

## RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO FRAISORO-AÑO 2007

COMPROMISOS		RESULTADOS	
CARACTERÍSTICAS PROPIAS DEL SERVICIO	Valor compromiso	Valor alcanzado	Observaciones
A disponer de una gama de servicios acorde a las necesidades de nuestros clientes y que nos permita resolver, al menos, el 95% de las solicitudes de ensayos que éstos nos demanden.	Satisfactorio >6	7,34	
	≥95%	100%	
A mantener unos niveles de fiabilidad en los resultados de los análisis en torno al 99%.	Máximo 3200 NC (sobre 320.000 det. aprox.), equivalente a 99% de fiabilidad	9 NC (sobre 307.000 det. aprox.), equivalente a 99,996% de fiabilidad	
	Satisfactorio >6	8,75	
A obtener unos resultados de ensayos interlaboratorios satisfactorios en el 95% de los ensayos y a publicarlos en nuestra página Web. (Control de calidad analítico externo).	Nº de determinaciones con valor absoluto Z-SCORE ≤2	478 satisfactorios respecto a 489 (97,8%)	
	Publicación = 1	= 1	
A impulsar la colaboración con otros laboratorios para mejorar nuestra oferta de servicio e intercambiar buenas prácticas.	Nº reuniones	Todas las áreas = 12 Serología = 3	
INFORMACIÓN OFRECIDA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	Valor compromiso	Valor alcanzado	Observaciones
A organizar, al menos, una Jornada de Puertas Abiertas al año para cada sector de actividad.	≥ 1	2	Grupos de alumnos de centros de grado superior.
A difundir los servicios que prestamos a los usuarios finales a través de: folletos informativos, visitas, reuniones de asesoramiento, formación,...	Nº reuniones	Reuniones de asesoramiento = 20	En función de la finalización de las obras del nuevo edificio.
A mantener, al menos, una reunión anual con los clientes con los que tenemos firmado un convenio, y con el resto de clientes que así lo soliciten.	≥11	= 15	
A mantener permanentemente actualizados los siguientes contenidos de nuestra página Web: formularios para la solicitud de todos los servicios, alcance de las acreditaciones de ENAC, herramientas de apoyo para la interpretación de resultados y resultados de ensayos interlaboratorios (control de calidad analítico externo).	≥4	= 4	
	Máx.= 3 reclamaciones	= 1	

<b>TIEMPOS Y PLAZOS</b>	<b>Valor compromiso</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>Observaciones</b>
A cumplir con los plazos de entrega recogidos en la presente carta de servicios en el 95% de los ensayos.	Satisfactorio $\geq 6$	7,58	
A incluir en todos los convenios con organizaciones el compromiso de plazo de respuesta.	= 11	= 11	
A resolver el 95% de las reclamaciones que no implican la repetición de los ensayos en un plazo no superior a los 2 días	Máx. 0,2 (para 4 reclamaciones), equivalente al 95%	= 1 (sobre 11 reclamaciones)	
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>Valor compromiso</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>Observaciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- A garantizar la competencia profesional y buen trato por parte de nuestros técnicos.</li> <li>- A reforzar las habilidades profesionales del personal a través de cursos de capacitación profesional y de atención al público.</li> </ul>	Competencia profesional = Satisfactorio $> 6$	= 9	
	Trato = Satisfactorio $> 6$	= 9,16	
	Nº de horas y participación	26 horas/persona	
<b>INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS</b>	<b>Valor compromiso</b>	<b>Valor alcanzado</b>	<b>Observaciones</b>
A invertir hasta un 20% del presupuesto anual en equipos analíticos de última generación, y a garantizar la capacidad continuada de nuestros procesos a través de su mantenimiento.	$\geq 20\%$	= 47%	
A implantar la metodología 5S (metodología de orden y limpieza) en todas las áreas del laboratorio.	$\geq 2$ auditorias	= 3 auditorias	
A mejorar el comportamiento medioambiental del Centro en relación con los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de residuos.</li> <li>- Hábitos de consumo de materiales no reciclables.</li> <li>- Consumo energético, agua.</li> </ul>	Control trimestral Ekoscan = 4	= 4	
A certificar durante el año 2006 nuestro sistema de mejora del comportamiento ambiental basado en la norma Ekoscan®	Fecha certificación	4.08.2006	