



RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL LABORATORIO AGROAMBIENTAL DE FRAISORO-AÑO 2008

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	8,55	
	≥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	7 NC sobre 323.000 determinaciones equivale a 99,98%	
	Satisfactorio >6	8,44	
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	247 satisfactorios respecto a 255 supone 97,8%	
	Publicación = 1	1	
A impulsar la colaboración con otros laboratorios para mejorar nuestra oferta de servicio e intercambiar buenas prácticas.	Nº reuniones	20	
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	4	25 horticultores, Sidreros (Asociación y entrega de premios), alumnos de Fundación Asmoz, Alumnos de Playaundi, Banco de Germoplasma
A difundir los servicios que prestamos a los usuarios finales a través de: folletos informativos, visitas, reuniones de asesoramiento, formación,...	Nº reuniones	22	
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	>16	
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	8	
	Máx.= 3 reclamaciones	0	

TIEMPOS Y PLAZOS	Valor compromiso	Valor alcanzado	Observaciones
A cumplir con los plazos de entrega recogidos en la presente carta de servicios en el 95% de los ensayos.	Satisfactorio ≥ 6	8,18	
A incluir en todos los convenios con organizaciones el compromiso de plazo de respuesta.	= 11	3	Este compromiso solamente se ha incluido en 3 convenios en 2008
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%	60%	En 6 reclamaciones de 10 existentes no se ha cumplido el plazo inferior a 2 días
ATENCIÓN AL CLIENTE	Valor compromiso	Valor alcanzado	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> - A garantizar la competencia profesional y buen trato por parte de nuestros técnicos. - A reforzar las habilidades profesionales del personal a través de cursos de capacitación profesional y de atención al público. 	Competencia profesional = Satisfactorio > 6	8,75	
	Trato = Satisfactorio > 6	8,84	
	Nº de horas y participación	46 horas/persona	
INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS	Valor compromiso	Valor alcanzado	Observaciones
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.	≥ 2 auditorias	2	
<p>A mejorar el comportamiento medioambiental del Centro en relación con los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de residuos. - Hábitos de consumo de materiales no reciclables. - Consumo energético, agua. 	Control trimestral Ekoscan = 4	4	4 reuniones de control
A certificar durante el año 2006 nuestro sistema de mejora del comportamiento ambiental basado en la norma Ekoscan®	Fecha certificación	5/09/2008	Fecha de auditoria renovación, certificación EKOSCAN