



RESULTADOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL LABORATORIO AGROAMBIENTAL DE FRAISORO-AÑO 2009

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 >7	8,1	Media de las áreas de trabajo
	≥95%	100%	
A mantener unos niveles de fiabilidad en los resultados de los análisis en torno al 99,9%.	>7	8,5	
	<0,1%	0,0134%	
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).	95,5	95,6%	
	Publicación en la web	Colocados en la web el 19/02/2010	
A impulsar la colaboración con otros laboratorios para ampliar nuestra oferta de servicio e intercambiar buenas prácticas, realizando al menos 4 reuniones al año.	Nº reuniones= 4	18	
A ampliar el alcance de acreditación según norma ISO-17025 al menos en un parámetro analítico en el periodo de vigencia de esta carta	1 parámetro	-	Durante el 2009, no hemos tenido auditoria y la ampliación se realizará en noviembre 2010
INFORMACIÓN OFRECIDA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA	Valor compromiso	Valor alcanzado	Observaciones
A mantener, al menos, una reunión anual con los clientes con los que se tiene firmado un convenio, y con el resto de clientes que así lo soliciten.	≥ 1	2	
A elaborar una nueva página web para junio de 2009, y 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)	Elaborar la web y ponerla en real en junio 2009	Elaborada y puesta en real en octubre 2009	
A implantar durante el año 2009 una aplicación web para la gestión de muestras y resultados.	Implantar sistema	Implantado en octubre 2009	El nuevo servicio se pone a la vez que la web. Finales de octubre de 2009

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 las muestras.	95%	-	No se ha podido contar con la herramienta informática pensada para el control
A resolver el 95% de las reclamaciones que no implican la repetición de los ensayos en un plazo no superior a los 2 días.	95%	100%	
ATENCIÓN AL CLIENTE	Valor compromiso	Valor alcanzado	Observaciones
A atender a nuestros clientes de forma adecuada y personalizada, garantizando la competencia profesional y buen trato por parte de nuestro personal, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 7 puntos sobre 10 en las encuestas.	Disposición del personal > 7	8,6	
	Amabilidad y corrección en el trato >7	8,8	
	Atención telefónica >7	8,7	
A analizar el grado de satisfacción de nuestros clientes con respecto a los plazos asignados en la entrega de resultados, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 6 sobre 10.	6	7,8	
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.	≥20%	47%	
A implantar la metodología 5S (metodología de orden y limpieza) en todas las áreas del laboratorio.	≥2 auditorias	1	
A mejorar el comportamiento medioambiental del Centro en relación con los siguientes aspectos: - Gestión de residuos. - Hábitos de consumo de materiales no reciclables. - Consumo energético, agua.	Control trimestral Ekoscan = 4	4	-Gestión de residuos: adecuación a la plataforma del GV IKS-eem -Disminución de más de un 7% del consumo energético del laboratorio -Reducción de más de un 10 % consumo de agua (pasar de 4 m3/día a 3 m3/día)
A certificar durante el año 2009 nuestro sistema de mejora del comportamiento ambiental basado en la norma Ekoscan®	Fecha certificación	Se ha conseguido la certificación Ekoscan plus en noviembre 2009	