



N.º encuesta recibida:		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Marca temporal:		20160309 14_01	20160408 09_50	20160916 06_05	20161110 08_56	20170101 19_48	20170130 12_11	20170214 14_07	20170214 14_23	20170214 14_28
<b>Perfil del encuestado (*)</b>		Laboratorio de Ensayos	Laboratorio de Ensayos	Entidad de Control	Entidad de Control	Entidad de Control	Entidad de Control	Laboratorio de Ensayos	Laboratorio de Ensayos	Laboratorio de Ensayos
<b>Atención telefónica</b>	1.1 Fácil acceso por teléfono	Excelente	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno
	1.2 Calidad de la información recibida		Excelente	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno
	1.3 Trato recibido		Excelente	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno
<b>Reunión presencial</b>	2.1 Fácil convocatoria de reunión	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Excelente		Bueno
	2.2 Calidad de la información recibida		Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente		Bueno
	2.3 Trato recibido		Excelente	Regular	Regular	Bueno	Regular	Excelente		Bueno
<b>Inspección documental</b>	3.1 Facilidad de recepción de la documentación requerida		Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno
	3.2 Plazo suficiente de subsanación		Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno
	3.3 Facilidad aportar doc. por e-mail		Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Excelente	Bueno	Bueno
<b>Inspección in situ</b>	4.1 Aviso con tiempo y flexibilidad del día	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Excelente	Excelente	Regular
	4.2 Protocolo seguido en la inspección		Excelente	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno
	4.3 Trato recibido		Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Excelente	Excelente	Bueno
<b>Web</b>	5.1 Accesible el apartado "Calidad"	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno
	5.2 Información suficiente		Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Excelente	Bueno	Bueno
	5.3 Presentación con firma digital		Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno
Observaciones y propuestas de mejora:										

Valores: Deficiente: 2,50; Regular: 5; Bueno:7,5; Excelente: 10

Encuestas desde 01/03/2016 a 28/02/2017

Muestra: Laboratorios 43 % (40 de 94 Declarados), Entidades: 43% (6 de 14 Declaradas), Técnicos: 2, Otros:1



	N.º encuesta recibida:	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	Marca temporal:	20170214 15_40	20170214 16_06	20170214 16_24	20170214 16_47_2	20170214 16_47	20170214 16_47_2	20170214 17_03	20170214 17_27	20170214 17_35
	<b>Perfil del encuestado (*)</b>	Laboratorio de Ensayos	Laboratorio de Ensayos	Entidad de Control	Laboratorio de Ensayos					
<b>Atención telefónica</b>	1.1 Fácil acceso por teléfono	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente
	1.2 Calidad de la información recibida	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
	1.3 Trato recibido	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
<b>Reunión presencial</b>	2.1 Fácil convocatoria de reunión	Bueno	Bueno	Excelente		Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente
	2.2 Calidad de la información recibida	Bueno	Excelente	Bueno		Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente
	2.3 Trato recibido	Bueno	Excelente	Excelente		Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente
<b>Inspección documental</b>	3.1 Facilidad de recepción de la documentación requerida	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Regular	Excelente
	3.2 Plazo suficiente de subsanación	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Bueno	Excelente
	3.3 Facilidad aportar doc. por e-mail	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Regular	Excelente
<b>Inspección in situ</b>	4.1 Aviso con tiempo y flexibilidad del día	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno
	4.2 Protocolo seguido en la inspección	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
	4.3 Trato recibido	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente
<b>Web</b>	5.1 Accesible el apartado "Calidad"	Regular	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Regular	Bueno
	5.2 Información suficiente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Regular	Bueno
	5.3 Presentación con firma digital	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno
	Observaciones y propuestas de mejora:						Relación de ensayos en excell menos compleja			

Valores: Deficiente: 2,50; Regular: 5; Bueno:7,5; Excelente: 10

Encuestas desde 01/03/2016 a 28/02/2017

Muestra: Laboratorios 43 % (40 de 94 Declarados), Entidades: 43% (6 de 14 Declaradas), Técnicos: 2, Otros:1



N.º encuesta recibida:		19	20	21	22	23
	Marca temporal:	20170214 17_49	20170214 17_57	20170214 18_03	20170214 18_41	20170214 18_54
	<b>Perfil del encuestado (*)</b>	Laboratorio de Ensayos	Laboratorio de Ensayos	Entidad de Control	Laboratorio de Ensayos	Laboratorio de Ensayos
<b>Atención telefónica</b>	1.1 Fácil acceso por teléfono	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno
	1.2 Calidad de la información recibida	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente
	1.3 Trato recibido	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
<b>Reunión presencial</b>	2.1 Fácil convocatoria de reunión	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno
	2.2 Calidad de la información recibida	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente
	2.3 Trato recibido	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
<b>Inspección documental</b>	3.1 Facilidad de recepción de la documentación requerida	Excelente	Excelente	Excelente	Regular	Excelente
	3.2 Plazo suficiente de subsanación	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente
	3.3 Facilidad aportar doc. por e-mail	Excelente	Excelente	Excelente	Regular	Excelente
<b>Inspección in situ</b>	4.1 Aviso con tiempo y flexibilidad del día	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente
	4.2 Protocolo seguido en la inspección	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente
	4.3 Trato recibido	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
<b>Web</b>	5.1 Accesible el apartado "Calidad"	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno
	5.2 Información suficiente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno
	5.3 Presentación con firma digital	Excelente	Excelente	Excelente	Regular	Bueno
	Observaciones y propuestas de mejora:	Quiero destacar la calidez del trato humano del personal que realiza las inspecciones tanto documentales como "in situ". El asesoramiento y la resolución de las dudas planteadas son excelentes, así como las recomendaciones de mejora aportadas en las visitas, email y llamadas de teléfono. Enhorabuena a todo el Servicio de Fomento y Control de Calidad.				

Valores: Deficiente: 2,50; Regular: 5; Bueno:7,5; Excelente: 10

Encuestas desde 01/03/2016 a 28/02/2017

Muestra: Laboratorios 43 % (40 de 94 Declarados),  
Entidades: 43% (6 de 14 Declaradas), Técnicos: 2, Otros:1



	N.º encuesta recibida:	24	25	26	27	28	29
	Marca temporal:	20170214 19_20	20170214 20_01	20170214 20_18	20170214 22_13	20170215 07_31	20170215 10_10
	<b>Perfil del encuestado (*)</b>	Laboratorio de Ensayos	Laboratorio de Ensayos	Técnico	Laboratorio de Ensayos	Laboratorio de Ensayos	Laboratorio de Ensayos
<b>Atención telefónica</b>	1.1 Fácil acceso por teléfono	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
	1.2 Calidad de la información recibida	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno
	1.3 Trato recibido	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
<b>Reunión presencial</b>	2.1 Fácil convocatoria de reunión	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno		Excelente
	2.2 Calidad de la información recibida	Excelente	Bueno	Bueno			Excelente
	2.3 Trato recibido	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno		Excelente
<b>Inspección documental</b>	3.1 Facilidad de recepción de la documentación requerida	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente
	3.2 Plazo suficiente de subsanación	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente
	3.3 Facilidad aportar doc. por e-mail	Excelente	Regular	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente
<b>Inspección in situ</b>	4.1 Aviso con tiempo y flexibilidad del día	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente
	4.2 Protocolo seguido en la inspección	Excelente	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente
	4.3 Trato recibido	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
<b>Web</b>	5.1 Accesible el apartado "Calidad"	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente
	5.2 Información suficiente	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Excelente
	5.3 Presentación con firma digital	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente
	Observaciones y propuestas de mejora:		Considero que para ampliar los ensayos de la DR no debería ser necesario volver a presentar la documentación administrativa que se solicita como si se tratase de una declaración inicial. Creo que debería ser suficiente con acreditar que se poseen los medios necesarios para la realización de los nuevos ensayos.				

Valores: Deficiente: 2,50; Regular: 5; Bueno:7,5; Excelente: 10

Encuestas desde 01/03/2016 a 28/02/2017

Muestra: Laboratorios 43 % (40 de 94 Declarados),  
Entidades: 43% (6 de 14 Declaradas), Técnicos: 2, Otros:1



	N.º encuesta recibida:	30	31	32	33
	Marca temporal:	20170215 10_48	20170215 11_06	20170215 11_18	20170215 11_44
	<b>Perfil del encuestado (*)</b>	Laboratorio de Ensayos	Laboratorio de Ensayos	Laboratorio de Ensayos	Otros
<b>Atención telefónica</b>	1.1 Fácil acceso por teléfono	Bueno	Bueno	Bueno	Regular
	1.2 Calidad de la información recibida	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
	1.3 Trato recibido	Bueno	Excelente	Excelente	Excelente
<b>Reunión presencial</b>	2.1 Fácil convocatoria de reunión	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno
	2.2 Calidad de la información recibida	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
	2.3 Trato recibido	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno
<b>Inspección documental</b>	3.1 Facilidad de recepción de la documentación requerida	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
	3.2 Plazo suficiente de subsanación	Bueno	Excelente	Bueno	Regular
	3.3 Facilidad aportar doc. por e-mail	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno
<b>Inspección in situ</b>	4.1 Aviso con tiempo y flexibilidad del día	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno
	4.2 Protocolo seguido en la inspección	Bueno	Regular	Bueno	Bueno
	4.3 Trato recibido	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno
<b>Web</b>	5.1 Accesible el apartado "Calidad"	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno
	5.2 Información suficiente	Bueno	Excelente	Regular	Bueno
	5.3 Presentación con firma digital	Regular	Excelente	Bueno	Bueno
	Observaciones y propuestas de mejora:	Generalmente hay problemas de conexión con la web para la subida de la información así como con la firma digital.	Como mejora del servicio de inspección, se podrían aplicar el mismo "nivel" de inspección en todas las provincias, pues hay zonas, como por ejemplo Málaga, donde estas inspecciones son "mas ligeras" que en otras provincias. Toda la comunidad tendría que tener el mismo nivel de exigencia.		

Valores: Deficiente: 2,50; Regular: 5; Bueno:7,5; Excelente: 10

Encuestas desde 01/03/2016 a 28/02/2017

Muestra: Laboratorios 43 % (40 de 94 Declarados),  
Entidades: 43% (6 de 14 Declaradas), Técnicos: 2, Otros:1



	N.º encuesta recibida:	34	35	36	37	38	39	
	Marca temporal:	20170215 12_29	20170215 13_11	20170215 14_00	20170215 16_33	20170215 18_54	20170216 07_46	
	<b>Perfil del encuestado (*)</b>	Laboratorio de Ensayos	Laboratorio de Ensayos	Laboratorio de Ensayos	Laboratorio de Ensayos	Laboratorio de Ensayos	Laboratorio de Ensayos	
<b>Atención telefónica</b>	1.1 Fácil acceso por teléfono	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	
	1.2 Calidad de la información recibida	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	
	1.3 Trato recibido	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	
<b>Reunión presencial</b>	2.1 Fácil convocatoria de reunión	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	
	2.2 Calidad de la información recibida	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	
	2.3 Trato recibido	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	
<b>Inspección documental</b>	3.1 Facilidad de recepción de la documentación requerida	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	
	3.2 Plazo suficiente de subsanación	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	
	3.3 Facilidad aportar doc. por e-mail	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	
<b>Inspección in situ</b>	4.1 Aviso con tiempo y flexibilidad del día	Regular	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	
	4.2 Protocolo seguido en la inspección	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente	
	4.3 Trato recibido	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	
<b>Web</b>	5.1 Accesible el apartado "Calidad"	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente	Regular	
	5.2 Información suficiente	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Bueno	Excelente	
	5.3 Presentación con firma digital	Bueno	Excelente	Bueno	Regular	Excelente	Excelente	
	Observaciones y propuestas de mejora:	El trabajo realizado por la consejería con nuestro laboratorio es genial y el personal muy amable y cercano. Solo tenemos como factor negativo que cuando realizan la inspección in situ, algunas veces avisan que vienen con poco tiempo, aunque sí es cierto que nos permiten modificar el día de la visita.						

Valores: Deficiente: 2,50; Regular: 5; Bueno:7,5; Excelente: 10

Encuestas desde 01/03/2016 a 28/02/2017

Muestra: Laboratorios 43 % (40 de 94 Declarados),  
Entidades: 43% (6 de 14 Declaradas), Técnicos: 2, Otros:1



	N.º encuesta recibida:	40	41	42	43	44	45	46	47
	Marca temporal:	20170216 13_33	20170216 16_51	20170216 18_53	20170217 10_08	20170217 14_06	20170220 12_41	20170221 09_30	20170221 17_48
	<b>Perfil del encuestado (*)</b>	Laboratorio de Ensayos	Laboratorio de Ensayos	Laboratorio de Ensayos	Laboratorio de Ensayos	Laboratorio de Ensayos	Técnico	Laboratorio de Ensayos	Laboratorio de Ensayos
<b>Atención telefónica</b>	1.1 Fácil acceso por teléfono	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente
	1.2 Calidad de la información recibida	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente
	1.3 Trato recibido	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente
<b>Reunión presencial</b>	2.1 Fácil convocatoria de reunión	Excelente	Excelente		Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
	2.2 Calidad de la información recibida	Excelente	Bueno		Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
	2.3 Trato recibido	Excelente	Excelente		Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente
<b>Inspección documental</b>	3.1 Facilidad de recepción de la documentación requerida	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente
	3.2 Plazo suficiente de subsanación	Excelente	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente
	3.3 Facilidad aportar doc. por e-mail	Excelente	Regular	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente
<b>Inspección in situ</b>	4.1 Aviso con tiempo y flexibilidad del día	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente
	4.2 Protocolo seguido en la inspección	Excelente	Regular	Bueno	Excelente	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
	4.3 Trato recibido	Excelente	Bueno	Excelente	Excelente	Bueno	Bueno	Excelente	Excelente
<b>Web</b>	5.1 Accesible el apartado "Calidad"	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Excelente
	5.2 Información suficiente	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
	5.3 Presentación con firma digital	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
	Observaciones y propuestas de mejora:		En ocasiones las inspecciones se han realizado por varios inspectores, incluso 5, solicitando equipos a la vez, repitiéndose y siendo difícil atenderlos a todos.						

Valores: Deficiente: 2,50; Regular: 5; Bueno:7,5; Excelente: 10

Encuestas desde 01/03/2016 a 28/02/2017

Muestra: Laboratorios 43 % (40 de 94 Declarados),  
Entidades: 43% (6 de 14 Declaradas), Técnicos: 2, Otros:1



N.º encuesta recibida:		48	49								
Marca temporal:		20170221 23_44	20170227 17_57								
Perfil del encuestado (*)		Laboratorio de Ensayos	Laboratorio de Ensayos	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	N.º Encuestas	MEDIA	MEDIA POR TEMA	TOTAL
Atención telefónica	1.1 Fácil acceso por teléfono	Bueno	Bueno	0	5	29	15	49	8,01	8,57	8,34
	1.2 Calidad de la información recibida	Bueno	Bueno	0	1	28	19	48	8,44		
	1.3 Trato recibido	Bueno	Excelente	0	2	10	36	48	9,27		
Reunión presencial	2.1 Fácil convocatoria de reunión	Bueno		0	3	27	14	44	8,13	8,43	
	2.2 Calidad de la información recibida	Bueno		0	0	26	16	42	8,45		
	2.3 Trato recibido	Bueno		0	3	16	24	43	8,72		
Inspección documental	3.1 Facilidad de recepción de la documentación requerida	Excelente	Bueno	0	6	22	20	48	8,23	8,35	
	3.2 Plazo suficiente de subsanación	Excelente	Bueno	0	6	21	21	48	8,28		
	3.3 Facilidad aportar doc. por e-mail	Excelente	Excelente	0	8	12	28	48	8,54		
Inspección in situ	4.1 Aviso con tiempo y flexibilidad del día	Bueno	Bueno	0	3	24	22	49	8,47	8,59	
	4.2 Protocolo seguido en la inspección	Bueno	Bueno	0	4	26	18	48	8,23		
	4.3 Trato recibido	Bueno	Bueno	0	1	16	31	48	9,06		
Web	5.1 Accesible el apartado "Calidad"	Bueno	Regular	0	6	32	11	49	7,76	7,74	
	5.2 Información suficiente	Bueno	Bueno	0	9	29	10	48	7,55		
	5.3 Presentación con firma digital	Bueno	Bueno	0	5	30	13	48	7,92		
Observaciones y propuestas de mejora:											

Valores: Deficiente: 2,50; Regular: 5; Bueno:7,5; Excelente: 10

Encuestas desde 01/03/2016 a 28/02/2017

Muestra: Laboratorios 43 % (40 de 94 Declarados),  
Entidades: 43% (6 de 14 Declaradas), Técnicos: 2, Otros:1