



9.A- RESULTADOS CLAVE.

Resultados de análisis: actividad y calidad

Nº muestras/persona

Para calcular el dato general para el Laboratorio, se ha dividido el número de muestras por el total de personas, incluyendo Dirección y las personas de Servicios Generales y UGC. En el dato de las líneas, se ha considerado el número de personas de la línea. En ambos casos y, desde el año 2005, se ha tenido en cuenta el tiempo y el tipo de jornada de cada persona con el fin de obtener una mejor aproximación al número de personas real. Nos movemos en un rendimiento en valores en torno a las 6.000 muestras/persona y año.

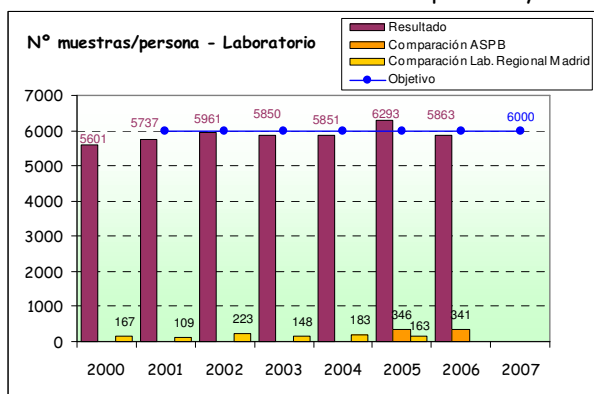


Figura 9.a.1. Nº muestras analizadas por persona.

El rendimiento de muestras analizadas por persona está muy influido por el tipo de análisis realizado. Tienen difícil comparación técnicas microbiológicas de alta complejidad con determinaciones químicas o serológicas, algo que hay que tener en cuenta al comparar los resultados entre líneas y entre laboratorios con diferente perfil. La Fig.9.a.1 tiene, por tanto, un valor muy relativo al no tener en cuenta el distinto alcance de trabajo de los laboratorios comparados. Los valores externos toman su justa ponderación cuando se compara el valor medio de los departamentos de laboratorios externos con nuestras líneas (Figs.9.a.2 y 9.a.3).

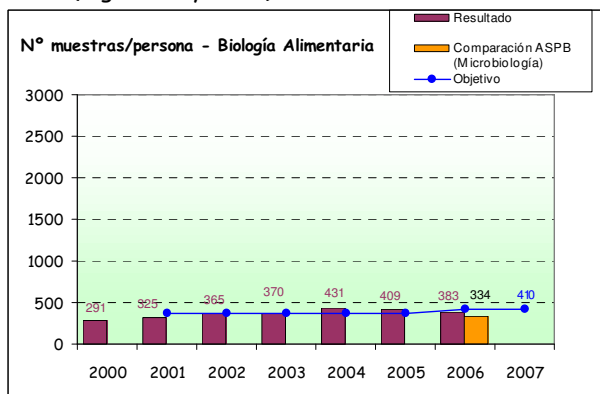


Figura 9.a.2. Nº muestras analizadas por persona (BA).

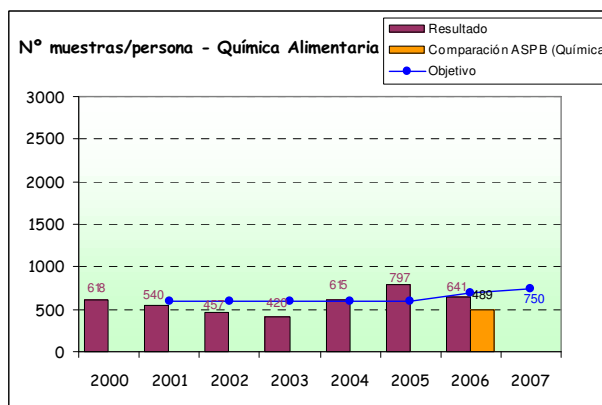


Figura 9.a.3. Nº muestras analizadas por persona (QA).

En la presente tabla mostramos los resultados de todas las líneas y, como se ha comentado anteriormente, muestran un rendimiento muy diferente según la naturaleza de su trabajo:

Línea		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
BA	R	325	365	370	431	409	383	
	Ob	375	375	375	375	375	420	410
BE	R	322	660	1928	570	837	949	
	Ob	800	800	800	800	800	900	1050
BP	R	43334	44320	42956	44359	48956	48764	
	Ob	44000	44000	44000	44000	44000	49000	49000
BV	R	1205	895	710	892	1060	1531	
	Ob	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200
QA	R	540	457	420	615	797	641	
	Ob	600	600	600	600	600	700	750
QP	R	934	1567	904	577	670	852	
	Ob	900	900	900	900	900	900	900
QR	R	113	108	80	91	171	138	
	Ob	110	110	110	110	110	160	160

Figura 9.a.4. Segmentación, por líneas, de nº de muestras analizadas por persona (R: Resultado; Ob: Objetivo).

En el 2006, la aparición del brote de fuego bacteriano y el aumento de los análisis de virosis en vid explican el aumento significativo del número de muestras analizadas en la línea Biología Vegetal.

% Resultados acreditados

Utilizamos este indicador para evaluar la línea estratégica 3.1. "Mejora continua de Procesos Técnicos" dentro de la Perspectiva del Proceso Interno del Cuadro de Mando (ver Fig.2.d.3). Teniendo en cuenta que la "Calidad y la Innovación" es uno de nuestros Valores Institucionales, ello nos encamina a aumentar progresivamente el número de resultados acreditados y, con ello, aumentar el valor añadido a los clientes y nuestra capacidad competitiva. La situación del Laboratorio puede considerarse aventajada respecto a otros laboratorios, siendo líderes, a nivel nacional, en acreditación en análisis de sanidad animal y vegetal (ver subcriterio 5.a).

CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE

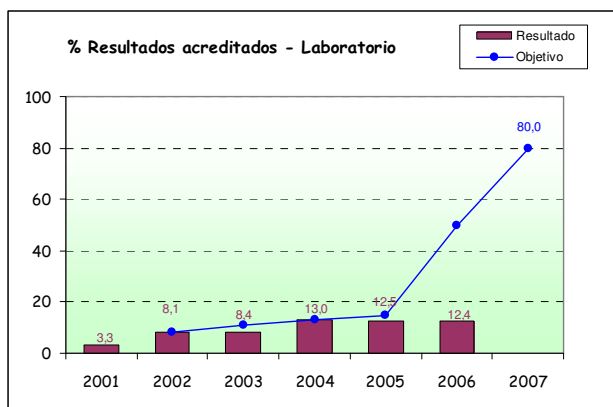


Figura 9.a.5. % Resultados acreditados: Laboratorio.

En la anterior figura, mostramos la tendencia progresiva y positiva en el conjunto de resultados acreditados. En el año 2006, no alcanzamos el objetivo marcado de emisión del 50% de resultados acreditados. El retraso en la auditoría, solicitado por la propia entidad acreditadora, hasta el mes de Octubre y la necesidad de un tiempo de revisión de la información hasta que se emite el informe definitivo de acreditación, explica la imposibilidad de cumplir el objetivo inicialmente planteado. En el mes de enero de 2007, se ha conseguido la acreditación, lo que supone que en el ejercicio en curso se alcanzará el 97% de resultados acreditados y, por tanto, la consecución del objetivo de estos dos años (2006 y 2007).

Línea		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
BA	R	93,6	88,2	75,1	86,5	69,9	75,7	
	Ob		90,0	90,0	90,0	90,0	80,0	80,0
BE	R	0,0	41,0	58,4	64,8	35,9	46,8	
	Ob		55,0	55,0	55,0	55,0	55,0	55,0
BP	R	0,0	2,0	5,7	11,2	10,8	10,7	
	Ob		10,0	10,0	10,0	10,0	50,0	80,0
BV	R	0,0	20,5	26,4	30,3	32,8	33,6	
	Ob		25,0	30,0	33,0	35,0	35,0	38,0
QA	R	45,7	49,0	53,8	60,9	63,1	67,5	
	Ob		50,0	55,0	60,0	65,0	68,0	68,0
QR	R	8,4	1,4	4,6	1,2	0,8	0,5	
	Ob		5,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0

Figura 9.a.6. Segmentación, por líneas, del % de resultados acreditados (R: Resultado; Ob: Objetivo).

Dado el enorme % de resultados acreditados que supone la ampliación de alcance de la última auditoría, vamos a introducir un nuevo indicador "% de ensayos

		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Objetivo
Area Biológica	Acreditados	98,1	99,3	98,8	98,8	98,2	99,5	98,7	100%
	Acred. + no acreditados	97,2	97,1	97,9	98,1	97,8	99,6	98,6	
B.Alimentaria	Acreditados	98,1	99,3	98,6	98,7	98,2	99,3	98,6	
	Acred. + no acreditados	96,5	99,4	98,7	98,8	97,8	99,4	98,7	
B.Especial	Acreditados				100,0	100,0	100,0	100,0	
	Acred. + no acreditados		83,5	70	87,5	96,8	100,0	90,0	
B.Pecuaria	Acreditados			100,0		96,7	100,0		
	Acred. + no acreditados	100,0	90,0	100,0	100,0	97,5	100,0	100,0	
B.Vegetal	Acreditados			100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
	Acred. + no acreditados	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

Figura 9.a.8. Segmentación de resultados de intercomparación. Líneas del Area Biológica.

acreditados" como parámetro complementario al ya establecido.

Resultados de ensayos de intercomparación

Este indicador, junto con los indicadores de productividad y coste medio/determinación expuestos en el subcriterio 9.b, lo utilizamos para evaluar nuestra competitividad. Participamos anualmente en ensayos de intercomparación en la mayoría de los procedimientos analíticos, siendo obligatorio en aquellos acreditados. Los resultados de estos ensayos dan idea de la idoneidad analítica que engloba la cualificación de las personas, la bondad de los procedimientos y de equipos. Los resultados se expresan de dos formas, según el área en cuestión:

- Área Biológica: % de resultados correctos.
- Área Química: z-score.

El dato de 2006 no es definitivo porque falta recibir algunos informes de ensayos.

Area Biológica (% resultados correctos)

Las siguientes figuras muestran valores muy próximos al objetivo marcado (100%) en todas las líneas, tanto en ensayos acreditados como en el total de ensayos. En Biología Pecuaria, la ausencia de datos de técnicas acreditadas en 2003 es debida a que no se organizaron, a nivel nacional, ensayos de intercomparaciones; tampoco se muestra valor para las técnicas acreditadas en 2006 ya que todavía no se han recibido los informes de los ensayos en que se ha participado.

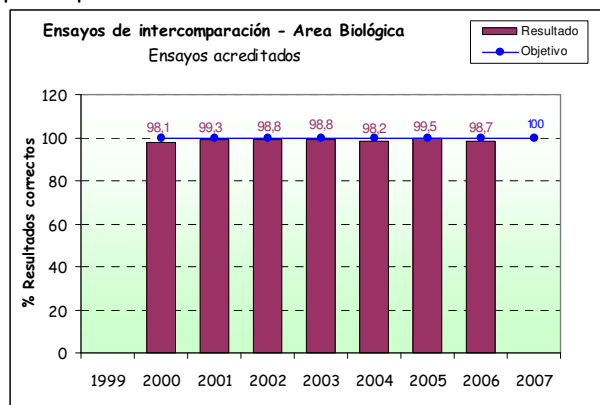


Figura 9.a.7. Resultados de intercomparación. % Resultados correctos de ensayos acreditados: Area Biológica.



Area Química (z-score)

En el área Química, los resultados de ensayos de intercomparación se expresan habitualmente mediante el valor de z-score que lleva implícita la comparación con otros laboratorios, generalmente los más punteros del sector. Este valor se calcula como la diferencia entre el resultado obtenido por el Laboratorio y el valor medio de los laboratorios participantes dividido por la desviación estándar de los resultados, permitiendo la normalización de la distribución de resultados. Cuanto más pequeño es el valor obtenido (en términos absolutos), indica que se está más cerca de la centralidad de los casos.

Las entidades que organizan los ensayos consideran como valores aceptables los resultados ≤ 2 (Valor límite aceptable: VLA), que indica que el resultado entra en el 95 % de los casos. Sin embargo, hemos definido como objetivo para nuestros resultados situarnos en el 50% central de los laboratorios intercomparados; el valor z que limita este porcentaje corresponde a 0,674. Este valor no es un objetivo plano puesto que todos los laboratorios van evolucionando y mejorando y cumplir este objetivo quiere decir que nuestra evolución sigue paralela a la mejora de los laboratorios más selectos del sector.

Las actuaciones realizadas en mejorar la tecnología a través de la inversión en equipos y nuestro compromiso con la mejora continua y el aseguramiento de la calidad se ven reflejados en los resultados conseguidos. En el conjunto del área Química, el valor de 2006 para los ensayos acreditados ($z = 0,53$) nos indica que estamos en una buena posición y que el objetivo ha sido sobradamente conseguido. En el total de técnicas (acreditadas y no acreditadas), el valor ($z = 0,71$) está cerca del objetivo marcado.

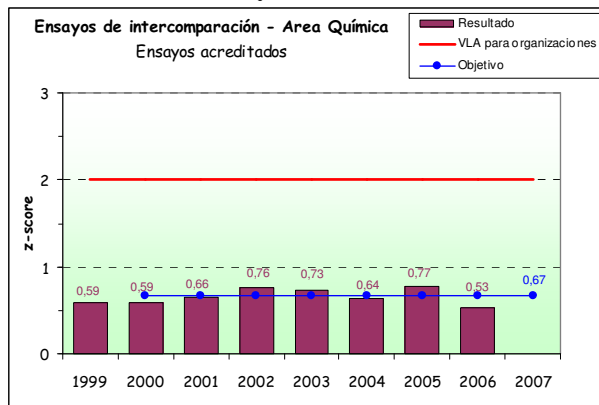


Figura 9.a.9. Resultados de intercomparación. Z-score en ensayos acreditados: Área Química.

Tipo de técnica		1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Objetivo	Indicador		
Q.Alimentaria	Acreditadas		0,59	0,59	0,64	0,66	0,71	0,53	0,63	0,50	≤0,67	z-score		
	Acreditadas y no acred.	0,74	0,68	0,54	0,62	0,67	0,72	0,54	0,62	0,55				
Q.Producción	Acreditadas y no acred						0,80	1,02		0,82				
	Acreditadas			0,60	0,75	1,68	1,10	1,59	2,08	0,78				
Q.Residuos	Acreditadas y no acred.		2,27	0,60	0,60	1,60	1,68	1,21	1,57	0,88				
	Acreditadas		0,59	0,59	0,66	0,76	0,73	0,64	0,77	0,53				
Área Química	Acreditadas y no acred.	0,74	0,85	0,54	0,62	0,85	0,95	0,87	0,86	0,71				
	Acreditadas		44%	44%	49%	55%	53%	48%	56%	40%			≤50%	% casos
	Acreditadas y no acred.	54%	60%	41%	46%	60%	66%	62%	61%	52%				

Figura 9.a.10. Valor de z-score y situación del área Química en el % casos de acuerdo al z-score.

Estos resultados están segmentados para cada determinación (Fig.9.a.11), pudiéndose seguir la evolución de sus resultados históricos en la correspondiente hoja de cálculo.

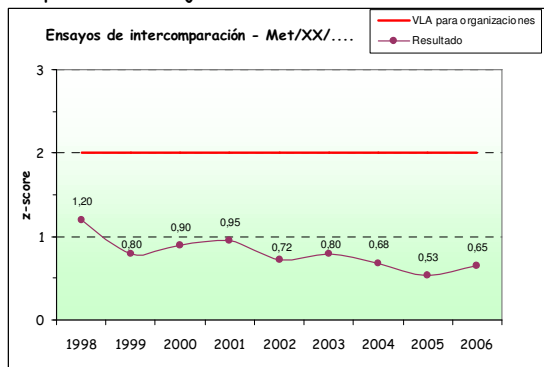


Figura 9.a.11. Simulación de resultados de intercomparación a nivel de método.

Equipamiento informático

De acuerdo a nuestra Visión "Nuestro objetivo es convertirnos en un laboratorio líder en innovación, modernidad en equipos e instalaciones...", hemos hecho un esfuerzo considerable en mejorar el equipamiento y aplicaciones informáticas, cuyo resultado se puede apreciar en las siguientes figuras. Cada vez más, los equipos y la gestión del laboratorio dependen de las TIC's y el número de Gigabytes se considera sectorialmente un indicador de la evolución tecnológica.



CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE

Laboratorio Regional de la C.A.R.

Memoria EFQM

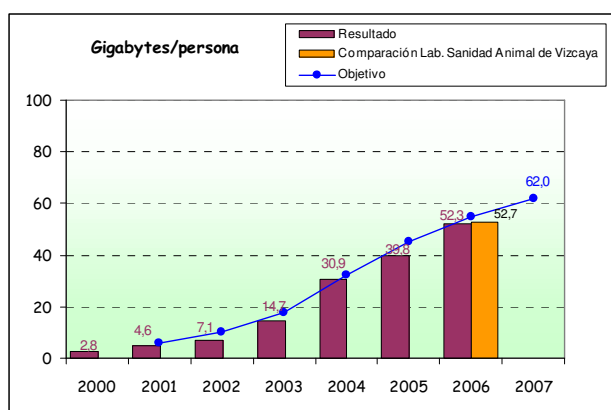


Figura 9.a.12. Evolución de Gbytes disponibles por persona.

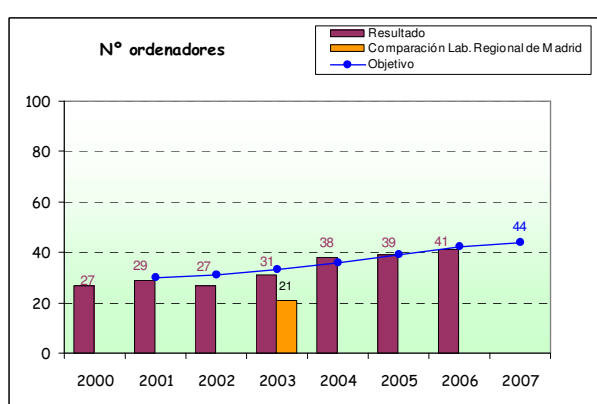


Figura 9.a.13. Evolución del número de ordenadores.

Resultados económico-financieros

La asignación presupuestaria se expresa en cifras absolutas y, por tanto, no presentamos comparaciones dadas las diferencias de presupuesto de las distintas unidades de la Administración. En cambio, sí mostramos comparaciones en relación al % de ejecución presupuestaria con la Consejería de Agricultura y con toda la Comunidad Autónoma de la Rioja hasta el 2005 ya que los datos del año 2006 no están disponibles hasta el cierre definitivo del ejercicio.

Los resultados muestran una evolución positiva en asignación presupuestaria como resultado de las reuniones de negociación de objetivos con la Dirección General a partir de la información y acuerdos tomados en la Revisión del Sistema y de los objetivos y metas adoptados (ver subcriterio 4.b).

Gracias a las acciones de seguimiento de presupuesto y gastos realizadas por Dirección y Servicios Generales y la Dirección General del Instituto de Calidad, nuestra ejecución presupuestaria presenta una evolución ascendente y unos valores cercanos al objetivo ideal perseguido (100% de ejecución), siendo valores, en general, mucho más

ajustados al objetivo que las unidades de referencia con las que nos comparamos.

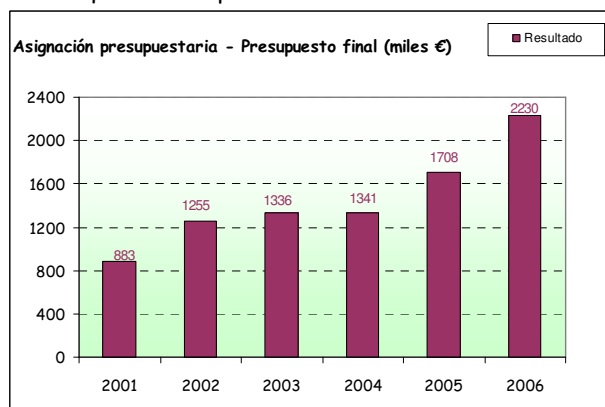


Figura 9.a.14. Evolución de la asignación presupuestaria.

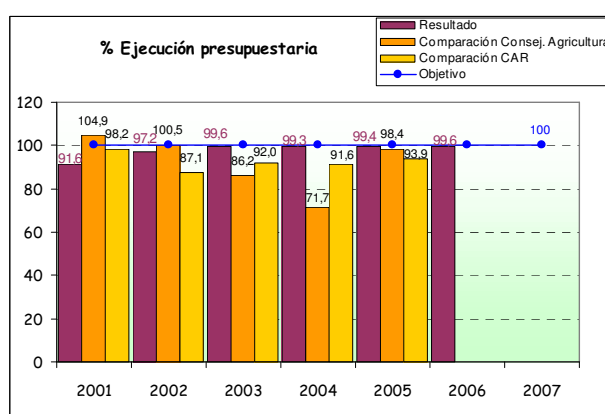


Figura 9.a.15. Evolución del % de ejecución presupuestaria.

9.B- INDICADORES CLAVE.

Tiempo de respuesta

Una de las principales preocupaciones de nuestros clientes es el tiempo de respuesta, siendo una de nuestras características de calidad.

El tiempo de respuesta ha sido y es un objetivo fundamental para el Laboratorio. Desde hace varios años, se lleva trabajando profusamente en él. Se ha segmentado por línea y por fases operativas para descubrir los orígenes de las ineficiencias y poder corregir éstas sucesivamente. El tiempo de respuesta no es un valor absoluto y cada técnica requiere un tiempo específico y diferente de las demás. La evolución analítica nos trae técnicas cada vez más complejas y, a su vez, la mejora de la calidad añade labores y tareas adicionales para el aseguramiento de los resultados que, no se abordarían si no estuviéramos comprometidos con la calidad. Por tanto, a las innovaciones técnicas implantadas en el Laboratorio, se les exige, además de capacidad, robustez y precisión, que tengan efectos favorables