



Ajuntament
Granollers

CARTA DE SERVEIS

COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS

VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS COMPROMISOS 2024

Data aprovació : 10/03/2024

Pàg. 1 de 2

| | COMPROMÍS | ANÀLISI 2023 |
|------------------------------------|--|---|
| ACCESSIBILITAT, INFORMACIÓ, TRACTE | D'atendre els clients de forma personalitzada, tenint en compte les necessitats particulars; a assessorar, si cal, en el tipus d'anàlisi a realitzar i en interpretació dels resultats; a garantir l'atenció de les consultes i un bon tracte per part del personal. | <p>* L'atenció personalitzada està assegurada. Totes les persones o empreses que s'han adreçat al Laboratori s'han atès de forma personalitzada.</p> <p>* El 2024 no s'ha recollit cap queixa o reclamació per falta d'atenció o informació. Hi ha hagut 6 consultes relacionades amb la gestió de mostres que s'han tractat i se'ls ha donat resposta.</p> |
| | De mantenir actualitzats en la pàgina web els formularis de sol·licitud, el catàleg de paràmetres que analitza el laboratori i la informació que pugui facilitar un contacte ràpid i fluid amb el laboratori. | Informació del lloc web està actualitzada. |
| | De mantenir la confidencialitat de les dades personals i els resultats analítics, en el marc de la Llei de protecció de dades | Totes les dades es tracten mantenint la confidencialitat entre persona interessada i Laboratori. No hi ha hagut cap incidència. |
| | De publicar la valoració del compliment dels compromisos en el web | Publicació del present document. |
| FIABILITAT DE RESULTATS | 50% paràmetres d'aigua estiguin inclosos en exercicis intercomparatius. | Acomplert. Han participat en circuits d'intercomparació 7 paràmetres microbiològics i 14 de químics, la qual cosa representa el 57% dels que estan en catàleg |
| | A obtenir uns resultats satisfactoris en el 90% dels assaigs intercomparatius. | Acomplert. El 2024 s'ha tingut avaluació de 40 exercicis. El 95% dels quals han tingut un resultat correcte. |
| | A tenir un programa de calibració i manteniment pel 100% dels equips i que tinguin un grau de compliment superior al 95% | Acomplert |
| | Utilització de mètodes analítics oficials i, quan no estiguin disponibles, a | S'utilitzen mètodes oficials o validats. |



Ajuntament
Granollers

CARTA DE SERVEIS

COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS

VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS COMPROMISOS 2024

Data aprovació : 10/03/2024

Pàg. 2 de 2

| COMPLIMENT DE TERMINIS | <p>mètodes reconeguts o validats. L'objectiu és que el 100% dels mètodes siguin d'alguna d'aquestes categories</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--------------------------------------|--------------------------------------|---|---------|---|---------|---|--------------------|----------------------|---------|--------------------------|---------|--|--|----------|--|-----------|--------------------------|-----------|
| | <p>A complir els terminis de lliurament proposats. El compromís és que el 2022 al menys el 95% de les mostres es lliurin en el termini del seu grup:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;"><u>Tipus de mostra</u></th> <th style="text-align: right;"><u>Termini previst de lliurament</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Anàlisi d'aigua (excepte tipus complert o equivalent)</td> <td style="text-align: right;">10 dies</td> </tr> <tr> <td>- Anàlisi d'aigua tipus complert o equivalent, sense externalització de paràmetres)</td> <td style="text-align: right;">25 dies</td> </tr> <tr> <td>- Anàlisi d'aigua de tipus complert o equivalent amb externalització de paràmetres:</td> <td style="text-align: right;">compromís no fixat</td> </tr> <tr> <td>- Anàlisi d'aliments</td> <td style="text-align: right;">10 dies</td> </tr> <tr> <td>- Anàlisi de legionel·la</td> <td style="text-align: right;">17 dies</td> </tr> </tbody> </table> | <u>Tipus de mostra</u> | <u>Termini previst de lliurament</u> | - Anàlisi d'aigua (excepte tipus complert o equivalent) | 10 dies | - Anàlisi d'aigua tipus complert o equivalent, sense externalització de paràmetres) | 25 dies | - Anàlisi d'aigua de tipus complert o equivalent amb externalització de paràmetres: | compromís no fixat | - Anàlisi d'aliments | 10 dies | - Anàlisi de legionel·la | 17 dies | <p>Objectiu acomplert per a determinats grups de mostres. El 2024, el 96% de les mostres de legionel·la han tingut disponible l'informe en el termini previst. En les mostres d'aigua de tipus habitual, el % de compliment és del 92% i en les de tipus complert o similar del 63%.</p> <p>El 2024 la mitjana de l'informe (inclosos dies no hàbils) és el següent:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tbody> <tr> <td>- Anàlisi d'aigua (excepte complert o equivalent):</td> <td style="text-align: right;">5,7 dies</td> </tr> <tr> <td>- Anàlisi d'aigua tipus complert/equivalent sense externalització de paràmetres:</td> <td style="text-align: right;">14,1 dies</td> </tr> <tr> <td>- Anàlisi de Legionella:</td> <td style="text-align: right;">13,5 dies</td> </tr> </tbody> </table> | - Anàlisi d'aigua (excepte complert o equivalent): | 5,7 dies | - Anàlisi d'aigua tipus complert/equivalent sense externalització de paràmetres: | 14,1 dies | - Anàlisi de Legionella: | 13,5 dies |
| | <u>Tipus de mostra</u> | <u>Termini previst de lliurament</u> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Anàlisi d'aigua (excepte tipus complert o equivalent) | 10 dies | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Anàlisi d'aigua tipus complert o equivalent, sense externalització de paràmetres) | 25 dies | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Anàlisi d'aigua de tipus complert o equivalent amb externalització de paràmetres: | compromís no fixat | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Anàlisi d'aliments | 10 dies | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Anàlisi de legionel·la | 17 dies | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Anàlisi d'aigua (excepte complert o equivalent): | 5,7 dies | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Anàlisi d'aigua tipus complert/equivalent sense externalització de paràmetres: | 14,1 dies | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - Anàlisi de Legionella: | 13,5 dies | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Els terminis de lliurament es valoren periòdicament (anualment)</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |