



Ajuntament  
Granollers

## CARTA DE SERVEIS

### COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS

VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS COMPROMISOS 2017

Data aprovació : 22/03/17

Pàg. 1 de 2

	COMPROMÍS	ANÀLISI 2017
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.	* Totes les persones o empreses que s'han adreçat al Laboratori s'han atès de forma personalitzada.  * El 2017 no s'ha recollit cap queixa o reclamació per falta d'atenció o informació.
	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 és correcta i està actualitzada.
	De mantenir la confidencialitat de les dades personals i els resultats analítics, en el marc de la Llei de protecció de dades	No hi ha hagut cap incidència.
	De publicar la valoració del compliment dels compromisos en el web	Publicació del present document.
FIABILITAT DELS RESULTATS	Que el 50% dels paràmetres d'aigua significatius del catàleg estiguin inclosos en exercicis intercomparatius. (Paràmetres significatius: els que formen part d'una anàlisi d'aigua de tipus complet segons RD 140/2003 o són indicadors ambientals)	* Compromís acomplert. El 2017, 40 paràmetres d'aigua es consideren significatius. D'aquests, 33 han participat en exercicis intercomparatius, la qual cosa representa el 75%. D'altra banda, alguns paràmetres han participat en més d'un exercici.  * Quan no hi ha hagut exercicis disponibles, s'ha fet una avaluació interna del paràmetre (exercici intralaboratori, en 9 paràmetres) o s'ha seguit el mètode normalitzat.  * Tots els paràmetres que s'analitzen per espectrofotometria UV-Vis han seguit intracalibracions.



Ajuntament  
Granollers

**CARTA DE SERVEIS**

**COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS**

**VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS COMPROMISOS 2017**

**Data aprovació : 22/03/17**

Pàg. 2 de 2

		* S'ha garantit l'avaluació de la fiabilitat dels paràmetres inclosos a la carta.																		
	A obtenir uns resultats satisfactoris en el 90% dels assaigs intercomparatius.	El 94% dels exercicis intercomparació de paràmetres significatius han tingut un resultat correcte. Després d'analitzar la causa dels resultats no satisfactoris, s'ha pogut deduir que el motiu ha estat una alteració de la mostra problema i no a un procediment analític incorrecte.																		
	A tenir un programa de calibració i manteniment pel 100% dels equips i que tingui un grau de compliment superior al 95%	Tots els equips tenen un programa de calibració/verificació i un programa de manteniment. Ambdós s'han dut a terme al 100%.																		
	A utilitzar mètodes analítics oficials i, quan no estiguin disponibles, a utilitzar mètodes reconeguts o validats. L'objectiu és que el 100% dels mètodes siguin d'alguna d'aquestes categories	Tots els mètodes emprats són oficials o validats.																		
<b>COMPLIMENT DE TERMINIS</b>	A complir els terminis de lliurament proposats. El compromís és que el 2017 al menys el 95% de les mostres es lliurin en els següents terminis:	S'ha acomplert el compromís de lliurament de mostres en tots els grups.																		
	<table border="0"> <thead> <tr> <th><u>Tipus de mostra</u></th> <th><u>Termini previst de lliurament</u></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Anàlisi d'aigua (excepte tipus complert o equivalent)</td> <td>10 dies</td> <td>- Anàlisi d'aigua: 3,9 dies</td> </tr> <tr> <td>Anàlisi d'aigua d'aigua tipus complert o equivalent</td> <td>25 dies</td> <td>- Anàlisi d'aigua tipus complert o equivalent: 15,1 dia</td> </tr> <tr> <td>Anàlisi d'aliments</td> <td>10 dies</td> <td>- Anàlisi de Legionella: 12,9 dies</td> </tr> <tr> <td>Anàlisi de legionel·la</td> <td>17 dies</td> <td>- Anàlisi d'aliments: 9,5 dies</td> </tr> <tr> <td><u>Anàlisi excepcional</u></td> <td><u>acordat</u></td> <td>- Anàlisi excepcional: 32 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: 3,9 dies	Anàlisi d'aigua d'aigua tipus complert o equivalent	25 dies	- Anàlisi d'aigua tipus complert o equivalent: 15,1 dia	Anàlisi d'aliments	10 dies	- Anàlisi de Legionella: 12,9 dies	Anàlisi de legionel·la	17 dies	- Anàlisi d'aliments: 9,5 dies	<u>Anàlisi excepcional</u>	<u>acordat</u>	- Anàlisi excepcional: 32 dies	En el 2017 la mitjana de dies per tenir l'informe disponible és el següent:
	<u>Tipus de mostra</u>	<u>Termini previst de lliurament</u>																		
	Anàlisi d'aigua (excepte tipus complert o equivalent)	10 dies	- Anàlisi d'aigua: 3,9 dies																	
	Anàlisi d'aigua d'aigua tipus complert o equivalent	25 dies	- Anàlisi d'aigua tipus complert o equivalent: 15,1 dia																	
Anàlisi d'aliments	10 dies	- Anàlisi de Legionella: 12,9 dies																		
Anàlisi de legionel·la	17 dies	- Anàlisi d'aliments: 9,5 dies																		
<u>Anàlisi excepcional</u>	<u>acordat</u>	- Anàlisi excepcional: 32 dies																		
	Els terminis de lliurament es valoren periòdicament (anualment)	Mantenim el mateix compromís per a l'any 2018																		