



Ajuntament
Granollers

CARTA DE SERVEIS

COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS

VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS COMPROMISOS 2023

Data aprovació : 22/03/2024

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.	* Totes les persones o empreses que s'han adreçat al Laboratori s'han atès de forma personalitzada. * El 2023 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 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 el 68% dels paràmetres
	A obtenir uns resultats satisfactoris en el 90% dels assaigs intercomparatius.	Acomplert. El 2023 s'ha participat en 22 exercicis. El 95,5% 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 mètodes reconeguts o validats. L'objectiu és que el 100% dels mètodes siguin	S'utilitzen mètodes oficials o validats.



Ajuntament
Granollers

CARTA DE SERVEIS

COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS

VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS COMPROMISOS 2023

Data aprovació : 22/03/2024

Pàg. 2 de 2

COMPLIMENT DE TERMINIS	d'alguna d'aquestes categories																						
	<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"> <thead> <tr> <th><u>Tipus de mostra</u></th> <th><u>Termini previst de lliurament</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Anàlisi d'aigua (excepte tipus complert o equivalent)</td> <td>10 dies</td> </tr> <tr> <td>- Anàlisi d'aigua tipus complert o equivalent, sense externalització de paràmetres)</td> <td>25 dies</td> </tr> <tr> <td>- Anàlisi d'aigua de tipus complert o equivalent amb externalització de paràmetres:</td> <td>compromís no fixat</td> </tr> <tr> <td>- Anàlisi d'aliments</td> <td>10 dies</td> </tr> <tr> <td>- Anàlisi de legionel·la</td> <td>17 dies</td> </tr> </tbody> </table> <p>Els terminis de lliurament es valoren periòdicament (anualment)</p>	<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 parcialment. El 2023, el 93,3% de les mostres que tenen fixat compromís de lliurament d'informe, l'han tingut disponible en el termini previst. S'ha acomplert pel grup de mostres d'aigua (95%) i pel grup de mostres de legionel·la (98%), però no pel grup de mostres de tipus complert o equivalent sense externalització de paràmetres (83%)</p> <p>El 2023 la mitjana de dies per tenir l'informe (inclosos dies no hàbils) és el següent:</p> <table border="0"> <tbody> <tr> <td>- Anàlisi d'aigua (excepte complert o equivalent):</td> <td>4,3 dies</td> </tr> <tr> <td>- Anàlisi d'aigua tipus complert/equivalent sense externalització de paràmetres:</td> <td>7,8 dies</td> </tr> <tr> <td>- Anàlisi d'aigua tipus complert o equivalent, amb externalització de paràmetres:</td> <td>25,7 dies</td> </tr> <tr> <td>- Anàlisi de Legionella:</td> <td>12,3 dies</td> </tr> <tr> <td>- Anàlisi d'aliments:</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	- Anàlisi d'aigua (excepte complert o equivalent):	4,3 dies	- Anàlisi d'aigua tipus complert/equivalent sense externalització de paràmetres:	7,8 dies	- Anàlisi d'aigua tipus complert o equivalent, amb externalització de paràmetres:	25,7 dies	- Anàlisi de Legionella:	12,3 dies	- Anàlisi d'aliments:
<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):	4,3 dies																						
- Anàlisi d'aigua tipus complert/equivalent sense externalització de paràmetres:	7,8 dies																						
- Anàlisi d'aigua tipus complert o equivalent, amb externalització de paràmetres:	25,7 dies																						
- Anàlisi de Legionella:	12,3 dies																						
- Anàlisi d'aliments:	-																						