



Ajuntament  
Granollers

## CARTA DE SERVEIS

### COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS

VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS COMPROMISOS 2019

Data aprovació : 27/01/2020

Pàg. 1 de 2

	COMPROMÍS	ANÀLISI 2019
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 2019 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. Totes les dades es tracten mantenint la confidencialitat entre persona interessada i Laboratori.
	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)	Acomplert. Han participat en circuits d'intercomparació el 70% dels paràmetres
	A obtenir uns resultats satisfactoris en el 90% dels assaigs intercomparatius.	Compromís assolit. El 2019 el Laboratori ha participat en 7 circuits d'intercalibració, amb un total de 42 exercicis. El 93% dels exercicis han tingut un resultat òptim.
	A tenir un programa de calibració i manteniment pel 100% dels equips i que tinguin un grau de compliment superior al 95%	Tots els equips d'anàlisi tenen un programa de calibració/verificació i un programa de manteniment. El 2019 s'ha acomplert el 100% del programa de calibracions externes i el 91 % de les verificacions internes



Ajuntament  
Granollers

**CARTA DE SERVEIS**

**COMPROMISOS AMB ELS CLIENTS**

**VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DELS COMPROMISOS 2019**

**Data aprovació : 27/01/2020**

Pàg. 2 de 2

	<p>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</p>	<p>Tots els mètodes emprats són oficials o validats.</p>												
<p><b>COMPLIMENT DE TERMINIS</b></p>	<p>A complir els terminis de lliurament proposats. El compromís és que el 2019 al menys el 95% de les mostres es lliurin en els següents terminis:</p> <table border="1" data-bbox="219 798 1079 1021"> <thead> <tr> <th>Tipus de mostra</th> <th>Termini previst de lliurament</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 d'aigua tipus complert o equivalent</td> <td>25 dies</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> <tr> <td>Anàlisi excepcional</td> <td>acordat</td> </tr> </tbody> </table> <p>Els terminis de lliurament es valoren periòdicament (anualment)</p>	Tipus de mostra	Termini previst de lliurament	Anàlisi d'aigua (excepte tipus complert o equivalent)	10 dies	Anàlisi d'aigua d'aigua tipus complert o equivalent	25 dies	Anàlisi d'aliments	10 dies	Anàlisi de legionel·la	17 dies	Anàlisi excepcional	acordat	<p>El 2019 no s'ha acomplert el compromís ( 95% dels resultats es lliurin en el termini previst) pels grups d'anàlisi d'aigua (83,0%)i anàlisi de tipus complert o equivalent (78,9%). S'ha analitzat individualment cada incompliment de termini.</p> <p>Pel que fa al control de legionel·la, s'ha acomplert compromís: s'han lliurat els resultats en termini en el 99,6% de les mostres</p> <p>En el 2019 la mitjana de dies per tenir l'informe (inclosos dies no hàbils) és el següent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anàlisi d'aigua: 6,3 dies</li> <li>- Anàlisi d'aigua tipus complert o equivalent: 19,3 dies</li> <li>- Anàlisi de Legionella: 12,7 dies</li> <li>- Anàlisi d'aliments: -</li> <li>- Anàlisi excepcional: -</li> </ul> <p>Es manté el termini previst de lliurament de resultats per al 2020</p>
Tipus de mostra	Termini previst de lliurament													
Anàlisi d'aigua (excepte tipus complert o equivalent)	10 dies													
Anàlisi d'aigua d'aigua tipus complert o equivalent	25 dies													
Anàlisi d'aliments	10 dies													
Anàlisi de legionel·la	17 dies													
Anàlisi excepcional	acordat													