

## POLÍTICA DE QUALITAT

És compromís de la direcció del laboratori d'Aigües del Prat, S.A. desenvolupar les accions i establir els mecanismes necessaris per complir amb tot el que fixen les normes de qualitat UNE-EN ISO 9001 i UNE-EN ISO/IEC 17025.

Les activitats desenvolupades pel laboratori estan d'acord amb la política general d'Aigües del Prat, S.A i en concret estan adreçades a obtenir la satisfacció dels seus clients, proveïdors, l'Ajuntament del Prat de Llobregat i població del municipi en general, amb la realització d'anàlisis fiables i de qualitat, i oferint tot l'assessorament i suport necessaris. Per obtenir aquesta satisfacció el laboratori d'Aigües del Prat, S.A. realitza una millora continua en tots els seus processos.

La gestió de qualitat i per tant l'aplicació de la política de qualitat és responsabilitat de tot el personal amb funcions de direcció del laboratori.

El laboratori d'Aigües del Prat basa la seva relació amb els clients en la més extrema confidencialitat, partint del principi de que els resultats obtinguts pertanyen exclusivament al client, i en el principi d'imparcialitat, de manera que les activitats es desenvolupen i els resultats s'obtenen amb el màxim d'objectivitat. D'acord amb això, el personal del laboratori està informat de la reserva i protecció de la informació que s'ha de portar a terme, i signa una declaració de confidencialitat i d'imparcialitat en aquest sentit.

Aigües del Prat, S.A. com empresa pública pretén consolidar-se com empresa puntera dins del seu sector, amb el propòsit de prestar un servei basat en criteris de qualitat, eficàcia i compromís mediambiental, establint actuacions per lluitar contra el canvi climàtic, l'estalvi dels recursos naturals, energètics, la minimització de la contaminació i els gasos d'efecte hivernacle i la preservació de l'entorn. El laboratori d'Aigües del Prat, en particular, contribueix a la vigilància del medi ambient i a la protecció de la salut dels ciutadans, assegurant la qualitat dels seus resultats analítics.

Amb la finalitat d'enfortir la competitivitat del Laboratori és imprescindible una millora continua de la qualitat del servei observant els objectius generals de qualitat següents:

1. La satisfacció del client, proveïdors, l'Ajuntament del Prat de Llobregat i la població del municipi.
2. La millora continua de l'eficàcia i l'eficiència de tots els processos i en especial dels processos d'anàlisi.
3. La detecció de punts febles.
4. La reducció i/o eliminació de les errades.
5. La implicació de tots els treballadors incidint en la responsabilitat de la feina pròpia millorant la participació i la comunicació interna.
6. La formació continuada i adequada de tot el personal del servei del laboratori.
7. La col·laboració amb organitzacions i entitats externes.
8. L'estalvi dels recursos naturals i energètics, la minimització de la contaminació, la preservació de l'entorn i la lluita contra el canvi climàtic.
9. El compliment dels requisits legals

Per tal d'assolir aquests objectius generals s'estableixen anualment uns objectius específics indicadors de l'eficàcia del Sistema de Qualitat implantat.

Amb la motivació per part del cap del laboratori i la implicació de tot el personal per desenvolupar les seves funcions, complint les directrius d'aquesta política de qualitat i amb l'aplicació i seguint les instruccions i procediments definits a la documentació del sistema implantat, s'assoleixen els objectius de qualitat fixats. El cap del laboratori i el cap del servei de gestió integrada planifiquen les accions necessàries per l'assegurament i garantia de la qualitat. Tanmateix, el cap del laboratori és el responsable de cercar i subministrar tots els recursos humans, tècnics i econòmics necessaris per aconseguir-ho.

Amb l'estudi i l'anàlisi a la revisió del sistema de qualitat per la direcció dels indicadors dels processos definits i recollits en l'informe anual de qualitat que s'elabora, es fixen les actuacions i modificacions necessàries en el sistema, i s'estableixen els nous objectius de qualitat, amb la finalitat de complir amb els requisits i d'assolir una millora continua del sistema de qualitat, i d'aquesta manera aconseguir una satisfacció dels clients, proveïdors i la societat en general.

La cap del laboratori  
E. Blanco

17 de juny de 2024

**Aigües del Prat, SA**

Plaça de l'Aigua, núm. 1  
Tel. 900 701 194 · 934 793 535  
08820 EL PRAT DE LLOBREGAT (Barcelona)  
c/e: info@aiguesdelprat.cat

Empresa  Municipal

El Director-gerent

A. García

  
**Aigües del Prat**