

POLÍTICA DE QUALITAT D'AIGÜES DE BANYOLES, SAU

La missió de la societat **Aigües de Banyoles, S.A.U** consisteix en la prestació del Servei de proveïment d'aigua potable a les poblacions de Banyoles, Porqueres, Camós, Cornellà del Terri, Fontcoberta i municipis adjacents, així com la construcció de la xarxa de **distribució i el transport de l'aigua potable** fins al punt més pròxim als seus clients, assegurant el compliment dels requisits tant legals com de l'usuari.

Les principals línies d'actuació de l'empresa, que ajuden a prestar una garantia integral de qualitat i la satisfacció del client són:

1. L'assegurament de la continuïtat del Servei.
2. La qualitat del producte i Serveis prestats.
3. El preu equilibrat del producte i Servei, tutelat per la Generalitat.

Així mateix, l'empresa es **compromet a millorar constantment** la seva eficàcia mitjançant l'anàlisi del context i les necessitats de les parts interessades per aconseguir, en un futur pròxim, un model de servei ajustat a un **desenvolupament sostenible**, amb l'establiment d'**objectius** mesurables de progrés a curt i llarg termini, que promoguin la diferenciació de l'empresa dins el sector.

Per seguir les línies descrites i assolir els objectius de qualitat establerts en cada període, és necessària la **implicació de tot el personal** de l'empresa per tenir un Sistema de Qualitat dinàmic i adaptat en tot moment els seus requeriments, perquè entre tots cal que aconseguim que Aigües de Banyoles sigui una empresa modèlica i amb un alt nivell de qualitat en el món del servei.

Signat, el Director:

Santiago Vila Vicente
Banyoles, 24 de gener de 2018

POLÍTICA DE QUALITAT DEL LABORATORI D'AIGÜES DE BANYOLES, SAU

El Laboratori de l'empresa Aigües de Banyoles, amb la direcció d'Aigües de Banyoles, SAU. es dedica exclusivament a l'anàlisi de mostres d'aigua de clients interns i externs de l'empresa.

Per això, es troben en la línia d'actuació del Laboratori els següents punts:

- Donar un servei eficient d'anàlisi d'aigües, seguiment dels autocontrols i assessorament als clients segons la legislació vigent.
- Assegurant una bona pràctica professional i de qualitat dels assaigs.
- Adaptar-se a les exigències de la legislació vigent i a les del sector.
- Determinar les expectatives i necessitats dels clients i valorar el seu grau de satisfacció, per tal millorar els serveis d'acord amb les seves necessitats.
- Millorar de forma continua els processos mitjançant l'anàlisi del context i de la activitat, la formació, les competències del personal i els serveis. Com també dels aparells i les instal·lacions de les quals es disposa, per tal de fer més eficient el desenvolupament de l'activitat.
- Complir els requisits de la Norma UNE-EN ISO/IEC 17025
- Compromís de la empresa amb la imparcialitat i competència del personal

Aquesta Política es tradueix en objectius mesurables que permeten el seguiment i l'avaluació del grau de compliment dels mateixos.

Per assolir els objectius de qualitat establerts anualment, és necessària la implicació del personal del Laboratori per tenir un Sistema de gestió de la Qualitat eficient i actualitzat.

La Direcció del laboratori aporta els recursos necessaris, gestiona el seguiment i la revisió continuada de la política de qualitat i dels objectius.

Direcció de l'empresa delega la funció de gestió i seguiment del Sistema de Qualitat en el Cap de Laboratori que actua com a Responsable de Qualitat del Laboratori.

Signat, el Director:

Santiago Vila Vicente
Banyoles, 26 de setembre 2019