



El **LABORATORIO MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA** es una entidad cuyas funciones dentro de la **CONCEJALÍA DE MEDIOAMBIENTE** son la realización de análisis de aguas de consumo, aguas de baño y Gestión de datos ambientales para dar cumplimiento con los requisitos legales establecidos u otros que el ayuntamiento de Ponferrada ha suscrito voluntariamente con distintos Organismos Oficiales . Debido a la credibilidad y prestigio demostrable se desarrollan complementariamente servicios de análisis a clientes particulares de aguas para consumo, baño o vertidos. Por todo ello ha decidido implantar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma **UNE-EN ISO 9001:2000** para mejorar el servicio que presta a todos los tipos de clientes.

La Responsable del Laboratorio municipal enfoca el Sistema de la Calidad como una manera de organizar el funcionamiento del Laboratorio partiendo de unos pilares básicos como son la **Calidad de sus servicios, la satisfacción de los clientes particulares, los distintos organismos y la Concejalía de Medioambiente y la mejora continua** de la eficacia del Sistema. Para ello, el Sistema de Gestión de la Calidad del LABORATORIO MUNICIPAL se basa en:

- La *Calidad* y su mejora son *responsabilidad de todos los integrantes* del laboratorio empezando desde arriba.
- La *Calidad* se obtiene planificando, ejecutando, revisando y mejorando el Sistema de Gestión para prevenir los posibles errores.
- La *Calidad* está orientada hacia la **Satisfacción de todos nuestros clientes mediante** el compromiso de toda la organización en cumplir con sus necesidades y requisitos, así como los requisitos legales y reglamentarios y los propios de los servicios prestados.
- La *Calidad* se apoya en la **Mejora Continua** tanto de los procesos productivos como de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en el que prevenir los errores sea un aspecto fundamental.
- La *Calidad* nos dirige a prestar la máxima atención a la evolución tecnológica y a las posibles mejoras que las nuevas tecnologías pusieran a nuestra disposición. En particular sobre nuevas técnicas o equipos de análisis más precisos.
- La *Calidad* requiere de la participación y colaboración de todos por lo que esta Política es difundida a todo el personal de la empresa para su conocimiento y comprensión.



Ayuntamiento de Ponferrada - www.ponferrada.org

Para la aplicación efectiva de estos principios, es absolutamente necesario el apoyo a los mismos tanto de la Responsable del Laboratorio como de los Técnicos en plantilla.

La Responsable del Laboratorio

Fecha: 01/04/2006