
Revisió del Sistema de Qualitat del Laboratori 2025



CSB Consorci Sanitari de Barcelona



Agència de Salut Pública



Laboratori

©2026 Agència de Salut Pública de Barcelona

Tots els drets reservats.

<https://www.aspb.cat/>

Edita: Agència de Salut Pública de Barcelona, 7 de maig de 2026

Aquesta publicació està sota una llicència Creative Commons

Reconeixement – No Comercial - No Derivades (BY-NC-ND)

<https://creativecommons.org/>



Revisió del Sistema de Qualitat del Laboratori 2025

Gerent de l'Agència de Salut Pública de Barcelona
Joan Ramon Villalbí Hereter

Responsable de l'Informe
Teresa Subirana¹

Revisió
Antoni Rúbies¹

¹ Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB), Pl. Lesseps 1, 08023 Barcelona, Spain: Cap de Servei de Gestió de la Qualitat

Índex

Introducció.....	4
Avaluació dels objectius 2025. Objectius 2026. El Laboratori i els plans de l'ASPB...	5
Revisió de la documentació.....	7
Auditories internes.....	9
Auditoria externa (ISO/IEC17025)	11
Auditoria ISOs transversals: ISO 9001, ISO 45001	12
Avaluació de la qualitat dels assaigs i exercicis d'intercomparació	13
Operacions de calibratge i verificació d'equips auxiliars de laboratori.....	16
Treballs No conformes/Accions Correctores	18
Queixes i agraïments	21
Informació als clients i retorn dels clients.....	23
Indicadors del Laboratori	26
Personal	39
Identificació de riscos i oportunitats	42
Activitats (Formacions, Publicacions, Congressos i altres).....	43

Introducció

La Reunió General del Sistema de Qualitat s'ha realitzat a nivell de Comitè de Direcció del Laboratori i es presenta posteriorment a tot el personal del Laboratori. En la reunió per a tot el Laboratori, s'ha presentat un resum amb els fets més destacats de l'any, els seus objectius i els resultats dels diferents indicadors.

Avaluació dels objectius 2025. Objectius 2026. El Laboratori i els plans de l'ASPB

L'avaluació dels objectius 2025 i el plantejament dels objectius 2026 van ser tractats en unes reunions prèvies específiques de cada servei.

Aquests objectius es traslladen al quadre integral de comandament (QUIC) del Laboratori integrat en el sistema de gestió de l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB). Pel 2025 i a nivell de Laboratori, s'han fixat 13 objectius que es despleguen en 48 accions. L'avaluació final de l'assoliment dels objectius ha rendit els següents resultats, per àmbits: Objectius relacionats amb les Administracions mare: 84% d'assoliment, Objectius relacionats amb els clients: 93.5% d'assoliment, Objectius relacionats amb els processos: 85.8% d'assoliment, Objectius relacionats amb el creixement organitzatiu i professional: 73.3% d'assoliment.

De cara a 2026 el Laboratori s'ha fixat alguns objectius estratègics d'entre els que destaquen:

- Millora de l'indicador relatiu als terminis d'entrega de resultats,
- Renovació de la llicència ambiental de l'edifici,
- Progressar en la implementació de la ISO/14001 (gestió ambiental),
- Avançar en la implementació de la seqüenciació genòmica.
- Finalitzar l'aplicació de normativa clau en l'àmbit analític (RD 3/2023 de control de les aigües de consum i Reglament 808/2021, de funcionament de mètodes d'anàlisi de residus zoonosanitaris en aliments)

Pel 2026 s'han previst sessions al Laboratori de cara a seguir implementant el Pla de Desigualtats de l'ASPB.

Pel que fa als Plans de l'ASPB, en aquest apartat s'analitza la participació del Laboratori en el Pla Estratègic, el Pla de Sistemes i el Pla de Desigualtats de l'ASPB. Quant al Pla estratègic de l'ASPB, el Laboratori ha participat en diferents aspectes: revisant els indicadors que permetin seguir-ne l'activitat a nivell gerencial, aplicant sancions a dos proveïdors que han incomplert clàusules dels contractes que han signat i pel que fa la rendició de comptes i transparència, publicant a la intranet de l'ASPB i al web extern l'informe de revisió del sistema de qualitat de l'any 2024.

Pel que fa a la contribució del Laboratori al Pla de Sistemes de l'ASPB, s'ha assolit l'objectiu de connectar l'aplicatiu de Laboratori (Oralims) amb el sistema de digitalització de la inspecció de l'ASPB (EIRA) en totes les fase programades i en ambdós sentits.

Revisió de la documentació

Procediments interns revisats al llarg del 2025:

Taula 1. Modificacions de procediments interns

Procediments	Servei de Microbiologia	Servei de Química	Servei d'Administració i Logística	Servei de Gestió de la Qualitat
Altes	2	2	0	0
Baixes	6	5	0	0
Revisions	46	52	0	7

Llistes Públiques: LEBA (llista d'assaig sota acreditació), LPE (llista pública d'assaig de plaguicides) i Cartera de serveis revisats al llarg del 2025:

Taula 2. Modificacions de les Llistes Públiques d'Assaig i de la Cartera de Serveis del Laboratori

	LEBA	LPE	Catàleg serveis
Edicions	4	4	4
Altes de matrius	9	7	--
Altes d'analits	13	21	--
Altes o canvis de procediments	1	--	--
Baixes de matrius o analits	2	--	--

Baixes de procediments	4	--	--
Canvi de límits	8	--	--

Auditories internes

Auditoria interna al Servei de Microbiologia (SMICRO)

- Mètodes d'assaig auditats:
 1. **MA/1/0159 Ed 1 (29/07/2025):** Recompte de colífags somàtics en aigües. Mètode de filtració (ISO 10705-2:2000, ISO 10705-3:2021)
 2. **MA/1/0005 Ed 14 (24/07/2019):** Detecció de *Lysteria monocytogenes* i *Lysteria SPP* en aliments. (ISO 11290-1:2017)
 3. **MA/1/0005 Ed X (en preparació)** Detecció de *Lysteria monocytogenes* i *lysteria SPP* en aliments i mostres ambientals en l'àrea de producció i manipulació d'aliments (ISO 11290-1:2017)
 4. **MA/1/0033 Ed 3 (03/02/2025)** Detecció de *Lysteria monocytogenes* i *lysteria SPP* en aliments. Mètode d'amplificació per PCR en temps real (iq-check *lysteria monocytogenes ii* i iq-check *lysteria SPP*)
 5. **MA/1/0033 Ed X (en preparació)** Detecció de *Lysteria monocytogenes* i *lysteria SPP* en aliments. Mètode d'amplificació per PCR en temps real (iq-check *lysteria monocytogenes ii* i iq-check *lysteria SPP*)

Auditories internes al Servei de Química (SQUIM)

- Mètodes d'assaig auditats:
 1. **XX/2//2000 Ed.3 (28/05/2021):** Categoria d'assaig: anàlisi de plaguicides multiresidu en aliments per cromatografia
 2. **MA/2/20260 Ed.12 (04/06/2021):** Determinació cromatogràfica de residus de plaguicides en aliments per cg-ms/ms:qqq i hrms
 3. **MA/2/20320 Ed.14 (31/05/2021):** Determinació cromatogràfica de residus de plaguicides en aliments per cl-ms/ms:qqq i hrms
 4. **XX/2/20500 Ed.1 (10/03/2022):** Categoria d'Assaig: Anàlisi de plaguicides per mètodes específics (srm: *single residue methods*) en aliments per cormatografia amb espectrometria de masses.

5. **MA/2/20295 Ed. 5 (22/11/2021):** Determinació de ditiocarbamats i disulfur de tiuram en aliments d'origen vegetal per cromatografia de gasos-masses
6. **MA/2/31200 Ed 10 (04/07/2025)** Determinació del material particulat en suports de mostreig d'aire ambient per gravimetria
7. **MA/2/22320 Ed 6 (13/10/2025)** D'hidrocarburs aromàtics policíclics en suports de mostreig d'aire ambient per lc-flid

Auditoria interna Servei d'Administració i Logística (SEAL) i Servei de Gestió de la Qualitat (SEQUA)

Durant el 2025 no s'ha fet auditoria interna als serveis de SEAL i SEQUA perquè es fa cada dos anys i l'última es va fer a l'octubre de 2024. La propera està prevista pel 2026.

Auditoria externa (ISO/IEC17025)

Durant el 2025 no s'ha realitzat auditoria d'ENAC perquè l'anterior es va fer al desembre de 2024. La propera auditoria que serà de seguiment i ampliació es realitzarà del 4 al 6 de març de 2026.

Auditoria ISOs transversals: ISO 9001, ISO 45001

Durant el 2025 es van realitzar:

Auditoria interna de les ISO transversal (ISO 9001, ISO 45001), portada a terme per una empresa externa al març del 2025. Es van detectar 5 no conformitats (NC). Son NC que afecten de forma transversal a tota l'ASPB però no n'hi ha cap d'específica del Laboratori. També es van donar recomanacions de caràcter general per a tota l'ASPB relacionades amb el Sistema Integral de Gestió (SIG) i en el sentit de seguir integrant la seguretat i la salut en l'organització (SST).

Auditoria externa de les ISO transversal (ISO 9001, ISO 45001), portada a terme per una empresa de certificació el juny del 2025 i el resultat va ser: 0 no conformitat (NC), 6 observacions (4 de SST i 2 de qualitat) i 1 oportunitat de millora (de STT). No n'hi ha cap observació ni acció de millora que afecti de forma específica al Laboratori.

Malgrat no es realitzin auditories de certificació ISO/14001, s'estan fent avenços a l'organització per millorar els aspectes mediambientals. Concretament el laboratori està en procés actualitzar la llicència mediambiental.

Avaluació de la qualitat dels assaigs i exercicis d'intercomparació

Servei de Microbiologia

El control intern de qualitat es refereix a les mostres de qualitat que es registren com a mostres de control intern i s'analitzen durant l'any següent el que s'estableix en el pla de control de qualitat del servei. A banda, hi ha els controls interns de seqüència pel cas dels mètodes de PCR que s'estableixen en els procediments de mètode d'anàlisi. El nombre de les determinacions avaluades durant el 2025 són semblants al 2024 obtenint-se resultats satisfactoris.

El control extern de qualitat consisteix en la participació en exercicis d'interlaboratori (assaig d'aptitud) oferts per diferents organitzadors. Durant el 2025 s'ha mantingut pràcticament el mateix nombre de participacions respecte el 2024, i els procediments de mètode d'anàlisi avaluats són els mateixos que en l'any anterior. També en aquest any 2025 s'ha realitzat un intercanvi de mostres amb el laboratori de Salut Pública de Tarragona, per comparar resultats de resistències antimicrobianes (MA/1/0154). En relació amb els organitzadors, en el 2025 s'ha participat amb els mateixos organitzadors que en els anys anteriors, i a més enguany s'ha participat en el l'exercici d'intercomparació organitzat pel LNSH (*Laboratorio Nacional de Sanidad Vegetal e Higiene*) per a la determinació de E. Coli (STEC) i identificació de serogrups. Els resultats de l'avaluació són molt satisfactoris i no difereixen significativament dels anys anteriors.

Taula 3. Evolució del control extern de qualitat del Servei de Microbiologia

	2023	2024	2025
Mostres	142	119	113
Determinacions	366	298	277
Satisfactòries	98,9% (362)	97,7% (291)	97,1% (269)
Qüestionables	0,5% (2)	0 % (0)	0% (0)
Insatisfactòries	0,3% (1)	0,7 % (2)	1,4 % (4)
No avaluables	0,3 % (1)	1,7 % (5)	1,4 % (4)

() Nombre de determinacions

Dades obtingudes a 12/3/21026

Servei de Química

El control intern es refereix a les mostres de qualitat que es registren com a mostres de control intern i que s'analitzaren durant l'any següent el que s'estableix en el pla de control de qualitat del servei. A banda, hi ha els controls interns de seqüència que s'estableixen en cadascun dels procediments de mètode d'anàlisi del servei i que també permeten la l'avaluació de la recuperació i la precisió. El nombre de les determinacions avaluades durant el 2025 són semblants al 2024.

També en aquest any 2025 s'ha dut a terme un intercanvi de mostres amb el CICC (*Centro Investigación i Control de Calidad*) per a la determinació del EDTA (E 385) en aliments i un altre intercanvi de mostres amb el Laboratori del Servei Regional de Lleida de l'APSCAT (Agència de Salut Pública de Catalunya) per a l'anàlisi d'aminoglucòsids. En relació amb els organitzadors, en el 2025 s'ha participat amb els mateixos organitzadors que en els anys anteriors, i a més enguany s'ha participat en un estudi col·laboratiu amb el laboratori BVL (Alemanya) de multielement en cafè per ICP-MS.

El control extern de qualitat consisteix en la participació en exercicis d'interlaboratori (assaig d'aptitud) oferts per diferents organitzadors. El nombre de mostres, respecte al nombre de participacions i PNT avaluats és lleugerament inferior al de l'any 2024. Respecte els resultats obtinguts són semblants als dels anys anteriors, encara que s'observa un augment del % de resultats "No avaluables" atès que s'ha homogeneïtzat el criteri, considerant-se com "No

avaluables” aquells paràmetres pels quals l’organitzador no dona un valor assignat o el considera informatiu degut a:

- Problemes d’homogeneïtat (diferents poblacions),
- Tenir una incertesa elevada del resultat,
- Un baix número de participants (<8) amb resultats dispersos i sense disposar d’un valor assignat extern.
- També es consideren no avaluables quan les determinacions no s’han contestat per problemes tècnics.

Aquest any 2025 s’ha dut a terme un intercanvi de mostres amb el CICC (*Centro Investigación i Control de Calidad*) per a la determinació del EDTA (E 385) en aliments i un altre intercanvi de mostres amb el Laboratori del Servei Regional de Lleida de l’APSCAT (Agència de Salut Pública de Catalunya) per a l’anàlisi d’aminoglucòsids. En relació amb els organitzadors, en el 2025 s’ha participat amb els mateixos organitzadors que en els anys anteriors, i a més enguany s’ha participat en un estudi col·laboratiu amb el laboratori BVL (Alemanya) en multielement per ICP-MS en cafè.

Taula 4. Evolució del control extern de qualitat del Servei de Química

	2023	2024	2025
Mostres	193	202	169
Determinacions	812	881	811
Satisfactòries	85,3% (693)	85,7% (755)	83,0% (673)
Qüestionables	3,9% (32)	4,5% (40)	3,1% (25)
Insatisfactòries	4,9 % (40)	6,1% (54)	6,4% (52)
No avaluables	5,8% (47)	3,6 % (32)	7,5% (61)

() Nombre de determinacions

Dades obtingudes a 12/3/21026

Operacions de calibratge i verificació d'equips auxiliars de laboratori

Taula 5. Operacions de calibratge i verificació d'equips

TIPUS D'EQUIPS	TOTAL OPERACIONS
Dispensadors automàtics⁽¹⁾	
Calibratge	114 externes i 29 internes
Verificació	114 externes i 20 internes
Equips de pesada	
Calibratge	5 externes i 16 internes
Material volumètric (plàstic/vidre) ⁽¹⁾	
Calibratge	32 internes
Medis isoterms (estufes, banys, blocs) ⁽¹⁾	
Calibratge	65 internes
Mesuradors temperatura i sondes ⁽¹⁾	
Calibratge	2 externes i 124 internes
Patrons físics	
Calibratge	39 externes (enguany han sigut de peses patró)
Altres equips ⁽²⁾	
Calibratge	7 externes i 1 interna
Verificació	2 internes
Equips instrumentals ⁽³⁾	
Verificació	6

Operacions realitzades externament	283
Operacions realitzades internament	290
TOTAL OPERACIONS	573

(1) Equips que es calibren a diferents rangs de treball.

(2) Sedassos, càmera climàtica, autoclau, turbidímetre, etc.

(3) Biofotòmetre (interna)/ Termocicladors (externa)/ activitat de l'aigua (externa), Sensititre (extern)/ Biofotòmetres (intern)

Adicionalment s'han realitzat manteniments externs programats d'equips:

- Servei de Microbiologia: 28 manteniments: Autoclaus, vitrines de gasos, cabines de bioseguretat, termocicladors, termodesinfectora, sistema automatitzat d'extracció d'àcids nucleics i Minividas.
- Servei de Química: 26 manteniments: equips instrumentals (cromatògrafs, espectrofotòmetres etc.), Extracció ASE, purificador i recirculador d'aigua, sistemes d'aigua Milli-Q

Com cada any s'ha actualitzat l'avaluació dels riscos dels equips calibrats internament. L'avaluació es fa per donar compliment al requisit d'ENAC descrit en la guia G-ENAC-25. La conclusió de l'avaluació va ser que no hi havia riscos associats als calibratges interns que afectin els resultats analítics del Laboratori.

Treballs No conformes/Accions Correctores

Treballs no conformes/Accions correctores

El treballs no conformes que s'han detectat al llarg del 2025 i que s'han tractat amb les respectives accions correctores es presenta en un quadre resum que permet diferenciar el nombre d'accions pels diferents serveis del Laboratori i també veure l'evolució respecte els anys anteriors.

Taula 6. Treballs no conformes/Accions correctores

ACCIONS CORRECTORES	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Servei de Microbiologia	24	28	24	19	14	21
Servei de Química	67	69	83	68	62	65
SEQUA	5	8	12	5	18	5
SEAL	5	4	7	3	2	2
TOTAL	101	109	126	95	96	93

En el Servei de Microbiologia el nombre de treballs no conformes (TNC) /accions correctores registrats el 2025 augmenta respecte l'any 2024. Els treballs no conforme estan distribuïts entre els diferents orígens (registres control quantitat interns, interlaboratoris, equips...)

- Controls externs (Interlaboratoris) amb resultats insatisfactoris o qüestionables (6 TNC).
- Controls interns amb resultats insatisfactoris o qüestionables (4 accions). El nombre es manté igual que l'any 2024.

En el Servei de Química el nombre de treballs no conformes (TNC)/ accions correctores registrats el 2025 es manté semblant al del 2024. L'origen més freqüent són:

- Controls interns amb resultats insatisfactoris o qüestionables (2 accions).
S'observa una disminució respecte l'any 2023 que van ser 7.

En el Servei de Microbiologia el nombre de treballs no conformes/accions correctores registrats el 2024 disminueix respecte l'any 2023 Els motius més freqüents dels treballs no conformes són:

- Controls externs (Interlaboratoris) amb resultats insatisfactoris o qüestionables (41 TNC). Es manté del mateix ordre nombre que l'any 2024 i 2023.
- Els altres treballs no conformes es distribueixen entre altres possible motius: validació, registres, personal, informes d'assaig.

Als Serveis transversals del Laboratori SEAL i SEQUA, el nombre d'accions correctores ha disminuït respecte l'any 2024 i es manté a nivells semblants als anys anteriors. S'ha de tenir en compte que enguany no hi ha hagut auditoria interna dels sistema de gestió ja que es fa cada dos anys.

Accions de millora/accions preventives

El resum de les accions de millora que s'han detectat al llarg del 2025 es presenta en un quadre resum que permet diferenciar el nombre d'accions pels diferents serveis del Laboratori i també veure l'evolució en relació amb els anys anteriors.

Taula 7. Accions de Millora/accions preventives

ACCIONS DE MILLORA	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Servei de Microbiologia	16	8	5	11	8	10
Servei de Química	27	29	21	29	26	12
SEQUA	3	8	2	3	5	7
SEAL	2	-	-	-	-	-
TOTAL	48	45	28	43	39	30

Entre les accions de millora del Servei de Microbiologia destaquem aquelles destinades a adequar els mètodes d'anàlisi als canvis en documents de referència (resistències antimicrobianes) o noves revisions de les normes ISO.

Entre les accions de millora del Servei de Química destaquem aquelles destinades a adequar els mètodes d'anàlisi als canvis de reglamentació o a la validació de nous analits com plaguicides per donar resposta a nous plans/programes.

Entre les accions de millora del SEQUA destaquem les relacionades amb la optimització dels calibratges interns d'equips transversals del laboratori (per exemple: medis isoterms).

Valoració de l'eficàcia de les accions correctores

Durant el 2025 el nombre global d'accions correctores es manté semblant a l'any 2024.

L'eficàcia de les accions s'avalua en el moment del seu tancament i s'afegeixen observacions i documents si es considera necessari.

Aprofitem el moment de la revisió del sistema de qualitat per avaluar l'eficàcia de les accions correctores amb una visió més a llarg termini. Considerem que les accions correctores aplicades als treballs no conformes detectats al llarg de l'any 2025 han estat eficaces atès que hem comprovat que no s'han repetit nous treballs no conformes que hagin estat originats per les mateixes causes.

Queixes i agraïments

Queixes

Les queixes de client que s'han registrat al llarg del 2025 es presenten en un quadre resum que permet diferenciar el nombre d'accions pels diferents serveis del Laboratori i també veure l'evolució respecte els anys anteriors.

Taula 8. Queixes

QUEIXES	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Servei Microbiologia	2	3	1	-	-	1
Servei Química	3	6	16	11	3	2
SEQUA	2	4	1	1	12	3
SEAL	19	28	13	12	9	19
TOTAL	26	41	31	24	24	25

Durant el 2025 el nombre global de queixes de client es manté semblant a l'any 2024.

S'observa que les queixes de client són més nombroses en els serveis transversal de Laboratori (SEAL i SEQUA) que en serveis tècnics (Servei de Microbiologia i servei de Química), que han sigut molt puntuals.

Durant el 2025, el nombre de queixes en el SEAL han augmentat respecte el 2024. Es comprova que les queixes assignades al SEAL són degudes principalment a errades de dades administratives en el registre de les mostres (error en el número de l'acta/referència, error en l'assignació de client) que es corregeixen emetent annexos correctors. Tot i això i tal com s'esmentarà en l'apartat d'indicadors de qualitat, en l'any 2025, el % d'annexos correctors de caràcter administratiu respecte el nombre de mostres registrades, ha disminuït significativament respecte l'any 2024.

Les 3 queixes de SEQUA són degudes a que el client detecta algun error en algun resultat emès i aquest error és degut a una equivocació en la configuració de les determinacions al programa de gestió de mostres del Laboratori (Oralims). Per exemple, quan per algunes determinacions es configuren resultats per defecte, amb l'objecte de facilitar/agilitzar la revisió dels resultats per part dels tècnics responsables tècnics responsables.

Enguany no s'han registrat queixes per l'incompliment del termini de lliurament de resultats. Aquest fet l'atribuïm, a que quan es produeix una avaria d'algun equip, el SEAL comunica al client la demora en l'emissió dels resultats. D'aquesta manera el Laboratori s'anticipa a la possible queixa del client. Tot això, tal com s'esmentarà en el apartat de l'enquesta de satisfacció de clients, el termini de lliurament de resultats és l'aspecte que obté una valoració més baixa dels avaluats pels clients.

S'ha recordat a tot el personal que tots els correus o trucades telefòniques de clients que comportin la posterior emissió d'un annex corrector, cal considerar-les com a queixes i s'han de comunicar a la SEQUA per a què es registrin i es responguin.

Agraïments

Al llarg del 2025 s'han registrat 26 felicitacions o agraïments que responen a la satisfacció per les visites al Laboratori i la formació impartida, per la rapidesa en resultats urgents, per l'amabilitat en la resposta, i pel servei professional i suport analític rebut.

Informació als clients i retorn dels clients

Notes informatives

Durant el 2025 s'han publicat 3 notes informatives:

- [Nota informativa 25-01](#): Consulta online dels informes d'assaig del laboratori.
- [Nota informativa 25-02](#): Determinació de colífags en aigua de consum d'acord al RD 3/2023.
- [Nota informativa 25-03](#): Determinació d'àcids haloacètics en aigües de consum per HPLC-MS/MS.

Es revisen les notes informatives dels anys anteriors que estan al web de l'ASPB, per comprovar que siguin vigents. En general les notes informatives fan referència a la posada a punt de mètodes d'anàlisi o adequació de mètode a la reglamentació.

Enquesta de satisfacció de clients del LAB

El Laboratori de l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) realitza cada 3 o 4 anys una enquesta de satisfacció als seus clients amb l'objectiu de conèixer el nivell de satisfacció amb la qualitat dels serveis que ofereixen. Durant el 2025 s'ha dut a terme l'enquesta de satisfacció de clients.

L'enquesta de satisfacció de clients del Laboratori l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) s'ha dut a terme entre el **23 de maig i el 20 de juny del 2025**.

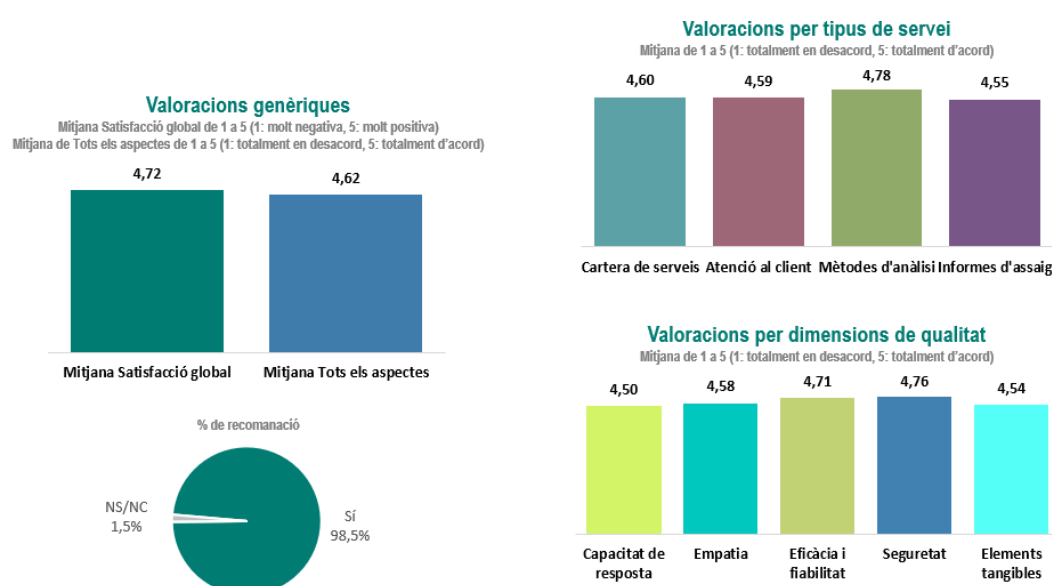
L'enquesta es contesta on-line, tot mantenint l'anonimat dels participants. El qüestionari es va programar en català i castellà.

L'enquesta es va fer arribar a 175 adreces de correu electrònic en representació de 115 clients del Laboratori, i s'han obtingut 67 respostes (58% de resposta).

Per mesurar el nivell de satisfacció s'ha emprat un qüestionari basat en el model SERVPERF, amb una durada mitja de resposta de 5 minuts, que inclou:

- Una bateria de 19 preguntes que permeten avaluar aspectes diversos del servei ofert també en una escala numèrica de l'1 al 5
- Una variable genèrica (combinació de les 5 dimensions) que avalua el grau de satisfacció respecte als serveis analítics rebuts en una escala numèrica també de l'1 al 5.
- Dues preguntes obertes per a que les persones enquestades puguin expressar el motiu pel qual recomanarien o no el servei de laboratori i per proposar millores o canvis en el servei
- Una pregunta sobre si recomanarien o no el servei de laboratori a altres eventuals usuaris.
- Quatre preguntes sobre característiques dels clients (freqüència d'ús dels serveis, tipus d'organisme o d'empresa, àmbit d'actuació).
- En l'informe d'avaluació de l'enquesta es presenten els principals resultats obtinguts al 2025, comparant les dades globals amb les obtingudes des de 2011 sempre que sigui possible (concretament amb enquestes realitzades al 2011, 2014, 2017, 2021).

• **Figura 1.** Grau de satisfacció dels clients de Laboratori



Millores i canvis proposats per la clientela del Laboratori

A continuació es detallen a mode de resum les propostes de millora o canvis esmentats pels clients i que el Laboratori tindrà en consideració en els seus objectius:

- Cal ampliar l'horari de recepció de mostres
- Cal reduir els terminis de lliurament de resultats
- Cal ampliar l'acreditació de paràmetres analítics
- Cal millorar la digitalització del servei

Conclusions:

- Un dels aspectes més ben valorats és la confiança que generen els/les tècnics/ques de Laboratori i els resultats analítics.
- Un dels aspectes pitjor valorats és el termini d'entrega de resultats de les anàlisis sol·licitades.
- Com a conclusió global, els serveis del Laboratori son molt ben valorats per la seva clientela.
- La valoració dels serveis de Laboratori continua tenint una tendència a l'alça.

Reunions periòdiques

Com cada d'any, durant el 2025 s'han realitzat reunions periòdiques amb els clients interns (DISAL, DISAM, Dep. de Salut Generalitat Catalunya) i externs del laboratori (ACA, BCASA, Parcs i Jardins de l'Ajuntament de Barcelona i altres) amb objecte de revisar les seves sol·licituds d'anàlisis establertes en els programes anuals de control alimentari i també per rebre retroalimentació.

Indicadors del Laboratori

Indicadors de Qualitat

Els indicadors de qualitat fan un seguiment dels objectius següents: oferta analítica, especialització tècnica, revisió de PNT, fiabilitat dels resultats, termini de lliurament de resultats. Una part de les dades s'extreuen del programa de gestió del Laboratori Oralims i una altra part del software *Business Intelligence* (BI) que està també connectat a l'Oralims i s'actualitza diàriament.

Un cop obtingudes les dades dels indicadors de qualitat, aquestes s'introdueixen en un Excel i per a cadascun dels ítems hi ha un valor llindar a partir del qual es fa l'avaluació i es prenem mesures correctores o preventives.

També podem veure l'evolució d'aquests d'alguns d'aquests indicadors de qualitat indicadors en els darreres anys:

Taula 9. Ofertes analítiques

	2023	2024	2025
% mètodes acreditats	84%	87%	86%
% de determinacions acreditades	90%	89%	87%
Número de nous mètodes acreditats	7	2	1

Taula 10. Modificacions d'informes d'assaig

	2023	2024	2025
Número d'annexos correctors	331 (1,0%)	236 (0,78%)	219 (0,71%)
Número d'annexos suplementos	94	184	184

Taula 11. Compliment de terminis de lliurament resultats

	2023	2024	2025
% resultats dins de termini (mostres no urgents)	87,7%	73%	72%
% resultats dins de termini (mostres urgents)	90,0%	90%	85%

Entre els indicadors de qualitat destaquem el nombre d'annexos correctors als informes d'assaig ja emesos, com a indicador de la fiabilitat dels resultats del laboratori. També destaquem l'indicador de compliment de terminis de resposta com a assoliment de compromisos amb els clients, en el que encara hi ha camp de millora, sobre tot en el cas de les mostres no urgents.

Avaluació dels annexos als informes d'assaig

En nombre total d'annexos a informes d'assaig que s'han emès al llarg del 2025 és de 403 annexos (considerant els annexos emesos de mostres de 2025 fins el 23/02/2026). Entre els annexos diferenciem si són "corrector", és a dir corregeixen alguna dada o resultat de la mostra, o "suplement", és a dir, inclouen un nou assaig analitzat posteriorment a l'emissió de la mostra. A la vegada els annexos correctors poden ser de caràcter "administratiu", si corregeixen dades de registre de la mostra, o de caràcter "tècnic" si modifiquen alguna dada dels resultats analítics. En la taula tenim un resum del nombre de annexos de cada tipus que s'han emès al llarg del 2025

Taula 12. Annexos

	Correctors	Suplements	Annexos
Administratius	91 (140) (SEAL)	-	-
Tècnics	78 (67) (SQUIM) 50 (29) (SMICRO)	29 (12) (SQUIM) 155 (172) (SMICRO)	-
Totals	219 (236)	184 (184)	403

() valors de l'any 2024

Annexos correctors

Considerant tant els annexos correctors de caràcter administratiu com els de caràcter tècnic, s'han corregit el 0.71% d'informes d'assaig emesos a llarg de l'any 2025 (219 annexos correctors sobre 30843 mostres). Observem que la proporció d'annexos correctors que s'han emès durant el 2025 és molt similar a la del 2024 que va ser del 0.78%.

Annexos correctors administratius (SEAL)

Durant el 2025 s'han emès 91 informes correctors administratius. Respecte el total d'informes emesos (30843) representa 0.30% d'informes corregits per errors administratius. La proporció ha disminuït durant l'any 2025 en relació al 2024 que va ser del 0.46%, probablement perquè ja hi ha hagut una adaptació al nou programa informàtic de gestió de mostres (Oralims) que es va implantar al 2024.

Annexos correctors de caràcter tècnic (Serveis tècnics)

Durant el 2025 s'han emès 128 annexos correctors de caràcter tècnic (78 del servei de Química i 50 del servei de Microbiologia). Respecte el total d'informes emesos (30843) els annexos correctors de caràcter tècnic representen el 0.41%. L'any 2025 va ser del 0.34%. Alguns d'aquestes annexos correctors tenen origen en la mateixa incidència: 15 del 50 annexos correctors de microbiologia han sigut per modificar la data d'inici fi d'anàlisi.

Annexos suplement

Dels 184 annexos suplement, 155 són del servei de Microbiologia i 29 són del servei de Química. En el 2025, el total d'annexos suplement es mantenen en la mateixa proporció que en l'any 2024.

Dels annexos suplement del servei de Microbiologia, la majoria (103) són per informar del resultat de les resistències antimicrobianes en mostres ja emeses. Els resultats de les resistències s'informen a posteriori perquè per a guanyar en eficiència, s'agrupen mostres per la seva anàlisi.

Dels 29 annexos suplement de química, 19 tenen origen en la mateixa incidència i s'han fet per afegir la determinació de glifosat.

Compliment dels terminis de resposta

Durant el 2025 es continua treballat en l'avaluació de l'indicador de terminis de resposta.

A totes les mostres, al registrar-les se'ls s'indica el "motiu d'anàlisi". D'altra banda el laboratori estableix pels diferents motius d'anàlisi uns terminis de resposta.

Aquests motius d'anàlisi també estan classificats diferenciant els que corresponen a "mostres urgents" i els que corresponen a "mostres no urgents":

- **Mostres urgents:** es consideren com "urgents" les mostres dels següents motius d'anàlisi: Legionel·la (CAS/BROT), Legionel·la (Pla de xoc), Unió Duanera, *Plan de Vigilància*, Control SE, Denúncia, BROT / TIA, Control, Control oficial ACA, Controls complementaris ACA, Cas índex
- **Mostres no urgents:** es consideren com a "no urgents" la resta de motius d'anàlisi.

L'indicador calcula quin percentatge de les mostres "urgents" i "no urgents" s'han emès dins de termini. També determina aquest % de compliment per cadascun dels motius d'anàlisi. Concretament aquest indicador de temps de resposta es troba detallat en un Excel (LAB-3348).

El valor obtingut el 2025, considerant les mostres registrades al 2025 i emeses fins el 24/02/2026, per l'indicador de les mostres urgents, és del **85,3%** de mostres dins de termini (90% al 2024), i per les mostres no urgents, és del **71,5%** de mostres dins de termini (73% any 2024). S'observa que el compliment de terminis ha empitjorat lleugerament respecte l'any 2024. El principal motiu està relacionat amb falta de recursos humans que s'espera es pugui mitigar en els propers anys.

En qualsevol cas, podem concloure que hi ha marge de millora per alguns "motius d'anàlisi" concrets. En aquest sentit s'incideix a continuar planificant amb els respectius clients l'arribada de les mostres (per exemple mostres en les que es sol·liciten residus zoonosanitaris o plaguicides) per poder agrupar seqüències d'anàlisi de la mateixa determinació i optimitzar els temps de resposta.

També, i de cara a evitar queixes de clients es seguirà avisant els clients si es detecta una incidència que pot implicar la demora en el lliurament de resultats.

Per l'indicador de compliment de terminis de lliurament de resultats, cal esmentar que actualment no disposem de cap eina que ens permeti diferenciar les mostres que són de gestió d'abast flexible de les que no ho són. Quan aplica la gestió de

l'abast flexible ja s'avisava al client de la previsible demora dels resultats. D'altra banda, també cal tenir en compte que l'indicador determina les mostres que han superat el termini però no diferencia si l'han superat per pocs dies o per molts dies. Com a conclusió els indicadors de temps de resposta requereixen més desenvolupament.

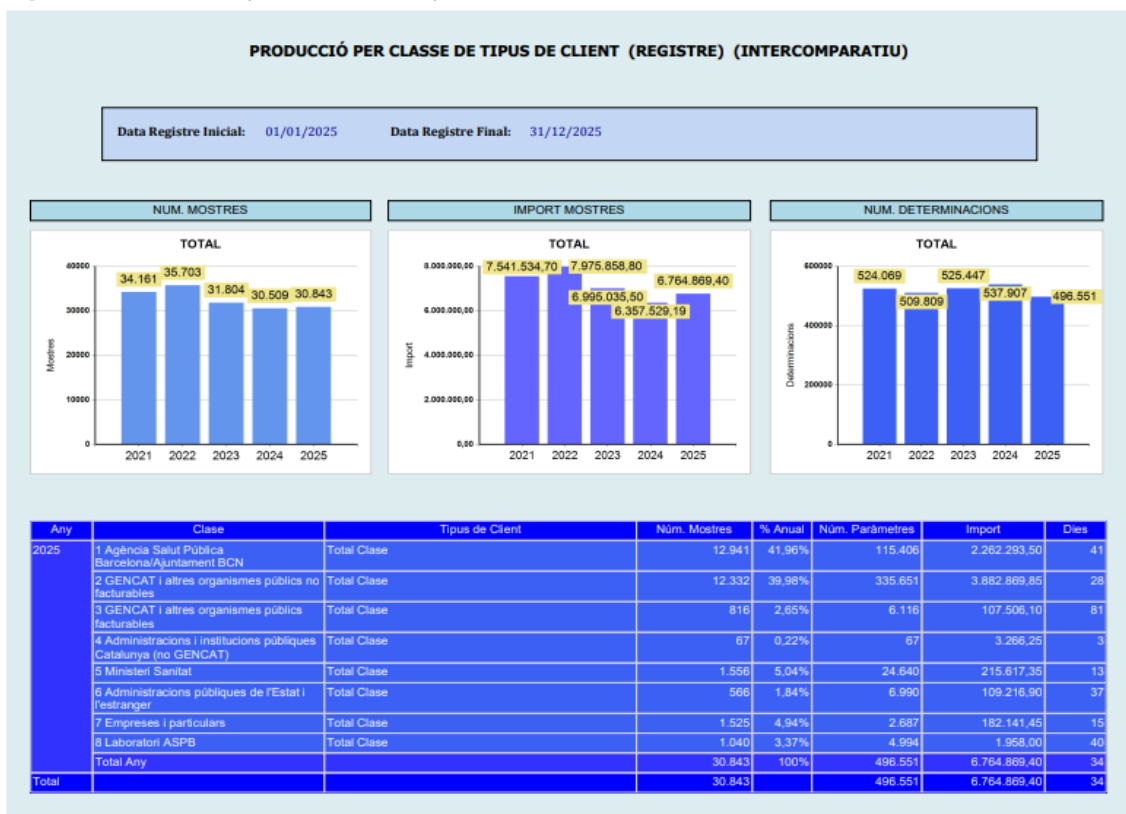
Indicadors d'activitat

El Laboratori disposa de diferents indicadors d'activitat dissenyats dins del software Business Intelligence (BI) que està també connectat a l'Oralims i s'actualitza cada dia. Hi ha diferents indicadors:

- Activitat per classe/tipus de client
- Activitat per servei/àrea del Laboratori
- Activitat per article i motiu d'anàlisi de les mostres
- Activitat per mètode d'anàlisi

Considerant l'indicador d'activitat per classe/tipus de client tenim la comparativa dels 5 darrers anys. L'indicador s'ha extret a 31/3/2026.

Figura 2 Producció per classe de tipus de client



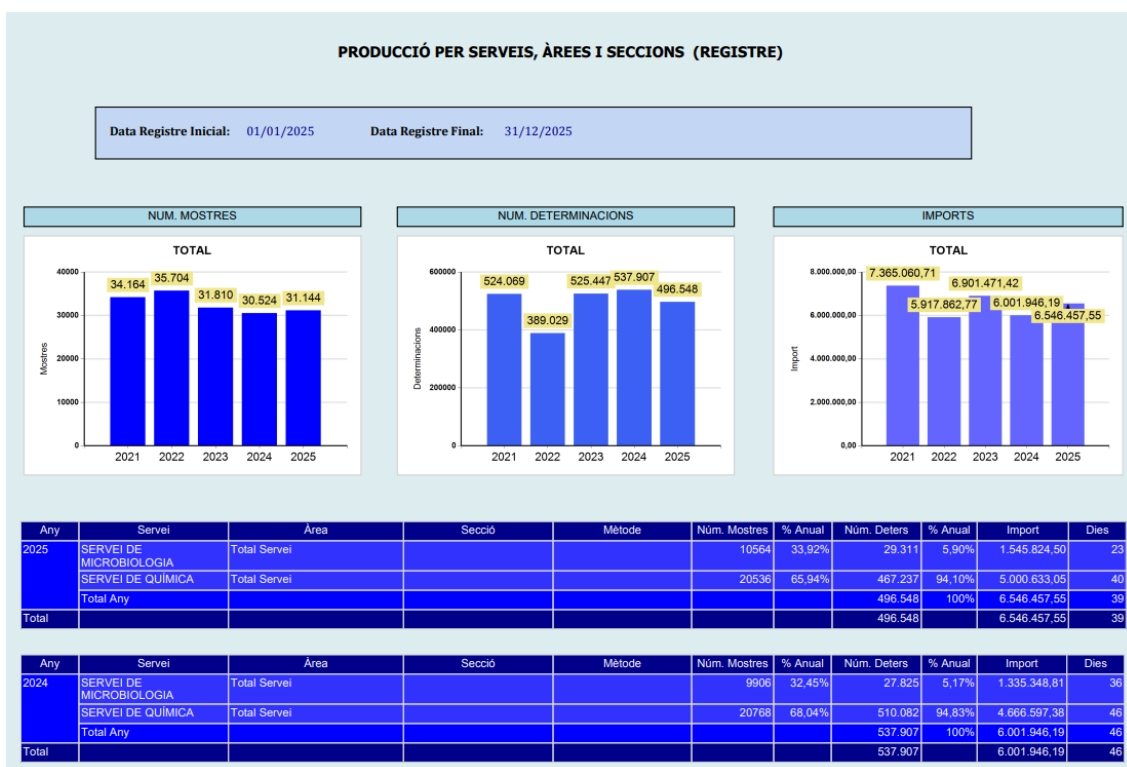
En el 2025 el nombre de mostres ha augmentat lleugerament respecte el 2024 encara que el nombre de determinacions hagi disminuït una mica. En el 2025 la proporció de mostres de la Ajuntament/ASPB i del Departament de Salut respecte el total de mostres analitzades segueix la mateixa proporció que el 2024 (42% i 40% respectivament).

D'altra banda l'import associat a aquestes mostres ha augmentat i on s'ha manifestat més aquest augment és en les mostres que generen factura, com són les procedents d'altres administracions públiques de l'estat o les procedents d'empreses i particulars.

Indicador per servei i àrea del Laboratori

Considerant l'indicador d'activitat per servei/àrea del Laboratori tenim la comparativa entre els serveis de microbiologia i de química del laboratori pels diferents anys. L'indicador s'ha extret a 31/3/2026.

Figura 3 Producció per serveis. Àrees i seccions



Observem que durant el 2025 el nombre de mostres del servei de Microbiologia (34%) augmenta lleugerament respecte el nombre de mostres del servei de Química (66%) que disminueixen lleugerament (gràfics: mostres tancades a data 31/3/2026)

Indicadors Mediambientals

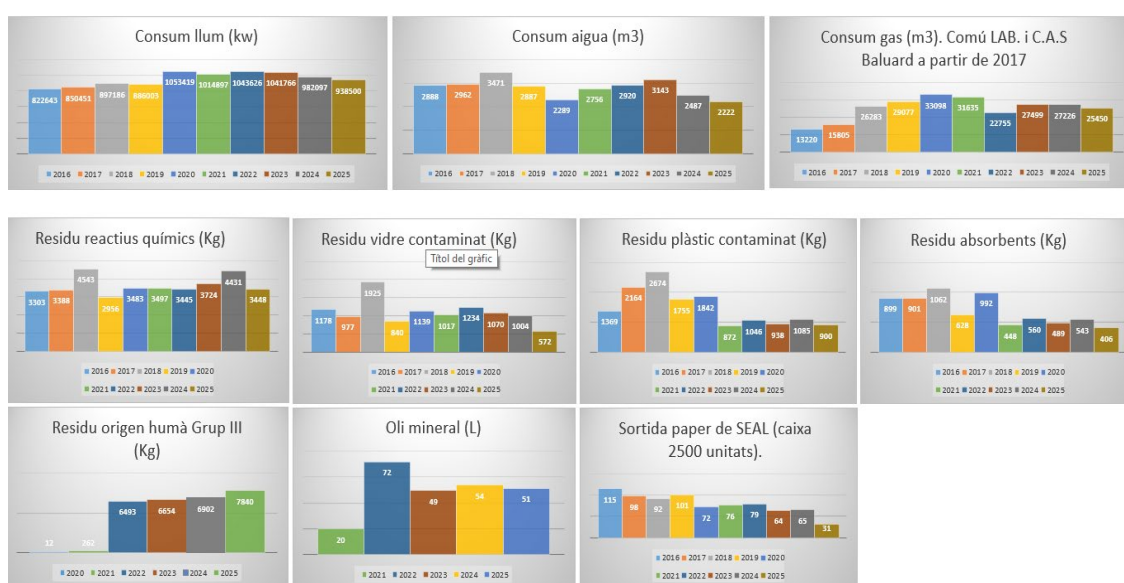
Pel que fa als indicadors mediambientals i a les iniciatives preses, cal esmentar:

- a. El Laboratori participa en grups de treball de l'ASPB com el grup "Plàstic 0" en que s'endeguen iniciatives per reduir el consum de plàstic. Un exemple és el de la introducció d'un nou ítem en els concursos de subministrament de material i reactius de laboratori: es puntua el compromís del proveïdor de no usar plàstic en l'embalatge dels productes que subministra.
- b. Els consums lligats a l'activitat pròpia del Laboratori es classifiquen en els següents ítems: plàstic contaminat, vidre contaminat, absorbents (paper contaminat, guants i mascaretes), oli mineral, reactius químics i residus del

grup III (infecciosos). Cal dir que durant el 2025 s'han reduït les quantitats de residus generades de tots els ítems respecte l'any anterior, degut probablement a la millora de l'eficiència dels mètodes analítics. El gràfic següent mostra l'evolució dels últims 10 anys en la generació de residus.

- c. Finalment, cal destacar que el consum de paper s'ha reduït a la meitat respecte l'any 2024.
- d. L'únic grup de residus que ha augmentat l'any 2025 és els dels residus del grup III, per la posta a punt d'un nou mètode d'anàlisi de colífags en mostres d'aigua al servei de Microbiologia.

Figura 4: Indicadors mediambientals del Laboratori



Indicadors econòmics: pressupostos, ingressos, inversions, despeses.

Pressupostos

Derivat de l'activitat analítica durant l'any 2025, el SEAL ha elaborat 268 pressupostos (l'any 2024 en van ser 237), dels quals se n'han acceptat el 50% (45% l'any 2024). El nombre de pressupostos realitzats/acceptats és superior al 2024, i hi ha hagut un major percentatge d'acceptació. El recompte no està automatitzat, ja que l'Oralims no ho permet. Es valorarà disposar d'aquesta millora en l'Oralims.

Facturació

Durant el 2025 s'han generat un total de **1.047** factures a clients amb un volum total de facturació de 682.282,20 (IVA inclòs). D'aquest total ja s'han cobrat 615.931,09 € (IVA inclòs), però resten pendents de cobrar 66.351,11€, dels quals el 93% són factures del quart trimestre 2024. Durant el 2024 es varen facturar 506.163,83 € (IVA inclòs) i resten pendents de cobrar 4.676,59 €.

Les factures emeses es realitzen d'acord als preus públics 2025 i, generalment, previ pressupost acceptat per part del client. En el cas de les administracions públiques el descompte aplicat és d'un 35%.

Hi ha hagut un traspàs de competències entre el Ministeri de Sanitat i el d'Agricultura. Aquest any s'ha desenvolupat el "Plan Coordinado de Muestreo"; el Ministeri d'Agricultura va sol·licitar un pressupost global i les delegacions i subdelegacions de govern han assumit la despesa de les analítiques practicades al laboratori. L'import total de facturació d'aquest Pla és de 81.006,47€ IVA inclòs. A altres clients privats també se'ls aplica una bonificació en funció del número de mostres anuals.

Valoració de l'import associat a les mostres que no es facturen

Valors obtinguts de l'indicador d'activitat per classe de tipus de client

- Generalitat: 3.622.374,40€ (l'any 2023, van ser 3.602.583,20€).
- ASPB: 2.233.388,54€ (l'any 2023, van ser 3.033.444,80€).

Inversions

El total de la despesa del Laboratori en inversions durant el 2025 ha estat de 767.015,40€ (l'any 2024 van ser 635.959,68€). El detall es pot consultar a les taules:

Taula 13. Inversions del Laboratori

EQUIPS	EMPRESA	IMPORT	EXPEDIENT
PETRIPILES	AFORA S.A	4.501,93 €	CONT-25-174
LLICÈNCIA DIGITAL	AB SCIEX SPAIN S.L.	11.892,36 €	CONT-25-261
EQUIPS PER LA SEQÜENCIACIÓ	LIFE TECHNOLOGIES S.A	12.165,22 €	CONT-25-249
EXTRACTOR ÀCIDS NUCLEICS	FISHER SCIENTIFIC S.L	18.144,99 €	CONT-25-370
ELECTROFORESI AUTOMATITZADA	AGILENT TECHNOLOGIES SPAIN S.L.	42.127,48 €	14_25000030
MÒDUL IÒNICA AIGÜES	METROHM HISPANIA S.A.	18.137,90 €	CONT-25-454
CROMATÒGRAF IÒNIC ALTA PRESSIÓ	THERMO FISHER SCIENTIFIC S.L.	67.792,51 €	014_25000031
PIPETES AUTOMÀTIQUES	EPPENDORF IBERICA S.L.	5.865,11 €	CONT-25-521
ESTUFA IF750PLUS MEMMERT	AFORA S.A.	10.786,91 €	CONT-25-558
BANY D'ULTRASONS	ALCO S.A.	1.309,40 €	CONT-25-615
EQUIP PCR	EQUILABO SCIENTIFIC S.L.	31.622,89 €	014_25000039
ROBOT ANDREW	WATERS CROMATOGRÀFIA S.A.	38.381,20 €	014_25000038
ORDINADOR HPLC-MS	WATERS CROMATOGRÀFIA S.A	9.742,01 €	CONT-25-764
UTIL DE DISPERSIÓ IKA	VWR INTERTANIONAL EUROLAB S.L.	1.705,18€	AUTO-25-004
ADAPTADOR ROTOR	METROHM HISPANIA S.A	383,57€	AUTO-25-004
DOSIFICADOR	ALCO S.A	623,73€	AUTO-25-004
MILLORA CAMPANA EXTRACTORA	QUIMIPOL S.L	1.755,65€	AUTO-25-004
TAULA DE CABINA DE SEGURETAT	SYNTEGON TELSTAR TECHNOLOGIES S.L.	1.351,57€	AUTO-25-004

REIXETA MEMMERT	SCHARLAB S.L.	273,51€	AUTO-25-006
COBRA CELL	RBIOPHARM	1.790,8€	AUTO-25-006
TAMBORET	ALCO S.A.	249,87€	AUTO-25-006
DISPENSADOR ADAPTADOR MÒDUL	PROQUINORTE S.A	1.892,8€	AUTO-25-006
ORDINADOR	METROHM HISPANIA S.A.	1.197,9€	AUTO-25-006

Taula 14. Pla d'Inversió Municipal

EQUIPS	EMPRESA	IMPORT	EXPEDIENT
EQUIP ACTUALITZACIÓ	AGILENT TECHNOLOGIES SPAIN S.L.	2.238,49 €	CONT-25-020
SEQUENCIADOR	ILLUMINA PROUDCTOS DE ESPAÑA S.L.	129.867,75 €	014_25000023
EQUIP CIANURS	METROHM HISPANIA S.L.	38.720,00 €	014_25000025
MOLINET	VERDER SCIENTIFIC IBERIA S.L.	18.146,48 €	CONT-25-228
ESTUFA BINDER	CONTROLTECNICA S.L.	2.601,50 €	CONT-25-256
RENOVACIÓ SOFTWARE	AGILENT TECHNOLOGIES SPAIN S.L.	18.149,75 €	CONT-25-281
CROMATÒGRAF DE LÍQUIDS	WATERS CROMATOGRAFIA S.A	72.835,59 €	014_25000024
RAMPA DE FILTRACIÓ	MERCK LIFE SCIENCE S.L.	3.917,98 €	CONT-25-388
UTIL DE DISPERSIÓ	PROQUINORTE S.A.	5.640,29 €	CONT-25-495
PLATAFORMA ELEVADORA	ABONIR IBERICA S.L.	2.317,97 €	CONT-25-509
NEVERES I CONGELADORS	BELMACO	13.748,02 €	CONT-25-523
AGITADOR+ DISPENSETTE	PROQUINORTE S.A.	3.091,49 €	CONT-25-527
TERMOSTAT+BLOC	PROQUINORTE S.A.	1.826,57 €	CONT-25-528
DENSITÒMETRE	BIOMERIEUX ESPAÑA S.A	1.845,25 €	CONT-25-553
2 BANYS SELECTA	ANOR S.A	1.822,31 €	CONT-25-572
FOTÒMETRE	MERCK LIFE SCIENCE S.L	5.814,05 €	CONT-25-744

Globalment, el finançament de les inversions ha estat el següent:

- Inversions de laboratori : 444.431, 91€. L'any 2024 van ser 491.909,30€.
- PIM (pla d'inversió municipal): 322.583,49€ (l'any 2024 van ser 144.050,38€).

Despesa pressupostària

El total de la despesa del Laboratori en subministraments durant el 2025 ha estat de 1.175.090,43€, repartits com es pot consultar a la taula:

Taula 15. Despesa pressupostària

PARTIDA	IMPORT 2025	IMPORT 2024
22199 ALTRES SUBMINISTRAMENT/ FUNGIBLE	444.861,18€	438.283,09€
22190 MEDIS DE CULTIU	246.196,66 €	263.071,99€
22191 PRODUCTES QUÍMICS	283.039,30 €	299.334,13€
22112 GASOS	56.235,55 €	76.832,09 €
22706 ESTUDIS I TREBALLS	124.585,90 €	124.031,94€
22710 GESTIÓ DE RESIDUS	14.956,62 €	15.036,28 €
22001 NORMES ISO	1.130,79 €	1.416,53 €
22000 MATERIAL D'OFICINA I PAPER	4.084,43 €	4.650,44 €

El total de la despesa del Laboratori en manteniments d'equips durant el 2025 ha estat de 567.865,02€ € (l'any 2024 van ser 593.009,43 €)

Expedients econòmics

Durant el 2025 s'han tramitat i gestionat:

- 81 expedients menors (75 en 2024)
- 3 procediments oberts (3 en 2024)
- 14 expedients majors exclusius (12 en 2024)
- 19 procediments derivats de l'acord marc (21 en 2024)
- 13 autoritzacions, AUTO fungible; medis; reactius; estudis i treballs; reparacions, inversions i formació, (13 en 2024)
- 3 pròrrogues de procediments majors (4 en 2024)
- 4 ampliacions

Reunions amb proveïdors

SEAL s'ha reunit amb alguns proveïdors durant el 2025. Bàsicament les reunions han estat per a fer seguiment de l'execució dels contractes o per la planificació de tramitació de futurs expedients. Les reunions realitzades durant el 2025 han estat 11 i estan registrades en el format LAB-3235.

D'altra banda, s'han detectat un total de 5 incidències en 3 proveïdors. Aquestes incidències estan registrades en l'Oralims, mòdul incidències, tipus queixa Proveïdor. Totes les incidències s'han pogut resoldre i trobar solució. S'han aplicat dues penalitzacions per incompliment de contracte.

Indicadors de Gerència

Dins del Pla Estratègic de l'ASPB 2023-2027, s'han definit indicadors de Gerència pel Laboratori que permetin fer el seguiment de l'activitat a nivell gerencial. Els indicadors del Laboratori són:

- a. Nombre de mostres registrades (trimestral)
- b. Nombre de paràmetres analitzats per persona treballadora (trimestral)
- c. Nombre de mostres efectives respecte les programades (anual)
- d. Compliment de terminis de resposta en mostres urgents (trimestral)
- e. Compliment de terminis de resposta en mostres normals (trimestral)
- f. Facturació del Laboratori per persona treballadora (trimestral)

Personal

Canvis de personal: Altes, baixes canvis d'adscripció

Taula 16. Canvis de personal: Altes, baixes canvis d'adscripció

Servei	Categoria	Canvis
Servei de Microbiologia	C2	Alta SMICRO el 10/02/2025.
Servei de Química	C1	Baixa SQUIM per excedència el 13/01/2025
Servei de Química	C1	Alta SQUIM el 03/02/2025 i Baixa el 18/08/2025
Servei de Química	Operari	Alta SQUIM el 13/01/2025 (canvi adscripció des del CAC)
Servei Administració i Logística	Operaria	Alta SEAL el 13/01/2025 (canvi adscripció des del CAC)
Servei Administració i Logística	C2	Baixa SEAL el 21/04/2025 (Fi substitució)
Servei de Qualitat	A1	Baixa SEQUA el 31/08/2025 (Fi substitució baixa maternal)
Servei de Química	A1	Baixa SQUIM el 30/06/2025
Servei de Química	A1	Alta SQUIM el 03/07/2025 i Baixa el 12/1/2026
Servei de Química	C1	Canvi d'adscripció de SEQUA a SQUIM el 18/08/2025
Servei de Química	C1	Alta SQUIM el 09/12/2025
Cap de Servei d'Administració i Logística	A2	En substitució de la Baixa de la cap de Servei el 05/02/2025
Cap de Departament del Laboratori	A1	Canvi a Cap de Servei de Química el 01/12/2025

Personal en pràctiques

Al servei de Microbiologia: una persona a l'àrea d' Aigües i Medi Ambient (Pràctiques Dual) i una altra persona a l'àrea d'Aliments i TIA (Pràctiques IES).

Al Servei de Química cinc persones (4 persones Pràctiques DUAL i una persona en Pràctiques IES) :

- 2 persones a l'àrea de Contaminants Orgànica
- 1 persona a l'àrea d'Inorgànica/Aliments
- 1 persona a l'àrea de Medi Ambient
- 1 persona a l'àrea de Residus Zoosanitaris

Retroalimentació del personal

Per recollir retroalimentació del personal s'ha enviat una enquesta a tot el personal intern del laboratori, amb un barem de respostes entre 1 (menys satisfactòria) i 5 (més satisfactòria), en relació a la presentació de la Revisió anual del Sistema de Qualitat. S'han obtingut 33 respostes de 68 persones (personal intern) que representa un 48,5 % de participació.

Els ítems preguntats han sigut els mateixos que l'any anterior, de manera que permetin observar la tendència. Les preguntes han estat sobre:

- El format de la seva participació en la Revisió del Sistema de Qualitat.
- La formació rebuda
- Els materials i equips instrumentals de què disposa
- Les instal·lacions on treballa
- El sistema de qualitat implantat al LAB
- 1 camp de text lliure per suggerir acció de millora.

Taula 17. Retroalimentació del personal

	2023 (41,8% de participació)	2024 (48,5% de participació)	2025 (26% de participació)
Presentació revisió sistema	4,04	4,45	4,35
Formació rebuda	3,11	3,21	3,88
Equipament disponible	4,11	4,18	4,06

Instal·lacions	3,93	4,15	3,65
Sistema qualitat	4,14	4,39	4,29
Mitjana	3,87	4,08	4,05

S'observa que les mitjanes són molt semblants a les dels anys anteriors però el percentatge de participació ha disminuït.

Respecte a la pregunta de text lliure per suggerir una opció de millora, s'han recollit els comentaris esmentats. Hi ha dos aspectes que han sigut esmentats per més d'una persona i els tractarem en accions de millora. Aquests dos aspectes són:

- Millora de la comunicació
- Millora de la cura a les persones treballadores
- Planificar sessions de formació interna entre àrees dels laboratori
- Potenciar la participació dels tècnics analistes en les auditories

Identificació de riscos i oportunitats

Anualment es duu a terme l'anàlisi de riscos i oportunitats del Laboratori, el qual està contemplat en el Sistema Integral de Gestió de l'ASPB. Durant l'any 2025 es va fer un seguiment dels riscos i oportunitats detectats.

Entre els riscos identificats com a més crítics en l'any 2025 són:

- Aspectes relacionats amb la gestió del personal (inespecificitat de les borses per accedir als llocs de treball)
- Disseny del Laboratori dins del nou edifici de l'ASPB.
- Sistemes d'informació: connexió dels programari de laboratori (Oralims) amb altres programaris de les administracions mare (EIRA, SIAPS, Traça'm)

Entre les oportunitats identificades en el 2025 destaquem:

- Estabilització dels personal i publicació de concursos.
- Integrar la Intel·ligència Artificial (IA) en el treball diari.

Activitats (Formacions, Publicacions, Congressos i altres)

Formacions

Formacions impartides per personal extern al Laboratori:

En el 2025 s'han desenvolupat els programes de formació que s'havien previst en els diferents serveis. Es detall de totes les activitats realitzades i del participants és un llistat que s'obté de l'Oralims. Com en els darrers anys les activitats de formació i altres activitats que es realitzen al laboratori es registren en programa Oralims. D'aquesta manera, tot el personal de laboratori té accés a cercar i consultar aquestes activitats i les presentacions o documentació que s'han adjuntat.

Com a avaluació de les activitats formatives del 2024 destaquem les activitats que els participants han valorat de forma més satisfactòria i han considerat més aplicables a les tasques que estan desenvolupant.

Formacions específiques de caràcter tècnic:

Servei de Microbiologia: s'han fet 11 cursos específics

- Es destaca l'assistència als cursos organitzats per la *Fundación General de la Universitat de Salamanca* (aspectes generals de microbiologia) i a les jornades organitzades pel *Laboratorio Nacional de Sanidad e Higiene (LNSVH)* que s'han avaluat molt satisfactòriament. També es valora satisfactòriament organitzades per ENAC la participació en jornades organitzades per ENAC d'homogeneïtzació de criteris en diferents àmbits (aigües legionel·la, aliments). També s'ha assistit al *XI Congreso Nacional de Legionella y Calidad Ambiental* organitzat per la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC).

Servei de Química: s'han fet 9 cursos específics

- Es destaquen els cursos de cromatografia i dels softwares que s'utilitzen impartits pels respectius que s'han valorat satisfactòriament. S'ha fet un curs de tractament de mostres. S'ha assistit a la *Jornada del Centro Nacional de alimentación* (CNA) específica per plaguicides que s'ha valorat satisfactòriament.

Servei d'Administració i Logística: s'han fer 3 cursos específics

- Es destaca el curs sobre contractació pública. També es destaca el curs específic d'Outlook avançat.

Servei de Gestió de la Qualitat: s'han fer 6 cursos específics

- Es destaca l'assistència al curs sobre de la utilització informàtica de laboratoris de control oficial (RELSA). També s'han realitzat cursos de la implantació de la norma ISO/IEC 17025 per a personal nou i cursos d'auditories internes segons per al a qualificació del personal.

Transversals per tots els serveis:

- Es destaquen les *Jornadas del Centro Nacional de Alimentación* (CNA), que es realitzen anualment) i els cursos sobre el nou RD 562/2025 de controls i altres activitats oficials a la cadena alimentària

Formacions de caràcter general:

Entre les formacions de caràcter general destaquem:

- Curs d'Intel·ligència artificial i ciberseguretat En el cas de la formació en intel·ligència artificial que l'ha dut a terme tot el personal del laboratori, l'avaluació de la satisfacció i l'aplicabilitat ha sigut desigual entre els assistents.
- Cursos de Prevenció de riscos laboral (equips de protecció individual, radó, ergo-care, pantalles, simulacre),
- Altres (Stop estigma, Mindfulness, Eines per a la transversalitat de gènere).

Publicacions:

Servei de Microbiologia:

- Analysis of trace elements and detection of microorganisms in plant-based meat alternatives: health risk assessment. Food Additives & Contaminants: part A. <https://doi.org/10.1080/19440049.2025.202187>
- Prevalence of Salmonella spp. isolated from seagulls and pigeons in Barcelona, Spain and its generic relatedness with Salmonella human clinical isolates. Journal of Infection and Public Health: <https://doi.org/10.1016/j.jiph.2025.102933>.
- Urban yellow-legged gull (*Larus michaellis*) and peri-urban Audouin's gull (*Larus audouinii*) as a source of *Campylobacter* and *Salmonella* of public health relevance. Science of Total Environment. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2024.178227>
- Opportunistic gulls infected by antibiotic-resistant bacteria show contrasting movement behaviour. Ecology and Evolution, 2025; 15:e71257. <https://doi.org/10.1002/ece3.71257>
- Sprinkler irrigation of urban sport fields as a potential source of *Legionella*. Archives of Environmental & Occupational Health. <https://doi.org/10.1080/19338244.2025.2451903>

Servei de Química:

- Preventing a Public Health Issue by Quantification of Illegally Added Sexual Enhancers in Natural Dietary Supplement. Afinidad IQS. Journal of Chemical Engineering Theoretical and Applied Chemistry. <https://doi.org/10.55815/432575>
- Analysis of trace elements and detection of microorganisms in plant-based meat alternatives: health risk assessment. Food Additives & Contaminants: part A. <https://doi.org/10.1080/19440049.2025.202187>

Congressos internacionals:

- The 15th conference of The World Mycotoxin Forum, Salzburg (Àustria). Abril 2025
- TRACES 2025_Residues of pharmacologically active substances in food, Gant (Bèlgica). Juny 2025
- EURL Pesticides Workshop 2025, Freiburg (Alemanya). Setembre 2025.
- 9th Esgli meeting - Ecmid study group for Legionella Infections. Palerm (Itàlia). Novembre 2025.

Sessions de formació impartides per personal intern

Direcció de Departament:

- Sessions de benvinguda a personal de nova incorporació

Servei de Química

- Formació Interna: Instal·lació de gasos, Rectes de calibratge
- Requalificacions de procediments de mètodes d'anàlisi (9 sessions)

Servei de Microbiologia

- Formació interna: Caracterització de medis isoterms
- Requalificacions de procediments de mètodes d'anàlisi (38 sessions)

Servei de Gestió de la Qualitat

- Sessions explicativa funcionament programari Mysirius
- Requalificacions de procediments de mètodes d'anàlisi (4 sessió)

Docència impartides per personal del laboratori

També han estat valorades molt satisfactòriament les formacions que el personal de laboratori ha impartit a altres organitzacions: Participació en sessions d'altres serveis de l'ASPB, classes en el Màster de Química Analítica a la Facultat de Química de la Universitat de Barcelona, ponències al CNA (Centro Nacional de Alimentación) o al Grup de treball de metalls del Laboratorio Arbitral del Ministerio de Agricultura.

Accions de projecció externa del laboratori:

Durant l'any 2025, el Laboratori de l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) ha acollit un total de 158 persones en 11 visites destacades a les seves instal·lacions, incloent-hi alumnat de centres educatius de Barcelona i persones treballadores de l'Ajuntament de Barcelona i dels laboratoris acreditats de la Generalitat de Catalunya.

Per motiu de la seva activitat el Laboratori manté una estreta relació de col·laboració amb centres d'ensenyament, instituts de cicles formatius i escoles de la ciutat. Les visites a les instal·lacions del Laboratori són considerades fonamentals per a la formació dels estudiants que poden observar de prop els processos analítics i conèixer la instrumentació del Laboratori. D'altra banda, amb el propòsit de divulgar l'activitat de control alimentari i mediambiental que es fa al centre també s'ofereixen visites a la ciutadania i al funcionariat de l'Ajuntament de Barcelona a través de l'Oficina del Canvi Climàtic i Sostenibilitat de l'Ajuntament. En general, aquestes visites han rebut valoracions molt positives en les enquestes de satisfacció.

C S B Consorci Sanitari
de Barcelona



Laboratori

Connectem
f **v** **o** **in**

www.aspb.cat