

# IV CONGRÉS NACIONAL DE LEGIONEL·LA I QUALITAT AMBIENTAL

CRESCA · UPC

# « TENEMOS *LEGIONELLA* ¿Y AHORA QUÉ? » CASUÍSTICA EN EL ASESORAMIENTO A CLIENTES

Eva Tusell Ossourd

Responsable gestión del Laboratorio Ambiental  
Grup Aigües de Terrassa





## 1. CLIENTE CON RESULTADOS POSITIVOS

Tengo *Legionella* en mis instalaciones ¿Qué debo hacer?



- SE DEBERÁ REACCIONAR CON RAPIDEZ. POSIBLEMENTE HAY PRESIÓN ADMINISTRATIVA.
- ¿A QUIÉN ACUDIR? EL CLIENTE NO SIEMPRE LO TIENE CLARO...



## 2. ELEGIR

Desorientación del cliente ante la disparidad de precios que ofrece el mercado. ¿Qué se esconde detrás de cada tarifa?



# GARANTÍA DE CALIDAD

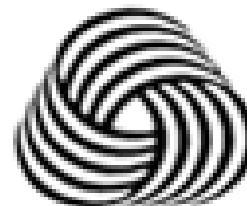


**Laboratori  
Ambiental**

Grup Aigües de Terrassa



*Cinco Jotas*





# COMPARATIVA DE PRECIOS

LAB 1	LAB 2	LAB 3	LAB 4	LAB 5
-------	-------	-------	-------	-------

PRECIO UNITARIO <i>Legionella spp.</i>	15,00 €	30,00 €	44,10 €	69,95 €	136,57 €
--	---------	---------	---------	---------	----------

LABORATORIO ACREDITADO ENAC	NO	NO	NO	SI	SI
INFORMACION WEB	CONFUSA	CONFUSA	CLARA	CLARA	CLARA

INFORMACIÓN MÉTODO	?	?	SI	SI	SI
SOLVENCIA TÉCNICA	?	?	BUENA	BUENA	BUENA
ASESORAMIENTO POSTVENTA	NO	NO	SI	SI	SI
INFORME DE RESULTADOS	-	-	COMPLETO	COMPLETO	COMPLETO



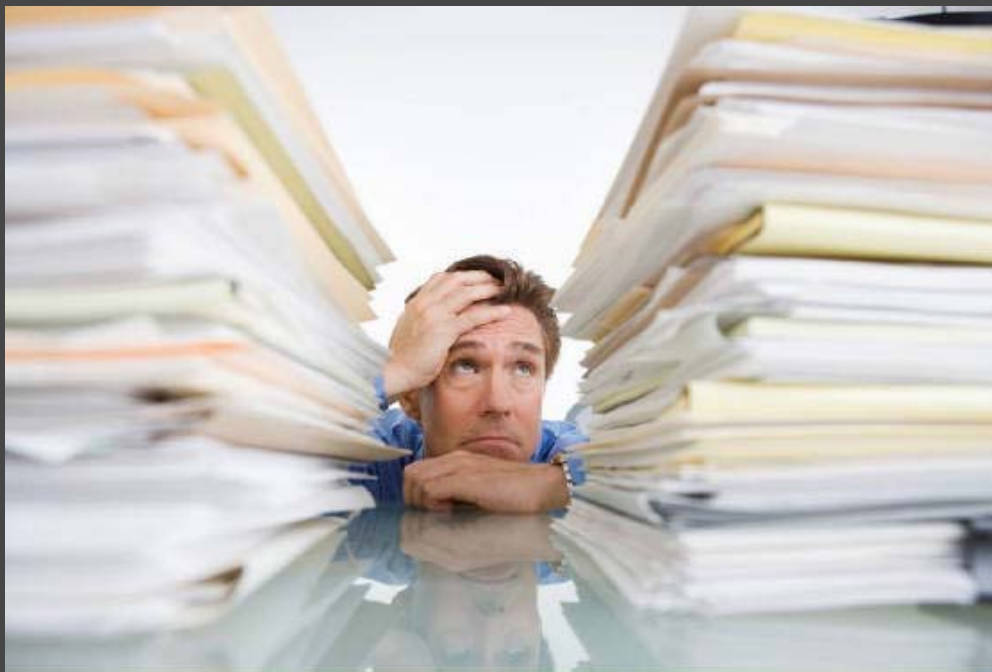


### 3. EMPEZAMOS A TRABAJAR

La importancia de establecer una relación de confianza mútua entre las partes implicadas.



- EL CLIENTE DEBERÁ PROPORCIONARNOS TODA LA INFORMACIÓN NECESARIA.
- NOSOTROS LE ACOMPAÑAREMOS DURANTE TODO EL PROCESO.



## 4. NOS SITUAMOS

Histórico de resultados y requisitos legales de aplicación.



- SE DEBERÁ REVISAR LA DOCUMENTACIÓN DE LA QUE DISPONE LA EMPRESA: REGISTROS, CONTROLES ANALÍTICOS, INSPECCIONES, INCIDENCIAS, ETC.
- CONCRETAR QUE ASPECTOS LEGALES SERÁN DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO





## 5. VISITA A LAS INSTALACIONES

Empiezan los problemas... ¿Cómo hacer converger la legislación con algunas realidades?



- ❑ ¿Tienen los acumuladores algún tipo de acceso? ¿Y purga inferior habilitada? ¿Y sonda de T<sup>a</sup>?
- ❑ ¿Dispone la empresa de planos actualizados de los circuitos hidráulicos?
- ❑ Instalaciones antiguas. Estado. ¿Resistirán una hipercloración? ¿Y un choque térmico?
- ❑ Etc.



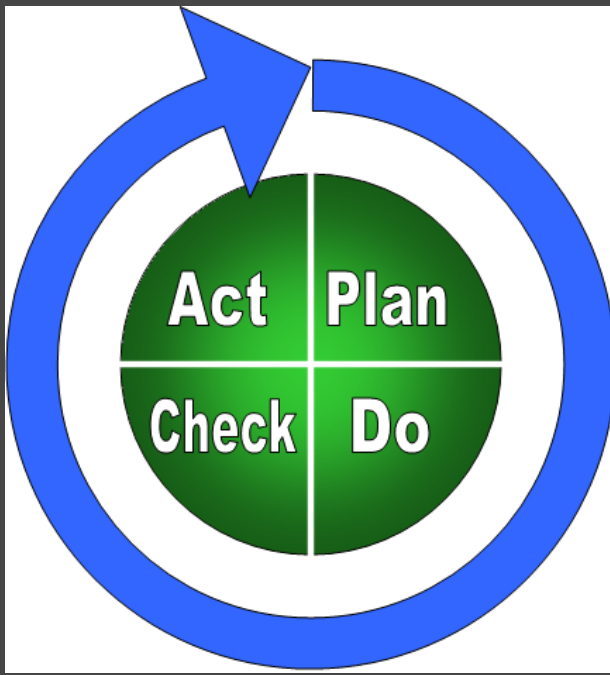


## 6. LA DIFICULTAD DE ENCAJARLO TODO

Ante todo, garantizar la seguridad.







## 7. CONSENSUAR UN PLAN DE ACCIÓN

¿Qué objetivos nos fijamos? Deberemos tener en cuenta también otros factores.



# FIJAR

## OBJETIVOS

- ▣ **INSTALACIONES: ¿SON CORRECTAS? ¿NUEVAS O ANTÍGUAS?** LOS OBJETIVOS A ALCANZAR NO PUEDEN SER LOS MISMOS!
- ▣ **RECURSOS HUMANOS.** ¿DISPONE LA EMPRESA DE PERSONAL DE MANTENIMIENTO? PODEMOS SER MÁS AMBICIOSOS EN OBJETIVOS.
- ▣ **RECURSOS ECONÓMICOS.** FACTOR LIMITANTE.





## 8. FORMAR EQUIPO

Todos los implicados, a una.



- ❑ **CLIENTES, EMPRESAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS, DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, LABORATORIOS, INSTALADORES, INGENIERÍAS, ADMINISTRACIÓN, CERTIFICADORAS, ASESORÍAS & CONSULTORÍAS, GREMIOS , ASOCIACIONES...**
- ❑ PARA QUE EL PLAN DE ACCIÓN SEA UN ÉXITO, LAS EMPRESAS IMPLICADAS EN EL CONTROL DE LA *LEGIONELLA* ( INDEPENDIENTES, PERO A LA VEZ COMPLEMENTARIAS), DEBERIAN ACTUAR COORDINADAS.





## 9. IMPLANTACIÓN



## PROTOCOLOS DE PREVENCIÓN DE LA LEGIONELOSIS

- ▣ LA HERRAMIENTA PARA GARANTIZAR LA **TRANQUILIDAD A LARGO PLAZO**
- ▣ LA ACTUACIÓN NO DEBE DE SER PUNTUAL, SINO EL INICIO DE UN CICLO.
- ▣ LA OPTIMIZACIÓN DEL CONTROL PERIÓDICO.



## 10. OPTIMIZAR

¿Podemos progresar en el control de la *Legionella*?



- ❑ **CRITERIOS MAS FLEXIBLES**
- ❑ **CRITERIOS MAS HOMOGÉNEOS**
- ❑ **USAR MÁS EL SENTIDO COMÚN PARA QUE LOS PLANES DE ACCIÓN SEAN FACTIBLES Y COHERENTES CON LA REALIDAD DE CADA EMPRESA**





## 10. CAMINO POR RECORRER CON EL CLIENTE

La importancia del perseverar.



## ESTO ES EL INICIO DE UNA GRAN RELACIÓN



- QUEDA POR DELANTE UN LARGO RECORRIDO
- CONFIANZA CLIENTE – LABORATORIO, PARA IR PERSEVERANDO EN EL CONTROL DE LA *LEGIONELLA*



GRACIAS POR SU ATENCIÓN



**Laboratori  
Ambiental**

**Grup Aigües de Terrassa**

c/ del Nord, 88 · 08221 Terrassa

Tel. 93 736 28 31

Fax 93 785 51 68

[www.aiguesdeterrassa.net](http://www.aiguesdeterrassa.net)

[etusell@aiguesdeterrassa.net](mailto:etusell@aiguesdeterrassa.net)