



**Responsabilidad
Social Corporativa
— 2018 —**

ÍNDEX

1. PRESENTACIONES	4	6. COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT LOCAL	43
1.1 Presidente: Josep Felix Ballesteros	5	6.1 Ciclo integral agua en las escuelas	44
1.2 Director: Daniel Milan	5	6.2 TarrAQUAnins	45
		6.3 Mesa pobreza energética Tarragona	45
2. EN RELACIÓN A ESTE DOCUMENTO	6	6.4 Voluntariado corporativo	45
2.1 En relación a esta memoria	7	6.5 Formación dual y prácticas	46
		6.6 Parque de Navidad Ematsa	47
3. SOBRE NOSOTROS	8	6.7 Sesión divulgativa del servicio de agua	47
3.1 Quiénes somos	9	6.8 Medio Maratón 2018	48
3.2 Misión, visión y valores	10	6.9 Caminata 2018	48
3.3 Nuestra actividad	11	6.10 Tradicional portada del agua de St. Magí	49
3.4 Cifras y magnitudes	12	6.11 EscolAQUA	49
3.5 Estructura de la organización	13	6.12 Respétame	50
3.6 Magnitudes económicas	16	6.13 Reinvéntate 2018	51
3.7 Grupos de interés identificados	16	6.14 Tarragona Radio	51
3.8 Sistema de gestión integrado	21	6.15 Conferencia Bioeconómica	52
3.9 Portal de Transparencia	23	6.16 Punto de hidratación	52
		7. CADENA DE ABASTECIMIENTO	54
4. COMPROMÍSO CON EL EQUIPO HUMANO	24	7.1 Informe de principales proveedores	55
4.1 Equipo humano en cifras	25	7.2 Selección de proveedores	56
4.2 Talento y formación	27		
4.3 Comunicación y participación	29	8. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE	57
4.4 Igualdad y Conciliación	29	8.1 Sistema de Gestión Ambiental	58
4.5 Código Ético	31	8.2 Consumo de recursos	60
4.6 Seguridad y Salud	32	8.3 Gestión de residuos	62
4.7 Protocolo de actuación en materia de acoso	33	8.4 Ahorro de tóners y papel	66
4.8 Análisis de los riesgos psicosociales	34	8.5 Programa Acuerdos Voluntarios	67
4.9 Visita a los nuevos espacios de los empleados jubilados de Ematsa	34	8.6 Biobserva	68
4.10 Visita de familias	35	8.7 Renovación CEEP Label	69
		8.8 Saneamiento y Economía Circular	70
5. COMPROMÍSO CON EL CLIENTE	36		
5.1 Canales de atención al cliente	37	9. INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y MEJORA CONTINUA	71
5.2 Fondo Social	38	9.1 SinapTIC	72
5.3 Gestión de quejas y reclamaciones	38	9.2 Risk Alert System	72
5.4 Encuesta de satisfacción al cliente	39	9.3 Metodología LEAN	73
5.5 Cortes Programados	42	9.4 Proyecto NEREUS	73
5.6 Planta embotelladora	42	9.5 OPLITE	74
5.7 Conmemoración de los 20 años ISO17025	42		
		10. ANEXOS	75
		10.1 Criterios para la elaboración de este informe	76
		10.2 Identificación de aspectos materiales	77
		10.3 Índice de indicadores GRI	82
		10.4 Certificado de verificación	100

1. PRESENTACIONES

1.1 Presidente

1.2 Director

PRESENTACIONES

1.1 PRESIDENT DE LA COMPANYIA

Las responsabilidades éticas de las empresas, sobre todo las de gestión mixta, cada vez son más valoradas por los ciudadanos. Lo sabemos, somos conscientes y por eso nuestro objetivo es que Ematsa continúe siendo un referente en materia de Responsabilidad Social Corporativa. Lo somos por muchos motivos:

Porque la calidad sanitaria del agua es nuestro primer objetivo, pero no el único, porque también nos preocupamos por tener cuidado del medio ambiente y del cambio climático.

El Ayuntamiento de Tarragona, consciente de la sensibilidad de un servicio de primera necesidad, ha escogido para gestionar el ciclo integral del agua un socio tecnológico con experiencia reconocida mundialmente. Manteniendo la mayoría de capital en manos del consistorio, esta alianza aporta a Ematsa, trabajo en equipo, formación continuada, tecnología pionera y vigilancia tecnológica, gestión del conocimiento y un firme compromiso con la excelencia y la mejora continua.

La experiencia ha demostrado que el resultado no podía haber sido mejor y tanto el socio público como el privado gestionan la compañía con mirada a largo y una gran confianza mutua. El socio público actúa como propietario de la empresa, asegura la sostenibilidad y, pese a la evolución de cambios políticos, marca las líneas estratégicas de la hoja de ruta cosa que garantiza autonomía a la empre-

sa. El socio privado, por otro lado, proporciona a la alianza una competencia técnica de primer nivel, contribuye también a acelerar la toma de decisiones aportando eficiencia y agilidad en la gestión operativa.

Como presidente de Ematsa estoy también especialmente orgulloso de poder decir que Ematsa es una empresa socialmente responsable y lo demuestra, entre otros el Fondo y la Tarifa Social que crece año tras año. Este año la aportación económica para las familias con dificultades económicas se sitúa en 120.000 euros, 10.000 más que el año pasado y el doble desde que el año 2013 lo creamos. En Ematsa creemos en las personas y, sobre todo, queremos estar al lado de las más vulnerables, por eso no cortamos el abastecimiento por razones económicas.

Por todo ello estoy convencido que solo perduran en el tiempo, y por lo tanto son sostenibles, aquellas empresas o organizaciones que tienen cuidado de la relación establecida con su entorno; y esto miramos de hacerlo día a día todas las personas que trabajamos en Ematsa. La memoria de Responsabilidad Social Corporativa que os presentamos pretende ser precisamente una recopilación de todas las acciones que lleva a cabo Ematsa y que van más allá de lo que es estrictamente la gestión del ciclo integral del agua. Por eso quiero agradecer a todo el personal, pero también a los abonados y a los grupos de interés que, año tras año, nos ayudan a hacer de esta empresa de aguas una empresa más grande y con más alma.

Sr. Josep Fèlix Ballesteros Casanova

1.2 DIRECTOR DE LA COMPAÑIA

Daniel Milan

[Ver el video de la entrevista](#)

2.

EN RELACIÓN A ESTE DOCUMENTO

EN RELACIÓN A ESTE DOCUMENTO

2.1 EN RELACIÓN A ESTA MEMORIA

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Esta memoria de sostenibilidad pretende ofrecer una imagen fiel del compromiso de la Empresa Municipal Mixta de Tarragona para mantener una relación transparente, coherente y satisfactoria con sus grupos de interés.

Incluye buena parte del esfuerzo en el desempeño social, ambiental y económico de aquellos factores, llamados materialidades, de los cuales desde la compañía se ha percibido una mayor relevancia.

El alcance de este informe engloba toda la actividad llevada a cabo por Ematsa durante el año 2018 con los datos más representativos por lo que se refiere a los impactos económicos, ambientales y sociales de su actividad.

La estructura y el contenido del documento se ajusta al estándar Global Reporting Initiative GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad tomando como marco de referencia su versión "Standards 2016" y de conformidad con la opción llamada esencial.

Desde su primera edición la Dirección de Ematsa ha decidido verificar externamente el contenido y el formato de la memoria de sostenibilidad. Como en las versiones anteriores, esta verificación ha estado llevada a cabo por AENOR, una reconocida entidad de certificación de ámbito estatal.

Para cualquier cuestión relacionada con el contenido de este informe os podéis dirigir a:

Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona S.A.

Muntanyeta de Sant Pere i Sant Pau, s/n

43007 Tarragona

Tel. 900 550 555

info.Ematsa@Ematsa.cat

Ematsa.cat

@Ematsa

3. SOBRE NOSOTROS

3.1 Quiénes somos

3.2 Visión, misión y valores

3.3 Nuestra actividad

3.4 Cifras y magnitudes

3.5 Estructura de la organización

3.6 Magnitudes económicas

3.7 Grups de interés identificados

3.8 Sistema de gestión integrado

3.9 Portal de transparencia

SOBRE NOSOTROS

3.1 QUIÉNES SOMOS?

La Empresa Municipal Mixta de Aguas de Tarragona (Ematsa) es una compañía mercantil del Ayuntamiento de Tarragona y de la Sociedad Regional de Aguas (SOREA) del Grupo AGBAR que gestiona desde hace más de 30 años el ciclo integral del agua de Tarragona. Ematsa presta también servicios de ingeniería de proyectos, ejecución de obra hidráulica, gestión de viales públicos, y servicios de laboratorio.

Ematsa nació en 1983 como una sociedad mixta formada por el Ayuntamiento de Tarragona y la Sociedad de Abastecimientos Urbanos y Rurales (SAUR). Empezó con un capital inicial de 60 millones de pesetas y una mayoría accionarial de la parte privada que con el 75 por ciento se suscribió al compromiso de darle la vuelta a la situación y ceder la mayoría a la parte municipal en un plazo de diez años.

La creación de Ematsa como empresa mixta, fue una formula bastante arriesgada en aquella época. Alrededor de 1977 fueron momentos delicados para la ciudad de Tarragona en los cuales la salinización de sus acuíferos comprometía la calidad y la potabilidad del agua que se suministraba en la ciudad.

Al 1985 se produjo una muy buena noticia. El 2 de abril se constituía el Consorcio de Aguas de Tarragona, integrado por la Generalitat de Cataluña, ayuntamientos e industrias de la provincia de Tarragona, y representantes de las dos comunidades de regantes del Delta del Ebro. El Consorcio lide-

ró la llegada a Tarragona del agua del trasvase del Ebro en julio de 1989, hecho que significó una mejora sustancial de la calidad del servicio del agua a la ciudad.

En 1992, Aguas de Barcelona absorbía SAUR que pasaba a ser filial de la Sociedad Regional de Aguas (SOREA) y a partir de ese momento, SOREA se convertía en el nuevo socio del Ayuntamiento de Tarragona. Durante los años 90, Ematsa aumentó su presencia en el la provincia de Tarragona asumiendo la gestión de municipios como els Pallaresos, el Catllar o la Canonja, que entonces era un barrio de Tarragona.

En 2002, SOREA adquirió al Ayuntamiento de Tarragona el 9% del capital social, de manera que el accionariado quedaba aún en mayoría del Ayuntamiento, pero ahora con un 51%, dejando SOREA con el 49% restante.

En sus más de 30 años de historia, Ematsa ha ido ampliando su actividad y se ha convertido en una empresa pionera de servicios vinculados al ciclo integral del agua en las comarcas de Tarragona, donde destaca como referente en la gestión de servicios básicos medioambientales.

Actualmente Ematsa presta servicios a una población aproximada de 145.000 habitantes, y mantiene entre sus principales retos, seguir trabajando para la consolidación de la excelencia en la gestión del ciclo urbano del agua

3.2 VISIÓN, MISIÓN Y VALORES



La Visión Misión y Valores de la compañía es un texto que se formuló por primera vez cuando se editó la primera memoria de sostenibilidad en abril de 2014.

Durante estos 5 años, el contenido de su texto ha sufrido variaciones muy leves. Tanto en su contenido como en las propuestas de modificaciones, en su caso, se hacen llegar periódicamente al Comité de Gestión, para que evalúe su vigencia y si ha habido cambios es Gerencia quien tiene la competencia para aprobarlos.

En línea con la Política del Sistema de Gestión Integrado (SGI), el contenido de la Visión, Misión y Valores está expuesto públicamente en el Camí de l'Aigua, en la Memoria de Sostenibilidad y en la web corporativa. Además, estos elementos estratégicos están incluidos en el Manual de Bienvenida de las nuevas personas trabajadoras y forman parte del contenido de formación de Responsabilidad Social Corporativa que se hace a las nuevas personas trabajadoras que se incorporan en la plantilla de Ematsa.



3.3 NUESTRA ACTIVIDAD

Ematsa incluye en su actividad, la gestión del ciclo integral del agua en los términos municipales de Tarragona y la Canonja. Abastece de agua potable de consumo humano a Els Pallaresos y al Catllar. También gestiona las aguas residuales de Constantí, La Pobla de Mafumet, Vilallonga del Camp, Renau, El Catllar, Ardenya, Vespella de Gaià, La Nou de Gaià, La Riera de Gaià, Els Pallaresos, La Secuita, El Morell, y una parte de Altafulla.

Los productos y servicios que ofrece Ematsa se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Explotación y mantenimiento de las captaciones de agua para uso de boca y consumo:
 - » Consorci d'Aigües de Tarragona (CAT)
 - » Pou Renau
 - » Pou Soler Bas
 - » Pou Boella
 - » Pou P. Park
 - » Mina Puigpelat (Arquebisbe)
 - » Mina P-II + Pou Miró*
 - » Pou Franqués*
 - » Pou Bonaigua Vell
 - » Pou Bonaigua Nou
 - » Pou cinc Estrelles
- (*) *Captaciones utilizadas en situaciones de emergencia*
- Explotación y mantenimiento de 428,12 kilómetros de red de abastecimiento de distribución y 82,70 kilómetros de red de transporte.
- Control analítico y seguimiento de la calidad del agua en todos los procesos de su tratamiento y distribución.
- Planificación de las necesidades futuras del abastecimiento.
- Vigilancia, control y mantenimiento de conducciones generales, depósitos municipales y red de distribución, ejerciendo la investigación de fugas y su reparación.
- Operación y mantenimiento de telemandos.
- Asegurar la distribución del agua para las instalaciones de transporte, acumulación y distribución existentes.
- Mantenemos la continuidad del servicio a una población de unos 147 mil habitantes.
- Control de la calidad del agua, con seguimiento y control a puntos estratégicos de la red.
- Realización de acometidas de agua de abastecimiento, instalación de contadores y gestión de los nuevos abonados.
- Gestión comercial de los servicios de abastecimiento y saneamiento, con la atención de abonados, solicitud de nuevos suministros, lectura, facturación y cobro de los recibos emitidos.
- Gestión del mantenimiento de acometidas y contadores.
- Gestión y mantenimiento de 290 kilómetros de red de alcantarillado, incluidas acometidas.
- Gestión del servicio antiplagas del alcantarillado.
- Inspección, control y análisis de vertidos a la red de alcantarillado.
- Gestión y actualización del GIS (Geographic Information System) de la red de abastecimiento y alcantarillado.
- Explotación y mantenimiento de colectores en alta y estaciones de bombeo de agua residual.
- Explotación y mantenimiento de las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales.
- Control analítico del proceso de depuración de aguas residuales y de su vertido al cauce receptor.
- Análisis y toma de muestras en el sector medioambiental de aguas, residuos, suelos y lodos.
- Análisis de sustancias estupefacientes de muestras pulverulentosólidas y vegetales en el sector toxicológico y forense.
- Ejecución de obras, propias y por cuenta ajena, y elaboración de proyectos de ingeniería del ciclo integral del agua.
- Participación en UTE de mantenimiento de viales públicos.

3.4 NUESTRA ACTIVIDAD

Captación y potabilización

Volumen de agua comprada en alta al CAT.	9.295.610
Volumen de agua extraída de recursos propios.	1.304.254
Determinaciones analíticas de pozos y minas.	3.275
Analíticas de pozos y minas.	201
Número de depósitos.	24
Capacidad total en metros cúbicos.	88.119
Puntos de cloración.	18
Puntos de toma de muestras en red.	40
Puntos de control de sectorización.	77
Estaciones de bombeo.	17

Distribución

Kilómetros de red de agua potable. Alta.	82,70
Kilómetros de red de agua potable. Baja	428,12
Núm. analizadores en continuo	33
Porcentaje de red cubierta por los analizadores en continuo	100
Núm. de transmisores de presión.	44

Depuración

Estaciones de bombeo.	12
Estaciones depuradoras gestionadas.	5
Volumen de agua residual tratada. (Todas las EDARs gestionadas).	10.927.798
Toneladas de biosólidos gestionadas.	9.317,52
Habitantes equivalentes. (Todas las EDARs gestionadas).	268.358*
Núm. analíticas de control de vertidos (dato de laboratorio)	1.746
Núm. analíticas de proceso.	7.488
Estaciones de control de vertidos.	1

* En el número que sale en la memoria del año 2017 había una errada en el cálculo y de aquí que en 2018 el número se haya reducido notablemente.

Consumo

Municipios abastecidos.	4
Total de población abastecida.	147.224
Volumen de agua puesta en red.	10.599.864
Metros cúbicos registrados.	8.855.357
Número de clientes/abonados.	62.457
Número de contadores.	61.962
Contadores con telelectura.	9.505

Alcantarillado

Kilómetros de red de alcantarillado.	290
Estaciones de bombeo.	5

3.5 ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

Consejo de administración

Es el máximo órgano de gobierno de Ematsa. Está constituido por los representantes de los accionistas de la sociedad, que son el Ayuntamiento de Tarragona i SOREA. El Consejo toma las decisiones que le son otorgadas por los Estatutos de Ematsa y se reúne, periódicamente, asistido por el Secretario.

El representante de este órgano es el Presidente, en la actualidad el alcalde de Tarragona, Josep Fèlix Ballesteros, que fue elegido por votación de sus miembros.

Los miembros del Consejo de Administración varían en función de las decisiones del pleno municipal (en el caso de los consejeros representantes del Ayuntamiento) o bien, de acuerdo a las decisiones empresariales del Grupo Agbar.

Presidente	Josep Fèlix Ballesteros
Vicepresidente	Pau Pérez Herrero
Vocal Ayuntamiento	Maurici Preciado Maydeu
Vocal Ayuntamiento	José Luis Martín García
Vocal Ayuntamiento	Pedro Sánchez Martínez
Vocal Sorea	Marta Colet Gonzalo
Vocal Sorea	Francesc Xavier Mayné
Vocal Sorea	Emili Giralt Vila
Consejero Delegado Sorea	Alberto Martínez Lacambra
Secretaria del Consejo de Administración	Alejandra González-Mestre Iborra

Otros comités

Además del Consejo de Administración, en Ematsa se han constituido otros comités internos, las responsabilidades y composición de los cuales, se describen a continuación:

El Comité de Gestión tiene un carácter absolutamente transversal y se integra por una responsable de cada área implicada en el logro del plan de gestión, y se tratan todos los aspectos a tener en cuenta para su consecución. Sus objetivos principales son:

- Diseñar y coordinar las acciones del Plan de Gestión.
- Alinear la gestión operativa con las directrices estratégicas del consejo de administración.

El Comité de Empresa es el órgano de representación legal de los trabajadores, y como a tal, lleva a cabo las funciones que le otorga el Estatuto de los Trabajadores, velando por el cumplimiento de las normas vigentes. Se le informa y pide consulta en aquellas decisiones de la empresa que puedan causar cambios importantes para la organización del trabajo o de los trabajadores y trabajadoras. Está constituido por nueve personas, dos mujeres y siete hombres.

El Comité de Seguridad y Salud es un órgano paritario y colegiado de participación, que funciona como un órgano consultivo de todas las decisiones y actuaciones de Ematsa en materia de prevención de riesgos laborales. Está constituido por tres delegados de prevención, escogidos entre los delegados de personal y tres representantes de la empresa.

La Comisión de Igualdad

vela por el compromiso de no discriminación por razón de género y también divulga el protocolo de prevención de los riesgos de acoso laboral. Está constituido por cuatro personas (dos mujeres y dos hombres), dos representantes de la Dirección y dos representantes de los trabajadores, que se reúnen una vez al trimestre.

El Grupo de trabajo de Innovación

compuesto por integrantes de diferentes departamentos gestiona el proceso de innovación de la empresa desde la captación de ideas procedentes de los mismos trabajadores o de la vigilancia tecnológica. Parte de su función es valorar que ideas se pueden convertir en proyectos de valor añadido

El Comité de Innocuidad

es un equipo de trabajo multidisciplinario formado por personal de diferentes áreas de la compañía, que vela para que se cumplan los reglamentos legales y de clientes relacionados con la innocuidad. Además, evalúa periódicamente, el proceso de captación, potabilización, almacenamiento y distribución del agua de consumo humano, todo asegurando que todos los posibles peligros de pérdida de salubridad se encuentran bajo control.

El Comité del Sistema

de Gestión de la Energía es un equipo de trabajo multidisciplinario formado por personal técnico de diferentes áreas de la compañía, que impulsa la realización de acciones, actividades, proyectos y buenas prácticas, para un ahorro y una gestión más eficientes de la energía.

Comité de Gestión de la Ética y la RSC

Comité transversal con representantes de áreas representativas de la empresa, dedicado básicamente, a velar por el sistema de gestión de la ética y Responsabilidad Social.

Entre sus tareas, hay las de identificar los principales grupos de interés de Ematsa, diseñar y coordinar las iniciativas, la comunicación y la interacción con estos, así como proponer a

la Dirección y realizar las acciones de Responsabilidad Social Corporativa incluidas al Plan de Gestión.

El Comité de Medio Ambiente

Su función es asegurar que el sistema de gestión ambiental esté conforme a la norma ISO14001 y hacer el seguimiento de la consecución (con resultados medibles). Establecer, implementar, mantener y promover la mejora continua del sistema ambiental, desarrollar una cultura de

cuidado y protección del medio ambiente y interactuar con las partes interesadas correspondientes.

COMITÉ DE GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO CON LA LOPD

Se encarga de cumplir la normativa en materia de protección de datos, especialmente, en la adaptación de (la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales).

El Comité de Seguridad y Ciberseguridad

tiene como objetivo garantizar la seguridad en las actividades de la empresa, especialmente en los ámbitos de la informática, las instalaciones, la continuidad en la prestación del servicio y la calidad del agua.

El Comité de Crisis

Su finalidad es gestionar las situaciones de emergencia que puedan afectar la continuidad o cualidad del servicio.

El Grupo de Trabajo de Comunicación

Tiene como objetivo elaborar e implementar el Plan de comunicación tanto interno como externo de Ematsa.

Estructura de Ematsa

Gerencia

Establece, planifica y dirige la ejecución de las directrices estratégicas de Ematsa, en coherencia con la misión, visión y valores manifestados en la política de gestión integrada de la compañía.

División de Administración

Se encarga de la actividad de contratación de obras, servicios y suministros de Ematsa, gestionando el perfil del contratante. Coordina técnicamente todas las actividades relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa de la compañía.

División de Nuevas tecnologías, comunicación y S.I. (Seguridad en la Información)

Da cobertura y apoyo a toda la empresa sobre el software de gestión, dispositivos ofimáticos y redes de comunicaciones que hay implantados.

División de comunicación Se encarga de la comunicación interna y externa de la empresa.

División de Sistemas integrados de gestión

Lidera la implantación y mantenimiento de los sistemas requeridos para alcanzar los estándares de las normas de certificación en las que Ematsa está o estará reconocida.

División de Organización y SSL

Se encarga de la gestión de las personas que integran la empresa, incluyendo selección, formación, seguridad y salud laboral, gestión del talento y administración de personal.

División de Ingeniería, Proyectos e Innovación

Gestiona las obras y estudios de la empresa, valora la viabilidad de las ideas y lidera los proyectos de implantación asociados.

Área de depuración

Gestiona la actividad relacionada con el bombeo y depuración del agua residual en las plantas de tratamiento de las cuales Ematsa es responsable.

Área económica-financiera

Gestiona los recursos económicos, financieros y administrativos, y las relaciones con clientes y proveedores.

Área de operaciones

Planifica y gestiona las actividades de agua potable y limpieza del alcantarillado, así como los requerimientos de proyectos técnicos.

Área de laboratorio

Realiza el control de la calidad del agua de la red de Ematsa y también extiende su actividad, a las analíticas de muestras y el asesoramiento técnico y de la calidad del agua para terceros.

3.6 MAGNITUDES ECONÓMICAS

	2016	2017	2018
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (€)	24.375.032	25.169.215	24.200.042
Ingresos (€)	24.375.032	25.169.215	24.200.042
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (€)	21.704.945	22.499.181	21.462.957
Costes de operaciones (€)	14.126.703	14.953.525	13.690.292
Salarios y beneficios de empleados (€)	6.463.536	6.419.327	6.577.981
Pagos a proveedores de capital (€)	229.137	199.956	231.416
Impuestos (€)	762.420	798.173	831.268
Recursos destinados a la comunidad* (€)	123.149	128.200	132.000
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (€)	2.670.087	2.670.034	2.737.085

*Recursos destinados a la comunidad incluye el Fondo Social (apartado 5.2) i las colaboraciones en proyectos de entidades locales sin ánimo de lucro.

A 31 de diciembre de 2018, el capital social es de 360.600 euros, íntegramente suscrito y desembolsado, y está dividido en 6.000 acciones ordinarias, al portador, del nº 1 al nº 6.000, de valor nominal 60,1 euros cada una.

El Ayuntamiento de Tarragona posee el 51% de las acciones, y Sorea, Sociedad Regional de Abastecimiento de Aguas, S.A., el 49% restante.

3.7 GRUPOS DE INTERÉS IDENTIFICADOS



Los grupos de interés son todas aquellas personas, entidades o colectivos sobre los cuales la actividad de Ematsa puede producir un impacto social, ambiental o económico y las acciones de las cuales pueden afectar la capacidad de Ematsa para alcanzar con éxito sus objetivos.

La relación con los grupos de interés es continuada y habitual en el día a día de la actividad de Ematsa. Es por eso que regularmente se lleva a cabo un esfuerzo para mejorar nuestros canales de comunicación, des del convencimiento que la comunicación bidireccional, diligente y fluida es la piedra angular de un buen entendimiento con todos y cada uno de ellos.

Los temas materiales, o materialidades identifican aquellos aspectos más relevantes en la relación con las partes interesadas y que sugieren futuras actuaciones para la mejora de la relación con ellas. Algunas de las actuaciones más significativas aparecen incluidas al contenido de los informes de sostenibilidad. Se han llevado a cabo encuestas por correo electrónico una muestra de cada uno de los grupos de interés con tal de valorar la relevancia que les merece cada uno de los temas materiales identificados

Socios

Entidad	Ayuntamiento de Tarragona. SOREA..
Canal comunicación	Reuniones del Consejo de Administración. Correo electrónico.
Frecuencia	Mensuales. Siempre que se considera necesario..
Interlocutor	Miembros del Consejo. Administración
Temas significativos/materialidades	» Excelencia en el servicio. » Solvencia económica. » Cumplimiento normativo. » Innovación tecnológica. » Transparencia. » Implicación de los empleados. » Gestión Sostenible. » Mejora continua

Empleados

Entidad	Consultar lista de empleados en RRHH.
Canal comunicación	» Reuniones presenciales. » Correo electrónico. » Teléfono. » Buzones físicos. » Buzones electrónicos. » Tablones de anuncios. » Newsletter.
Temas significativos/materialidades	» Formación i desarrollo profesional. » Seguridad y Salud Laboral. » Conciliació familiar. » Comunicació. » Desempeño de los objetivos. » Igualdad y equidad. » Innovación tecnológica. » Ética. » Solvencia económica.
Frecuencia	Interlocutor
Canal comunicación directo y permanente con RRHH y CEPRAN.	Colectivo de trabajadores.
En función de la necesidad.	Comité de Empresa.
Reuniones Comité Dirección / Brífings, etc.	Comité de Gestión.
Trimestral.	Comité de Seguridad y Salud.
Anual.	Sistema de gestión del desempeño.
Quinquenal.	Encuesta clima psicosocial. (Última 2014 - siguiente 2019).

Comunidad de Servicios

Entidad	Ayuntamientos de Tarragona, els Pallaresos, el Catllar, la Canonja.
Canal comunicación	Reuniones con la Comunidad de Servicios. Correo electrónico, Teléfono, etc.
Frecuencia	En continuo (en función de la necesidad).
Interlocutor	Técnicos municipales.
Temas significativos/ materialidades	» Excelencia en el servicio. » Tarifas. » Innovación tecnológica. » Transparencia. » Comunicación. » Gestión Sostenible. » Atribuciones económicas.

Cientes de agua potable

Entidad	Listado de clientes. Consultar Administración.
Canal comunicación	» Oficina atención presencial » Teléfonos gratuitos » Twitter » Web » Oficina Virtual » Encuestas satisfacción » Customer Council
Frecuencia	En continuo, en función de la necesidad.
Interlocutor	Unidad comercial y clientes.
Temas significativos/ materialidades	» Excelencia con el servicio. » Calidad sanitaria del agua. » Calidad organoléptica del agua. » Regularidad del suministro. » Comunicación. » Innovación tecnológica. » Quejas y reclamaciones.

Cientes de agua no potable

Entidad	Listado de clientes. Consultar Administración.
Canal comunicación	» Oficina atención presencial. » Teléfono. » Twitter. » Web. » Encuestas satisfacción. » Correo electrónico.
Frecuencia	En continuo, en función de la necesidad.
Interlocutor	División o departamento que lleva a cabo la gestión comercial. (Laboratorio, ...)
Temas significativos/ materialidades	» Excelencia con el servicio. » Condiciones comerciales del producto y de la prestación del servicio. » Tarifas. » Gestión Sostenible. » Innovación tecnológica. » Disponibilidad del servicio (horaria, técnica, etc.).

Comité de Ética. CEPRAN.

Entidad	CEPRAN
Canal comunicación	» Reuniones. » Correo ordinario y electrónico. » Teléfono » Informes, etc.
Frecuencia	En continuo (en función de la necesidad).
Interlocutor	Miembros del CEPRAN.
Temas significativos/ materialidades	» Conducta Ética. » Cumplimiento normativo.

Administraciones reguladores y UCE

Canal comunicación	Reuniones, correo ordinario i electrónico, teléfono, etc.
Frecuencia	En continuo (en función de la necesidad).
Interlocutor	» Gerencia » Departamento o Dirección que lleva a cabo el trato comercial.
Entidad	Temas significativos/materialidades
Ayuntamientos de los municipios donde Ematsa presta servicios	Cumplimiento normativo y estatutario
Administración General del Estado	Acumplimiento normativo.
Generalidad de Catalunya	Acumplimiento normativo.
Agencia Catalana del Agua. ACA.	» Cumplimiento normativo. » Inversiones. » Gestión infraestructuras.

Proveedores

Entidad	Véase Lista de proveedores aprobados de Ematsa a GESDOCAL
Canal comunicación	Contratos, reuniones, correo electrónico, teléfono, etc.
Frecuencia	En continuo, en función de la necesidad.
Interlocutor	» División o departamento que realiza el trato comercial. » Administración
Temas significativos/ materialidades	» Solvencia económica » Seguridad y Salud Laborales » Comunicación » Evaluación de proveedores » Condiciones comerciales del producto y de la prestación del servicio.

Ciudadanía

Canal comunicación	Oficina atención presencial, Teléfonos gratuitos, Twitter, Web.
Frecuencia	En continuo, en función de la necesidad.
Interlocutor	Unidad comercial y clientes/Administración/inspección/sección ATC/RSC.
Temas significativos/ materialidades	» Comunicación. » Implicación con la comunidad » Actividades lúdicas » Actividades formativas » Prácticas profesionales.

Municipios por donde pasa la Mina de Arquebisbe

Canal comunicación	Reuniones, correo ordinario y electrónico, teléfono, etc.
Frecuencia	En continuo, en función de la necesidad.
Interlocutor	» Gerencia » Área RSC » Área Operaciones
Temas significativos/ materialidades	Apoyo a la conservación administrativa i técnica de la Mina i su divulgación.

Municipios RECAMP

Canal comunicación	Reuniones, correo ordinario y electrónico, teléfono, etc.
Frecuencia	En continuo, en función de la necesidad.
Interlocutor	» Gerencia » Área Operaciones » Área Depuración
Temas significativos/ materialidades	Diseño, viabilidad del proyecto.

Gremio Instaladores de Tarragona

Canal comunicación	Reuniones, correo ordinario y electrónico, teléfono, etc.
Frecuencia	En continuo, en función de la necesidad.
Interlocutor	» Clientes » Área Operaciones
Temas significativos/ materialidades	Coordinación técnica y operativa en el servicio a clientes.

Asociaciones

Entidad	Consultar
Canal comunicación	» Oficina atención presencial. » Teléfonos gratuitos. » Twitter. » Web.
Frecuencia	En continuo, en función de la necesidad.
Interlocutor	» Gerencia » Unidad comercial y clientes » Administración » RSC » Laboratorio
Temas significativos/ materialidades	» Implicación en la comunidad. » Protección del medio ambiente. » Soporte a ayudas grupos de personas más desfavorecidas. » Soporte a actividades culturales y conservación del patrimonio.

Entes beneficiarias de atribuciones dinerarias

Entidad	Consultar convenios atribuciones.
Canal comunicación	» Convenios colaboración, » Correo electrónico, » Actos consejo administración, teléfono.
Frecuencia	En continuo, en función de la necesidad.
Interlocutor	División de Administración / Gerencia
Temas significativos/ materialidades	» Implicación en la comunidad » Implicación del personal » Protección del medio ambiente » Apoyo a ayudas grupos de personas más desfavorecidas » Apoyo a actividades culturales y conservación del patrimonio » Apoyo a iniciativas de preservación del medio natural.

Organismos de acreditación, certificación y homologación

Entidad	Consultar certificados y acreditaciones.
Canal comunicación	» Auditorías » Reuniones » Correo electrónico » Teléfono » Web
Frecuencia	De acuerdo con la programación y a los requisitos de cada norma.
Interlocutor	Gerencia / Comité de Gestión
Temas significativos/ materialidades	» Solvencia económica » Comunicación » Transparencia » Excelencia con el servicio » Seguridad y Salud Laborales » Protección del medio ambiente » Mejora continua » Cumplimiento de objetivos y requisitos

3.8 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Ematsa lo considera como un elemento fundamental de su estrategia para la mejora continua. Permite satisfacer las expectativas de los diversos grupos de interés, potencia los resultados empresariales e impulsa el desarrollo sostenible.

El SIG abarca toda la actividad de la compañía y de manera transversal trata la gestión de la calidad del servicio, la competencia técnica, el cuidado por el medio ambiente, la inocuidad del agua, el uso eficiente de la energía y la Seguridad y Salud Laboral

Los ejes fundamentales del sistema de gestión integrado están descritos en la Política de Gestión Integrada.

La dirección de Ematsa considera que el cumplimiento en la gestión ha de contribuir en la mejora de la calidad de vida de las personas y a generar valor para los diversos grupos de interés. En este sentido, Ematsa

desarrolla toda su actividad bajo el principio esencial de la seguridad y la salud de las personas (trabajadores, clientes, proveedores, contratistas, etc.), y en su estrategia y gestión, la organización incluye aquellos aspectos sociales, laborales, éticos y ambientales que van más allá del estricto cumplimiento legislativo.

Con tal de alcanzar los objetivos, Ematsa ha desarrollado un modelo de gestión unificado que integra los siguientes sistemas:

ISO 9001.

Gestión de calidad, según ISO 9001:2015

Sistema de gestión de calidad. Certificado desde 2002. Consta de una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales para alcanzar la calidad de los productos y servicios que ofrecen al cliente. Planifica, controla y mejora aquellos aspectos que influyen en la satisfacción del cliente y en el alcance de los objetivos establecidos.

OHSAS 18001.

Prevención de riesgos laborales, según OHSAS 18001

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral. Certificado desde el 2006, Asegura la mejora continua en la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de los riesgos derivados de las actividades de los trabajadores y el cumplimiento con la reglamentación vigente.

ISO 22000.

Gestión del riesgo sanitario del agua

Tiene la misión de controlar y eliminar o, cuando no es posible, minimizar las amenazas de la inocuidad del agua a lo largo de los diferentes procesos y asegurar que el agua que llega a los abonados es completamente inocua en el momento de la entrega. En el 2010, Ematsa fue la 2ª empresa de abastecimiento público de agua del Estado en obtener esta certificación.

ISO 14001.

Gestión ambiental, según ISO 14001

Sistema de gestión ambiental. Certificado desde el 2004. Pretende implementar a la actividad de la organización un equilibrio adecuado entre el desarrollo económico y el uso racional de los recursos, así como en la protección y conservación del entorno, sin olvidar la monitorización en continuo del cumplimiento con la legislación, normativa y reglamentación aplicables a cada actividad.

ISO 17025. Laboratorios de ensayo, según ISO 17025

• Actividades de toma de muestras medioambientales y ensayos:

Mediante la primera acreditación ISO17025 otorgada en 1998 por la "Entidad Nacional de Acreditación y Certificación" (ENAC) el laboratorio de Ematsa garantiza a sus clientes, no solo la calidad de su servicio, sino que también su competencia técnica en las actividades de toma de muestras medioambientales y ensayo.

Alcance de acreditación nº 142/LE354. Ensayos en el sector medioambiental.

• Análisis toxicológicos y forenses:

En 2010, se amplía la acreditación a matrices pulverulentas y vegetales en la identificación de sustancias estupefacientes y psicotrópicas.

Alcance de acreditación nº 142/LE1618. Análisis toxicológicos y forenses.

• Análisis agroalimentarios:

Desde el 2017, el laboratorio vuelve a ampliar su garantía y competencia técnica acreditando los análisis genéticos de identificación de caninos.

Alcance de acreditación nº 142 / LE2345. Análisis genéticos.

ISO 50001. Gestión energética, según ISO 50001

Certificado del 2015. El sistema de gestión energética (SGE) de Ematsa es una herramienta para aplicar la mejora continua en el aprovechamiento de los recursos energéticos y la reducción de emisiones.

GRI-G4. Responsabilidad Social Corporativa, según formato Global Reporting Initiative – G4

Verificación externa d'AENOR, que garantiza que el contenido y los datos de la presente memoria de sostenibilidad son ciertos y se ajustan en fondo y forma a los principios y directrices generales de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad GRI (Global Reporting Initiative).

3.9 PORTAL DE TRANSPARENCIA

Con el objetivo de hacer más transparente su gestión, y de acuerdo con lo que establece la normativa sobre transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, Ematsa publica en su web corporativa de manera permanente a través de su Portal de Transparencia la siguiente información:

- Información actualizada sobre las actuaciones desarrolladas por la empresa.
- Resultados de su gestión, canales de comunicación necesarios para dar respuesta a las demandas de información.
- Cuestiones relacionadas con la gestión de los recursos humanos.
- Contratos de suministros, servicios y obras.
- Otras informaciones consideradas de interés público y vinculadas a la transparencia en la gestión

Al Portal de Transparencia, se puede acceder a través de la página web de Ematsa:

www.Ematsa.cat



4.

COMPROMISO CON EL EQUIPO HUMANO

4.1 Equipo humano en cifras

4.2 Talento y formación

4.3 Comunicación y participación

4.4 Igualdad y Conciliación

4.5 Código ético

4.6 Seguridad y salud

4.7 Protocolo de actuación en materia de acoso

4.8 Análisis de los riesgos psicosociales

4.9 Visita a los nuevos espacios de los empleados jubilados de Ematsa

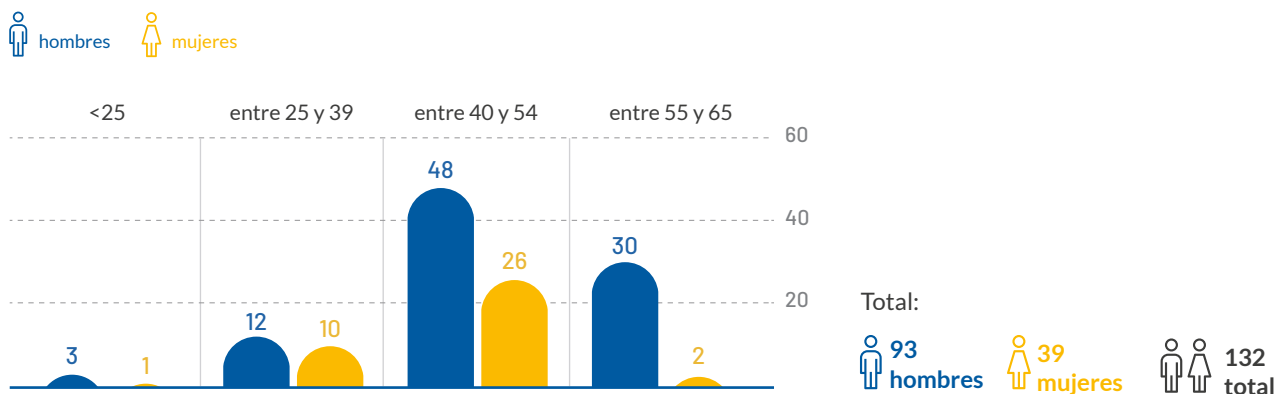
4.10 Visita de familias

COMPROMISO CON EL EQUIPO HUMANO

4.1 EQUIPO HUMANO EN CIFRAS



Plantilla por edades



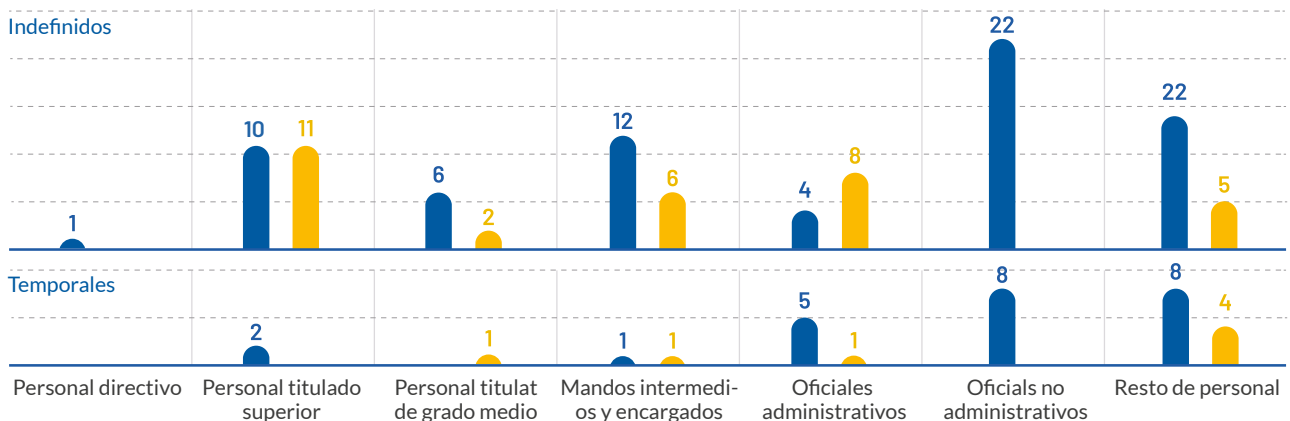
Bajas

	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	0	0	0
Titulados superiores	0	1	1
Titulados grado medio	0	0	0
Mandos intermedios	0	6	6
Personal administrativo	2	0	2
Oficiales operarios	14	0	14
Resto plantilla	19	12	31
Total	35	19	54

Incorporaciones

	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	0	0	0
Titulados superiores	2	0	2
Titulados grado medio	0	2	2
Mandos intermedios	0	4	4
Personal administrativo	2	0	2
Oficiales operarios	11	0	11
Resto plantilla	21	16	37
Total	27	22	58

hombres mujeres



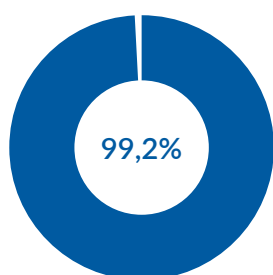
Total de tipos de contratos de nuevas incorporaciones:

101 hombres 39 mujeres 140 total

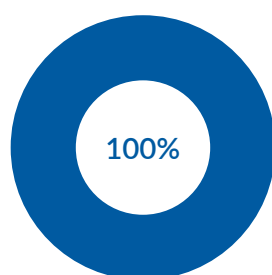
Retribución salarial

Grupo profesional	Área Administrativa	Área Operaria	Área Técnica
1	18.674,33	18.674,33	18.674,33
2B	26.407,61	26.896,01	27.018,17
2A	28.332,65	28.821,05	29.065,25
3B	29.955,05	30.077,21	30.565,61
3A	31.985,37	32.229,57	32.717,97
4	32.272,85	34.226,45	34.714,85
5	35.027,65	35.027,65	38.690,65
6	35.094,01	35.094,01	39.978,01

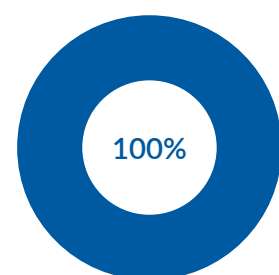
Ematsa promueve la igualdad de oportunidades y aplica igualdad salarial, no existiendo ninguna diferencia por sexo en las retribuciones aprobadas por el convenio de los trabajadores.



Trabajadores incluidos en el conceso colectivo de Ematsa



Trabajadores representantes en el Comité de Seguridad y Salud de Ematsa



Trabajadores representantes por organismos independientes. (CCOO y UGT)

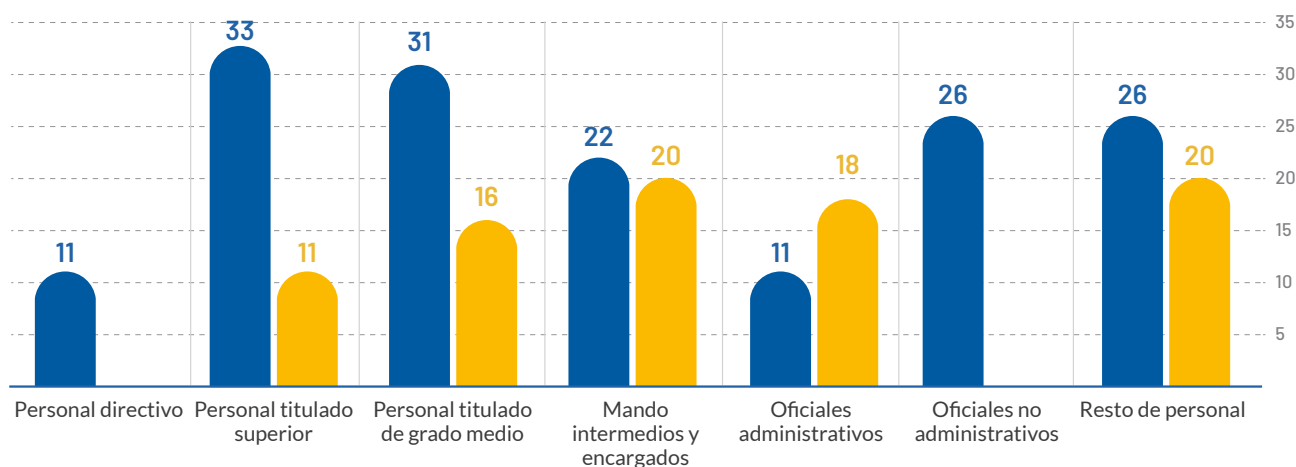
Ninguno de los trabajadores de Ematsa es retribuido por un importe inferior al que establece el salario mínimo del convenio colectivo vigente.

4.2 TALENTO Y FORMACIÓN

Personas formadas durante el año 2018, y que han recibido la formación dentro de la jornada laboral. Para dotar la plantilla de las capacidades y habilidades requeridas en el cumplimiento de su tarea, Emat-sa elabora anualmente un Plan de formación que recoge las necesidades formativas detectadas en cada puesto de trabajo. Las personas formadas durante 2017, y que han recibido la formación dentro de la jornada laboral, son las que se muestran en la siguiente tabla:

Acciones formativas

hombres mujeres

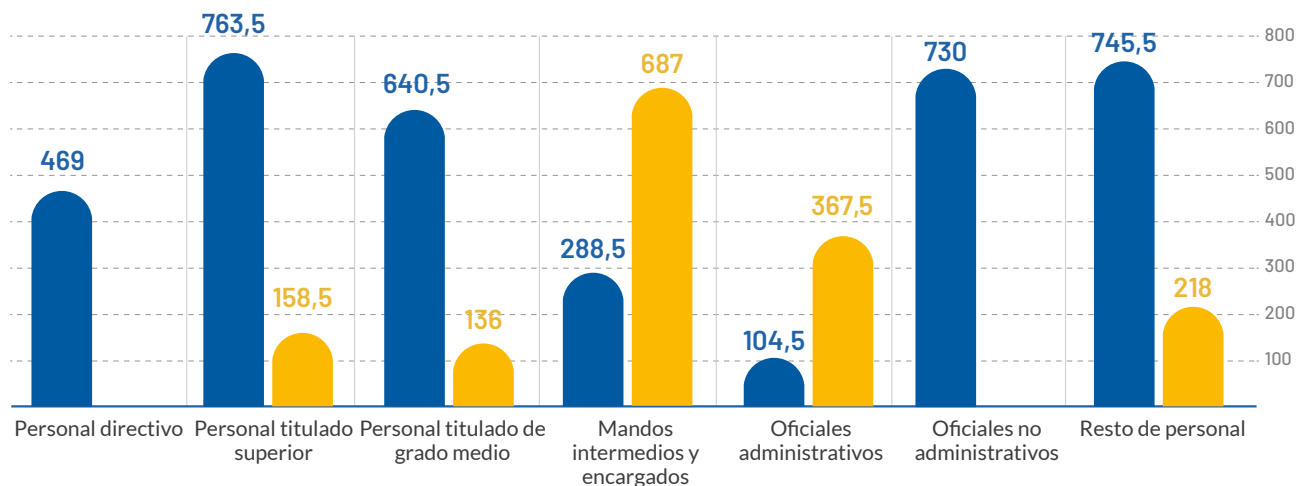


Total de acciones formativas:

160 hombres 85 mujeres 245 total

Horas de formación

hombres mujeres



Total de horas de formación:

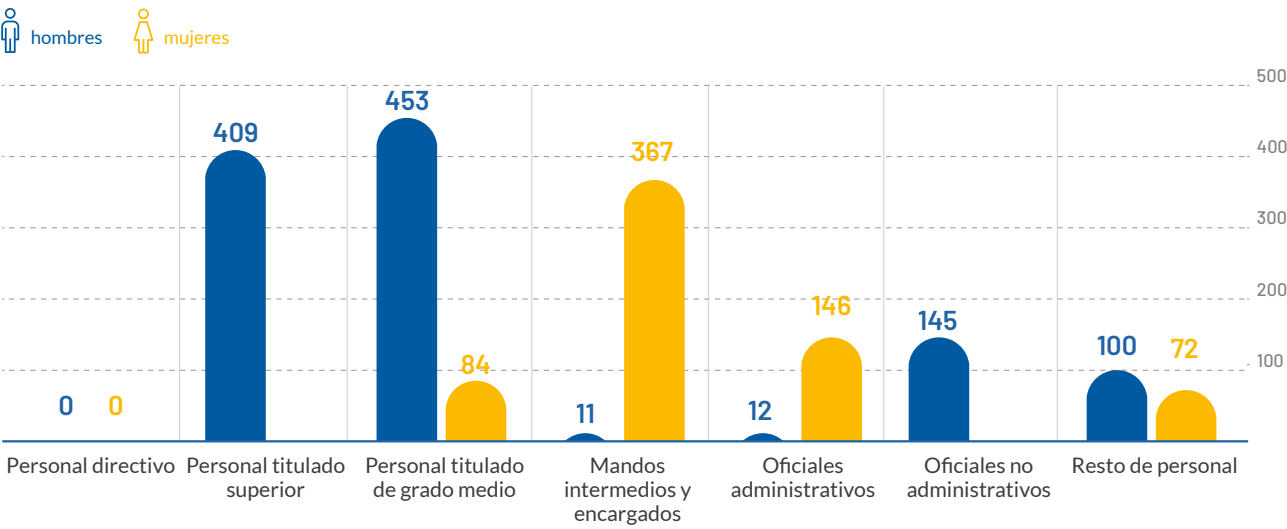


Media de horas de formación por trabajador durante el año 2018:



Ematsa dispone de una plataforma propia de formación, a través de un portal web para impartir formación con metodología e-learning. De esta manera, se acercan las nuevas tecnologías a toda la plantilla y se adapta mejor a la disponibilidad horaria de cada trabajador.

Horas que el personal utiliza las nuevas tecnologías en el aprendizaje



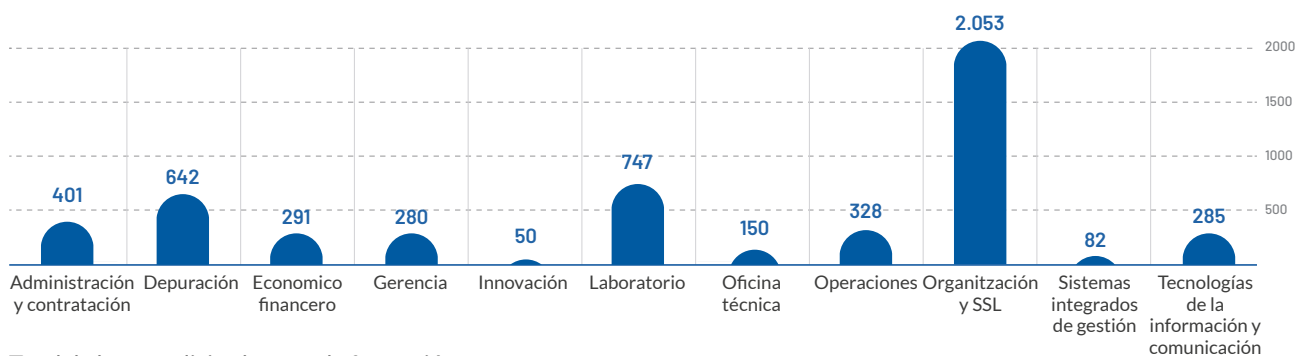
Total de horas que el personal utiliza las nuevas tecnologías en el aprendizaje:



	Hombres	Mujeres	Total
Trabajadores que han sido padres/madres	3	0	3
Trabajadores con permiso de paternidad/maternidad	4	0	4
Trabajadores con excedencia de paternidad/maternidad	0	0	0
Trabajadores que continúan en plantilla pasados 12 meses de la reincorporación	6	3	9

A los trabajadores recién llegados, se les entregará un Manual de Bienvenida, que incluye la información y formación inicial necesarias, y que incluye la política de gestión integrada, el código ético y la formación específica de su lugar de trabajo.

Solicitudes de formación – horas



Total de horas solicitadas para la formación:
5309 horas

4.3 COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Manual de bienvenida

A los profesionales que se incorporan a la empresa, se les dará el Manual de Bienvenida, que incluye la información y formación inicial necesarias, entre las cuales se encuentran las normas de calidad, medio ambiente, gestión de residuos, requerimientos legales, de prevención, política integrada, código ético y la formación específica de su lugar de trabajo.

Newsletter

La newsletter que se envía por correo electrónico tiene una periodicidad mensual. El 60% de personas que la han recibido también la han abierto.

Buzones de buenas ideas

Durante el 2018 se han recogido 15 sugerencias, de las cuales se han implementado 6 (40%). En total desde la puesta en funcionamiento del buzón se han recibido 127 sugerencias y se han implementado 72, (un 57%).

4.4 IGUALDAD Y CONCILIACIÓN



El compromiso de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, según el principio establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, se asume en todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de Ematsa, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y ocupación, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación.

Aunque el artículo 45.2 de la Ley de Igualdad establece que en el caso de las empresas de más de 250 trabajadores las medidas de igualdad tendrán que dirigirse obligatoriamente a la elaboración y aplicación de un Plan de Igualdad, Ematsa con 129 trabajadores decide recoger todas las acciones en

su Plan de Igualdad de forma totalmente voluntaria. Este Plan de Igualdad se define como un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación de la realidad de la empresa, para alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, y para eliminar la discriminación por razón de sexo.

Para realizar el seguimiento y la evaluación de cada una de las acciones incluidas en el Plan de Igualdad, se ha constituido una Comisión de Igualdad, formada por 2 representantes legales de los trabajadores y 2 representantes de la empresa.

El Plan de Igualdad de Ematsa se concreta en las siguientes acciones, las cuales están recogidas en 8 ámbitos distintos.

Ámbito	Acciones
Plantilla. Representatividad de género	» Estudio causas de segregación de género vertical y horizontal (Acción terminada) » Potenciar el uso del lenguaje neutro en las ofertas de trabajo (Acción terminada) » Aplicar criterios de discriminación positiva a favor del género menos representado en los procesos de selección (Acción terminada) » Aplicar criterios que faciliten la incorporación de jóvenes a los puestos de trabajo vacantes (Acción terminada) » Aplicar criterios de discriminación positiva entorno a las mujeres en los procesos de promoción de personal (Acción terminada) » Aplicar criterios de discriminación positiva entorno las mujeres en el acceso de cargos de responsabilidad » Revisar anualmente la segregación por género de las desvinculaciones (Acción terminada)
Cultura y política de Igualdad	» Difusión del Compromiso asumido por la empresa en materia de Igualdad (Acción terminada) » Crear una Comisión de Igualdad y definición de sus funciones (Acción terminada) » Nombramiento del Agente de Igualdad y definición de sus funciones (Acción terminada) » Difusión de las políticas de Igualdad (Acción terminada) » Definición de los contenidos de Igualdad en el Manual de Bienvenida (Acción terminada) » Seguimiento de la web e intranet de la empresa de los contenidos referentes a igualdad Programada para 2018.
Procesos de gestión de los Recursos Humanos	» Establecer el proceso de selección como un sistema neutro de evaluación de (Acción terminada) » Difundir el proceso de selección entre los candidatos a un lugar de trabajo (Acción terminada) » Revisión del proceso de promoción interna para que se aseguren la igualdad entre mujeres y hombres (Acción terminada) » Análisis anual de las acciones de formación técnicas o de desarrollo profesional por género (Acción terminada) » Incorporación de formación en materia de igualdad en el Plan de Formación Anual (Acción terminada) » Establecer convenios de colaboración con centros de formación profesional con tal de incorporar personal del género menos representado en cada área (Acción terminada) » Sensibilizar al personal en diversidad funcional (Acción terminada)
Comunicación, Imagen y Lenguaje	» Dar a conocer a todo el personal las acciones que se están llevando a cabo en materia de Igualdad (Acción terminada) » Hacer presente, a través de la imagen de la empresa, los compromisos que se asumen programados para 2018 » Planificar las comunicaciones en materia de Igualdad que se harán a los trabajadores » Fomentar el uso de lenguaje neutro, no sexista (Acción terminada)
Retribución	» Aplicación neutra de la política retributiva (Acción terminada)
Conciliación de la vida personal, familiar y laboral	» Difusión de las medidas que promuevan para la conciliación (Acción terminada) » Promover nuevas medidas de conciliación (Acción terminada)
Prevención del acoso	» Elaboración del protocolo de actuación en materia de acoso a la empresa (Acción terminada) » Establecer canales de comunicación necesarios para poder informar de actitudes en materias de acoso (Acción terminada) » Difusión del Protocolo de acoso de la empresa (Acción terminada) » Incorporación de formación en protocolo de acoso en el Plan de Formación Anual (Acción terminada)
PRL asociados al embarazo y la lactancia	» Revisión de las medidas a aplicar en caso de embarazo y lactancia (Acción terminada)

El año 2018 se ha elaborado un nuevo Plan para dar continuidad a la política de igualdad de oportunidades de Ematsa. La comisión de igualdad vela por su diseño y cumplimiento. Forman parte de manera

prioritaria hombres y mujeres representantes de la empresa y de su personal.

También durante el año 2018 no había constancia de que haya habido ningún caso de discriminación en Ematsa.

Paralelamente se han aprobado nuevas medidas de conciliación vinculadas a la flexibilidad horaria (horarios y permisos recuperables algunas de ellas por sobre del que establece la legislación vigente (Conveni Col·lectiu de l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, S.A.), y son de la aplicación de todo el personal.

Medidas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal

- **Licencias retribuidas:** por matrimonio, nacimiento, adopción o acogida de hijos/as, maternidad, lactancia, enfermedad grave, muerte o hospitalización de familiares al segundo grado, cambio de domicilio, entre otros.
 - **Jubilación parcial:** se ha establecido un acuerdo vigente hasta 2018, por el cual se pueden acoger a la jubilación parcial las personas que este año cumplen los 61 años. En este sentido, la empresa se compromete a realizar un contrato de relieve que permitirá al relevado poder acogerse a la jubilación parcial.
 - **Mejora de las prestaciones por Incapacidad temporal:** la empresa complementará el 100% del salario por las situaciones de incapacidad temporal derivada de enfermedad en función de su duración, y lo hará siempre en el caso de accidente laboral.
 - **Seguro de vida y accidentes:** Ematsa tiene aseguradas las contingencias de invalidez o muerte para todo el personal que abarca el convenio colectivo vigente.
 - **Compensación por consumo de agua:** se retribuye a todo el personal de forma trimestral, un importe correspondiente al mínimo consumo de agua según la tarifa vigente establecida.
- Anualmente se celebra la festividad de la jornada patronal de las empresas de servicios (la Madre de Dios de la Candela) coincidiendo con el primer viernes de cada mes de junio.
- Y, por último, existe un premio para el cumplimiento de los 25 años de antigüedad como empleado, por un importe de una paga extra, en reconocimiento a la trayectoria de servicio con Ematsa.

4.5 CODIGO ÉTICO

Ematsa dispone de diversos medios para fomentar el comportamiento ético de la organización y actuar de acuerdo con las leyes y normativas vigentes.

El código ético enmarca los valores y los principios de actuación de Ematsa, y de acuerdo con estos, establece las políticas y normas de actuación:

- Con los funcionarios públicos
- Con el sector privado y ante conflictos de interés.
- En las acciones de patrocinio, mecenazgo y colaboración.
- En el ámbito de la seguridad de la información.
- Con la tecnología industrial.
- En el desarrollo de actividades con incidencia ambiental.
- La estructura ética, que incluye las normas, los órganos, los procedimientos y las prácticas profesionales por la gestión ética, está supervisada por el Comité de Ética, Prevención de Riesgos Penales y de Cumplimiento Normativo (CEPRAN). Este Comité tiene por objetivo integrar la ética en la visión, la estrategia, la gestión y las prácticas de la empresa.

El código Ético de Ematsa es vigente desde agosto de 2015 y está permanentemente disponible en la web corporativa.

Código Ético de Ematsa

Además, el código ético de Ematsa incluye en su apartado “12 Política de Ematsa en las relaciones con el sector privado y conflictos de interés” que tiene por finalidad evitar y gestionar los conflictos de interés que pueden surgir en las relaciones de los directivos, consejeros, empleados o colaboradores de Ematsa con el sector privado.

4.6 SEGURIDAD Y SALUD

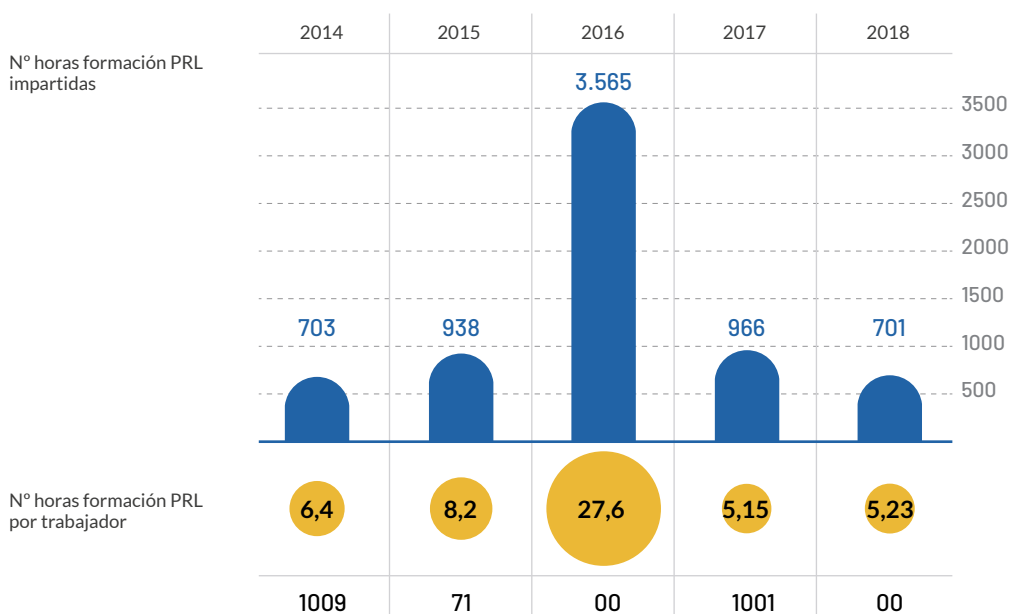


Las evaluaciones realizadas durante 2018 han sido:

- Estudio específico de exposición a agentes químicos (concentración de fibras de amianto en el aire durante las tareas de corte de tuberías de fibrocemento).
- Estudio de condiciones ambientales (iluminación) a la embotelladora.
- Estudio de riesgos psicosociales y evaluación del clima laboral.
- Estudio de contaminantes químicos en los laboratorios.
- Estudio de ruido en el laboratorio.
- Evaluaciones de nuevos puestos de trabajo (operario/a en aplicación de plaguicidas).

Actividades preventivas

Las actividades formativas más representativas han sido emergencias, gestión del estrés, trabajos en espacios confinados, riesgos biológicos, exposiciones a ruido y vibraciones, trabajos en altura y uso de desfibrilador.



Otras actividades preventivas que se han llevado a cabo en Ematsa han sido derivadas de las inspecciones realizadas a diferentes instalaciones, de comunicados de riesgos, accidentes y como resultado de las acciones para resolver desviaciones de auditorías.

SALUD LABORAL

A todos los empleados de Ematsa se les ofrece anualmente, un examen de vigilancia de la salud, en función de los riesgos asociados a su puesto de trabajo, de acuerdo con el artículo 22 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

El Comité de Seguridad acordó la obligatoriedad del reconocimiento médico en el caso concreto de lugares de trabajo que puedan originar enfermedades profesionales, o en los que el estado de salud del trabajador pueda suponer un riesgo para si mismo. La tasa de empleados que han asistido al reconocimiento médico en estos casos ha estado del 100 por ciento, y al global de la empresa ha sido del 90,5%, en 2018.

En la vigilancia de la salud del año 2018, se han añadido pruebas específicas de detección precoz de enfermedades: PSA y sangre oculta en heces.

SINIESTRALIDAD LABORAL

Durante el 2018 en Ematsa hubo 2 accidentes con baja.

Durante el 2018, no se ha diagnosticado ninguna enfermedad profesional.

El Plan de Prevención, que cuenta con la implicación de todos los niveles de la organización, se define con carácter anual.

La investigación, registro y comunicación de los accidentes de trabajo ocurridos en Ematsa, se ha llevado a cabo con el procedimiento PE-S/P-01 "Investigación, registro y notificación de accidentes, enfermedades profesionales e incidentes", que se refieren a la comunicación con la autoridad laboral y recoge eso que indica en la legislación nacional y las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo.

INVERSIÓN Y GASTOS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Ematsa destina una importante partida presupuestaria a aspectos relacionados con la seguridad y salud laboral. Durante 2018, se han hecho inversiones para el mantenimiento de equipos de seguridad, así como para la realización de inspecciones reglamentarias de instalaciones y de equipos. También se hacen gastos asociados al suministro de equipos de seguridad, estudios específicos de riesgos y formación específica.

4.7 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE ACOSO



El 19 de enero de 2017 por parte de representantes de la Dirección de Ematsa y de los representantes de su colectivo de personas trabajadoras se firmó por primera vez un protocolo para la prevención y protección del personal delante potenciales conductas de acoso. Este documento recoge el procedimiento de actuación por parte de la empresa de caso de acoso sexual, moral o por razón de género, mediante el cual se pretende establecer medidas que permitan denunciarlo y garantizar un ambiente de trabajo productivo, seguro y respetuoso para todas las personas.

Existe una dirección de correo electrónico a través de la cual, desde la absoluta confidencialidad, se pueden hacer llegar denuncias a la comisión de seguimiento del protocolo en materia de acoso. Esta comisión se compromete, mediante la signatura de protocolo, a tratarlas de acuerdo con el procedimiento previamente establecido en el propio protocolo y, llegado el momento, a promover las medidas más adecuadas en cada caso.

4.8 ANÁLISIS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SONDEO DEL CLIMA LABORAL



Durante el 2018 en Ematsa se han llevado a cabo diversos estudios para medir la satisfacción del personal de la compañía y detectar diversos indicadores del riesgo. Son la evaluación del clima laboral, la evaluación de riesgos psicosociales y el estudio de absentismo.

Desde la División de Organización y Salud de las Personas también se ha iniciado un proyecto de análisis del entorno psicosocial incluye factores como la organización de las tareas, la cultura organizacional, las actitudes, los valores, las creencias y las prácticas habituales en la empresa. Se proponen dos actuaciones específicas que permitirán avanzar en dos direcciones en la Seguridad y Salud dentro la normativa de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales. Por un lado, valorando el entorno laboral de Ematsa y por el otro, teniendo en cuenta las personas que forman la plantilla de la organización. Para conseguirlo la opinión del personal de Ematsa es fundamental.

Se utiliza también un segundo cuestionario de clima laboral mediante el cual se pretende conocer

cuál es el nivel de satisfacción y motivación del personal, con los resultados se puede trabajar en medidas para ser más eficientes y en definitiva trabajar en mantener la mejora continua en los procesos. En el caso del absentismo, se considera que, entre otros, puede devenir un indicador adicional de la salud de la empresa y de su clima.

Las encuestas sirven para establecer indicadores que verifiquen que en general la percepción del clima laboral de Ematsa es bueno. No obstante, hay también detectadas áreas de mejora que son sensibilización en la salud, la comunicación interna y el liderazgo.

Por lo que se refiere a los riesgos psicosociales, la encuesta elaborada desvela que hay un riesgo mediano por carga mental. El resto de los indicadores como la autonomía temporal, el contenido del trabajo, la supervisión/ participación, la definición del rol, el interés por el trabajador y las relaciones personales que han estado evaluadas como aceptables.

4.9 VISITA A LOS NUEVOS ESPACIOS DE LOS EMPLEADOS JUBILADOS DE EMATSA

El pasado 21 de diciembre con motivo de la llegada de las Fiestas Navideñas se organizó un pequeño acto para agradecer el trabajo realizado por las personas que durante muchos años han formado parte de la plantilla de Ematsa y que ahora están jubiladas.

En la sala Forum el director-gerente de Ematsa, Dani Milan, les explicó los retos más inmediatos y los futuros proyectos.

Posteriormente, tuvieron también la oportunidad de recorrer el Camí de l'Aigua y el remodelado Centro de Telecontrol.

4.10 VISITA DE FAMILIAS

El pasado 8 de julio se realizó una sesión divulgativa sobre los nuevos espacios inaugurados en motivo del proyecto SinapTIC. En la reciente estrenada Sala Forum se preparó y se hizo una presentación por parte de algunos empleados explicando las novedades a la actividad de los diferentes departamentos de la compañía. La sesión acabó con una visita al Camí de l'Aigua. La asistencia fue de una treintena de personas.



5. COMPROMISO CON EL CLIENTE

5.1 Canales de atención al cliente

5.2 Fondos sociales

5.3 Gestión de quejas y reclamaciones

5.4 Encuesta satisfacción cliente

5.5 Cortes programados

5.6 Planta embotelladora

5.7 Conmemoración de los 20 años de la ISO17025

COMPROMISO CON EL CLIENTE

5.1 CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Los canales de atención que Ematsa tiene a disposición de sus clientes son:

Oficina de atención al cliente

Está en la misma sede de la sociedad, en la Muntanyeta de Sant Pere i Sant Pau, s/n de Tarragona. El horario de Atención al Cliente es de lunes a viernes de 9 a 14 horas. Se atienden presencialmente las gestiones y consultas relacionadas con el servicio. Durante el año 2018 se llevaron a cabo 16.643 gestiones relativas a la atención del cliente.

Teléfono gratuito de atención al cliente averías 900 203 329

Se trata de un teléfono de atención de averías disponible las 24 horas de los 365 días del año a través del cual se atienden los avisos de incidencias del servicio (fugas públicas, carencias de servicio, carencias de presión, problemas de alcantarillado y presencia de plagas del alcantarillado en la vía pública).

Otros canales no presenciales

Otros canales de comunicación no presenciales que tiene disponible Ematsa son el buzón de correo electrónico de atención al cliente info.Ematsa@Ematsa.cat, a través del cual los clientes reciben respuesta a sus solicitudes, consultas y reclamaciones.

Teléfono gratuito de atención al cliente comercial 900 550 555

El horario de atención de este canal es de lunes a viernes de 8 a 15 horas. A través de esta línea gratuita durante el año 2018 se atendieron un total de 38.498 llamadas correspondientes a consultas y gestiones del servicio que se realizaron evitando el desplazamiento de usuarios.

Oficina virtual

A través del portal web de Ematsa www.Ematsa.cat se puede acceder a la Oficina Virtual, desde la cual los clientes pueden darse de alta al servicio y acceder a los datos de su contrato, consultar las facturas, los consumos y hacer modificaciones de los datos de contacto o domiciliación. Durante el 2018 se realizaron 9.805 gestiones. También está disponible la App de la Oficina Virtual, herramienta que permite realizar las mismas gestiones que la Oficina Virtual desde un dispositivo móvil o tableta con sistema operativo IOS o Android.

Twitter

El 22 de marzo de 2014, coincidiendo con la celebración del Día Mundial del Agua, Ematsa hizo público la cuenta de Twitter @Ematsa de esta manera se abrió un nuevo canal de atención al cliente adaptándose al cada vez más extendido uso de las redes sociales. Durante el año 2018 se finalizaron positivamente 21 conversaciones relacionadas con consultas de servicio.

5.2 FONDOS SOCIALES



El año 2013, Ematsa aprobó la creación de un Fondo Social para la concesión de ayudas a personas en situación de necesidad y urgencia social, con la finalidad de sufragar el pago de las facturas de agua y alcantarillado. Ese mismo año, el Fondo Social se dotó con 60.000 €.

Con tal de continuar dando respuesta a las necesidades sociales existentes, cada año se han asignado las renovaciones de los Convenios que aún son vigentes, incrementando el Fondo Social durante el 2018 hasta los 110.000€.

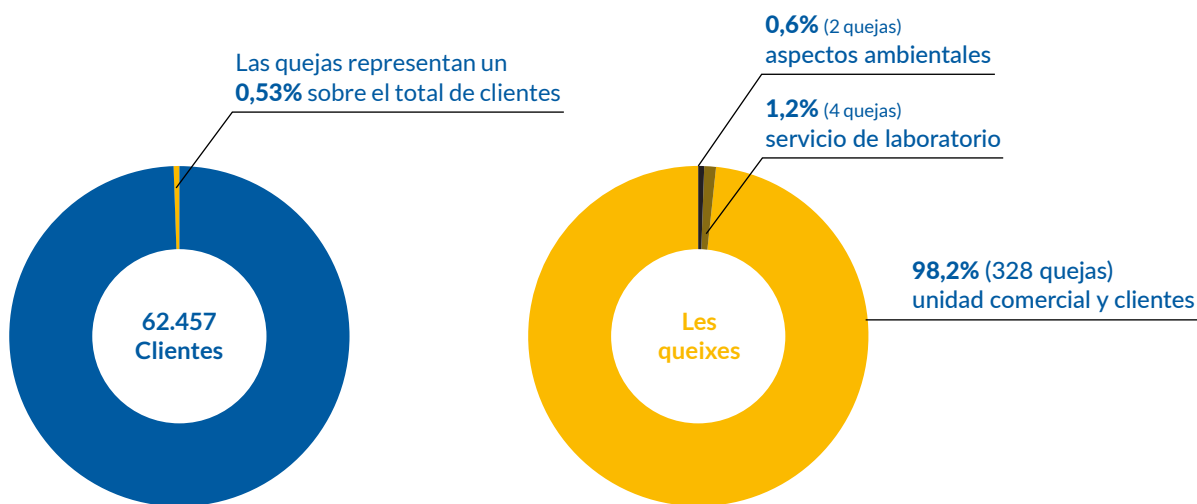
El número de familias beneficiarias del fondo se ha

ido incrementando, hasta llegar a la cifra de unas 650 familias.

Para la concesión de la ayuda, se trabaja juntamente con los Servicios Sociales de cada uno de los Ayuntamientos de la comunidad de servicios, los cuales de acuerdo con la valoración técnica correspondiente comunican a Ematsa los datos de las unidades familiares/ convivenciales que cumplen los requisitos para ser beneficiarias de estas ayudas.

5.3 GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Durante el año 2018 Ematsa ha registrado formalmente 524 quejas y reclamaciones. Todas han sido tratadas y resueltas durante el ejercicio 2018.



Distribución por causas más comunes de las 328 quejas de la unidad comercial y clientes:

- 245 fugas interiores
- 11 verificaciones oficiales de contador
- 6 estimaciones incorrectas de consumo
- 24 errores de lectura
- 4 conceptos facturación erróneos
- 1 errores de instalación
- 8 otros
- 19 reclamaciones oficiales
- 4 daños materiales a terceros
- 5 consumo acumulado
- 1 atención al cliente

Adicionalmente y para garantizar el diálogo y el compromiso con sus clientes, el grupo Agbar cuenta con la figura del Customer Counsel. Se trata de la última opción amigable, dentro del grupo Agbar, para responder al cliente y encontrar una solución a su reclamación.

Ematsa, como empresa que forma parte del grupo Agbar, está adherida a este servicio. Entonces, cualquier cliente que no esté de acuerdo con la respuesta recibida por parte de Ematsa puede solicitar la intervención del Customer Counsel, el cual analiza de manera personalizada cada reclamación y promueve el acercamiento de las partes para llegar a una solución.

Los objetivos del Customer Counsel son:

- Promover la mediación entre el cliente y la empresa.
- Actuar con imparcialidad delante las partes, con transparencia en la gestión, con confidencialidad de la información y con independencia respecto las áreas de atención al cliente.
- Defender y proteger los derechos de los clientes derivados de su relación con cualquiera de las empresas adheridas.
- Identificar, a partir de las reclamaciones que recibe, las oportunidades de mejora del servicio al cliente y formular recomendaciones y propuestas para conseguir estas mejoras.
- Promover el contacto con los grupos de interés con el entorno de los clientes, como pueden ser asociaciones de consumidores, Oficinas de Atención al Consumidor, etc...

También puede intervenir cuando el cliente no haya recibido respuesta a la reclamación presentada y haya transcurrido el plazo máximo fijado para hacerlo.

Si finalmente no se consigue un acuerdo, el Customer Counsel emitirá una resolución, la cual será voluntaria para el cliente y de obligado cumplimiento para Ematsa.

El Customer Counsel no podrá intervenir en aquellos casos en que la reclamación este pendiente de la decisión de una Administración Pública o de un organismo que dependa.

El año 2018 llegaron 3 quejas de Ematsa a la oficina del Customer Counsel, las cuales se resolvieron positivamente.

5.4 ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTE

Para Ematsa la opinión de los clientes es un elemento fundamental para conocer de primera mano la satisfacción del consumidor final respecto la prestación del servicio. Por este motivo, anualmente Ematsa analiza la satisfacción de los clientes. Los resultados son una herramienta clave en la mejora continua del cumplimiento de las expectativas de los clientes así como de la misma gestión interna.

Con tal de garantizar la objetividad de los resultados, el servicio de la realización del estudio se encarga a una empresa externa que realiza una encuesta de satisfacción a los clientes mediante la metodología de encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI).

Los objetivos de la encuesta se pueden resumir en:

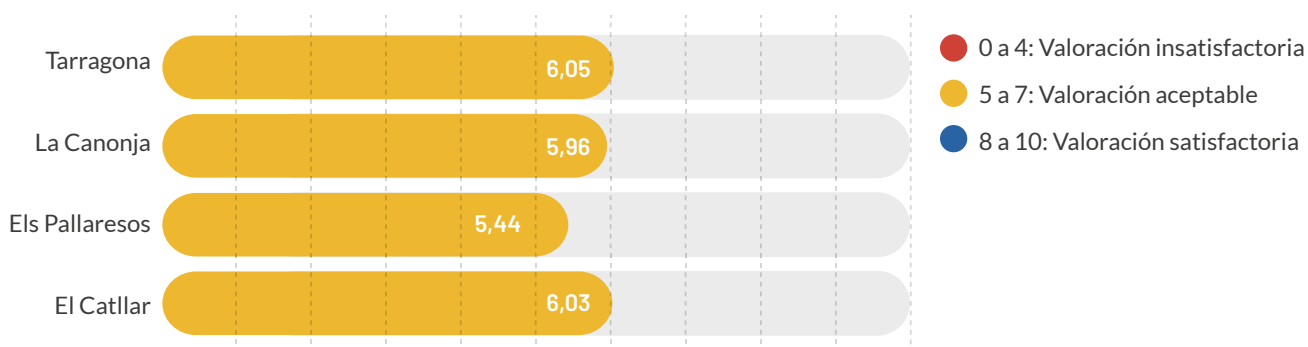
- Conocer el nivel de satisfacción de los clientes con los atributos definidos.
- Analizar puntos fuertes y áreas de mejora del servicio.
- Comprender los requerimientos de los clientes.
- Conocer la percepción de los clientes respecto a otros aspectos de interés para Ematsa.

- Recibir los resultados de forma flexible, atractiva, sencilla y rápida, porque se conviertan en herramientas de trabajo eficaces.

En catalán: Ell estudio se realiza anualmente en la Comunidad de Servicios, o sea, en los municipios en los que Ematsa gestiona el servicio de abastimient de agua. El año 2018 los índices de satisfacción global del cliente con Ematsa, en una escala de 10 fueron en Tarragona 6,99, en la Canonja 7,26, en los Pallaresos 6,56 i en el Catllar 6,91.

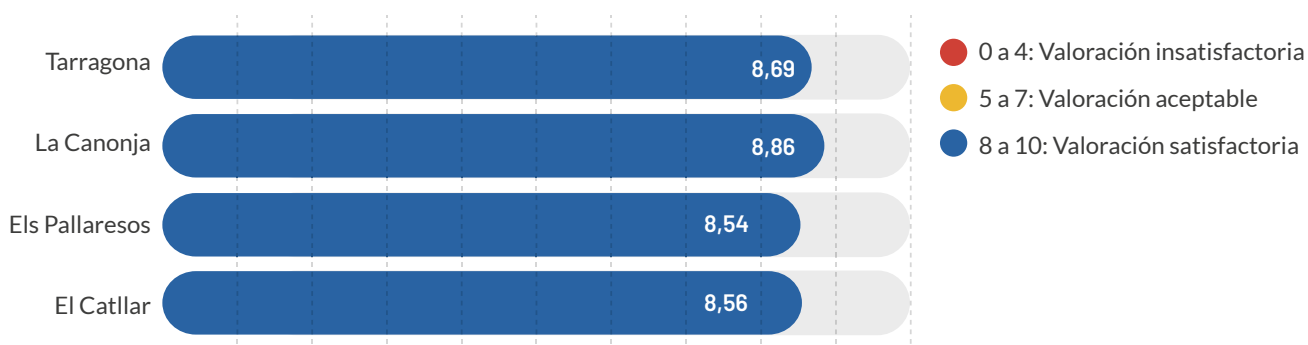
Organoléptica

La calidad del agua

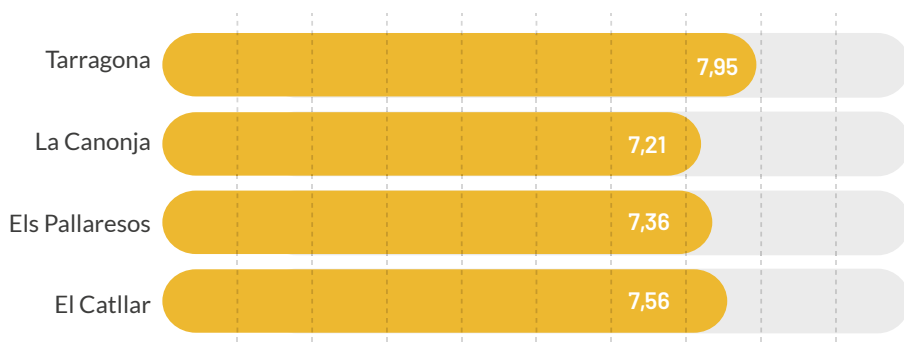


Servicio

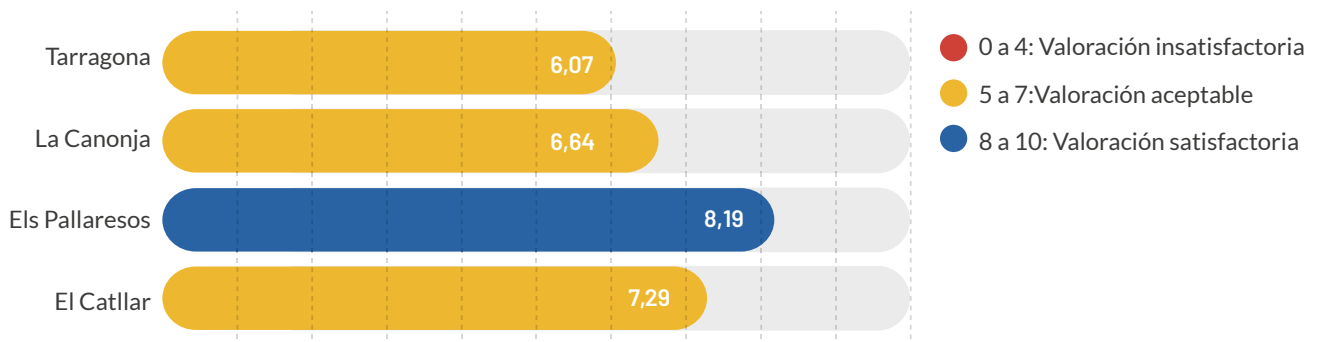
La continuidad del suministro



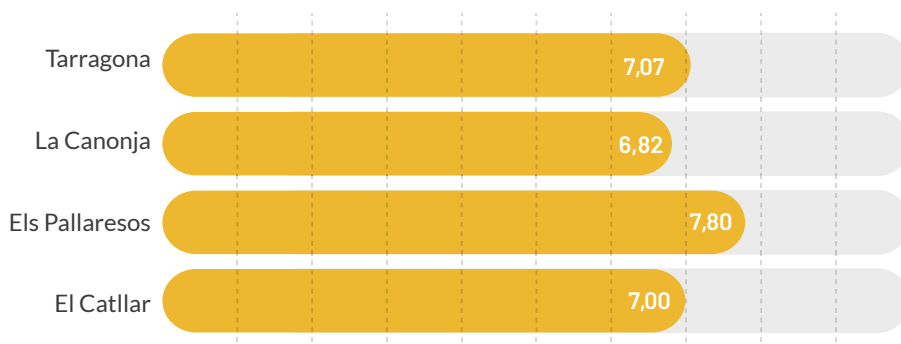
La presión con la cual llega el agua en su casa



La facilidad para contactar con la Compañía

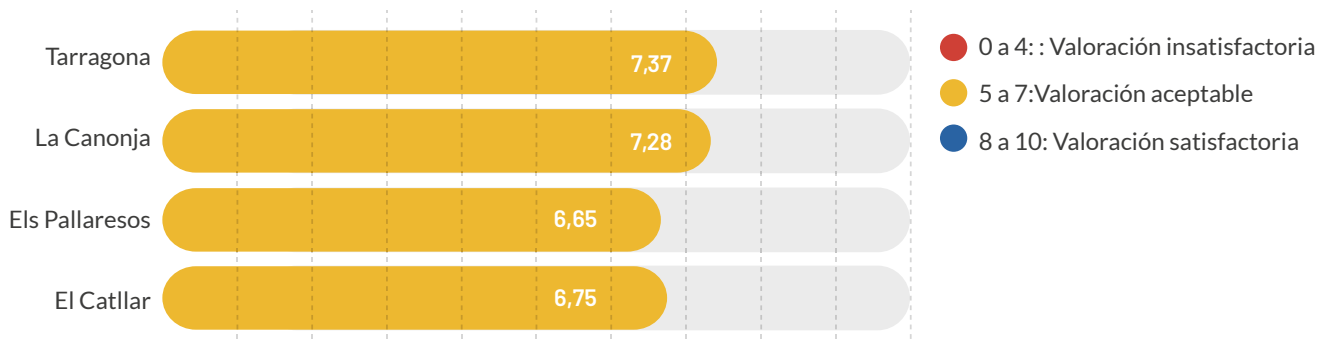


Atención recibida

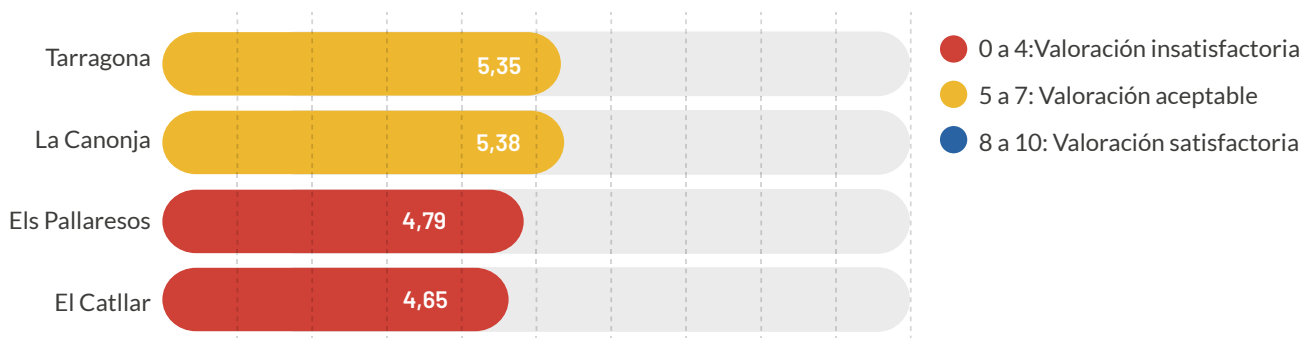


Factura

La claridad de la factura



Precio



5.5 CORTES PROGRAMADOS

El 6 de junio de 2017 por primera vez Ematsa repartió agua embotellada en un corte de suministro programado de más de 4 horas. Este corte era necesario para la instalación de unas nuevas válvulas en puntos estratégicos de la Part Baixa de Tarragona que permitieron mejorar la funcionalidad de la red de agua potable.

A partir de este momento, se ha montado el mismo dispositivo en todas las actuaciones en la red que ha supuesto una interrupción del servicio de más de 4 horas.

Durante el 2018, se ha dado servicio de reparto de agua en 4 actuaciones en la red y se han repartido un total de 102 botellas de 2 l.

5.6 PLANTA EMBOTELLADORA

El mes de marzo de 2017 Ematsa puso en funcionamiento una planta embotelladora de agua del grifo. Esta infraestructura, ubicada en un espacio expresamente habilitado anexo a las instalaciones del Laboratorio, se inauguró con el objetivo de proveer de botellas de agua de 2 lt. y de 0,5 lt. A la población afectada por los cortes de suministro de más de 4 horas de duración, sea por avería o por operaciones de mantenimiento efectuadas a la red de abastecimiento. En línea con el resto de los requisitos de Ematsa desde agosto de 2017 la planta embotelladora está certificada según los requisitos de la ISO22000, un estándar de gestión del sector alimentario que vela por la protección de la inocuidad del agua.

Con la correspondiente supervisión del personal de Ematsa, la operativa de funcionamiento de la planta embotelladora se lleva a cabo a través de un contrato reservado a empresas que trabajan con personas con dificultad de inserción laboral.

En 2018 se produjeron

21.282

de 0,5 l (cortes de suministro y promoción del agua del grifo para uso de boca, actividades culturales, actividades deportivas, etc..)

En 2018 se produjeron

2.641

de 2 l (para cortes de suministro y consumo interno)

5.7 CONMEMORACIÓN DE LOS 20 AÑOS DE LA ISO17025

El pasado 6 de noviembre se cumplieron 20 años de la acreditación de buena parte de los servicios del Laboratorio de Ematsa bajo la norma ISO 17025, que desde entonces, valida la competencia técnica y la calidad de sus servicios de toma de muestras y ensayos. Desde Ematsa se creyó que esta efeméride merecía organizar un breve acto en sus instalaciones para repasar la trayectoria de este periodo y subrayar el esfuerzo y implicación de su equipo de profesionales.

Complementariamente, esta jornada se aprovechó para repasar presente y futuro del marco legal vinculado al ciclo integral del agua desde las diferentes perspectivas de los agentes que están implicados.

6.

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL

6.1 Ciclo integral agua en escuelas

6.2 TarrAQUAnins

6.3 Mesa pobreza energética Tarragona

6.4 Voluntariado corporativo

6.5 Formación DUAL PRÁCTICAS

6.6 Parque Navidad Ematsa

6.7 Charlas divulgativas

6.8 Medio maratón 2018

6.9 Caminata 2018

6.10 Sant Magí

6.11 Escolaqua

6.12 Respétame

6.13 Reinvéntate

6.14 Tarragona Radio

6.15 Conferencia Bio-Económica

6.16 Punto de hidratación

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL

6.1 EL ACERCAMIENTO DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA EN LAS ESCUELAS



Ematsa fomenta un uso responsable de los recursos naturales y del medio ambiente. Como en temporadas anteriores el 2018, con el propósito de mejorar la educación medioambiental entre chicos y chicas, se realizaron de forma gratuita actividades en diversos centros escolares de Tarragona, els Pallaresos, la Canonja y el Catllar.

Se trata de dos actividades especialmente diseñadas, dirigidas a alumnas de ciclo inicial de educación primaria, que pretende acercar los escolares al ciclo natural y urbano del agua, así como fomentar una actitud responsable entorno al medio ambiente. La metodología se basa en la participación y la interactividad de los alumnos con diversos personajes de ficción. La actividad se llama Aqualogia, y su objetivo es concienciar a los participantes sobre la importancia de hacer un uso sostenible y eficiente del agua, y como se aplica la tecnología para la gestión del agua tanto en el ciclo natural como en el urbano. La actividad pretende atraer los participantes y favorecer su participación con la utilización de vistoso materiales y recursos educativos en soporte electrónico. Durante el 2018 disfrutaron de este programa 1.375 alumnos de 26 escuelas.

Programa educativo Aqualogia

Aqualogia acerca los ciclos naturales y urbanos del agua a escolares de educación primaria, y promueve una actitud y unos comportamientos positivos hacia el medio ambiente a través de su participación e interacción.

Ematsa también acerca los escolares al ciclo integral del agua fomentando visitas a la depuradora de Tarragona. Durante 2018, un total de 1.175 alumnos de 27 centros educativos, participaron en esta actividad.



6.2 TARRAQUANINS



En mayo de 2017 Ematsa estrenó una nueva iniciativa para sensibilizar al público familiar sobre la fragilidad de un recurso tan necesario como habitual. El espectáculo, llamado TarrAQUAnins tiene triple formato y, mediante un cuentacuentos participativo dirigido a público de entre 4 y 10 años, busca fomentar el consumo habitual del agua del grifo para uso de boca, y transmitir buenas prácticas para hacer un uso responsable de este recurso y para prevenir el vertido de determinados residuos domésticos que de manera demasiado habitual todavía terminan en la red de alcantarillado.

Los 3 formatos del espectáculo se han representado por todas las comunidades de servicios de Ematsa (Tarragona, La Canonja, El Catllar y Els Pallaresos). En el caso de Tarragona, este año se ha estrenado en el Teatret del Serrallo y los 3 espectáculos han repetido a lo programa de fiesta mayor de Sant Magí y la programación de espectáculos del Parque de Navidad de Tarragona.

En total durante el 2018 se han llevado a cabo 14 representaciones y han visto el espectáculo en torno a 2.350 niños.



6.3 MESA DE LA POBREZA ENERGÉTICA DE TARRAGONA



La Mesa de la Pobreza energética de Tarragona surgió del mandato del pleno del consistorio de 28 de marzo de 2014 con el fin de convertirse en una plataforma de lucha contra la problemática al respecto, dada la circunstancia de que el territorio en su globalidad era uno de los más castigados por la crisis de Cataluña. Ematsa participa junto con otras entidades del entramado social y del territorio, tales como:

Las principales administraciones públicas implicadas ya sea la local y la autonómica, representantes de entidades del tercer sector, centros universitarios y de investigación que trabajan en la materia y representantes de las principales empresas suministradoras de electricidad, agua y gas que operan en la ciudad.

Durante el 2018, Ematsa ha participado en las reuniones convocadas por la Consejería de Servicios a la persona del Ayuntamiento de Tarragona y la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Reus.

6.4 VOLUNTARIADO CORPORATIVO

La campaña de recogida de alimentos promovida por Ematsa los días previos a la Navidad 2018 recogió, entre sus trabajadores, 210 kg de comida y productos de higiene que se entregaron a Cáritas Diocesana de Tarragona.

6.5 FORMACIÓN DUAL PRÁCTICAS



La ciudad de Tarragona es pionera en la implantación de la formación dual y en tejer vínculos entre la empresa y los centros educativos con tal de potenciar la empleabilidad de los estudiantes y de rebote, la competitividad del territorio.

Ematsa es uno de los principales referentes a la hora de acoger tanto alumnos de formación dual como estudiantes de formación profesional con créditos de FCT (Formación en Centros de Trabajo) o estudiantes universitarios en estancia de prácticas.

La figura del becario o estudiante en prácticas está presente en el día a día de Ematsa desde principios de los 90, en concreto en 1991 se firmó el primer convenio de prácticas con la Universidad de Barcelona.

Desde entonces, Ematsa ha acogido alrededor de 189 estudiantes en prácticas procedentes de diferentes institutos de educación secundaria, universidades y centros formativos, tanto de Tarragona:

- Universitat Rovira i Virgili
- IES Comte de Rius
- Escola de Treball
- Escola Joan XXIII
- IES Rovira i Virgili
- IES Cal·lípolis
- IES Pere Martell
- Col·legi Sagrat Cor
- IES Vidal i Barraquer
- Aula Magna
- Servei Municipal d'Ocupació (SMO)
- Como de fuera de nuestro territorio:
- Universitat Autònoma de Barcelona
- Universitat de Barcelona
- IUT Perpignan
- Universitat Pompeu Fabra
- Universitat Politècnica de Catalunya
- Universitat de Navarra
- Institut Químic de Sarrià
- Universitat de Cádiz

Los ámbitos de conocimiento de los cuales se ha colaborado en estos centros educativos incluyen, entre otros:

- Química ambiental
- Salud ambiental
- Ingeniería química
- Laboratorio de análisis y control
- Informática
- Química industrial
- Fontanería
- Biología
- Farmacia
- Ingeniería industrial
- Instalación de redes de agua
- Administración y Comercial
- Electricidad y Electrónica

De estos estudiantes en prácticas, 20 han obtenido un contrato laboral, de los cuales 12 han convertido en contratos indefinidos.

Actualmente Ematsa ha mantenido durante el curso 2017-2018 convenios de formación dual con tres entidades:

- IES Pere Martell (1 alumno)
- IES Comte de Rius (1 alumno)
- Escola Joan XXIII (3 alumno)

Es precisamente en el IES Pere Martell donde, a partir del trabajo conjunto con la Escuela del Agua, se ha creado un Ciclo Formativo de Grado Medio en Redes, instalaciones y estaciones de tratamiento de agua. Se trata de una formación específica del sector agua para habilitar técnicos en la materia, donde Ematsa colabora también con la aportación de material.

6.6 PARQUE NAVIDAD EMATSA



Parque de navidad de Tarragona 2018-2019

La de este año fue la tercera edición en la que Ematsa estuvo presente en el Parque de Navidad de Tarragona. Con el buen sabor de las dos primeras experiencias, se mantuvo el taller del ciclo integral del agua y el de pintura, pero este año, además, se aprovechó el evento para estrenar la maqueta del proceso de depuración que Ematsa ha encargado para hacer divulgación de este proceso.

La oferta de talleres está adaptada a niños de 3 a 12 años y las iniciativas pretenden concienciar de manera divertida y atractiva sobre la delicadeza de un recurso tan necesario como el agua. También se pretende transmitir confianza en el consumo habitual del agua del grifo para uso de boca como una alternativa más económica y sostenible; y al mismo tiempo fomentar buenas prácticas en cuanto al vertido de determinados residuos al alcantarillado.

Pasados los 9 días durante los cuales un total de

11.450

personas visitaron el Parque Infantil de Navidad de Tarragona, 1.718 niños y niñas participaron de los 3 talleres propuestos y una mediana de 200 personas atendieron cada una de los 4 espectáculos TarrAQUAnins que se representaron.



Parque Navidad Ematsa 2018

6.7 CHARLAS DIVULGATIVAS

Sesión divulgativa del servicio del agua a els Pallaresos

El 22 de marzo de 2018, día Mundial del agua, Ematsa inició en els Pallaresos una iniciativa en forma de sesión divulgativa presencial a cargo del Director gerente y Responsable de Clientes, en la que se explican a la ciudadanía todo de aspectos vinculados al abastecimiento de agua, como por ejemplo el control sanitario, la tarifa, las bonificaciones y, no hace falta decirlo, consejos de buenas prácticas de consumo.

También resulta una muy buena ocasión para resolver dudas y aclarar conceptos en relación con la gestión del servicio del abastecimiento del agua.

En la sesión asistieron una veintena de vecinos, incluidos el alcalde y el equipo de gobierno municipal. La iniciativa resultó satisfactoria para los asistentes y este regreso ha servido para plantearse otras nuevas para el resto de las poblaciones de la comunidad de servicios.



Parque Navidad Ematsa 2018

6.8 MEDIO MARATÓN 2018

Ematsa participó de nuevo en la Medio Maratón + 10 k Ciutat de Tarragona - Banco Mediolanum - Memorial Marbel Negueruela, que el 25 de noviembre celebró su 27ª edición.

En esta edición fueron 5 los trabajadores de Ematsa que no se quisieron perder una carrera que, ya está más que consolidada con sus más de 25 años de trayectoria y que, con más de 2.000 participantes, es ya una gran cita del deporte de fondo en las comarcas tarraconenses.

Igual que en la edición anterior, Ematsa colaborar

con los organizadores, (Patronato Municipal de Deportes de Tarragona), con la cesión de material promocional y la instalación de 2 puntos de hidratación, el uno a la salida / llegada de la carrera dentro del Anillo mediterránea y otro en el Km 20 de la competición.

Para utilizar más cómodamente los puntos de hidratación, se repartieron 4.000 vasos de papel reciclado y se obsequió a cada participante con una bolsa flexible para hidratarse que complementaba la mochila que la organización regaló con la inscripción.

6.9 CAMINATA 2018

Aunque eran 600 las personas inscritas la II Caminata Popular del Día del Agua reunió a 200 participantes, que a pesar de la amenaza de lluvia, iniciaron el recorrido de la II caminata del agua en el Centro Cívico de Monnars. Los participantes recorrieron 10 kilómetros y medio de caminos interiores de la zona de Levante de Tarragona.

La jornada incluyó una visita a la depuradora de Tarragona Norte y los participantes pudieron adentrarnos a las instalaciones, que previamente habían sido señalizadas para garantizar la seguridad. Dentro de la bolsa que la organización dio a los participantes se incluyó un tríptico informativo sobre la actividad que se lleva a cabo en la planta y sus características.

La cantera del Mèdol fue el punto de parada para el desayuno de unos caminantes que destacaron la belleza del recorrido y el obsequio de esta edición, una cantimplora de agua donde se leía Agua del grifo, agua de calidad.

La II caminata del agua la organizó el patronato Municipal de Deportes con la colaboración principal de Ematsa



6.10 ST. MAGÍ

Tradicional llevada de agua de St. Magí

Los días 16, 17 y 18 de Agosto los Costaleros del Agua de San Magí hicieron posible un año más que se cumpliera con la tradición de llevar el agua milagrosa desde Sant Magí de la Brufaganya en Tarragona. En el mantenimiento de esta tradición Ematsa juega también un papel importante, colaborando en la logística y la coordinación de este. Cuatro trabajadores de la empresa acompañan cada año la comitiva desde Sant Magí y asisten los Costaleros en todo lo que necesitan durante el viaje.

Mediante camiones de Ematsa se ayuda a transportar en Tarragona más de 4.000 litros de agua desde las Fuentes de la Capilla de St. Magí. Previamente al traslado del agua el Laboratorio de Ematsa analiza su calidad sanitaria para verificar que es absolutamente inocua.

Una vez en Tarragona, el agua se vierte en un depósito que hay en el Portal del Carro, donde Ematsa de nuevo comprueba que el trayecto no ha afectado a la calidad sanitaria del agua. Superada con éxito esta última verificación llenan los cántaros y las botellas que se ponen a la venta entre la ciudadanía.

La caminata del agua de St. Magí es un recorrido lleno de simbolismo que es también desde hace años uno de los actos centrales del programa de la Fiesta Mayor en honor al Patrón del Agua en Tarragona.



6.11 ESCOLAQUA



El 14 de Septiembre de 2018. Después de algunos meses de preparación, Ematsa pone oficialmente en marcha un proyecto piloto con el nombre de EscolAQUA. Su objetivo es que toda la comunidad educativa se convierta en pre- escritora del consumo habitual del agua del grifo y que contribuya desde su propio convencimiento a la sensibilización y concienciación sobre el enorme impacto ecológico y económico de la uso de agua embotellado.

Durante el curso 2018-2019 se inicia una fase piloto del proyecto que cuenta con la participación de 6 centros educativos de la Comunidad de Servicios de Ematsa: Escuela de la Canonja, el Arquitecte Jujol i la Sant Sebastià dels Pallaresos, el instituto-escuela l'Agulla del Catllar y la escuela Marcel·lí Domingo i Sant Pere i Sant Pau de Tarragona.

La idea es que, superada la fase piloto la comunidad EscolAQUA crezca hasta que sus objetivos se integren en las políticas ambientales y de sostenibilidad de todos los centros educativos

EscolAQUA es un proyecto de Responsabilidad Social Corporativa basado en la transferencia de conocimiento que busca el cambio de hábitos y la transformación de costumbres. La filosofía es la generación de actividades en los centros educativos adaptadas a las necesidades de alumnos, maestros y familias al rededor del agua con los siguientes objetivos.

- Superar las resistencias sobre el uso del agua del grifo para reducir la huella de carbono del consumo del agua de boca.
- Generar y transferir los conocimientos de Ematsa sobre el agua, su consumo y su gestión a la comunidad educativa.
- Impulsar una red colaborativa y de aprendizaje entre escuelas, ayuntamientos y Ematsa.

Las propuestas que se impulsarán en las escuelas van desde recibir retos para hacer investigación dentro del aula, a desarrollar talleres sobre ahorro de agua en casa en familia.en familia.

6.12 RESPÉTAME

El objetivo del proyecto es alinear los beneficios del consumo habitual del agua del grifo en las numerosas iniciativas y programas vinculados a la sostenibilidad que hoy en día están ya bien integradas en el ámbito escolar (reciclaje, consumo de proximidad, eficiencia energética, entre otros).

El acto oficial del arranque del proyecto reúne en la Sala Fòrum de Ematsa representados los 6 centros que participan en la prueba piloto, de Cel Roigent, que es la empresa que coordina la ejecución técnica del proyecto, técnicos de los servicios municipales de educación, los alcaldes de 3 de los municipios de la comunidad de servicios (Tarragona, Els Pallaresos y la Canonja) y como no podía ser de otra manera de Ematsa que a través de su Director Gerente traslada a los asistentes que Escolaqu es uno de los principales ejes del proyecto be@ y que hay que despertar conciencia sobre el uso de envases de plástico no reutilizables con un par de datos para la reflexión: “cada segundo se producen 20.000 botellas de plástico y, de éstas, el 60% van a parar al mar. El agua de grifo tiene un impacto ambiental menor, de hecho, contamina 1.000 veces menos que el agua del grifo”.

Hasta el momento el proyecto tiene una incidencia directa de unos 280 alumnos de 11 grupos y 16 docentes entre maestros y directivos. Esta prueba piloto finaliza en junio del 2019 y hay confianza plena en que los resultados animarán a ampliar el número de centros participantes en futuras ediciones.



Ematsa ha participado durante el año 2018 en las sesiones de trabajo de la campaña Respétame, que desde la Consejería de Políticas de Igualdad del Ayuntamiento de Tarragona, se dirige al ámbito laboral. Se trata de una iniciativa de denuncia de conductas sexistas, tristemente demasiado comunes aún, y que ya se mostró como un gran acierto en el ámbito de la cultura y las fiestas populares durante los años 2016 y 2017. La buena experiencia ha alentado la Consejería de Políticas de Igualdad a vincular ahora agentes representantes del mundo profesional y empresarial de la ciudad, entre los que se cuenta Ematsa.

A través de varias sesiones de trabajo se ha elaborado un primer documento que recoge el resultado del trabajo realizado por el grupo motor con las iniciativas que se pondrán en marcha desde la Consejería. Ematsa, después de participar activamente en las sesiones, cedió la sala Forum para hacer la presentación pública por parte del alcalde de la ciudad, la consejera de Políticas de Igualdad y la Directora del Programa Respétame.



Escolaqu



Respéta'm

6.13 REINVÉNTATE 2018

El cambio cultural empresarial, en el Reinvéntate 2018

El cambio cultural empresarial como a base para encajar la revolución tecnológica. Esta fue la temática principal del Reinvéntate 2018, la segunda edición del debate organizado en Tarragona por la “Asociación Española de Directivos” (AED) en la que este año participó el Director Gerente de Ematsa, Dani Milan. Una jornada en la que también se habló de liderar empresas en la cuarta revolución industrial o la evolución de la economía.

Dani Milan aportó su punto de vista desde una mesa redonda que llevaba por título: *Una nueva cultura empresarial: alineando productos, gobierno corporativo y ética*. Junto con el fundador de Casa Ametller, Josep Ametller y Maria Jesús Rico, de KPMG - Catalunya debatieron sobre los ejes que

influyen nuestro entorno social y el papel que juegan las empresas, que deben asumir esta nueva realidad para ser competitivas. Paralelamente, la revolución tecnológica nos enfrenta a un debate ético, moral y de gestión de la confianza, que también hay que abordar.

Durante el debate, que reunió a más de 200 personas, Milan tuvo ocasión de aportar la visión de Ematsa sobre los principales retos que hay que afrontar cuando hablamos de agua y residuos. La jornada también permitió dar a conocer como Ematsa hace posible que la digitalización, la innovación, la sostenibilidad y el compromiso social vayan de la mano.

6.14 TARRAGONA RADIO DEDICA UN ESPECIAL A LA ACTIVIDAD DE EMATSA

¿Por qué procesos pasa el agua antes de llegar a los puntos de consumo?

¿Cuántos litros de agua gasta de media un ciudadano?

¿Cuáles son los motivos para beber o para no beber agua del grifo habitualmente?

El 23 de noviembre, el director-gerente de Ematsa, Dani Milan; y Jordi Vallvé, de la Unidad de Gestión de la Innovación y Responsabilidad Social Corporativa, intentaron dar respuesta a estas y otras cuestiones en el espacio que Tarragona Radio dedicó a acercar el trabajo de Ematsa a su audiencia. Se contaron los principales proyectos que la empresa está llevando a cabo, las novedades que traerá la nueva directiva del agua europea y la actividad de Responsabilidad Social Corporativa que promueve la empresa.



El programa, que se realiza en horario de mañana y que tiene una audiencia media diaria de 10 mil oyentes y 20.000 entradas en la web, se puede escuchar en este enlace.



6.15 CONFERENCIA BIO-ECONOMIC

El pasado el 14 de septiembre en el Aula Magna del Campus Catalunya de la URV se celebró la 9ª Conferencia BioEconomic® Soluciones de Movilidad Urbana Sostenible y Accesible.

Ematsa estuvo presente en la Conferencia a través del responsable de la división de Ingeniería, Proyectos e Innovación y Unidad de Agua y Alcantarillado, José Molina, explicando el papel de la distribución de agua como motor de una movilidad sostenible. Uno de los puntos clave fue la necesidad de un proceso de planificación cuidadoso, que debe tener en cuenta todas las variables que afectan de una manera u otra la movilidad del ámbito territorial.

6.16 PUNTO DE HIDRATACIÓN

Este año también en las jornadas “Castells” de Tarragona

Tarragona es ciudad de “Castells”, esto es bien sabido. En 2018 Ematsa ha querido participar en estas jornadas de fiesta mayor acercando el agua del grifo a los castellers. Son jornadas típicamente veraniegas que suelen ser bastante calurosas, circunstancia que sumada al tipo de actividad hace imprescindible una buena hidratación.

En concreto, Ematsa ha colaborado en 4 jornadas: el Día de St. Magí (18 de agosto), la del primer domingo de fiestas (16 de septiembre), la de Sta. Tecla (23 de septiembre) y el XXVII Concurso de Castells (7 y 8 de octubre). El punto de hidratación es una estructura móvil con 8 grifos y conectada a la red pública que la Empresa Municipal Mixta de Aguas

de Tarragona (Ematsa) instaló para abastecer de agua a castellers y público en general.

Este punto de hidratación, sin embargo, no es nuevo. Ematsa ya lo ha utilizado en otros eventos multitudinarios como la Caminata popular del agua, el Parque de Navidad o la Medio Maratón Ciudad de Tarragona.

El objetivo de esta iniciativa es doble: por un lado, dar servicio eventual a eventos multitudinarios al espacio público donde pueda haber una demanda puntual de agua. Y, por otro, contribuir a la sostenibilidad,

ya que nos ayuda a fomentar el consumo habitual del agua del grifo y en reforzar la confianza en cuanto a su calidad sanitaria. En Tarragona aún existe cierto pesar a beber agua del grifo y éste es un propósito que desde la empresa pública de agua se quiere cambiar.

En el total de actividades del punto de hidratación el 2018 la han utilizado alrededor de 9.944 personas. El consumo total de agua en las actividades ha sido de unos 18,5 metros cúbicos y generó un ahorro de 37.000 botellas de 0,50cl o 9.200 de 2 litros.



7. INFORME DE PRINCIPALES PROVEEDORES

7.1 Informe de principales proveedores

7.2 Selección de proveedores

7.1 INFORME DE PRINCIPALES PROVEEDORES

Cadena de suministro

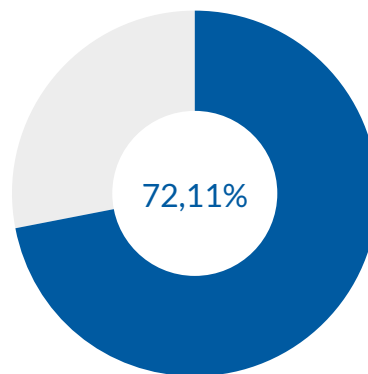
En su cadena de suministro Ematsa distingue: por un lado, proveedores de materias primas y materiales diversos, y por otro, proveedores de servicios.

El principal proveedor de materias primas es lo que nos suministra agua en alta. En cuanto a proveedores de material, los más importantes son los que suministran tuberías, material hidráulico, reactivos, material asociado a la prevención de riesgos laborales (EPI, señalización, etc.) y proveedores informáticos.

Los servicios contratados de manera más habitual son:

- Realización de obra civil.
- Reparación de bombas y maquinaria.
- Empresas de mantenimiento y calibración de equipos de medida.
- Tecnología: instalación de telecontrol, telelectura, integración de puntos de control en sectorización, etc.
- Servicios de alarmas seguridad en las oficinas.
- Servicios financieros.
- Comunicaciones.
- Limpieza de instalaciones.
- Limpieza de la red de alcantarillado.
- Lectura de contadores.
- Impresión y envío de factures.
- Aseguradoras.
- Realización de auditorías administrativas y de los sistemas de gestión.
- Mantenimiento informático y servicios de software.
- Renting de vehículos.
- Servicios de prevención

Proveedores



EL 72,11% del gasto está hecha a proveedores locales, es decir, con sede social en la provincia de Tarragona. Hay que matizar que se trata de productos y servicios entre los que hay disponible una mínima alternativa en el mercado.

245

proveedores, con quien se ha registrado un volumen de operaciones superior a 3.000€. A pesar de no estar obligados a presentar el modelo 347, optamos por seguir empleando este límite de operaciones para identificar nuestros proveedores más significativos.

25

han estado, en 2018, los proveedores principales de la cadena de suministro de Ematsa.

7.2 SELECCIÓN DE PROVEEDORES



Ematsa, en su condición de empresa mixta participada mayoritariamente por una administración pública (Ayuntamiento de Tarragona), se convierte en un ente sujeto a la normativa de contratación del sector público, y, en consecuencia, con obligación de garantizar para la contratación de suministros, servicios y obras, los principios de publicidad, pública concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación y ofrecer como resultado la adjudicación de un contrato a la oferta con mejor relación calidad-precio. En todos los expedientes de pública concurrencia Ematsa vela por que los contratistas cumplan sus obligaciones medioambientales, sociales o laborales y, con este objetivo, establece condiciones especiales de ejecución a las cláusulas contractuales.

Calificación de proveedores

Una vez seleccionados, los proveedores son informados sobre los sistemas de gestión implantados en Ematsa y se les indica que su producto o servicio será evaluado y calificado teniendo en cuenta criterios de calidad, impacto al medio ambiente, inocuidad alimentaria, eficiencia energética y responsabilidad social corporativa. Los proveedores se recalifican periódicamente.

Información sobre prevención de riesgos laborales. Coordinación empresarial

Tal como establece el artículo 24 de la Ley de prevención de riesgos laborales, y que desarrolla el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, Ematsa remite a los proveedores información e instrucciones vinculadas a los riesgos y las medidas de prevención, protección y de emergencia de las instalaciones donde se desarrollan los servicios contratados y se les solicita la documentación necesaria para dar cumplimiento a la coordinación de actividades empresariales previo al inicio de los trabajos. De este modo Ematsa asegura que son conocedores de las normas de seguridad de aplicación y establece los criterios de vigilancia y coordinación necesarios para garantizar el mantenimiento de los niveles de seguridad necesarios.

8. COMPROMISO CON MEDIO AMBIENTE

8.1 Sistema de Gestión Ambiental

8.2 Consumo de recursos

8.3 Gestión de residuos

8.4 Ahorro de tóners y papel

8.5 Programa Acuerdo Voluntarios

8.6 Biobserva

8.7 Renovación CEEP Label

8.8 Saneamiento y Economía Circular

8.1 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL



Ematsa organiza la gestión de la compañía teniendo en cuenta el impacto ambiental de su actividad y trabaja continuamente para reducirlo, proteger el medio y promover un desarrollo sostenible de su actividad. Ematsa aplica de manera genérica el principio de precaución, es decir identifica, evalúa y establece un control operacional de sus impactos ambientales de acuerdo con lo establecido en la ISO 14001: 2015.

El sistema de gestión ambiental permite a todos proponer mejoras y contribuir así a la sostenibilidad del entorno de trabajo a través del buzón virtual suggestiments@Ematsa.cat.

Evaluación de aspectos ambientales

Los aspectos ambientales que la compañía tiene identificados- evaluados para actividades, procesos y servicios- y que revisa anualmente son:

- El consumo de materias primas (agua, energía, productos para la potabilización y depuración del agua, papel y reactivos de laboratorio).
- La calidad del agua producida, la generación de residuos (peligrosos y no peligrosos), ruido, vertido de agua residual y las emisiones a la atmósfera.

Los factores que intervienen en la evaluación de los aspectos ambientales directos son: frecuencia, grado de contaminación potencial, cantidad generada (considerando la evolución respecto años anteriores), grado de recuperación del medio o gestión (en el caso de los residuos) y capacidad real de actuación. Se consideran aspectos ambientales significativos aquellos que superan un límite establecido previamente a su medida periódica.

Los aspectos ambientales directos son aquellos sobre los que la compañía tiene plena capacidad de actuación. Estos son de control y seguimiento obligado. En el caso de los aspectos ambientales indirectos se evalúan considerando el grado de contaminación potencial, la frecuencia y la gestión que hacen los proveedores. De aquellos que resultan significativos, Ematsa solicita evidencia de la gestión adecuada.



ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS DURANTE EL 2018:**En las oficinas**

- Generación de fluorescentes (CER 200121).
- Generación de aparatos eléctricos y electrónicos (CER 200136).
- Generación de plástico (CER 200101).
- Generación de papel (CER200161).
- Consumo de energía eléctrica.

En la división Distribución y producción

- Generación de madera (CER 200138).
- Generación de fibrocemento (CER170605).

En Obras de Explotación

- Consumo de energía, gasolina y gasóleo (combustible fósil).

En la división de Depuración

- Consumo eléctrico por operativa EDAR La Pobleja de Mafumet.
- Generación GREIXOS EDAR Tarragona (CER190813).
- Consumo producto químico laboratorio de proceso EDAR Tarragona.

Obras Explotación

- Producción de residuos y consumo de materias primas de la actividad auxiliar de limpieza de nuestras instalaciones.

Vehículos y grupos electrógenos

- Emisiones de gases y partículas de combustión.
- Consumo de energía fósil (gasóleo y vehículos).

En la gestión del Alcantarillado

- Envases metálicos que ha contenido biocida utilizado para el tratamiento antiplagas.

Laboratorio y almacén

- Restos de reactivos, muestras productos de limpieza y acondicionamiento del material: disolventes halogenados (CER 140602).
- Restos de reactivos, muestras productos de limpieza y acondicionamiento del material: disolventes no halogenados (CER 140603).

8.2 CONSUMO



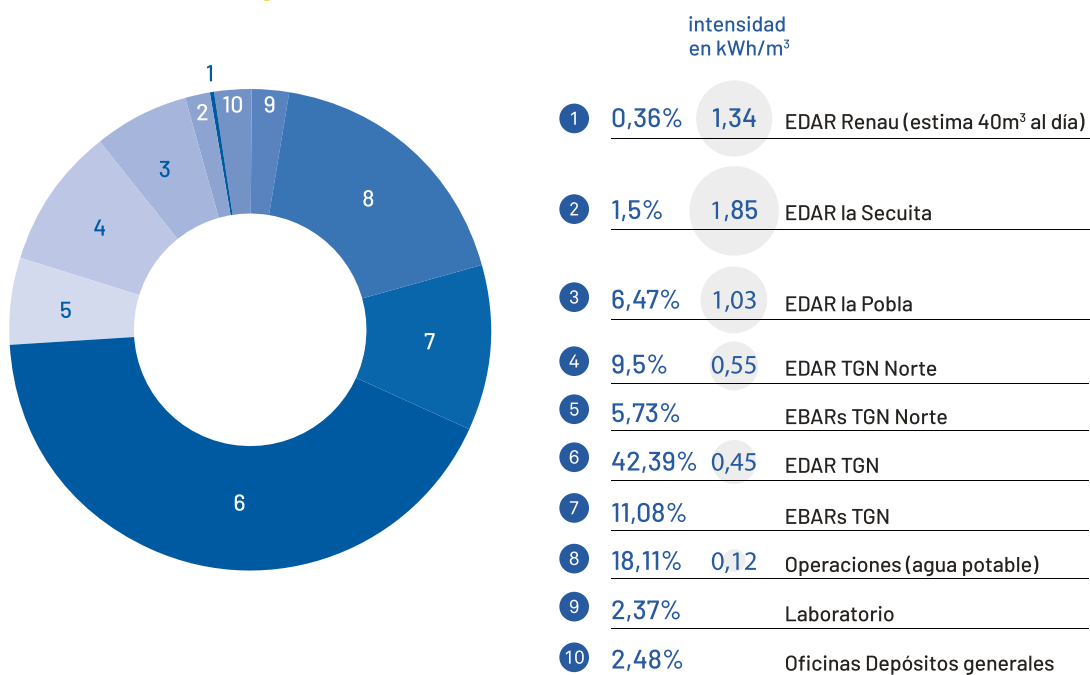
Ematsa promueve un uso más sostenible de los recursos naturales y energéticos para optimizar los procesos, reducir las emisiones de efecto invernadero y minimizar costes económicos asociados. El Sistema de Gestión de la Energía de Ematsa está certificado de acuerdo con la Norma UNE-EN ISO50001, certificación que alcanzó, de forma voluntaria, en febrero de 2015.



Elementos clave del sistema de gestión de la energía

Este sistema adopta un enfoque del ciclo de mejora continua en el modelo de gestión único y se basa en una identificación y evaluación de los usos para saber los que son significativos y sobre los que, por tanto, tendrán que actuar con más celeridad para alcanzar resultados satisfactorios del sistema energético.

Intensidad uso energía



Agua potable	m ³ agua puesta en red	kWh consumo	MJ (1 kWh= 3,6 MJ)
Operaciones (agua potable)	10.599.864	1.293.723	4.657.403
Agua residual	m ³ agua depurada		
EBARs TGN	-	791.665	2.849.994
EDAR TGN	8.420.649	3.029.153	10.904.950
EBARs TGN Norte	-	409.437	1.473.973
EDAR TGN Norte	1.981.315	678.568	2.442.845
EDAR la Pobla	448.708	462.377	1.664.557
EDAR la Secuita	58.022	107.464	386.870
EDAR RENAÚ (estima 40m ³ al día)	19.104	25.530	91.908
Otros			
Laboratorio	-	169.687	610.873
Oficinas Depósitos generales	-	177.526	639.094
TOTAL		7.145.130	25.722.467

Uso de combustible

Tipos	L	factor conversión kWh/L*	kWh	MJ 1 kWh = 3,6 MJ
Diesel por vehículos	62.646,64	9,95	623.317,16	2.243.941,79
Diesel por embarcaciones	789,17	9,95	7.852,03	28.267,30
Diesel equipos electrógenos y auxiliares	1.090,00	9,95	10.845,21	39.042,74
Gasolina para vehículos	0,00	9,20	0,00	0,00
Gasolina para equipos auxiliares	835,38	9,20	7.689,31	27.681,51
TOTAL	65.361,19		649.703,71	2.338.933,35

Materiales consumidos

2018					
	litres	dens. kg/l.	kg.	kms.	unitats
Tubos fundición en mantenimiento de red				1,798	
Tubo Polietileno en mantenimiento red				1,116	
Válvulas sustituidas en red					25
Hidrantes y bocas de riego					40
Hipoclorito OPERACIONES (kgs)	45.000	1,25	56.250		
Hipoclorito EDAR (kgs)	540	1,25	675		
Cloruro Férrico (kgs)	67.643	1,40	94.700		
Polielectrolito (kgs)			15.600		
Ácido clorhídrico EDAR (kgs)			150		

8.3 GESTIÓN DE RESIDUOS



Residuos laboratorio - EB10

Residuos peligrosos	código residuos	t
Reactivos caducados, restos de muestras sólidas y soluciones acuosas con metales	160506	0,239
Envases de metal vacíos. Envases de metal vacíos que contienen restos de sustancias peligrosas o que han sido contaminados por ellas.	150110	0,013
Envases de vidrio contaminado. Envases de vidrio vacíos que contienen restos de sustancias peligrosas o que han sido contaminados por ellas.	150110	0,030
Envases de plástico contaminado. Envases de plástico vacíos que contienen restos de sustancias peligrosas o que han sido contaminados por ellas.	150110	0,040
Restos de muestras sólidas. Tierras contaminadas con sustancias peligrosas, excedentes de muestras analizadas.	170503	0,000
Disolventes halogenados. Otros disolventes y mezclas de disolventes halogenados.	140602	0,020
Disolventes no halogenados. Otros disolventes y mezclas de disolventes no halogenados.	140603	0,030
Fluorescentes. Fluorescentes y otros residuos que contienen mercurio	200121	0,010
Pilas y acumuladores con mercurio. Pilas botón generadas en actividades de mantenimiento.	160603	0,060
Pilas y acumuladores con metales. Pilas bastón y otros acumuladores generadas en actividades de mantenimiento.	160604	0,000
Pinturas y barniz	080111	0,040
Aceites lubricantes	130205	0,009
Materiales filtrantes absorbentes	150202	0,001

Residuos no peligrosos	código residuos	t
AEE	200123	0,000
Papel y cartón	200101	4,173
Vidrio	200102	0,000
Plástico	200139	3,720
Residuo banal	200301	11,140
Tóners i cartuchos de tinta	080313 / 080318	0,000

Otros residuos que no constan	código residuos	t
Anticongelante/refrigerante	160114	0,038
Desechos de poda	200201	0,880

Residuos Área OPERACIONES

Residuos peligrosos	código residuos	t
Restos fibrocemento. Material construcción con restos de fibrocemento.	170605	0,580
Aparatos eléctricos y electrónicos	200135 / 200136	0,016
Frigoríficos y electrodomésticos	200123	-

Residuos no peligrosos	código residuos	t
Madera. Proveniente de embalajes	200138	4,040
Chatarra. Mezcla de metal valorizable	200140	5,820
Escombros y restos obra. Escombros limpios	170107	607,420
Carbón activo usado para potabilización de agua cruda	190904	0,000
Aparatos eléctricos/ electronic. raee's no peligrosos	200136	0,000
Aceite mineral no halogenado excepto emulsiones/disoluciones	120107	0,000
Líquido de frenos	160113	0,000
Restos de pintura y barniz	080111	-
Residuo de limpieza de alcantarillado	200306	218,130
Papel y cartón	200101	-
Residuo banal	200301	-
Tóneres y cartuchos de tinta	080313 / 080318	0,080

Otros residuos que no constan	código residuos	t
Plástico	200139	0,220

Depuración: EDAR Tarragona

Residuos peligrosos	código residuos	t
Grasas	190813	9,980

Residuos no peligrosos	código residuos	t
Lodos de tratamiento de aguas residuales urbanas	190805	5.667,780
Residuos de cribado sólido	190801	254,400
Banales	200301	5,960
Arenas	190802 (GQ)	44,060

Otros residuos	código residuos	t
Envases que contienen restos de sustancias peligrosas o están contaminadas por estas	150110	0,096
Productos químicos de laboratorio que consisten en sustancias peligrosas, incluidas las mezclas de productos químicos de laboratorio, o las contienen	160506	0,051
Pilas alcalinas (excepto 160603)	160604	0,001
Mezclas de hormigón, ladrillos, tejas y materiales cerámicos, diferentes de las especificadas en el código 170106	170107	1,940
Papel y cartón	200101	0,120
Madera diferente de la especificada en el código 200137	200138	0,640
Metales	200140	5,160
Residuos biodegradables	200201	2,920

Depuración: EDAR Tarragona Nord - Altafulla

Residuos no peligrosos	código residuos	t
Lodos de tratamiento de aguas residuales urbanas	190805	1.511,220
Residuos de cribado sólido	190801	35,880
Arenas	190802 (GQ)	23,800

Otros residuos que no constan	código residuos	t
Residuos biodegradables	200201	2,920

Depuración: EDAR de la Poble de Mafumet

Residuos no peligrosos	código residuos	t
Lodos de tratamiento de aguas residuales urbanas	190805	783,640
Residuos de cribado sólido	190801	59,440

Depuración: EDAR de la Secuita

Residuos no peligrosos	código residuos	t
Lodos de tratamiento de aguas residuales urbanas	190805	935

Depuración: EDAR Renau

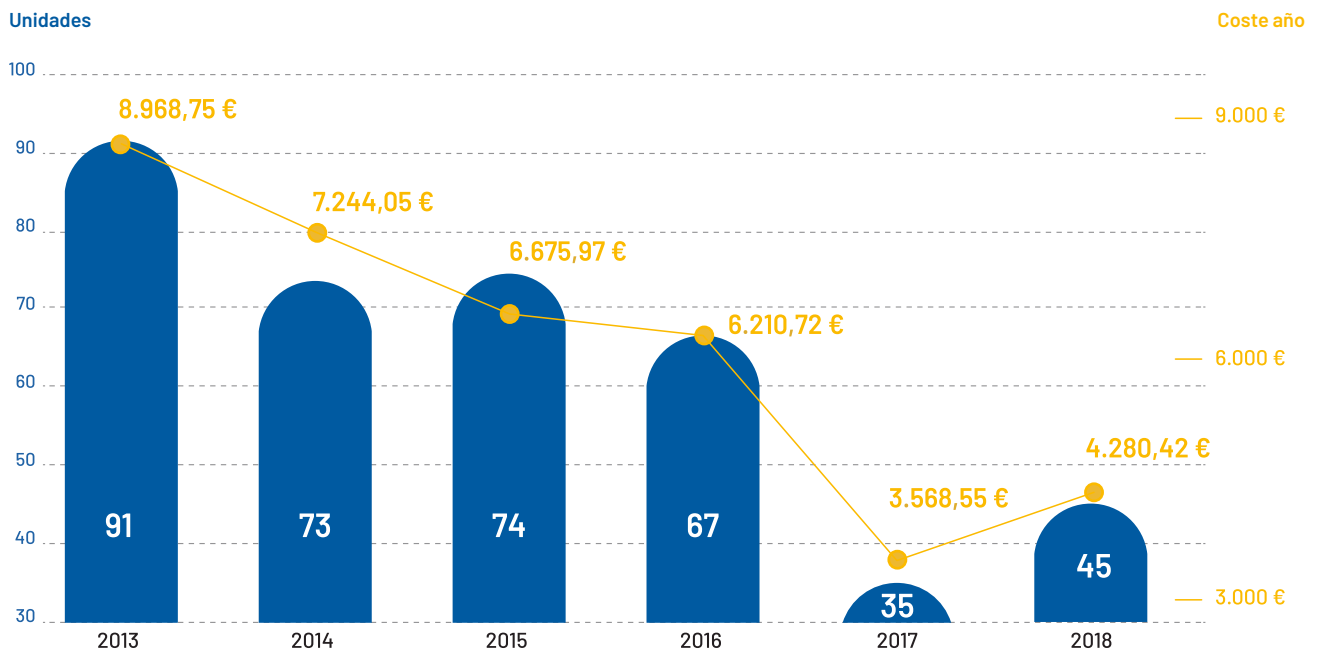
Residuos no peligrosos	código residuos	t
Lodos de tratamiento de aguas residuales urbanas	190805	84

Lodos de depuración	código residuos	t
Lodos EDAR Tarragona que van a agricultura	190805	5.743,000
Lodos EDAR Tarragona que van a compostaje	190805	224,780
Subtotal EDAR TGN		5.967,780
Lodos EDAR Altafulla que van a compostaje	190805	1.547,010
Lodos EDAR La Pobla de Mafumet que van a compostaje	190805	783,640
TOTAL		8.298,43

2018					
	litros	dens. kg/l.	kg.	kms.	unidades
Tubos fundición en mantenimiento de red				1,798	
Tubo Polietileno en mantenimiento red				1,116	
Válvulas substituídas en red					25
Hidrantés y bocas de riego					40
Hipoclorito OPERACIONES (kgs)	45.000	1,25	56.250		
Hipoclorito EDAR (kgs)	540	1,25	675		
Cloruro Férrico (kgs)	67.643	1,40	94.700		
Polielectrolito (kgs)			15.600		
Ácido clorhídrico EDAR (kgs)			150		

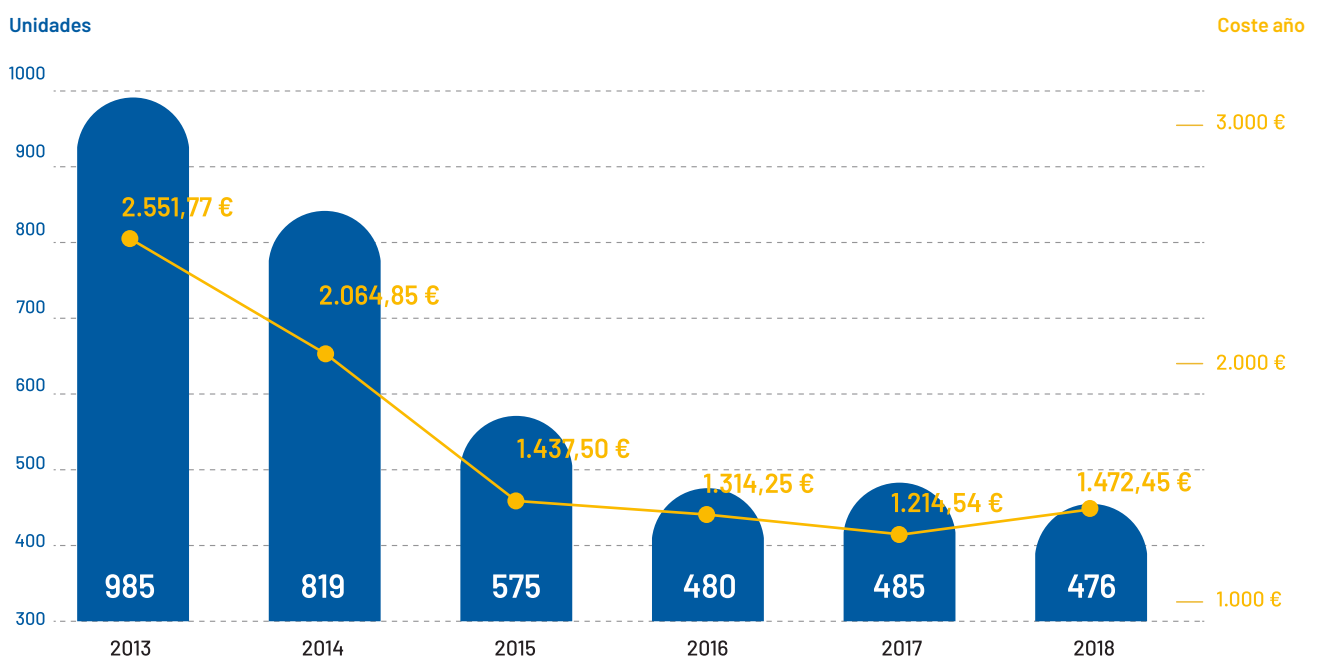
8.4 AHORRO DE TÓNERS Y PAPEL

Consumo de tóners



Consumo de papel

Paquetes 500 hoja A4



8.5 PROGRAMA ACUERDOS VOLUNTARIOS



Adhesión y compromiso al programa de acuerdos voluntarios de reducción de emisiones GEH

Ematsa está adherida al Programa de Acuerdos Voluntarios de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) del Departamento de Territorio y Sostenibilidad de la Generalitat de Cataluña. Se trata del compromiso voluntario de reducción de emisiones de GEI (CO₂eq) que va más allá de lo que obliga la normativa vigente y que está completamente alineado con lo que establece nuestra política de gestión integrada.

Las medidas que Ematsa ha llevado a cabo son consultables en la página web de la Oficina Catalana del Cambio Climático y pretenden contribuir a la difusión y sensibilización al conjunto de la sociedad de la viabilidad y de los beneficios de reducir las emisiones de GEI (CO₂eq).

En buena parte, gracias al uso de energías verdes, Ematsa redujo casi un 35% su huella de carbono desde el 2016 y hasta el 2017. A la fecha de presentación de este informe estamos calculando de nuevo la huella de carbono correspondiente 2018.

Durante el año 2018 algunas de las medidas significativas, cuantificables y verificables que también han contribuido a seguir con esta reducción han sido:

- Instalación de turbina en los Depósitos Generales de la Muntanyeta para aprovechar la energía hidráulica.
- Sustitución de 3 vehículos de gasóleo por otros 3 eléctricos o híbridos.
- Aumento de 2 (valor real) a 10 kWh (valor teórico) en las instalaciones fotovoltaicas en el Edificio de Depósitos Generales.
- Contratación de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables



Consulteu les dades de l'adhesió a: www.gencat.cat/canviclimatic
Codi d'adhesió: 0000

8.6 BIOBSERVA

Biobserva es un programa de voluntariado ambiental impulsado por SUEZ Water Spain, con la colaboración del Instituto Catalán de Ornitología. Se trata de un proyecto de ciencia ciudadana en el que participa Ematsa y donde determinados voluntarios de entre su personal recogen y aportan información extraída de la observación de aves. Se siguen aves de 22 especies, llamadas “especies objetivo”. Son especies indicadoras de la calidad ambiental de la zona y que además son sencillas de identificar. Los datos resultantes de la observación son posteriormente analizados por científicos profesionales.

Los datos que ofrezca este programa de observación servirán para diseñar y planificar actuaciones de naturalización de las instalaciones de saneamiento y permitirán contribuir al conocimiento de la biodiversidad local. El proyecto Biobserva forma parte de un proyecto global de SUEZ Spain llamado “De plantas de tratamiento de agua hacia reservas de biodiversidad”, que ha sido premiado en los European Business AWARDS for the environment.

Para más información se pueden visitar los enlaces:

[biobserva](#)[youtube](#)

8.7 RENOVACIÓN CEEP LABEL

La Empresa Municipal Mixta de Aguas de Tarragona (Ematsa) ha recibido la renovación del sello del CEEP CSR- Label en reconocimiento por su estrategia y buenas prácticas en Responsabilidad Social Corporativa (RSC). De hecho, este prestigioso reconocimiento se otorga a las empresas que mejor cumplen con los compromisos y prácticas de RSC.

En concreto este año ha sido premiado el proyecto Risk Alert System.



EMATSA - Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona

was awarded the CEEP-CSR Label for 2018-2019

This label certifies that EMATSA - Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona highly integrates CSR commitments into its business operation.


Katherina REICHE
CEEP President


Valeria RONZITTI
CEEP General Secretary



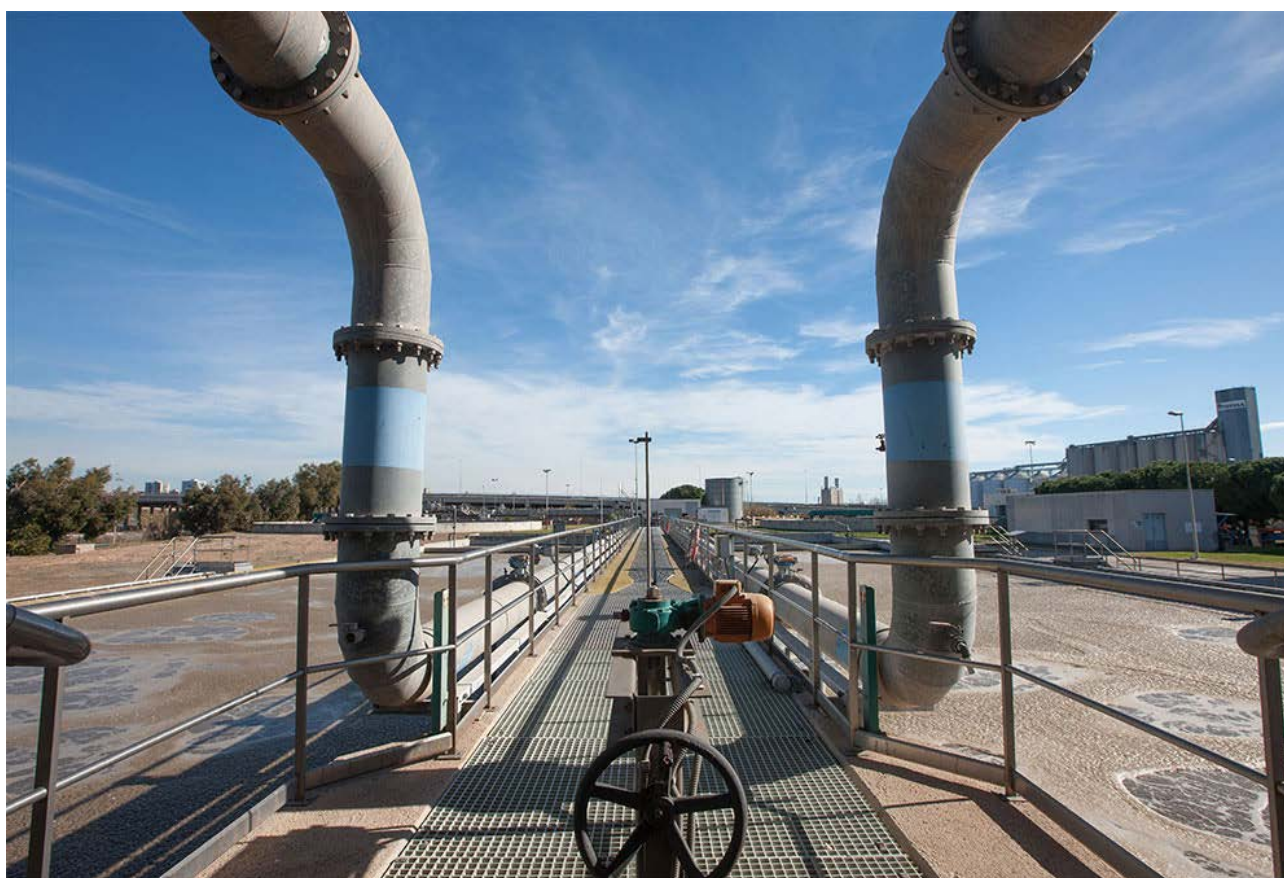
Received in Stockholm, Sweden - SALAR, 11 December 2018

DESCARGAR BUENAS PRÁCTICAS

8.8 SANEAMIENTO Y ECONOMÍA CIRCULAR



En el transcurso del año 2018, la Agencia Catalana del agua invirtió 1,4 M€ en mejoras al sistema de saneamiento en alta de la ciudad de Tarragona. Este sistema se compone de las instalaciones de las Estaciones depuradora de Agua Residual (EDARs) de Tarragona y la de Tarragona Norte. Las principales acciones ejecutadas fueron la compra de nuevo equipamiento. Cabe destacar la adquisición de un tratamiento terciario para las aguas de cada una de las dos EDARS. Esto permite reutilizar las aguas depuradas para diversos usos internos de las instalaciones. Esta mejora se enmarca en la estrategia de Ematsa de aplicar políticas de economía circular y convertir las instalaciones de saneamiento de agua en “biofactorías”.



9.

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y MEJORA CONTINUA

9.1 SinapTIC

9.2 Risk Alert System

9.3 Metodología LEAN

9.4 Proyecto NEREUS

9.5 OPLITE

9.1 SINAPTIC SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL



SinapTIC merece una mención especial, el proyecto que nació con la ambición de potenciar la capacidad innovadora de la compañía, ampliar su actividad coordinada con los Ayuntamientos del territorio, evolucionar los procesos para afrontar retos de futuro y disponer de más y mejor información para asesorar la toma de decisiones.

El proyecto incluyó la transformación de tres espacios para dotarlos de nueva tecnología y funcionalidad. La sala diáfana, hasta entonces para usos diversos y eventuales, se convirtió en un espacio polivalente con capacidad de hasta 30 personas que integra una mesa de reuniones con conexión directa al Centro de Control y especialmente diseñada para tratar posibles escenarios de emergencia o de crisis, un espacio de innovación dinámico e informal donde trabajar en grupo ideas y proyectos; y finalmente un espacio pensado para hacer difusión de contenidos.

El antiguo depósito Pedrol, donde hoy está el Centro de Control, también ha sido remodelado. En la parte central hay desde el 2007 el centro de control de Ematsa.

En el marco de este proyecto, se ha puesto al día tanto en su imagen como la tecnología de los equipos, que ahora permiten pensar en ofrecer nuevos servicios tanto para la actividad propia como para terceros.

La corona exterior del depósito Pedrol, donde había estado el archivo, se ha convertido en un recorrido musealizado sobre la historia del abastecimiento de agua en Tarragona. Se dice Camino del Agua y mediante siete audiovisuales y una larga infografía hace un recorrido por la historia del abastecimiento de agua en el territorio donde presta servicios Ematsa desde los Iberos y hasta la actualidad, dejando para el final los últimos proyectos de innovación en los que participa la compañía.

SinapTIC deja un legado en forma de jornada de divulgación dirigida a los diferentes grupos de interés, lo que cada primer jueves de junio, y bajo el nombre de Jornada IDEA se propondrán contenidos que combinarán la innovación, como factor común, con otros factores vinculados a la actualidad profesional de Ematsa, como son la economía circular o la resiliencia ante el cambio climático, por poner sólo dos ejemplos.

9.2 RISK ALERT SYSTEM

El proyecto Risk Alert System nació para extremar la seguridad y minimizar los riesgos profesionales en las tareas diarias del personal operario, desarrollada a partir de la idea de uno de los trabajadores de Ematsa. A través de los terminales de gestión de órdenes de trabajo del personal operario, y gracias a la capacidad de geo-localización y los detectores instalados en las instalaciones, proporciona información en tiempo real de los peligros potenciales de su actividad a las instalaciones donde están a punto de empezar a llevar a cabo su actividad. En 2016 se llevó a cabo una prueba piloto, se hizo el desarrollo de la aplicación y se instalaron detectores en 3 instalaciones. Los resultados satisfactorios llevaron a implantar detectores al resto de instalaciones durante el año 2017.

El año 2018 se han incorporado nuevas funcionalidades a la aplicación.

Módulo de incidencias

Desde la aplicación se puede informar de una incidencia en materia de PRL. Los usuarios tienen la posibilidad de categorizar la incidencia, geolocalizar-la, realizar hasta 4 fotografías y / o vídeos e indicar una descripción. El sistema, al recibir la incidencia envía un correo electrónico a la persona encargada. En función de la categoría de la incidencia, se puede hacer que se notifique al departamento correspondiente.

Notificaciones Push

Las notificaciones pueden ser utilizadas para notificar a tiempo real incidencias, noticias o cualquier información por parte de la empresa. Las notifica-

ciones push tienen un título y una descripción, se pueden adjuntar imágenes. Todo desde nuestro servidor web.

9.3 METODOLOGÍA LEAN

Durante los últimos meses Ematsa ha hecho un gran esfuerzo para implantar la metodología LEAN en su actividad. Esta metodología ha permitido revisar buena parte de sus procesos y reducir tareas de poco valor añadido, para que la actividad pueda centrarse aún más en cubrir las necesidades de los clientes.

La implantación comenzó en el Laboratorio en abril de 2017 y duró hasta diciembre de 2018. Posteriormente, se han ido incorporando el resto de los departamentos de toda la empresa. Durante este periodo en el Laboratorio se ha pedido la participación a las personas trabajadoras para analizar y encontrar soluciones que hagan más eficiente el servicio y permitan optimizar recursos.

El proyecto también ha dejado establecido un punto de encuentro periódico que permite compartir la información relevante de la empresa, y al mismo tiempo, que todo el personal pueda hacer, en primera persona, sugerencias y comentarios sobre mejoras en su trabajo diario. El reto, en este punto radica sin duda en saber mantener esta dinámica y que permita quedarnos en el camino de la mejora continua.

9.4 PROYECTO NEREUS



El Laboratorio de Ematsa ha participado en uno de los grupos de trabajo del proyecto de investigación europeo llamado NEREUS COST Action (NEREUS: New and Emerging challenges and opportunities in wastewater REUse ; COST: european COrporation in Science and Tech- nology). El grupo de trabajo en el que participa Ematsa, de alcance internacional, pues participan más de 50 estaciones depuradoras de aguas residuales de 22 países diferentes, se ha encargado de hacer un estudio sobre la presencia de bacterias resistentes a los antibióticos a los efluentes de las estaciones depuradoras.

Es conocido que la presencia de antibióticos en las aguas residuales favorece el incremento de la capacidad de resistencia a los mismos por parte de las bacterias. En este sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda poder monitorizar la resistencia a los antibióticos de estas

poblaciones de bacterias para poder evaluar los riesgos asociados a la reutilización de efluentes cuando, por ejemplo, se descargan en otras masas de agua superficial o se utilizan en la agricultura.

A grandes rasgos, el estudio ha consistido en el cultivo de bacterias coliformes totales y fecales en un medio Agar MFC estándar y la comparación de los resultados obtenidos respecto al cultivo en el mismo medio Agar MFC pero modificado mediante la adición del antibiótico Cefotaxima, una cefalosporina de tercera generación.

A finales de 2018 el proyecto está en la fase final de revisión y estudio de los datos obtenidos por la elaboración de un informe con las conclusiones más destacadas, el cual será publicado en el segundo semestre de 2019 en una revista científica de carácter internacional.

50 estaciones depuradoras de aguas residuales de 22 países diferentes:



9.5 OPLITE



Ematsa participa desde el año 2016 en un proyecto para desarrollar un sensor de medida del biofilm a las tuberías de distribución de agua. Este proyecto contempla desde el diseño y la fabricación del sensor, hasta la

validación en escenarios reales, haciendo servir una nueva tecnología basada en medidas ópticas. La medida óptica tiene bastantes ventajas respecto a métodos ya existentes dado que es menos invasiva y que está libre de la influencia de otros factores ambientales como la temperatura o la conductividad del medio. Durante el año 2017 se finalizaron las pruebas de migración al agua de los materiales del sensor y se diseñó y se empezó a construir la planta piloto para validar los prototipos de los dispositivos.

Durante el 2018 se finalizó la construcción de la planta y se termina también la fabricación del sensor óptico. Se han iniciado las pruebas tanto en la planta piloto como en las redes de agua de uso de boca (Tarragona) y de agua regenerada del proceso de depuración a través de infraestructuras creadas por Aguas de Sabadell. La planta piloto construida

a Ematsa permite emular las condiciones del agua en la red de distribución modificando de manera sencilla y rápida las características cualitativas del agua (cloro, temperatura, conductividad, presencia de patógenos, etc.) De esta manera se pueden recrear condiciones experimentales extremas que provocan la formación rápida del biofilm necesario para testear el sensor. La planta permitirá también el análisis de parámetros como la concentración de cloro, turbidez, concentración de microorganismos o la presencia de biofilms.

Esta iniciativa se enmarca en un proyecto de investigación subvencionado por el MINECO (Ministerio de Industria, Economía, y Competitividad) para promover el desarrollo tecnológico, la innovación e investigación de calidad. Los integrantes del proyecto, aparte de Ematsa; son Aguas de Sabadell, del Instituto de Microelectrónica de Barcelona (IMB-CNM, CSIC) y la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB).



10.

ANEXOS

10.1 Criterios para la elaboración de este informe

10.2 Identificación de aspectos materiales y su cobertura

10.3 Índice de indicadores GRI

10.4 Certificado de verificación de la memoria de sostenibilidad

10.1 CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DE ESTE INFORME

Ematsa ha tenido en cuenta los siguientes principios para la elaboración de esta memoria de sostenibilidad:

- **Vinculación y participación con los grupos de interés.** El informe explica la relación que Ematsa mantiene con su entorno, que en muchos casos es una relación que viene de lejos. Hay un especial interés en mostrar sensibilidad hacia el cumplimiento de las expectativas que tienen las partes interesadas; así como la voluntad de la compañía para trabajar para mejorar la percepción que la comunidad tiene de sus servicios. El acierto en la mejora de la percepción incluye un amplio abanico de factores, incluso comparar del método y el formato de elaboración de esta memoria con el modelo de otras empresas dedicadas a la gestión del ciclo integral agua.

Desde junio de 2016 Ematsa dispone de un procedimiento interno sobre la gestión de grupos de interés que describe la estrategia de interacción y pauta una metodología para reportar cómo evoluciona la relación con ellos. La identificación con las partes interesadas incluye también su segmentación y priorización. Este proceso periódico se cierra diseñando una estrategia de diálogo eficaz que permita conocer las necesidades y expectativas, así como su particular percepción de lo que significa su desempeño

- **Contexto de sostenibilidad.** La presente memoria de sostenibilidad ofrece una visión holística de la actividad de Ematsa en su afán de perdurar en el tiempo y ser sostenible en el territorio que ocupa y la comunidad de la que forma parte. El informe contiene fundamentalmente datos enmarcados en el ejercicio 2018. No obstante, en algunos casos los datos se acompañan de datos de ejercicios anteriores para mostrar tendencias, compromisos y retos de futuro que permitan mostrar la determinación para mantener la mejora continua.

- **Análisis de la materialidad.** Este informe está concebido para explicar lo que resulta del vínculo entre Ematsa y sus agentes de interés. Lo que llamamos materialidad (temas materiales) la forman los impactos económicos, sociales y ambientales que son resultado inevitable de esta interacción que provoca la actividad de la compañía. En el Anexo 2 se muestra de qué manera, bajo el liderazgo del Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social, se han analizado estos impactos para hacer una identificación, clasificación y posterior priorización de los temas materiales más significativos.

- **Nivel de exhaustividad.** A lo largo de todo el documento se ha querido equilibrar el volumen de datos y detalle para evidenciar el grado de cumplimiento con los objetivos de la empresa, pero siempre tratando de mantener suficiente simplicidad y claridad en su contenido como para garantizar que el documento es una verdadera herramienta transversal de comunicación útil, eficaz y comprensible para cualquier persona que la consulta.

10.2 IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS MATERIALES Y SU COBERTURA

Siguiendo la línea del informe de 2017, esta quinta edición del informe ha sido concebida también de acuerdo con el modelo Global Reporting Initiative, si bien este año se han adaptado los contenidos en la versión “GRI Standards 2016”.

En una primera fase, el Comité de Gestión de la Ética y RSC ha revisado la lista de grupos de interés identificados, teniendo en cuenta los datos y la experiencia acumulada correspondiente al ejercicio 2018. Esta compilación de información es absolutamente necesaria para llenar de contenido este informe.

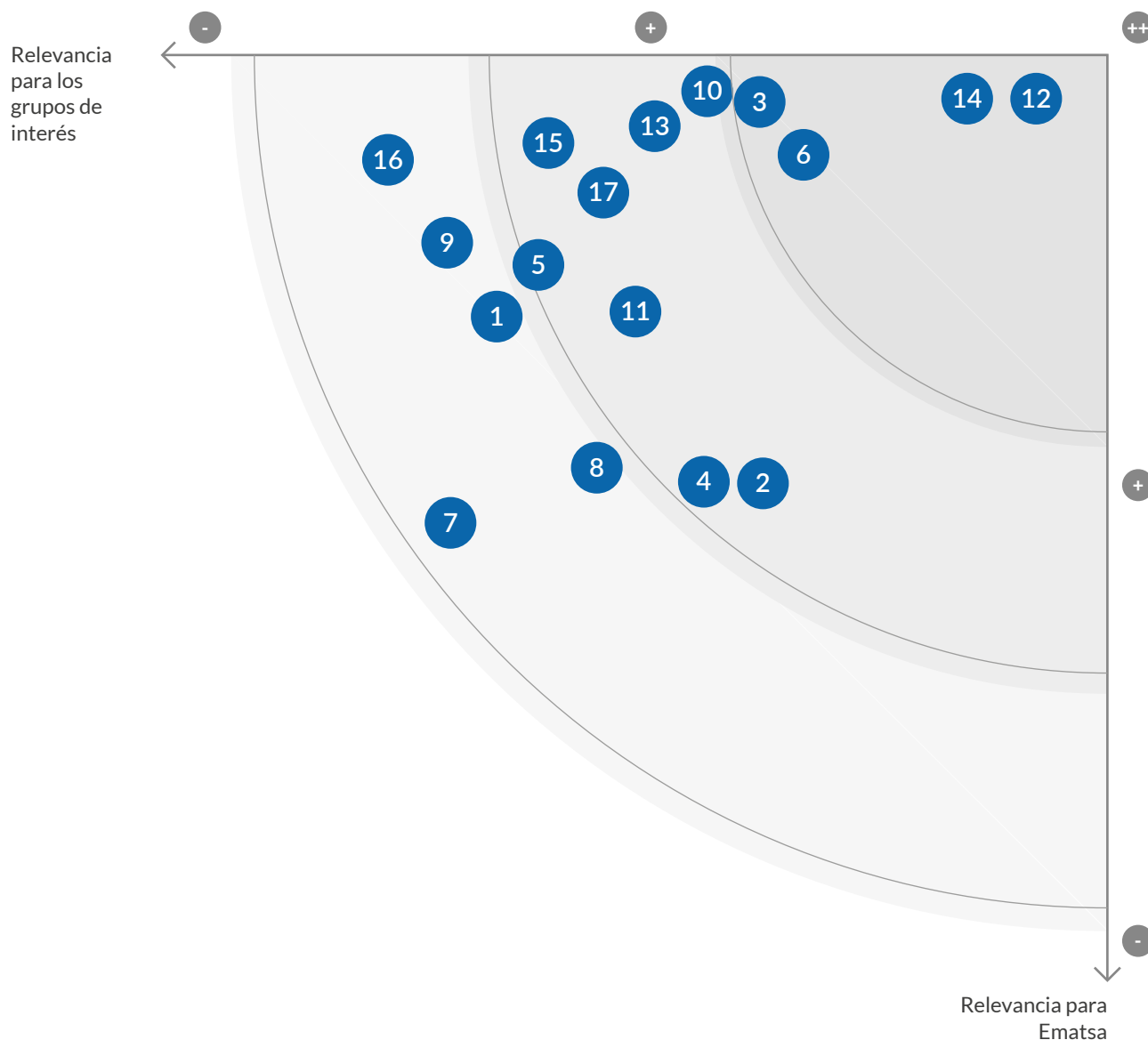
Se consideran grupos de interés o partes interesadas toda persona, colectivo, entidad u organismo sobre el que la actividad de Ematsa puede tener un impacto social, económico o ambiental, y de la misma manera cuando su actividad puede influir en los objetivos que Ematsa ha establecido. En la identi-

cación y análisis de los grupos de interés se tienen en cuenta sus expectativas, sus necesidades, así como la repercusión recíproca de su actividad con la de Ematsa.

Del vínculo de Ematsa con sus grupos de interés, se han identificado también las materialidades o los temas materiales que se recogen en el punto 3.7 de este informe, junto a grupos de interés identificados. Se entiende por materialidades aquellos asuntos o aspectos que vinculan más significativamente cada uno de los grupos de interés con Ematsa.

Las materialidades que Ematsa ha identificado con sus grupos de interés son las especificadas en la siguiente tabla. Posteriormente, se ha hecho una relación de equivalencia entre las materialidades identificadas y las categorías y aspectos indicados en la Guía de principios y Contenidos Básicos GRI Standards.

10.3 CONTENIDOS GRI



Materialidades - Contenidos GRI

1 Comunicación			
Grupos de interés con principal vinculación	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondencia con contenidos específicos de los Estándares 2016
» Empleados » Comunidad de servicios » Clientes agua potable » Administraciones reguladoras » Proveedores » Ciudadanía	Ematsa	Socios. Empleados. Comunidad de servicios. Clientes. Ciudadanía. Proveedores.	GRI: 307 <i>Mecanismos de reclamación en materia ambiental.</i>
			GRI: 416 <i>Comunicaciones de mercadotecnia.</i>
			GRI: 417 <i>Mecanismos de reclamación por impacto social.</i>
			GRI: 407 <i>Relaciones entre trabajadores y la Dirección.</i>

2 Conciliación familiar			
Grupos de interés con principal cobertura	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondencia con contenidos específicos Estándares 2016
» Empleados.	Ematsa	Trabajadores.	GRI: 407 <i>Libertad Sindical y la negociación colectiva. Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales.</i>
3 Entorno psicosocial			
Grupos de interés con principal cobertura	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondencia con contenidos específicos Estándares 2016
» Empleados.	Ematsa	Trabajadores. Administraciones. Proveedores.	GRI: 402 <i>Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales.</i>
4 Excelencia en el servicio			
Grupos de interés con principal cobertura	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondencia con contenidos específicos Estándares 2016
» Socios. » Comunidad de servicios. » Clientes agua potable. » Clientes no de agua potable. » Organismos de acreditación, certificación y homologación.	Ematsa	Clientes. Ciudadanía.	GRI: 414 <i>Evaluación social de los proveedores. Comunicaciones de mercadotecnia. Salud y seguridad de los clientes</i>
5 Formación y desarrollo profesional			
Grupos de interés con principal cobertura	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondencia con contenidos específicos Estándares 2016
» Empleados Asociaciones. Ciudadanía. » Entes benéficos de atribuciones Dinerarias. Gremio instaladores.	Ematsa	Trabajadores	GRI: 401 <i>Lugares de trabajo.</i>
			GRI: 406 <i>Igualdad de retribución ente hombres y mujeres.</i>
			GRI: 404 <i>Formación y capacitación.</i>
			GRI: 406 <i>No discriminación.</i>
6 Igualdad y equidad			
Grupos de interés con principal cobertura	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondencia con contenidos específicos Estándares 2016
» Empleados.	Ematsa	Trabajadores. Administraciones. Proveedores.	GRI: 405 <i>No discriminación. Igualdad de retribución entre hombres y mujeres.</i>
7 Implicación con la comunidad			
Grupos de interés con principal cobertura	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondencia con contenidos específicos Estándares 2016
» Administraciones reguladoras. » Empleados. » Ciudadanía. » Asociaciones. » Ayuntamientos por donde pasa la Mina de l'Arquebisbe.	Ematsa	Comunidad local. Comunidad de servicios.	GRI: 413 <i>Comunidades locales.</i>
			GRI: 419 <i>Cumplimiento regulatorio. Mecanismos de reclamación para impacto social</i>
			GRI: 417 <i>Política pública</i>

8 Implicación de los empleados			
Grupos de interés con principal cobertura	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondencia con contenidos específicos Estándares 2016
» Socios. » Entes benéficas de atribuciones dinerarias.	Ematsa	Trabajadores	
9 Innovación tecnológica			
Grupos de interés con principal cobertura	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondencia con contenidos específicos Estándares 2016
» Socios. » Comunidad de servicios. » Administraciones reguladores. » Clientes de agua potable. » Clientes no de agua potable.	Ematsa	Ciudadanía. Clientes. Proveedores.	GRI: 416 Seguridad y Salud del cliente.
10 Protección del medio ambiente			
Grupos de interés con principal cobertura	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondencia con contenidos específicos Estándares 2016
» Asociaciones. » Organismos de acreditación y certificación y homologación. » Entes benéficas de atribuciones dinerarias.	Ematsa	Comunidad local.	GRI: 301 Materiales.
			GRI: 302 Energía
			GRI: 303 Agua
			GRI: 304 Biodiversidad
			GRI: 305 Emisiones
			GRI: 306 Vertidos y residuos
			GRI: 307 Cumplimiento regulatorio Ambiental
11 Calidad organoléptica del agua			
Grupos de interés con principal cobertura	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondencia con contenidos específicos Estándares 2016
» Clientes de agua potable	Ematsa	Clientes. Ciudadanía.	GRI: 414 Evaluación social de los proveedores. Comunicaciones de mercadotecnia. Salud y seguridad de los clientes.
12 Calidad sanitaria del agua			
Grupos de interés con principal cobertura	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondencia con contenidos específicos Estándares 2016
» Clientes agua potable.	Ematsa	Clientes. Ciudadanía.	GRI: 416 Salud y seguridad de los clientes.
			GRI: 417 Etiquetad de productos y servicios. Comunicaciones de mercadotecnia.
			GRI: 418 Privacidad de los clientes.
			GRI: 416 Cumplimiento regulatorio.
			GRI: 419 Cumplimiento socioeconómico.

13 Regularidad del suministro			
Grupos de interés con principal cobertura	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondencia con contenidos específicos Estándares 2016
» Clientes de agua potable	Ematsa	Clientes. Ciudadanía.	GRI: 414 <i>Evaluación social de los proveedores. Comunicaciones de mercadotecnia. Salud y seguridad de los clientes.</i>
14 Seguridad y salud Laboral			
Grupos de interés con principal cobertura	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondencia con contenidos específicos Estándares 2016
» Empleados. » Proveedores. » Organismos de acreditación, certificación y homologación. » Gremio instalaciones	Ematsa	Trabajadores. Administraciones. Proveedores.	GRI: 401 <i>Lugares de trabajo.</i>
			GRI: 403 <i>Salud y seguridad en el trabajo.</i>
15 Solvència econòmica			
Grupos de interés con principal cobertura	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondencia con contenidos específicos Estándares 2016
» Socios » Proveedores » Organismos de acreditación y certificación y homologación	Ematsa.	Ematsa. Socios.	GRI: 201 <i>Desempeño económico.</i>
16 Tarifas			
Grupos de interés con principal cobertura	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondencia con contenidos específicos Estándares 2016
» Comunidad de servicios » Administraciones reguladoras » Clientes no de agua potable	Ematsa. Socios.	Ematsa. Socios.	GRI: 203 <i>Consecuencias económicas indirectas.</i>
17 Transparencia			
Grupos de interés con principal cobertura	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondencia con contenidos específicos Estándares 2016
» Socios » Comunidad de servicios » Administraciones reguladoras » Organismos de acreditación y certificación y homologación	Ematsa. Socios.	Socios. Comunidad de servicios. Comunidad local. Administraciones reguladores i UCE. Proveedores.	GRI: 201 <i>Desempeño económico.</i>
			GRI: 202 <i>Presencia en el mercado</i>
			GRI: 203 <i>Impactos económicos indirectos</i>
			GRI: 204 <i>Prácticas en la contratación pública.</i>
» Socios » Proveedores » Organismos de acreditación, certificación y homologación	Ematsa.	Socios. Proveedores.	GRI: 204 <i>Prácticas en la contratación pública.</i>

10.4 ÍNDICE DE INDICADORES GRI

GRI 102 Contenidos Generales

GRI		Punto del informe	Notas
1- Perfil de la organización			
102_1	Nombre de la organización.	2.1 En relación con este informe.	
102_2	Descripción de las actividades de la organización. Marcas productos y servicios principales.	3.3 Nuestra actividad. 3.4 Cifras y magnitudes.	<i>Ematsa no lleva a cabo la venta de absolutamente ningún producto prohibido ni modificado.</i>
102_3	Ubicación de la sede de la organización.	2.1 En relación a este documento.	
102_4	Número de países donde opera la organización i nombre de los países en los que lleva a cabo las operaciones más significativas o relevantes para los temas tratados al informe	-	<i>Ematsa lleva a cabo su actividad únicamente en el estado español.</i>
102_5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	3.1 Quiénes somos	
102_6	Mercados servidos: -Ubicaciones geográficas donde se ofrecen los productos y servicios. -Los sectores servidos. -Los tipos de clientes y beneficiarios.	3.1 Quiénes somos 3.3 Nuestra actividad	
102_7	Tamaño de la organización: - Número total de trabajadores. - Número total de operaciones. - Ingresos/ventas netos/as. - La capitalización total desglosada en términos de deudas y capital. - Cantidad de productos o servicios proporcionados o prestados.	3.1 Quiénes somos 3.3 Nuestra actividad 3.4 Cifras y magnitudes 3.6 Magnitudes económicas 4 Compromiso con el equipo humano.	
102_8	Información sobre empleados y trabajadores: a) Número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo. b) Número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por región. c) Número total de empleados por tipo de contrato laboral (media jornada o jornada completa y por sexo). d) Si una parte significativa del trabajador la lleva a cabo trabajadores que no están empleados, incluir una descripción de la naturaleza y magnitud del trabajo realizado por estos trabajadores. e) Variaciones significativas en 102_8 a, b y c f) Explicación de cómo se han recopilado los datos incluyendo estimaciones que se han hecho.	4 Compromiso con el equipo humano	<i>Ematsa no cuenta con trabajadores externos que, por cuenta propia o mediante subcontratación lleven a cabo una parte sustancial de la actividad de la organización.</i>
102_9	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	7.1 Informe de los principales proveedores	

GRI		Punto del informe	Notas
102_10	Los cambios significativos de tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización, incluidos: i. los cambios en las operaciones o en su ubicación, incluidos aperturas, cierres y expansiones de instalaciones; ii. Los cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital (para organizaciones del sector privado) iii. Los cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o las relaciones con los proveedores, incluidos la selección y el despido.		<i>Ematsa no identifica ningún cambio significativo que pueda afectar al contenido de este informe durante el ejercicio 2018</i>
102_11	Si la organización aplica el principio o enfoque de precaución y como se hace	8.1 Sistema de gestión ambiental	
102_12	Lista de estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollado externamente y a los que la organización este suscrita o le da soporte.	2. En relación con este documento 3.8 Sistema Integrado de Gestión SIG 4.6 Seguridad y salud 6.3 Mesa pobreza energética 6.5 Formación dual y prácticas 6.12 Reinventate 8.1 Sistema de gestión ambiental	
102_13	Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional.		<i>Ematsa pertenece como miembro asociado a:</i> - Asociación Española de Abastecimientos de Aguas y Saneamiento (AEAS). - Agrupación de los Servicios de Agua de Cataluña (ASAC). - Agrupación para la promoción del puerto de Tarragona (aportado). <i>La organización no forma parte de ningún Órgano de gobierno, Comité, ni aporta ninguna financiación fuera de la cuota de afiliación.</i>
2 - Estrategia			
102_14	Declaración del más alto responsable de la toma de decisiones de la organización (como el director general, el presidente o cargo equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad.	1.1 Presentación Presidente 1.2 Presentación Director gerente	
3 - Ética e integridad			
102_16	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.	3.2 Visión, misión y valores. 4.5 Código Ético	

GRI		Punto del informe	Notas
102_17	Descripción de los mecanismos internos y externos para: i. solicitar asesoramiento sobre la conducta ética y jurídica y sobre la integridad de la organización; ii. informar preocupaciones relacionadas con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización.	4.5 Código Ético	
4- Gobernanza			
102_18	a. La estructura de gobernanza de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. b. Los comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales.	3.5 Estructura de la Organización	
102_19	a. Los procesos de delegación de autoridad para temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno a los altos ejecutivos y otros empleados.		<i>Mediante otorgamiento de poderes del Consejo de Administración.</i>
102_20	a. Si la organización ha designado uno o varios cargos de nivel ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales. b. Si quien ocupa los cargos informan de forma directa al máximo órgano de gobierno.		Sí. a. <i>Consejero Delegado, Director Gerente y Adjunto a Gerencia.</i> a. b. <i>Rinden cuentas periódicamente (mensual) mediante las reuniones del Consejo de Administración.</i>
102_22	a. Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités de acuerdo con las siguientes variables: y. nivel ejecutivo o no ejecutivo; ii. independencia; iii. antigüedad en el órgano de gobierno; iv. número de cargos significativos y compromisos de cada persona y naturaleza de los compromisos; v. sexo; vino. afiliación a grupos sociales infrarrepresentados; vii. competencias relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales; viii. representación de los grupos de interés.	3.5 Estructura de la Organización	
102_24	a. Los procesos de designación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités. b. Los criterios empleados para designar y seleccionar a los miembros del máximo órgano de gobierno e incluir si y cómo: c. i. participan los grupos de interés (incluidos los accionistas); d. ii. se tiene en cuenta la diversidad; e. iii. se tiene en cuenta la independencia; f. iv. se tiene en cuenta los conocimientos y la experiencia en temas económicos, ambientales y sociales.		<i>Nombramiento por parte de los socios de acuerdo con las previsiones estatutarias. Artículo 12º de los Estatutos Sociales. Escritura de refundido de los Estatutos - Notaría Francisco Armas Omedes. Núm. Protocolo 1943 de 11/07/16</i>

GRI		Punto del informe	Notas
102_25	a. Los procedimientos que siguen el máximo órgano de gobierno para asegurarse de evitar y gestionar los conflictos de intereses. b. Si los conflictos de intereses se revelan a los grupos de interés, incluidos, como mínimo: c. i. la afiliación a diferentes Juntas; d. ii. la participación accionaria cruzada con proveedores y otros grupos de interés; e. iii. la existencia de un accionista controlador; f. iv. las publicaciones de la parte relacionada.	4.5 Código Ético	Mediante el Código ético y el Comité de Ética y prevención del Riesgo Penal. (Ceprano). Véase punto 3.5.
102_31	a. La frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno lleva a cabo la evaluación de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades.		Mensualmente. Protocolo Reuniones/actos Consejo de Administración.
102_32	a. El comité o cargo encargados de la evaluación y aprobación formal del informe de sostenibilidad de la organización y de garantizar que se traten todos los temas materiales.		El Comité de gestión de la Ética y la RSC y en última instancia el Director gerente.
102_33	a. El proceso para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno.		Reuniones del Consejo de Administración
5 - Participación de grupos de interés			
102_40	a. Lista de los grupos de interés con los que está implicada la organización.	3.7 Grupos de interés identificados	
102_41	a. Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.	4.1 Compromiso con el equipo humano.	100%
102_42	a. La base para identificar y seleccionar a los grupos de interés participantes.	3.7 Grupos de interés identificados. Anexo 1 Anexo 2	
102_43	a. El enfoque de la organización respecto a la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés y la indicación de si alguna participación ha tenido lugar específicamente como parte de los procesos de preparación del informe.	3.7 Grupos de interés identificados. 5.4 Encuesta de satisfacción de los clientes. Anexo 1 Anexo 2	
102_44	a. Los temas y preocupaciones que han sido señalados a través de la participación de los grupos de interés e incluir: i. como ha respondido la organización a estos temas y preocupaciones, incluido mediante la elaboración de informes; ii. los grupos de interés que han señalado cada uno de los temas y las preocupaciones clave.	3.7 Grupos de interés identificados. 5.4 Encuesta de satisfacción de los clientes. Anexo 1 Anexo 2	

GRI	Punto del informe	Notas
6 - Prácticas para la elaboración de informes		
102_45	a. Lista de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización. b. Si alguna de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización no aparece en el informe.	<i>Empresa Municipal Mixta de Aguas de Tarragona S.A. Ematsa y Unión Temporal de Empresas. Ematsa-ACSA.</i>
102_46	a) Explicación del proceso para definir los contenidos del informe y las coberturas de los temas. b) Explicación de cómo se ha aplicado la organización de los Principios para definir los contenidos del informe	a-En relación con este documento. (Alcance) anexo 2 b-Anexo 1
102_47	a. Lista de los temas materiales identificados en los procesos de definición de los contenidos del informe.	anexo 1 anexo 2 3.7 Grupos de interés identificativo
102_48	a. El efecto de cualquier reexpresión de información de informes anteriores y los motivos para tal reexpresión.	<i>En cuanto al contenido del informe 2016, se ha hecho una nueva evaluación de la lista de grupos de interés (véase punto 3.7) y de nuevo una priorización de cada uno. Por otro lado también se han revisado las materialidades sin añadir ni sacar ninguna (ver Anexo 2). Si desea comparar con las de los años pasados tiene también disponible las memorias correspondientes a los ejercicios 2015, 2016 y 2017 en Ematsa.cat</i>
102_49	a. Cambios significativos respecto a los períodos objeto del informe anteriores en la lista de temas materiales y Coberturas de los temas.	<i>Evolución desde el modelo GRI G4 al Modelo estándares 2016.</i>
102_50	a. Período objeto del informe para la información proporcionada.	2.1 En relación con este documento.
102_51	a. La fecha del informe más reciente.	2017
102_52	a. El ciclo de elaboración de informes.	Anual
102_53	a. El punto de contacto para preguntas sobre el informe o sus contenidos	2.1 En relación con este documento.

102_54	a. Declaración de la organización de que ha elaborado el informe de conformidad con los estándares GRI, utilizando alguna de las siguientes fórmulas: i. "Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial"; ii. "Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Exhaustiva".	2.1 En relación con este documento.	
GRI		Punto del informe	Notas
102_55	a. El índice de contenidos GRI, que especifica todos los estándares GRI utilizados y nombra y enumera todos los contenidos incluidos en el informe. b. Para cada contenido, el índice de contenidos debe incluir: i. el número del contenido (contenidos cubiertos por los estándares GRI); ii. los números de página o URL en los que se encuentra el contenido, sea en el informe o en otros materiales publicados; iii. si procede, los motivos para la omisión, en el caso de que no sea posible aportar el contenido necesario.	Anexo 3	
102_56	a. Descripción de la política y las prácticas actuales de la organización sobre cómo solicitar la verificación externa del informe. b. Si el informe se ha verificado externamente: i. referencia al informe de verificación externa, las declaraciones o las opiniones. Si no se incluye en el informe de verificación que acompaña al informe de sostenibilidad, una descripción de lo que se ha verificado y que no y en base a qué. También se ha de indicar los estándares de verificación utilizados, el nivel de verificación obtenido y cualquier limitación de los procesos de verificación; ii. la relación entre la organización y el proveedor de la verificación; iii. si y cómo están implicados el máximo registro de gobierno o los altos ejecutivos en la solicitud de verificación externa de el informe de sostenibilidad de la organización.	2.1 En relación con este documento.	

GRI 103 Enfoque de Gestión

GRI	Punto del informe	Notas
1- Perfil de la organización		
103_1	Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información: a. La explicación del motivo por el que el tema es material. b. La cobertura del tema material, que incluye una descripción de: i. donde se produce el impacto; ii. la implicación de la organización en los impactos. Por ejemplo, si la organización ha causado o contribuido a los impactos o está vinculada directamente con los impactos a través de sus relaciones de negocio. c. Cualquier limitación particular relativa a la cobertura del tema.	Enfoque de Gestión Anexo 2

GRI	Punto del informe	Notas
103_2	Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información: a. Una explicación de cómo la organización gestiona el tema. b. Una declaración del propósito del enfoque de gestión. c. Una descripción del siguiente, si el enfoque de gestión incluye este componente: i. políticas ii. compromisos iii. Objetivos y metas iv. responsabilidades v. recursos vi. Mecanismos formales de queja y / o reclamación vii. Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas	Enfoque de Gestión <i>Información sobre el enfoque de gestión económica relacionada con los aspectos materiales.</i> »3.6 Magnitudes económicas. »7. Cadena de suministro. »Anexo 2 <i>Información sobre el enfoque de gestión social relacionada con los aspectos materiales.</i> »4. Compromiso con el equipo humano. »4.2 Talento y formación. »4.3 Comunicación y participación. »4.4 Igualdad y conciliación. »4.5 Código Ético »Anexo 2. <i>Número de quejas por impactos en la sociedad archivadas, dirigidas y resueltas a través de mecanismos formales de queja.</i> 5.3 Gestión de Quejas. Customer Counsel. Nota: Ematsa ha tratado y resuelto todas las quejas recibidas de las que ninguna de ellas ha supuesto un impacto de carácter relevante en la sociedad. Número de quejas sobre aspectos relativos a prácticas laborales, archivadas, dirigidas y resueltas a través de mecanismos formales de queja. Ematsa no tiene constancia de ninguna queja recibida relativa a motivos laborales durante el 2018 y por lo tanto tampoco ninguno ha sido abordada ni resuelta. <i>Información sobre el enfoque en desempeño ambiental relacionado con los aspectos materiales.</i> »3.8 Sist. gestión integrado. »8.1 Sist.gestió ambiental. »8.2 Uso eficiente de la energía. »Anexo 2. <i>Información sobre el enfoque en desempeño social relacionado con los aspectos materiales.</i> »4. Compromiso con el equipo humano. »4.2 Talento y formación. »4.3 Comunicación y participación. »4.4 Igualdad y conciliación. »4.5 Código Ético. »Anexo 2. <i>Información sobre el enfoque en derechos humanos relacionado con los aspectos materiales.</i> »5.2 Fondo Social »4.4 Igualdad y conciliación. »Anexo 2. <i>Información sobre el enfoque de responsabilidad del producto relacionado con los aspectos materiales.</i> »9. Innovación y vanguardia. »Anexo 1. <i>Número de quejas sobre temas ambientales archivadas, dirigidas y resueltas a través de mecanismos formales de queja.</i> Ematsa ha recibido 2 quejas relativas al medio ambiente durante el 2018 y que han sido analizadas y tratadas de manera adecuada.

103_3	Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información: a. Una explicación de cómo la organización evalúa el enfoque de gestión, incluidos: i. los mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión; ii. los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; iii. cualquier modificación relacionada con el enfoque de gestión.	Anexo 2
-------	--	---------

GRI 200 Estándares económicos

GRI	Punto del informe	Notas
201 - Cumplimiento económico		
201_1	Valor económico generado y distribuido: a. El valor económico generado y distribuido (VEGD) de forma acumulada, incluidos los componentes básicos para las operaciones globales de la organización que figuran a continuación. Si los datos se presentan en base de efectivo (caja), se informará de la justificación de esta decisión, además de los siguientes componentes básicos: i. Valor económico directo generado: ingresos; ii. Valor económico distribuido: costes operacionales, salarios y beneficios los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos al gobierno (por país) e inversiones en la comunidad; iii. Valor económico retenido: "el valor económico directo generado" menos "el valor económico distribuido". b. Cuando sea significativo, se informa del VEGD por separado a nivel nacional, regional o de mercado y de los criterios utilizados para definir la significación.	3.6 Magnitudes económicas

GRI	Punto del informe	Notas
201_4	Asistencia financiera recibida del gobierno. a. El valor monetario total de la asistencia financiera que recibe La organización de cualquier gobierno durante el período objeto del informe, incluidos: i. desgravaciones fiscales y créditos fiscales; ii. subsidios; iii. subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones relevantes; iv. premios; v. exención del pago de regalías; vi. asistencia financiera de las agencias de crédito a la exportación (ECA); vii. incentivos financieros; viii. otros beneficios financieros proporcionados o que puedan ser proporcionados por algún gobierno para alguna operación. b. La información incluida en la 201-4-a por país. b. c. Si algún gobierno está presente en la estructura accionarial y en qué grado lo está.	Asistencia financiera recibida del gobierno. a. el valor monetario total de la asistencia financiera que recibe la organización de cualquier gobierno durante el período objeto del informe, incluidos: i. desgravacions fiscales y créditos fiscales; Bonificaciones IE Energía: 23.858,78 €, Deducciones IS 2017, por donativos a entidades Ley 49/2002 (El impuesto de Sociedades de 2018 se liquidará el julio de 19): 3.450,00 € Deducciones IS 2017, por incentivos a determinadas actividades de interés público (JM Tarragona 2018): 90.000,00 € iii. subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones relevantes; OPLITE: 24.009,45 € El valor en el resto de conceptos del indicador es 0.
202 - Presencia en el mercado		
202_2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local. a. El porcentaje de altos ejecutivos de las ubicaciones con operaciones significativas contratadas en la comunidad local. b. La definición de "altos ejecutivos". c. La definición geográfica de la organización para "local". a. d. La definición utilizada para "las ubicaciones con operaciones significativas".	El total de directivos de Ematsa son del Campo de Tarragona.
203 - Impactos económicos indirectos		
203_1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados: a. El grado de desarrollo de las inversiones significativas en infraestructuras y servicios apoyados. b. Los impactos actuales o previstos en las comunidades y las economías locales, incluidos los impactos positivos y negativos cuando proceda. a. c. Si estas inversiones y servicios son arreglos comerciales, en especie o pro bono.	9. Innovación tecnológica, vanguardia y mejora continua.

GRI		Punt de l'informe	Notes
203_2	Impactos Económicos indirectos significativos: a. Ejemplos de impactos económicos indirectos significativos (positivos y negativos) identificados por la organización. b. La importancia de los impactos económicos indirectos en el contexto de benchmarks externos. y de las prioridades de los grupos de interés, como los estándares, protocolos y agendas políticas nacionales e internacionales.	a. 5.2 Fondo Social b. Anexo 1	
204 - Prácticas de adquisición			
204_1	Proporción de gasto en proveedores locales: a. El porcentaje del presupuesto de adquisiciones de ubicaciones con operaciones significativas que se emplea en proveedores de la localidad de la operación (como el porcentaje de productos y servicios que se compra a nivel local). b. La definición geográfica de la organización para "local". c. La definición utilizada para "ubicaciones con operaciones significativas".	7.1 Informe de principales proveedores.	
205 - Anticorrupción			
205_2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción: a. El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por región. b. El número total y el porcentaje de empleados a los que se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por categoría laboral y región. c. El número total y el porcentaje de socios de negocio a los que se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por tipos de socio de negocio y región. Describir si las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización se han comunicado a alguna otra persona u organización. d. El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por región. e. El número total y el porcentaje de empleados que haya recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por categoría laboral y región.		El Código Ético de Ematsa recoge las políticas y procedimientos anticorrupción. Nota a: El 100% de las personas que forman el consejo de administración conocen el Código Ético de Ematsa. Nota b: El 100% de las personas trabajadoras de Ematsa conocen el Código Ético. Nota c: El 100% de los socios de negocio se les ha comunicado el Código Ético de Ematsa. Además, también se les comunica a las empresas proveedoras y subcontratistas con las que Ematsa establece una relación comercial.

GRI	Punto del informe	Notas
205_3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas: a. El número total y la naturaleza de los casos de corrupción confirmados. b. El número total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado por corrupción o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto. c. El número total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción. d. Los casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus empleados durante el período objeto del informe y los resultados de estos casos.	<i>Ematsa no identifica ningún caso de corrupción y por tanto no ha confirmado ninguna tampoco.</i>

GRI 300 Estándares ambientales

GRI	Punto del informe	Notas
301 - Materiales		
301_1	Materiales utilizados por peso o volumen: a. El peso o el volumen total de los materiales usados para producir y envasar los principales productos y servicios de La organización durante el período objeto del informe, por: i. materiales no renovables utilizados; ii. materiales renovables utilizados.	8.2 Consumo de recursos 8.4 Ahorro de papel y tóners
302 - Energía		
302_1	Consumo energético dentro de la organización: a. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización en julios o múltiples, incluidos los tipos de combustibles utilizados. b. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro La organización en julios o múltiples, incluidos los tipos de combustibles utilizados. c. En julios, vatios-hora o múltiples, el total del: i. Consumo de electricidad ii. Consumo de calefacción iii. Consumo de refrigeración iv. Consumo de vapor d. En julios, vatios-hora o múltiples, el total de: i. La electricidad vendida ii. La calefacción vendida iii. La refrigeración vendida iv. El vapor vendido e. El consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiples. f. Los estándares, las metodologías, los supuestos o las herramientas de cálculo utilizados. g. La fuente de los factores de conversión utilizados.	8.2 Consumo de recursos

GRI		Punt de l'informe	Notes
302_3	Intensidad energética: La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La ratio de intensidad energética de la organización. b. Los parámetros (denominador) específicos que se hayan seleccionado para calcular la ratio. c. Los tipos de energía incluidos en la ratio de intensidad (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos). a. d. Si la ratio abarca el consumo energético dentro de la organización, fuera de ella o ambos	8.2 Consumo de recursos	
302_4	Reducción del consumo energético: a. La reducción de consumo energético lograda como resultado directo de las iniciativas de conservación y eficiencia, en julios o múltiples. b. Los tipos de energía incluidos en esta reducción (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos). c. La base del cálculo de la reducción del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección. d. Los estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.	8.2 Consumo de recursos	
303 - Agua			
303_1	Extracción de agua por fuente: a. El volumen total de agua extraída, desglosado por las siguientes fuentes: i. aguas superficiales, incluida el agua de humedales, ríos, lagos y océanos; ii. aguas subterráneas; iii. agua de lluvia recogida y almacenada directamente por la organización; iv. aguas residuales de otra organización; v. suministros municipales de agua u otros servicios hídricos públicos o privados. b. Los estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.	3.4 Cifras y magnitudes	
303_3	Agua reciclada y reutilizada: a. El volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización. b. El volumen total de agua reciclada y reutilizada expresado como porcentaje de la extracción total de agua, como se indica al contenido 303-1. c. Los estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.		<i>Ematsa no recicla ni reutiliza agua.</i>
306 - Efluentes y residuos			
306_1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino: a. El volumen total de vertidos de agua programados y no programados por: i. destino; ii. calidad del agua, incluido el método de tratamiento; iii. si el agua fue reutilizada por otra organización. b. Los estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.	3.4 Cifras y magnitudes.	

GRI		Punto del informe	Notas
306_4	Transporte de residuos peligrosos: a. El peso total de cada uno de los siguientes: i. Residuos peligrosos transportados ii. Residuos peligrosos importados iii. Residuos peligrosos exportados iv. Residuos peligrosos tratados b. El porcentaje de residuos peligrosos transportados a otros países. c. Los estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.	8.3 Gestión de residuos	<i>Ematsa no transporta, importa ni exporta residuos fuera del Estado Español.</i>
307 - Cumplimiento ambiental			
307_1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental: a. Las multas y sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente e indicar: i. el valor monetario total de las multas significativas; ii. el número total de sanciones no monetarias; iii. los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas.		<i>No ha sido impuesta ninguna multa ni sanción no monetaria a Ematsa por incumplimiento de la normativa ambiental durante 2018.</i>

GRI 400 Estándares sociales

GRI	Punt de l'informe	Notes
401- Ocupació		
401_1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal: a. El número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el período objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región. Eb. El número total y la tasa de rotación de personal durante el período objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.	4. El equipo humano en cifras
402 - Relaciones trabajador-empresa		
402_1	Términos de aviso mínimos sobre cambios operacionales: a. El número mínimo de semanas de aviso que se suele dar a los empleados y sus representantes antes de la aplicación de cambios operacionales significativos que podrían afectar de forma considerable. b. Para las organizaciones con acuerdos de negociación colectiva, si el plazo de aviso y las disposiciones para la consulta y negociación especifican en los acuerdos colectivos.	<i>El periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos de los trabajadores es el establecido en el Convenio Estatal del sector Agua (véase BOE 21/10/2013 y al Estatuto de los Trabajadores).</i>
403 - Seguridad y salud en el trabajo		
403_1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad: a. El nivel al que los comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad funcionan dentro de la organización. b. El porcentaje de trabajadores el trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización y que estén representados por comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.	4.1 El equipo humano en cifras
404 - Formación y aprendizaje		
404_1	Media de horas de formación al año por empleado: a. La media de horas de formación que los Empleados de La organización hayan tenido durante el período objeto del informe, por: i. sexo; ii. categoría laboral.	4.2 Talento y formación
405 - Diversidad y igualdad de oportunidades		
405_2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres: a. La ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral, por ubicación con operaciones significativas. b. La definición utilizada para "ubicación con operaciones significativas.	4.1 Equipo humano en cifras <i>No hay absolutamente ninguna diferencia en la tabla de retribuciones aprobada por el convenio de los trabajadores.</i>

GRI	Punto del informe	Notas
406 - No discriminación		
406_1	Casos de discriminación y acciones correctivas empresas: a. El número total de casos de discriminación durante el período objeto del informe. b. El estatus de los casos y las acciones emprendidas con respecto a lo siguiente: i. caso evaluado por la organización; ii. aplicación de planes de reparación en curso; iii. planes de reparación los resultados hayan sido implementados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios; iv. en caso de que ya no está sujeto a acciones.	4.4 Igualdad y conciliación. 4.7 Protocolo de Acoso 6.12 Respétame <i>No hay casos de acoso detectados por la empresa</i>
407 - Libertad de asociación y negociación colectiva		
407_1	Operaciones y proveedores donde el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo: a. Las operaciones y los proveedores en los que los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva puedan infringir o corran riesgo significativo con respecto a alguno de los siguientes puntos: i. el tipo de operación (como una planta de fabricación) y el proveedor; ii. los países o las áreas geográficas con operaciones y proveedores que se considere que están en riesgo. b. Las medidas adoptadas por la organización en el período objeto del informe y dirigidas a apoyar el derecho a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva.	
413 - Comunidades locales		
413_2	Operaciones con impactos negativos significativos - reales o potenciales - en las comunidades locales: a. Las operaciones con impactos negativos significativos - reales o potenciales - en las comunidades locales, e incluir: i. la ubicación de las operaciones; ii. las operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales.	<i>Ematsa no identifica ninguna acción con impacto negativo actual o potencial en la comunidad local.</i>
414 - Evaluación social de los proveedores		
414_1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales: a. El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios sociales.	7.2 Selección y evaluación de proveedores

GRI	Punto del informe	Notas
415 - Política pública		
415_1	Contribución a partidos y/o representantes políticos: a. El valor monetario total de las contribuciones a partidos y/o representantes políticos -financieras o en especie- que la organización haya realizado directa o indirectamente por país y destinatario/beneficiario. a. b. En su caso, como se estimó el valor monetario de las contribuciones en especie.	Tal como cita textualmente el Código Ético de Ematsa: "Ematsa no financia ningún tipo de actividad política". Esta información se puede encontrar en el Código Ético de Ematsa a "06 Los nuestros principios aplicados al entorno" página 14.
416 - Salud y seguridad de los clientes		
416_1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios. a. El porcentaje de categorías de productos y servicios significativas para las que se evalúen los impactos en la salud y seguridad a fin de hacer mejoras.	3.8 Sistema de Gestión integrado Ematsa no identifica ninguna acción con impacto negativo actual o potencial en la salud o seguridad de las personas.
416_2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios: a. El número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios en el período objeto del informe, por: i. casos de incumplimiento de las normativas que dan lugar a multas o sanciones; ii. casos de incumplimiento de las normativas que dan lugar a advertencias; iii. casos de incumplimiento de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.	Ematsa no identifica ninguna acción con impacto negativo actual o potencial en la comunidad local.
417 - Marketing y etiquetado		
417_3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing: a. El número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio, por: i. casos de incumplimiento de las normativas que dan lugar a multas o sanciones; y. casos de incumplimiento de las normativas que dan lugar a advertencias; iii. casos de incumplimiento de códigos voluntarios. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.	Ematsa no té constància de cap incompliment de regulacions relatives a comunicacions de màrqueting, inclosa publicitat, promocions i patrocinis.

GRI	Punto del informe	Notas
418 - Privacidad del cliente		
418_1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente: a. El número total de reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente, clasificadas por: i. reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización; ii. reclamaciones de autoridades reguladoras. b. El número total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes. c. Si la organización no ha identificado ninguna reclamación fundamentada, basta señalar este hecho en una declaración breve.	<i>Ematsa no tiene constancia de ninguna queja recibida relativa a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes durante el 2018 y por lo tanto, tampoco ninguno ha sido resuelto.</i>
419 - Cumplimiento socioeconómico		
419_1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico: a. Las multas y sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica con respecto a lo siguiente: i. el valor monetario total de las multas significativas; ii. el número total de sanciones no monetarias; iii. los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de leyes o normativas, basta señalar este hecho en una declaración breve. c. El contexto en el que se incurrió en multas y sanciones no monetarias significativas.	<i>No ha sido impuesta ninguna multa ni sanción no monetaria a Ematsa por incumplimiento de leyes o regulaciones durante 2018.</i> <i>No ha sido impuesta ninguna multa ni sanción relacionada con el incumplimiento de la normativa relativa al suministro y uso de productos y servicios durante 2018</i>

AENOR

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2019/0021

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

EMPRESA MUNICIPAL MIXTA D'AIGÜES DE TARRAGONA, S.A.

TITULADA: MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2018

Conforme con: Estándares GRI

Opción GRI aplicada: Esencial

Proceso de Verificación: Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria.

Fecha de emisión: 2019-05-24



Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00 - www.aenor.com



LG. Muntanyeta S.Pere i S.Pau, s/n (Dipòsits Generals)
43007 - Tarragona

www.Ematsa.cat