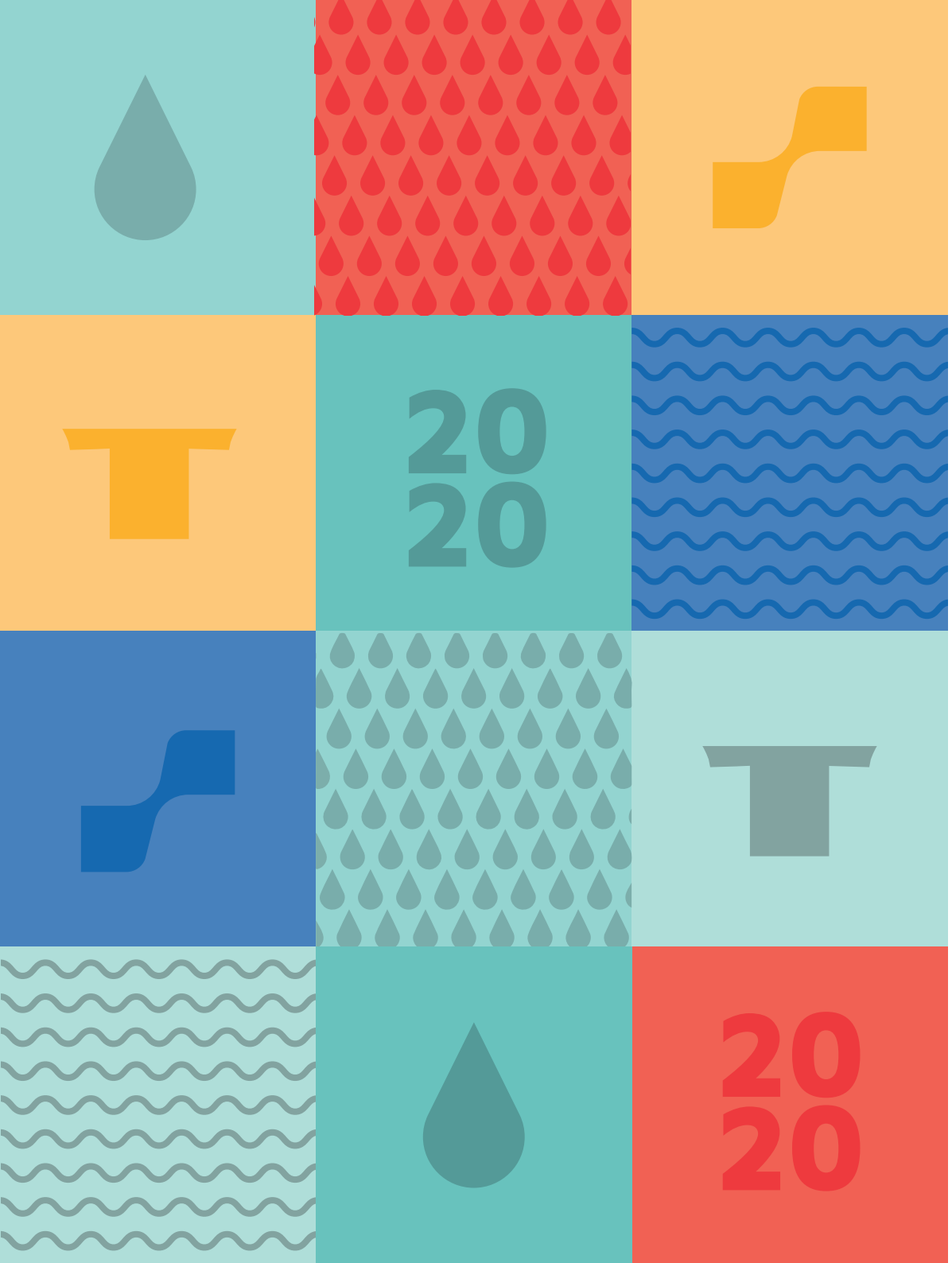
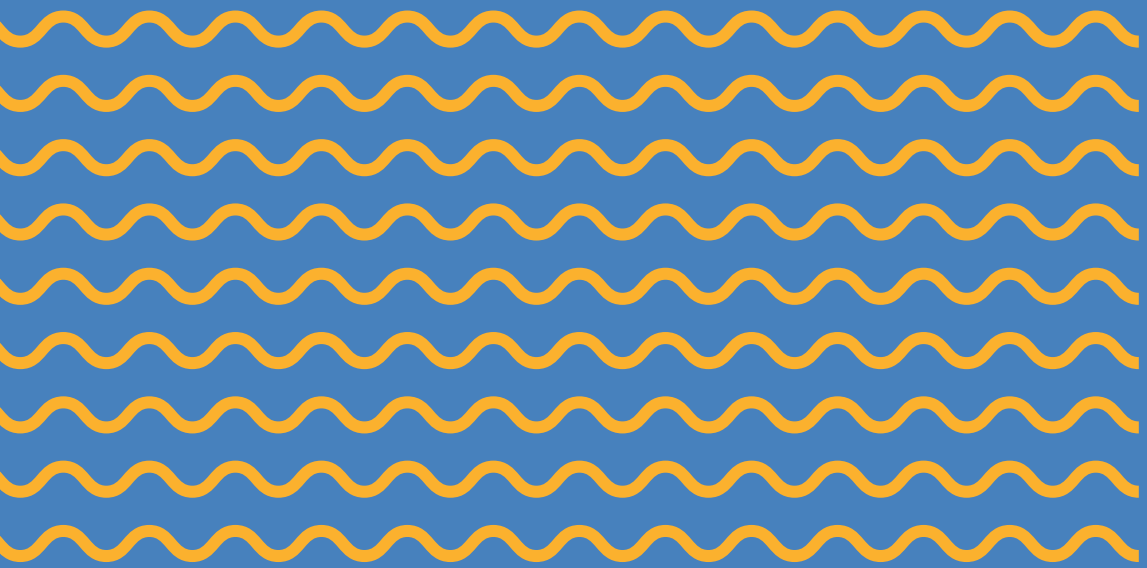
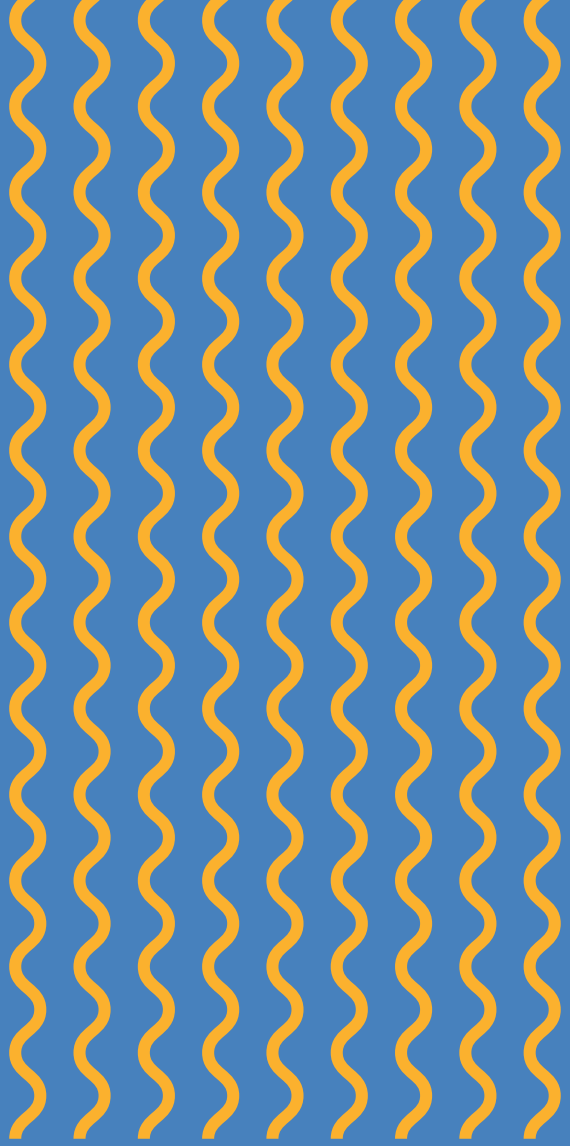


Ematsa

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2020





1. Presentació **5**
1.1 Presentació del President d'Ematsa - Jordi Fortuny 6
1.2 Presentació Director d'Ematsa - Daniel Milan Cabré 8

2. Sobre aquest document **10**
2.1 Sobre aquest document 11

3. Sobre Nosaltres **12**
3.1 Qui som? 13
3.2 Història 14
3.3 Visió, Missió i Valors 16
3.4 La nostra activitat 18
3.5 Xifres i magnituds 20
3.6 Estructura i gestió corporativa 21
3.7 Magnituds econòmiques 23

4. El nostre equip **24**
4.1 Equip humà en xifres 25
4.2 Talent i formació 26
4.3 Comunicació i participació 27
4.4 Igualtat i conciliació 28
4.5 Codi Ètic 30
4.6 Seguretat i Salut Laboral 31
4.7 Protocol d'actuació en matèria d'assetjament 33

5. Clients i clientes **34**
5.1 Canals d'atenció als clients 35
5.2 Fons social 36
5.3 Gestió de queixes i reclamacions 37
5.4 Enquesta de satisfacció del client 38
5.5 Talls programats 40
5.6 Planta embotelladora 41

6. Comunitat Local **42**
6.1 Cicle integral de l'aigua a les escoles 43
6.2 TarraAQUAnins 44
6.3 Taula de la pobresa energètica 44
6.4 Frontinus Curator Aquarum 45
6.5 Formació DUAL i pràctiques 46
6.6 Sessions divulgatives 48
6.7 Sant Magí 49
6.8 EscolAQUA 50
6.9 Punt Hidratació 51
6.10 Catàleg Elements Patrimonials 52

7. Cadena de subministrament **53**
7.1 Informe dels principals proveïdors 54
7.2 Selecció i avaluació de proveïdors 55

8. Medi Ambient **56**
8.1 Sistema de gestió ambiental 57
8.2 Sistema de gestió d'eficiència energètica 59
8.3 Gestió dels residus 61
8.4 Acords voluntaris de reducció d'emissions 62
8.5 Biobserva 64
8.6 Sanejament i economia circular 65

9. Tecnologia i innovació **66**
9.1 Risk Alert System 67
9.2 SUAPP 68
9.3 SINCRO 69

01

PRESENTACIÓ

Paraules del president d'Ematsa Jordi Fortuny Guinart

La crisi provocada pel COVID-19, he esdevingut una crisi sanitària, social i econòmica inesperada i brutal. Més que mai s'ha evidenciat la necessitat de tenir ben armats els serveis públics. Una sanitat amb potència i solvència, uns serveis socials àgils, un servei de neteja atent i adaptant-se a la realitat o un servei de transport que garanteixi la seguretat, entre molts altres, han estat i són fonamentals per superar la crisi i pal·liar els seus efectes. Essencials tots i cadascun d'aquests serveis com també ho és l'abastament d'aigua a la població i la gestió del seu cicle integral.

EMATSA es reconeix com un pilar fonamental i essencial dins dels serveis públics amb plena responsabilitat d'abastament d'un bé de primera necessitat: l'aigua. Un abastament per a tots i per tot.

L'administració pública ha de ser-hi sempre, però encara amb més determinació i fermesa quan una situació tan complexa com la pandèmia de la COVID-19 compromet els principals drets socials i deixa moltes persones en situació de vulnerabilitat. Puc dir amb orgull que des d'Ematsa s'ha estat ben amatent a les necessitats de cada moment i voldria destacar el treball fet en coordinació amb l'Institut Municipal de Serveis Socials, per tal que l'accés a l'aigua potable i al sanejament no hagi deixat de ser accessible a totes les persones i en tot moment.

Veureu recollits en aquesta memòria de sostenibilitat, experiències i iniciatives que expliquen de com ha calgut afrontar i superar reptes que el 2020 ens ha plantejat. Podem

dir amb orgull q ens hem sobreposat a una situació nova i complexa tenint sempre com a premisses fonamentals la seguretat i salut del nostre equip de persones i la resiliència d'un servei que no ens podem permetre que falli.

L'èxit d'haver superat aquest 2020 convuls és també un conseqüència d'afrontar-lo amb expertesa i professionalitat. EMATSA ha sabut rodejar-se des de fa temps del millor talent per afrontar la seva missió i de les millors persones. La col·laboració entre socis, l'institucional i el tecnològic, garanteix coneixement i innovació aplicada a la gestió del cicle integral de l'aigua amb reconeixement i prestigi mundials.

Aquest 2021, i com no pot ser d'altra manera, seguirem fidels als valors d'Ematsa que inclouen criteris de transparència i bon govern com els que creiem que són exigibles a qualsevol servei públic. Mantindrem ferms filtres de tolerància zero amb la corrupció i la discriminació de qualsevol tipus que han de ser garants de l'ètica la igualtat d'oportunitats i la inclusió. Seguirem treballant per una comunicació fluïda que ens connecta amb tots els nostres grups d'interès, tant per conèixer les seves expectatives com per traslladar-los confiança en la nostra gestió. Vetllarem per la minimització dels impactes ambientals de l'activitat de la companyia apostant per les darreres tecnologies que ens permetin avançar cap a l'economia circular, la descarbonització i la producció i ús d'energies netes.

Més enllà de l'excel·lència en la gestió del cicle integral de l'aigua, estem convençuts que Ematsa és i ha de seguir essent un potent agent social capaç de generar un gran valor social per la nostra comunitat. És des d'aquest convenciment que els vull enviar un sincer agraïment en nom de totes les persones que formen aquesta companyia i que dia a dia s'esforcen per prestar un millor servei digne de la seva confiança.

Moltes gràcies!

Jordi Fortuny i Guinart

President d'Ematsa

Paraules del Director d'Ematsa Daniel Milan Cabré

L'any 2020 va ser, sense cap mena de dubte, un dels més complicats de les nostres vides. La pandèmia del COVID-19, però també diverses incidències tècniques i climàtiques van sacsejar la nostra normalitat i ens van fer navegar per un període d'incertesa que va posar a prova com mai abans la nostra tenacitat i la nostra organització. Afortunadament sembla que els pitjors moments d'aquests episodis, sobretot els referents a la pandèmia, ja comencen a quedar enrere i amb la vacunació massiva encarem una nova etapa certament més esperançadora.

L'edició de la nostra setena memòria de sostenibilitat ens aboca a fer balanç de tot el que vam viure durant el 2020 i ens convida a aprendre tant com sigui possible d'aquesta experiència. Al capdavant d'aquesta reflexió hi vull posar el paper que hi ha jugat **el personal de la companyia.** És una sort tenir al costat un equip de professionals que demostren dia a dia consciència plena d'estar gestionant **un servei essencial** que, com tants altres, si hagués fallat en moments tan delicats, hauria convertit una situació ja prou adversa en una encara molt més difícil de superar.

Per si no ho estàvem prou, l'any 2020 ens ha convençut completament que **la resiliència** és una assignatura troncal que demana dedicació permanent per preveure i pautar la reacció davant potencials perills de tota mena. Alguns derivats del canvi climàtic, com temporals, sequeres i pluges torrencials, però també d'altres com avaries, talls a les comunicacions, sabotatges o ciberatacs que podrien posar en el nostre control total i permanent sobre la continuïtat del servei. És per això que tenim ja certificada sota l'estàndard ISO 22301 la vessant més sensible de la nostra activitat.

El control sanitari que ha exigit la pandèmia ens ha obert noves oportunitats i responsabilitats a través del **control del virus a les aigües residuals.** Hem participat en diversos projectes d'innovació que ens han confirmat que l'anàlisi

d'aigües residuals arriba per quedar-se com un sensor més del control de la salut de la població. Estem convençuts que a través del nostre laboratori el futur ens demanarà incloure aquesta activitat com a part de la prestació del servei.

Lligada a la situació de pandèmia hi ha hagut una crisi econòmica que ha deixat moltes **persones en situació de vulnerabilitat.** A través de la nostra coordinació amb els Serveis Socials Municipals hem hagut de reaccionar de manera ràpida davant l'ordre de tancament de les fonts públiques i per tal d'assegurar que el servei d'aigua i sanejament, que són **drets universals**, veritablement estiguessin de manera permanent a l'abast de totes les persones.

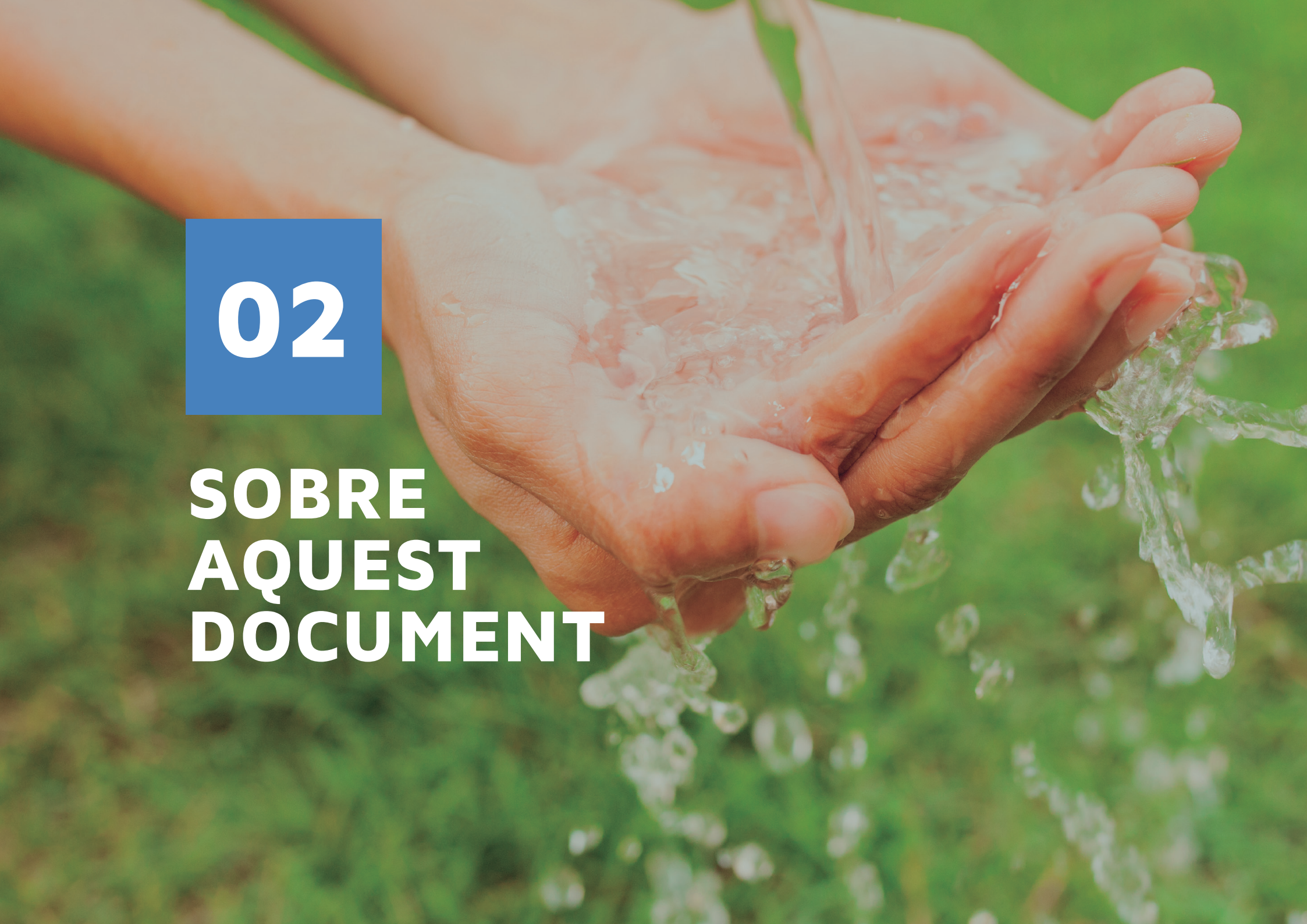
La nostra creixent col·laboració amb **la comunitat educativa** i els centres de recerca ha continuat ben viva durant el 2020, trobant alternatives no presencials a les activitats que havíem dut a terme fins el confinament. Projectes com EscolAQUA, SINCRO o els programes de Formació DUAL han aconseguit sobreviure a les exigències d'aïllament i distància social i ens han demostrat que la voluntat de col·laboració i la necessitat de **transferència de coneixement** són més fortes que la pròpia pandèmia.

Estic plenament convençut del fet que Ematsa ha sortit enfortida d'aquest 2020 que ens ha posat el dia a dia francament difícil. Hem millorat els plans de contingència, **la seguretat i la salut del nostre personal** que és, sens dubte, la nostra principal preocupació; i en definitiva ha enfortit el nostre **sistema de gestió integrat** que ens aporta un mètode de treball prou robust per seguir ferms quan ha calgut aplicar canvis i adaptar-nos amb immediatesa a nous escenaris.

Esperem que el contingut d'aquesta memòria sigui del seu interès. Els garanteixo en nom d'Ematsa que persistirem en el nostre esforç d'oferir-los un servei que mereixi la seva confiança amb l'objectiu de construir conjuntament una societat millor.

Daniel Milan

Director gerent d'Ematsa



02

SOBRE AQUEST DOCUMENT

2.1 SOBRE AQUEST DOCUMENT

Aquesta memòria de sostenibilitat pretén oferir una imatge fidel del compromís de l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona per mantenir una relació transparent, coherent i satisfactòria amb tots els seus grups d'interès.

El contingut inclou bona part de l'esforç en l'acompliment social, ambiental i econòmic dels assumptes dels quals s'ha percebut una major rellevància i que en el document s'anomenen *materialitats*.

L'abast d'aquest informe engloba l'activitat duta a terme per EMATSA durant l'any 2020 amb les dades més representatives pel que fa als impactes econòmics, ambientals i socials de la seva activitat.

S'ha de tenir en compte l'excepcionalitat d'un any en pandèmia per la Covid-19, la qual cosa ha provocat unes activitats diferents respecte anys anteriors. Ha impedit realitzar accions previstes, però, a la vegada, s'han dut a terme de noves per col·laborar amb la societat i ajudar a la ciutadania.

Per qualsevol qüestió relacionada amb el contingut d'aquest informe us podeu adreçar a:

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

www.ematsa.cat

Muntanyeta de Sant Pere i Sant Pau, s/n
43007 Tarragona

900 550 555

info.ematsa@ematsa.cat

@ematsa

Aquest document s'ha editat seguint recomanacions de Lectura Fàcil.

La Lectura Fàcil garanteix l'accés de totes les persones als textos. En especial a les persones amb dificultats lectores transitòries (migració, incorporació tardana a la lectura, escolarització deficient...) o permanents (trastorns de l'aprenentatge, diversitat funcional, senilitat...).

03

SOBRE NOSALTRES

3.1 QUI SOM?

L'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona (EMATSA) és una companyia mercantil de l'Ajuntament de Tarragona i de la Sociedad Regional de Aguas (SOREA) del Grup AGBAR que gestiona, des de fa més de 35 anys, el cicle integral de l'aigua a Tarragona. EMATSA ha anat ampliat la seva activitat i presta també serveis d'enginyeria de projectes, execució d'obra hidràulica, gestió de vials públics, i serveis de laboratori.

En la seva trajectòria, s'ha convertit en una empresa pionera de serveis vinculats al cicle integral de l'aigua a les comarques de Tarragona, on destaca com a referent en la gestió de serveis bàsics mediambientals.

Actualment presta serveis a una població aproximada de 145.000 habitants, i manté entre els seus principals reptes, seguir treballant per a la consolidació de l'excel·lència en la gestió del cicle urbà de l'aigua.

Reconeixements

Segell Bequal PLUS:

La Fundació Bequal ens ha atorgat un certificat de compromís amb la inclusió de les persones amb discapacitat.

El segell distingeix a les empreses socialment responsables amb la discapacitat i que demostren estar alineades amb l'Agenda 2030 de les Nacions Unides, contribuint a la consecució d'un món més responsable i sostenible.

Veure certificat

3.2 HISTÒRIA

EMATSA va néixer el 1983 com una societat mixta formada per l'Ajuntament de Tarragona i la Sociedad de Abastecimientos Urbanos y Rurales (SAUR - SOREA). Arrencava amb un capital inicial de 60 milions de pessetes i una majoria accionarial de la part privada que, amb el 75%, va subscriure el compromís de capgirar la situació i cedir la majoria a la part municipal en un termini màxim de deu anys.

En aquella època, la creació d'EMATSA com a empresa mixta va ser una fórmula força arriscada. Els volts del 1977 foren moments delicats per la ciutat de Tarragona, ja que la salinització dels seus aqüífers comprometia la qualitat i la potabilitat de l'aigua que se subministrava a la ciutat. El juliol de 1989, va arribar a Tarragona l'aigua del transvasament de l'Ebre, fet que va significar una millora substancial de la qualitat del servei d'aigua a la ciutat.

Durant els anys 90, Ematsa va augmentar la seva presència al Tarragonès assumint la gestió de l'abastament d'aigua a municipis com els Pallaresos, el Catllar o la Canonja, aleshores un municipi annexionat a Tarragona, i paral·lelament va incorporar als seus serveis la gestió de la depuració d'aigües residuals i el manteniment de la xarxa de clavegueram. A més, també es va ampliar l'activitat del seu laboratori especialitzat en el control de la qualitat de l'aigua a clients externs a la companyia.

L'any 2002, el percentatge accionarial entre les dues entitats de la societat es va fixar en el 51% l'Ajuntament de Tarragona i el 49% SOREA. Aquest repartiment es manté encara avui.

1983

Neix Ematsa com a societat mixta entre l'Ajuntament de Tarragona i SAUR-SOREA

1989

Arribada a Tarragona de l'aigua del transvasament de l'Ebre

1990

L'Ajuntament de Tarragona esdevé accionista majoritari d'Ematsa

1991

El Laboratori amplia la seva activitat amb serveis a clients externs

1996

S'amplia la gestió de serveis a nous municipis (els Pallaresos, el Catllar, etc.)

Ematsa comença a gestionar la depuració de l'aigua residual de Tarragona, la Canonja i els Pallaresos.

2002

S'arriba a la proporció de l'accionariat actual (Aj. de Tarragona 51% i SOREA 49%)

2004

Ematsa incorpora la gestió del manteniment de la xarxa de clavegueram de Tarragona i la Canonja

3.3 MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

La visió, missió i valors de la companyia és un text que es va formular per primera vegada quan es va editar la primera memòria de sostenibilitat a l'Abril del 2014.

Durant aquests 6 anys el contingut del seu text ha sofert molt lleugeres variacions. Tant el seu contingut com les propostes de modificacions, si s'escau, es fan arribar periòdicament al Comitè de Gestió per tal que avaluï la seva vigència i, si hi ha canvis, és finalment Gerència qui els aprova.

En línia amb la política del Sistema de Gestió Integrat (SGI), el contingut de la visió, missió i valors està exposat públicament al Camí de l'Aigua, a la Memòria de Sostenibilitat i al web corporatiu. Està inclòs al Manual de Benvinguda dels nous treballadors i està inclòs en el contingut de la formació de Responsabilitat Social Corporativa que s'ha fet fins ara als nous treballadors.

MISSIÓ

Oferir i garantir la màxima qualitat i eficiència en la gestió del cicle integral de l'aigua a Tarragona i que el servei d'aigua potable és accessible a totes les persones. Vetllar per la sostenibilitat de la companyia, la seva bona integració al territori i el desenvolupament personal i professional del seu personal.

VISIÓ

Treballem per la consolidació de l'excel·lència i ser un referent local en la prestació de serveis públics vinculats al cicle integral de l'aigua. Estem determinats a fer-ho des de la integració al territori, la transparència, la millora contínua, la sensibilitat social i el respecte pel medi ambient. Volem esdevenir un pol d'atracció de talent i formar part d'aliances estratègiques capaces de garantir prou resiliència i adaptació a la disrupció tecnològica per afrontar els reptes que el futur ens planteja.

VALORS

- Gestió sostenible i responsabiltiat social.
- Formació i capacitació de l'equip humà.
- Innovació i adaptabilitat permanents.
- Minimització d'impactes ambientals.
- Excel·lència en la prestació del serveis.
- Minimització de riscos.
- Transparència gestió fluïda i eficaç.
- Integració i implicació amb la comunitat local.
- Garantia de la innocuïtat de l'aigua de consum.
- Solvència econòmica.

3.4 LA NOSTRA ACTIVITAT

Ematsa inclou a la seva activitat, la gestió del cicle integral de l'aigua als termes municipals de Tarragona i la Canonja. Abasteix d'aigua de consum humà als Pallaresos i al Catllar. D'altra banda, gestiona també les aigües residuals 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, i una part d'Altafulla.

- Assegurar la distribució de l'aigua per les instal·lacions de transport, acumulació i distribució existents.
- Mantenim la continuïtat del servei a una població d'uns 145 mil habitants.
- Realització d'escomeses d'aigua d'abastament, instal·lació de comptadors i gestió dels nous abonats.
- Gestió comercial dels serveis d'abastament i sanejament, amb l'atenció d'abonats, sol·licitud de nous subministraments, lectura, facturació i cobrament dels rebuts emesos.
- Gestió del manteniment d'escomeses i comptadors.
- Gestió i manteniment de 291 quilòmetres de xarxa de clavegueram, incloses escomeses.
- Inspecció amb CCTV de xarxes de clavegueram
- Neteja, control i anàlisi de dipòsits d'aigua potable
- Gestió del servei antiplagues del clavegueram.
- Inspecció, control i anàlisi d'abocaments a la xarxa de clavegueram.
- Gestió i actualització del GIS (Geographic Information System) de la xarxa d'abastament i clavegueram.
- Explotació i manteniment de col·lectors en alta i estacions de bombament d'aigua residual.
- Explotació i manteniment de les Estacions Depuradores d'Aigües Residuals.
- Control analític del procés de depuració d'aigües residuals i del seu abocament a la llera receptora.
- Anàlisi i presa de mostres en el sector mediambiental d'aigües, residus, sòls i llots.
- Anàlisis de substàncies estupefaents de mostres pulverulentosòlides i vegetals en el sector toxicològic i forense.
- Execució d'obres, pròpies i per compte d'altri, i elaboració de projectes d'enginyeria del cicle integral de l'aigua.
- Participació en UTE de manteniment de vials públics.

3.5 XIFRES I MAGNITUDS

CAPTACIÓ I POTABILITZACIÓ	
Volum d'aigua comprada en alta al CAT.	9.086.697 m3
Volum d'aigua extreta de recursos propis.	1.200.310 m3
Determinacions analítiques de pous i mines.	3.737
Analítiques de pous i mines.	145
Número de dipòsits.	24
Capacitat total d'emagatzematge d'aigua	88.119 m3
Punts de cloració.	18
Punts de presa de mostres en xarxa.	89
Punts de control de sectorització.	81
Estacions de bombament.	17

CLAVEGUERAM	
Quilòmetres de xarxa de clavegueram.	291
Estacions de bombament.	6

DISTRIBUCIÓ	
Quilòmetres de xarxa d'aigua potable. Alta. (Transport)	83,72
Quilòmetres de xarxa d'aigua potable. Baixa (Distribució)	429,14
Núm. Analitzadors en continu	35
Xarxa coberta pels analitzadors en continu	100 %
Núm. de transmissors de pressió.	44

DEPURACIÓ	
Estacions de bombament.	12
Estacions depuradores gestionades.	6
Volum d'aigua residual tractada. (Totes les EDARs gestionades)	11.606.743 m3
Tones de biosòlids gestionades.	9.221
Habitants equivalents*. (Totes les EDARs gestionades)	141.199
Núm. analítiques de control d'abocaments	870
Núm. Analítiques de procés (dada proporcionada pel laboratori de l'EDAR de Tgna)	8.372
Estacions de control d'abocaments.	1

**Habitant equivalent* és una unitat de mesura utilitzada per a determinar la càrrega contaminant orgànica que tenen les aigües residuals. Comunament apareix com HE. El concepte d'habitant equivalent apareix definit a la Directiva Europea 91/271/CEE del 21 de maig de 1991 sobre el tractament d'aigües residuals urbanes. En la mateixa es defineix com la càrrega orgànica biodegradable amb una DBO en cinc dies (DBO5) de 60 g. d'oxigen (O2) per dia.*

Per tant la càrrega contaminant generada pel nucli de població equival a la població resident, ja que una persona genera una contaminació d'un habitant equivalent.

D'igual forma, la càrrega contaminant de les aigües grises, ve determinada per la suma dels habitants equivalents de les indústries assentades en el municipi i que aboquen a la xarxa de col·lectors municipals.

3.6 ESTRUCTURA I GESTIÓ CORPORATIVA

Des d'Ematsa tenim clar on som i on volem arribar. Els nostres objectius s'han de seguir complint i, sempre, tenint clar que estem realitzant un servei als ciutadans. Tot i això, s'han de tenir en compte totes aquelles persones, entitats o col·lectius sobre els quals l'activitat d'Ematsa pot produir un impacte social, ambiental o econòmic i les accions de les quals poden afectar a assolir amb èxit els objectius. Per aquest motiu, es realitza un esforç constant per millorar els canals de comunicació i generar una comunicació fluida amb cadascun dels públics. Per assolir els objectius marcats hi ha dos elements destacables i responsables dels èxits. D'una banda, el Sistema Integrat de Gestió, el qual abasta tota l'activitat de la companyia i de manera transversal tracta la gestió de la qualitat del servei, la competència tècnica del laboratori d'assaig i de l'entitat d'inspecció, la cura pel medi ambient, la innocuïtat de l'aigua, l'ús eficient de l'energia i la Seguretat i Salut. A més, potencia els resultats empresarials i impulsa el desenvolupament sostenible. D'altra banda, l'estructura empresarial d'Ematsa és sòlida i consagrada, la qual cosa afavoreix al rendiment i l'optimització laboral.

CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

És el màxim òrgan de govern d'Ematsa. Està constituït pels representants dels accionistes de la societat, que són l'Ajuntament de Tarragona i SOREA. El Consell pren les decisions que li són atorgades pels Estatuts d'Ematsa i es reuneix, periòdicament, assistit pel Secretari.

El representant d'aquest òrgan és el President i, en l'actualitat, el càrrec l'exerceix Jordi Fortuny Guinart, que va ser escollit per votació dels seus membres.

Els membres del Consell d'Administració varien en funció de les decisions del plenari municipal (en el cas dels consellers representants de l'Ajuntament) o bé, d'acord amb les decisions empresarials del Grup Agbar.

A més del Consell d'Administració, hi ha constituïts altres comitès interns, els quals tenen com a objectius essencials assegurar les millors condicions de treball; realitzen accions exemplars amb la mentalitat posada al futur i promouen la comunicació vertical en l'empresa.

Per aquest motiu comptem amb els següents comitès:

- Comitè de Gestió
- Comitè d'Empresa
- Comitè de Seguretat i Salut
- Comissió d'Igualtat
- Grup de treball d'Innovació
- Comitè d'Innocuïtat
- Comitè del Sistema de Gestió de l'Energia
- Comitè de Gestió de l'Ètica i la Responsabilitat Social Corporativa (RSC)
- Comitè de Medi Ambient
- Comitè d'LOPD
- Comitè de Seguretat i Ciberseguretat
- Comitè de Crisi i el Grup de Treball de Comunicació

3.7 MAGNITUDS ECONÒMIQUES

	2018	2019	2020
VALOR ECONÒMIC DIRECTE GENERAT (€)	24.200.042	22.453.968	25.086.346
Ingressos (€)	24.200.042	22.453.968	25.086.346
VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT (€)	21.462.957	19.717.298	22.763.634
Costos d'operacions (€)	13.690.292	11.872.369	14.669.162
Costos de personal* (€)	6.577.981	6.764.874	7.136.372
Pagaments a proveïdors de capital (€)	231.416	196.995	173.996
Impostos (€)	831.268	749.700	634.104
Recursos destinats a la comunitat** (€)	132.000	133.360	150.000
VALOR ECONÒMIC RETINGUT (€)	2.737.085	2.736.670	2.322.712

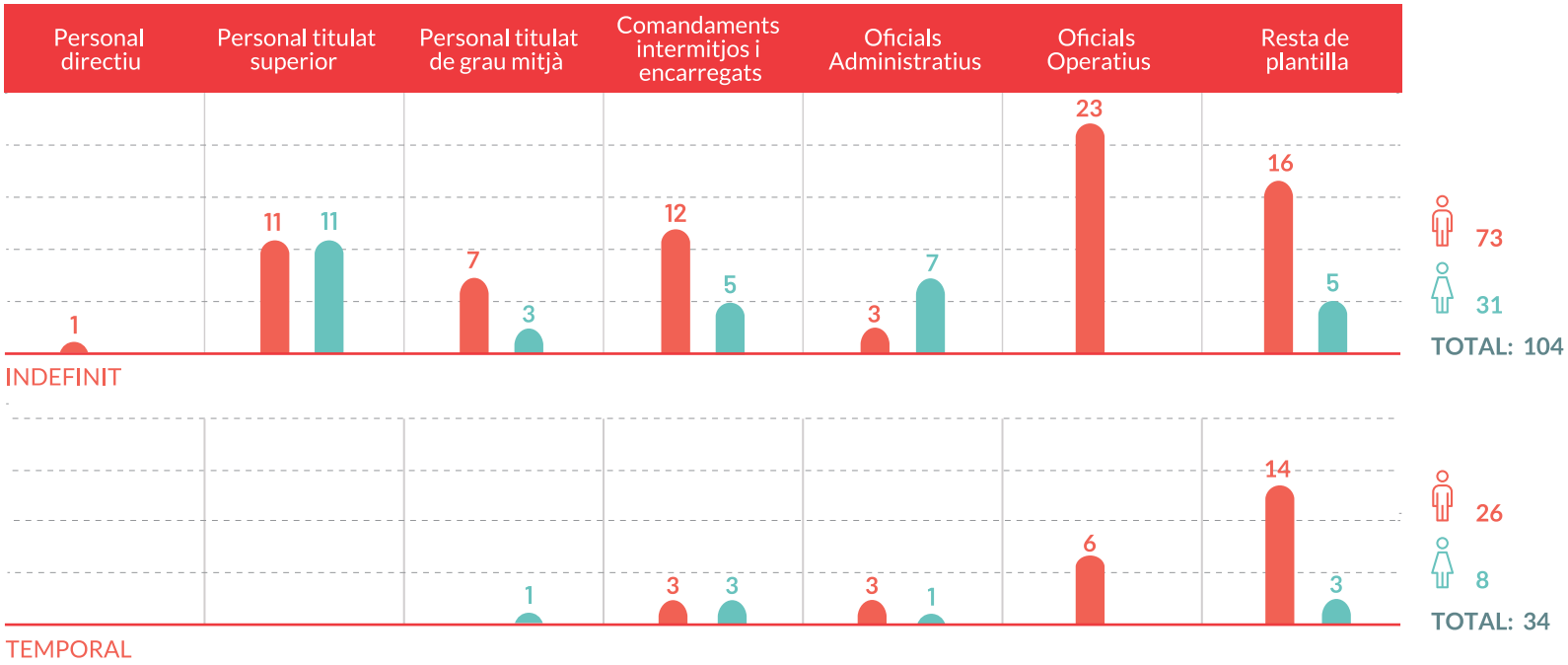
***La variació d'aquesta quantitat respecte d'anys anteriors ve determinada per l'augment de massa salarial derivada dels pressupostos generals de l'Estat, juntament amb la contractació de personal temporal per dur a terme tasques eventuals.*
***Recursos destinats a la comunitat inclou el Fons Social (apartat 5.2) i les col·laboracions en projectes d'entitats locals sense ànim de lucre.*

04

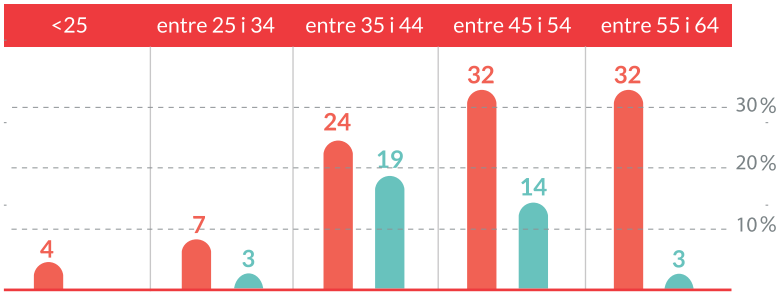
EL NOSTRE EQUIP

4.1 EQUIP HUMÀ EN XIFRES

Plantilla segons el tipus de contracte, el càrrec i el gènere



Plantilla segons l'edat i el gènere



4.2 TALENT I FORMACIÓ

És fonamental per EMATSA dotar a la seva plantilla de les capacitats i habilitats requerides en el corresponent lloc de treball per tal que no es produeixin desajustos en l'acompliment de la feina i/o responsabilitats. És per això que anualment s'elabora un Pla de Formació amb les necessitats formatives detectades en cada lloc de treball.

Les persones formades durant l'any 2020, i que han rebut la formació dins de la jornada laboral, són les que es mostren en la següent taula:

DEPARTAMENT	HORES
Administració	83,5
Comercial	140
Depuració	177,65
Econòmic financer	284,5
Enginyeria projectes i innovació	290
Gerència	68
Laboratori	103,1
Operacions	180
Organització i activitats formatives transversals	2.675
Seguretat i Salut Laboral	815,25
Serveis jurídics i contractació	590
Sistemes integrats de gestió	470
Tecnologies de la informació i comunicació	238
Total general	**6.139**

4.3 COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ

Manual de benvinguda

A totes les persones que s'incorporen a l'empresa, tant si són nous empleats o personal en pràctiques, se'ls lliura un Manual de Benvinguda, que inclou la formació inicial necessària per poder desenvolupar la seva tasca de forma segura. Entre els continguts d'aquest Manual s'hi troben, per exemple: la política de la companyia, el codi ètic, els procediments i instruccions de treball, la normativa d'aplicació, les fitxes tècniques i la informació específica del seu lloc de treball.

Els canals de comunicació dins l'empresa són múltiples (reunions, taulells d'anuncis, etc.) Volem destacar, però la nostra newsletter. Mensualment s'envia a tots els treballadors en actiu i jubilats que ho demanen i explica el més rellevant de l'actualitat de la companyia. Al voltant del 60% de les persones als qui se'ls envia la newsletter l'obren regularment. Per tal de fomentar-ne l'ús s'ha creat la figura dels *influencers*, són tres persones treballadores de la companyia que s'han ofert voluntàries per sondejar temes d'interès dins els seus departaments i ajudar a verificar que els continguts que apareixen a la newsletter siguin efectivament rellevants i d'interès pel personal de la companyia i que, alhora, no n'hi hagi cap que sigui rellevant pel personal i no s'hi inclogui.

Bústies de bones idees

Durant el 2020 s'han recollit 10 suggeriments, dels quals se n'ha implantat 1 (10%).

En total des de la posada en funcionament de la bústia s'han rebut 158 suggeriments i se n'han implantat 80 (un 51%).

4.4 IGUALTAT I CONCILIACIÓ

El compromís d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes, d'acord al principi establert *Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantia de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación* s'assumeix en tots i cadascun dels àmbits de l'activitat d'Ematsa, (selecció, promoció, política salarial, formació, condicions de treball i ocupació, prevenció i salut laboral, ordenació del temps de treball i conciliació).

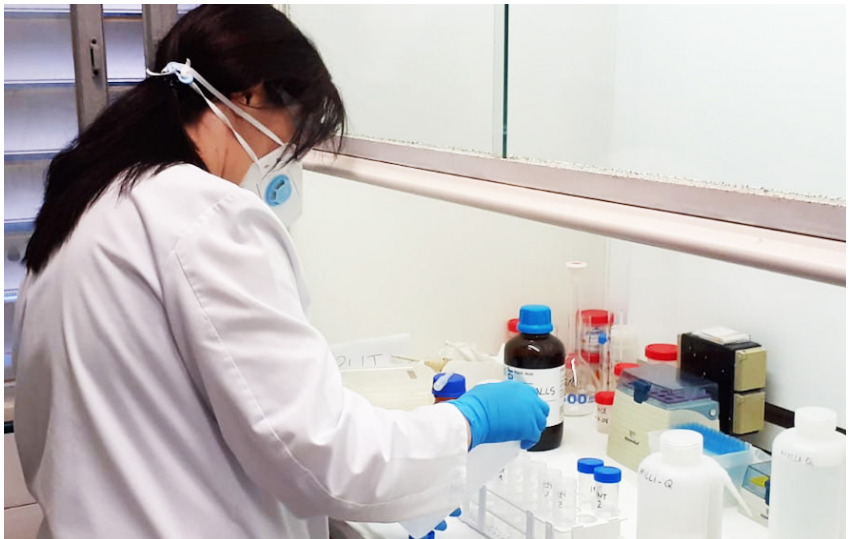
La llei estableix que les empreses de més de 50 persones treballadores han d'elaborar obligatòriament un Pla d'Igualtat. No obstant Ematsa recull totes les seves accions en aquest format des del 2014, quan es va signar la primera versió. Des del 2019 hi ha vigent un nou Pla per continuar garantint la igualtat de tracte i d'oportunitats.

La Comissió d'Igualtat està formada per 2 representants legals de les persones treballadores i 2 representants de l'empresa, (amb paritat entre homes i dones), s'encarrega de fer seguiment i avaluació de l'acompliment de cadascuna de les mesures incloses al pla.

Cultura i política d'Igualtat:
Integració de la cultura i política d'igualtat.
Accions formatives en matèria d'igualtat de gènere.
Revisió i actualització del manual de benvinguda.
Col·laboració i participació de l'empresa en esdeveniments en pro de la igualtat.
Selecció, formació i desenvolupament professional:
Ús del llenguatge neutre en les ofertes de treball.
Incorporació en els processos de selecció de criteris d'acció positiva respecte del gènere menys representat.
Establiment d'un pla de formació específic per temes d'igualtat.
Incorporació de programes d'identificació de talent.
Convenis de col·laboració amb centres de formació professional.
Entrevistes de sortida.

Comunicació, Imatge i Llenguatge:
Difusió d'informació relativa a la igualtat.
Revisió sistemàtica de la imatge interna i externa de l'empresa.
Difusió del canal de comunicació per les qüestions relacionades amb la igualtat.
Fomentar l'ús de llenguatge neutre i revisió de bones pràctiques del llenguatge no sexista.
Política i estructura retributiva:
Aplicació neutra de la política retributiva.
Prioritat en la concessió de bestretes o préstec personals a les persones víctimes de violència de gènere.
Conciliació de la vida personal, familiar i laboral:
Difusió de les mesures de conciliació ja existents a l'empresa.
Noves mesures de conciliació de la vida personal familiar i laboral.
Prevenció i atenció de situacions anòmales (assetjament, discriminació i violència de gènere):
Actualització del protocol d'actuació en matèria d'assetjament a l'empresa.
Difusió dels drets laborals de les persones víctimes de violència de gènere.
Incorporació en el Pla de formació de matèria de sensibilització d'assetjament sexual i per raó de sexe.

Prevenció de riscos laborals des de la perspectiva de gènere:
Revisió de les mesures de prevenció des de la perspectiva de gènere.
Mesures de conciliació de la vida laboral, familiar i personal:
Horari flexible (millora i desenvolupament de l'article 34 apartat 8 del text refós de l'estatut dels treballadors).
Permisos de flexibilitat horària recuperable (millora i desenvolupament de l'article 37 apartat 3 del text refós de l'estatut dels treballadors).
Ampliació dels permisos retribuïts.
Adaptació de la jornada de treball per a treballadores embarassades (millora i desenvolupament de l'article 34 apartat 8 del text refós de l'estatut dels treballadors).
Reincorporació gradual al lloc de treball per tractament mèdic.



4.5 CODI ÈTIC

Ematsa disposa de diversos mitjans per fomentar el comportament ètic de l'organització i actuar d'acord amb les lleis i normatives vigents.

El codi ètic emmarca els valors i els principis d'actuació d'Ematsa, i d'acord amb aquests, estableix les polítiques i normes d'actuació:

- Amb els funcionaris públics.
- Amb el sector privat i davant conflictes d'interès.
- En les accions de patrocini, mecenatge i col·laboració.
- En l'àmbit de la seguretat de la informació.
- Amb la tecnologia industrial.
- En el desenvolupament d'activitats amb incidència ambiental.
- L'estructura ètica, que inclou les normes, els òrgans, els procediments i les pràctiques professionals per a la gestió ètica, està supervisada pel Comitè d'Ètica, Prevenció de Riscos Penals i d'Acompliment Normatiu (CEPRAN). Aquest comitè té per objectiu integrar l'ètica en la visió, l'estratègia, la gestió i les pràctiques de l'empresa.

El Codi Ètic d'Ematsa existeix des de l'agost del 2015. La darrera versió fou aprovada el maig del 2020 i està permanentment disponible al web corporatiu.

Veure Codi Ètic *Veure vídeo*

4.6 SEGURETAT I SALUT LABORAL

La Seguretat i Salut Laboral és un aspecte molt rellevant, en el qual Ematsa hi dedica tots els esforços i recursos possibles amb l'objectiu d'assegurar un espai de treball segur i saludable per a les persones treballadores.

Activitats preventives

Les activitats formatives més representatives han estat en actuació en atmosferes explosives, espais confinats amb realitat virtual, ús de carretons elevadors, pont grua i plataformes elevadores, treballs en oficines, treballs en alçada, risc biològic, manipulació manual de càrregues i càrrega mental. Aquest any s'han realitzat 15 accions de prevenció de riscos laborals.

	2018	2019	2020
Núm. hores formació SSL impartides	701 h	1.235 h	815 h
Núm. hores formació SSL per treballador	5 h	10 h	7 h

Altres activitats preventives que s'han dut a terme han estat derivades de les inspeccions realitzades a diferents instal·lacions, de comunicats de riscos, accidents i com a resultat de les accions per resoldre desviacions d'auditories.

Salut laboral

A tots els empleats d'Ematsa se'ls ofereix anualment, un examen de vigilància de la salut, en funció dels riscos associats al seu lloc de treball, d'acord amb l'article 22 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals.

El Comitè de Seguretat i Salut va acordar l'obligatorietat del reconeixement mèdic en el cas concret de llocs de treball que puguin originar malalties professionals, o en els que l'estat de salut del treballador pugui suposar un risc per a ell mateix.

Durant el 2020, la taxa d'empleats que han assistit al reconeixement mèdic en aquests casos ha estat del 100 per cent, i al global de l'empresa ha sigut del 93%.

Inversió i despeses en seguretat i salut laboral

En un any complex com el viscut, s'ha treballat a contrarellotge per assegurar, com sempre, la salut de tots els treballadors aplicant diferents mesures de protecció. A Ematsa es va arribar a un 40% del personal teletreballant i, els treballs que eren obligatòriament presencials, es van reestructurar. Es van separar els equips de treball físicament, l'oficina comercial es va obrir i es necessitava cita prèvia, entrada esglaonada a vestidors, es van instal·lar mampares de metacrilat. Es va posar a disposició del personal: mascaretes, gel hidroalcohòlic i esprais desinfectants, es van augmentar els protocols reforçats de neteja, es va implantar una *check list* per identificar contactes estrets, termòmetres IR a disposició del personal, etc.

4.7 PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN MATÈRIA D'ASSETJAMENT

Des del 19 de gener de 2017 existeix un **protocol per la prevenció i protecció del personal davant potencials conductes d'assetjament** signat per part de representants de la Direcció d'Ematsa i pels representants del seu col·lectiu de treballadors/es.

Aquest document recull el procediment d'actuació per part de l'empresa en cas d'assetjament sexual, moral o per raó de gènere, mitjançant el qual es pretén establir mesures que permetin denunciar-lo i garantir un ambient de treball productiu, segur i respectuós per a totes les persones.

Aquest protocol no només està permanentment accessible, sinó que l'empresa ha proporcionat formació sobre el seu contingut a tot el seu personal.

Existeix una adreça de correu electrònic a través de la qual, des de l'absoluta confidencialitat, es poden fer arribar denúncies a la comissió de seguiment del protocol en matèria d'assetjament. Aquesta comissió es compromet mitjançant la signatura del protocol a tractar-les d'acord al prèviament establert i, arribat el moment, a promoure les mesures més adients en cada cas.

05

SERVEI A LES PERSONES

5.1 CANALS D'ATENCIÓ AL CLIENT

Els canals d'atenció que Ematsa té a disposició dels seus clients són:

Oficina d'atenció a les persones:

Està a la mateixa seu de la societat, a la Muntanyeta de Sant Pere i Sant Pau, s/n de Tarragona. L'horari d'Atenció al Client és de dilluns a divendres de 9 a 14 hores. S'atenen presencialment les gestions i consultes relacionades amb el servei.

Durant el 2020 ha entrat en funcionament el sistema d'atenció presencial amb cita prèvia.

Es van dur a terme 25.513 gestions relatives a l'atenció al client.

Oficina virtual:

A través del portal web d'Ematsa www.ematsa.cat es pot accedir a l'Oficina Virtual, des de la qual els clients poden donar-se d'alta al servei i accedir a les dades del seu contracte, consultar les factures, els consums i fer modificacions de les dades de contacte o domiciliació.

Telèfon gratuït d'atenció al client comercial 900 550 555:

L'horari d'atenció d'aquest canal és de dilluns a divendres de 8 a 15 hores. A través d'aquesta línia gratuïta l'any 2020 s'han atès les trucades corresponents a consultes i gestions del servei evitant el desplaçament dels usuaris.

Telèfon gratuït d'atenció al client avaries 900 203 329:

Es tracta d'un telèfon d'atenció d'avaries disponible les 24 hores dels 365 dies de l'any a través del qual s'atenen els avisos d'incidències del servei (fuites públiques, manques de servei, manques de pressió, problemes del clavegueram i presència de plagues del clavegueram a la via pública).

Altres canals no presencials:

Altres canals de comunicació no presencials que té disponibles Ematsa són la bústia de correu electrònic d'atenció al client: **info.ematsa@ematsa.cat**, a través de la qual els clients reben resposta a les seves sol·licituds, consultes i reclamacions.

Twitter:

El 22 de març de 2014, coincidint amb la celebració del Dia Mundial de l'Aigua, Ematsa va fer públic el compte de Twitter @ematsa. D'aquesta manera es va obrir un nou canal d'atenció al client adaptant-se al cada vegada més estès ús de les xarxes socials. Durant l'any 2020 es van finalitzar positivament 50 converses relacionades amb consultes del servei d'aigua potable.

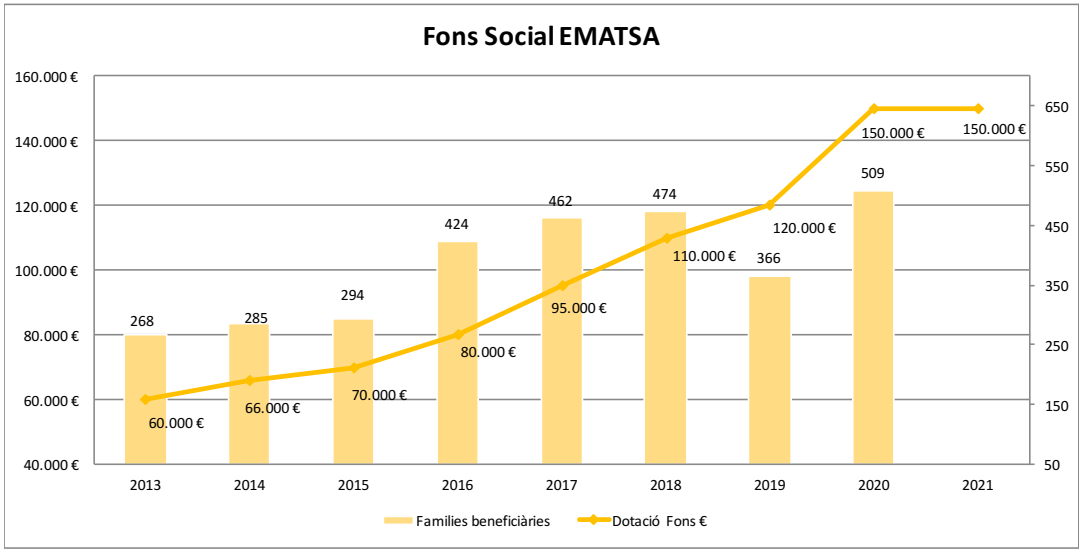
Whatsapp:

Ematsa segueix en l'adaptació a les noves tecnologies. Aquest any 2020 es va habilitar el nou canal d'atenció al client per informacions, consultes, reclamacions i suggeriments a través de Whatsapp (+34 618033205). L'horari és en dies laborables i de 8h a 15h.

5.2 FONS SOCIAL

L'any 2013, Ematsa va aprovar la creació d'un Fons Social per a la concessió d'ajuts a persones en situació de necessitat i urgència social. Per tal de continuar donant resposta a les necessitats socials existents, cada any s'han signat les renovacions dels Convenis que encara són vigents, incrementant el Fons Social durant el 2020 fins als **150.000 €**. Malgrat les dificultats de la pandèmia, i gràcies a l'increment del fons, s'ha pogut augmentar el nombre de famílies beneficiàries, fins a arribar a la xifra d'unes **500 famílies.**

Per a la concessió de l'ajut, es treballa conjuntament amb els Serveis Socials de cadascun dels Ajuntaments de la comunitat de serveis, els quals d'acord amb la valoració tècnica corresponent comuniquen a Ematsa les dades de les unitats familiars/convivencials que compleixen els requisits per ser beneficiàries d'aquests ajuts.



5.3 GESTIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS

Durant l'any 2020 Ematsa ha registrat formalment 1.384 queixes i reclamacions. Tan sols un 6,4% han estat ateses fora de termini.

Queixes 2020

9 corresponen al servei de laboratori.
1 fan referència a aspectes ambientals.
404 de la unitat comercial i clients, que representa un 0,64% sobre el total de clients (63.176).

Comercial i clients: distribució per causes més comunes:

320 fuites interiors
3 verificacions oficials de comptador
18 estimacions incorrectes de consum
22 errors de lectura
3 conceptes de facturació erronis
8 altres
17 reclamacions oficials
3 consum acumulat
10 qualitat de l'aigua

Addicionalment i per garantir el diàleg i el compromís amb els seus clients, el grup Agbar compta amb la figura del Customer Counsel. Es tracta de la darrera opció des d'Agbar, per respondre al client i trobar una solució a la seva reclamació.

Ematsa, com empresa que forma part del grup Agbar, està adherida a aquest servei. Així doncs, qualsevol client que no estigui d'acord amb la resposta rebuda per part d'Ematsa pot sol·licitar la intervenció del Customer Counsel, el qual analitza de manera personalitzada cada reclamació i promou l'apropament de les parts per arribar a una solució. També pot intervenir quan el client no hagi rebut resposta a la reclamació presentada i hagi transcorregut el termini màxim fixat per fer-ho. Si finalment no s'aconsegueix un acord, el Customer Counsel emetrà una resolució, la qual serà voluntària pel client i d'obligat compliment per Ematsa.

El Customer Counsel no podrà intervenir en aquells casos en què la reclamació estigui pendent de la decisió d'una Administració Pública o d'un organisme que en depengui.

L'any 2020 van arribar 4 queixes d'Ematsa a l'oficina del Customer Counsel, les quals es van resoldre positivament.

5.4 ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ALS CLIENTS

Per a Ematsa, l'opinió dels clients és un element fonamental per conèixer de primera mà la satisfacció del consumidor final pel que fa a la prestació del servei. Per aquest motiu, anualment Ematsa sondeja la satisfacció dels clients. Els resultats són una eina clau en la millora contínua de l'acompliment de les expectatives dels clients, així com de l'anàlisi de la pròpia gestió interna.

L'estudi s'encarrega a una empresa externa que mesura la satisfacció dels clients mitjançant la metodologia d'enquesta telefònica assistida per ordinador (CATI).

Els objectius de l'enquesta són:

- Conèixer el nivell de satisfacció dels clients amb els atributs definits.
- Analitzar punts forts i àrees de millora del servei.
- Comprendre els requeriments dels clients.
- Conèixer la percepció dels clients respecte a altres aspectes d'interès per Ematsa.
- Rebre els resultats de forma flexible, atractiva, senzilla i ràpida, perquè es converteixin en eines de treball eficaces.

L'estudi es porta a terme anualment a tota la Comunitat de Serveis, és a dir, als municipis en els quals Ematsa gestiona el servei d'abastament d'aigua (Tarragona, la Canonja, els Pallaresos i el Catllar.

L'any 2020 els índexs de satisfacció global del client amb Ematsa, en una escala de 10 van ser:

	TARRAGONA	Evol.	LA CANONJA	Evol.	ELS PALLARESOS	Evol.	EL CATLLAR	Diferència respecte del 2019
ORGANOLÈPSIA								
La qualitat de l'aigua	6,14	- 0,30	5,47	- 1,05	6,32	+ 0,37	6,13	+ 0,44
SERVEI								
La continuïtat del subministrament	9,07	+ 0,07	9,09	+ 0,05	8,65	+ 0,11	8,17	- 0,14
La pressió amb la qual arriba l'aigua a casa seva	8,29	+ 0,57	7,55	- 0,33	7,31	- 0,17	7,03	- 0,17
FACTURA								
La claredat de la factura	7,24	+ 0,25	7,57	+ 0,40	7,28	+ 0,29	6,86	- 0,06
PREU								
Preu	5,31	- 0,17	5,98	+ 0,00	5,55	+ 0,64	4,85	+ 0,31
VALORACIÓ GLOBAL	7,21	+ 0,30	7,53	+ 0,12	7,26	+ 0,46	6,99	+ 0,95

0 a 4: Valoració insatisfactòria 5 a 7: Valoració acceptable 8 a 10: Valoració satisfactòria

5.5 TALLS PROGRAMATS

Conscients que treballem per les persones i la seva qualitat de vida, des del 2017 Ematsa ha repartit aigua embotellada, per garantir el benestar dels nostres públics, en tots aquells talls de subministrament programats de més de 4 hores.

Tot i això, a causa de la pandèmia viscuda durant el 2020, no s'ha pogut oferir el servei de repartiment d'aigua. La decisió va ser presa, en base de les recomanacions governamentals, tenint en compte la seguretat dels ciutadans en l'àmbit de la salut i per disminuir al màxim els contactes físics entre persones.

Malgrat aquest parèntesi, des d'Ematsa es té intenció de reactivar els subministraments d'aigua embotellada, tan aviat com sigui possible, per seguir estant en tot moment al costat de les persones.

5.6 PLANTA EMBOTELLADORA

El mes de març de 2017 Ematsa va posar en funcionament una planta embotelladora d'aigua de l'aixeta, la qual va assolir, l'agost següent, el certificat de gestió del sector alimentari que vetlla per la protecció de la innocuïtat de l'aigua, ISO22000. Aquesta infraestructura, ubicada en un espai expressament habilitat annex a les instal·lacions del Laboratori, s'inaugurà amb l'objectiu de proveir d'ampolles d'aigua de 2L i de 0,5L a la població afectada per talls de subministrament de més de 4 hores de durada, sigui per avaria o per operacions de manteniment efectuades a la xarxa d'abastament.

Amb la corresponent supervisió del personal d'Ematsa, l'operativa de funcionament de la planta embotelladora es porta a terme a través d'un contracte reservat a empreses que treballen amb persones amb dificultat d'inserció laboral.

06

COMUNITAT LOCAL

6.1 CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA A LES ESCOLES

Ematsa fomenta un ús responsable dels recursos naturals i del medi ambient. Com en temporades anteriors el 2020, amb el propòsit de millorar l'educació mediambiental a la comunitat educativa, es van realitzar de forma gratuïta activitats en diversos centres escolars de Tarragona, Els Pallaresos, la Canonja i el Catllar.

Es tracta d'una activitat dirigida a alumnes de cicle inicial d'educació primària, que pretén apropar als escolars el cicle natural i urbà de l'aigua i fomentar alhora una actitud responsable envers el medi ambient. S'anomena AQUALOGIA i explica com s'aplica la tecnologia per a la gestió de l'aigua, tant en el cicle natural com l'urbà de l'aigua.

Per fer-ho utilitza recursos educatius en suport electrònic que la converteixen en una experiència molt atractiva. Durant el 2020 van gaudir d'aquests tallers 376 alumnes.

Ematsa també apropa als escolars el cicle integral de l'aigua organitzant visites a la depuradora de Tarragona. L'any 2020, un total de 378 alumnes de 13 centres educatius, dividits en 26 grups diferents, van participar en aquesta activitat.

6.2 TarrAQUAnins

El maig de 2017 Ematsa va estrenar una nova iniciativa per sensibilitzar al públic familiar sobre la fragilitat d'un recurs tan necessari com habitual. L'espectacle, anomenat TarrAQUAnins, té triple format i, mitjançant un conta-contes participatiu adreçat al públic d'entre 4 i 10 anys, busca fomentar el consum habitual de l'aigua de l'aixeta. A més de transmetre bones pràctiques per fer un ús responsable d'aquest recurs i prevenir l'abocament de determinats residus domèstics que, de manera massa habitual, encara acaben a la xarxa de clavegueram.

Gràcies a un canvi d'ubicació i un estricte protocol de mesures de seguretat, s'ha aconseguit mantenir aquesta cita anual amb **TarrAQUAnins** a la **Festa Major de St. Magí.**

Han estat **9 passis (de 3 espectacles diferents)** fets en 3 dies. Aforament limitat a 70 persones. Amb reserva prèvia a través d'un web municipal. La situació de pandèmia, el canvi d'ubicació i la inscripció prèvia han fet minvar l'assistència respecte d'anys anteriors. En total, han vist els espectacles **245 persones.**

6.3 TAULA DE LA POBRESA ENERGÈTICA DE TARRAGONA

La Taula de la Pobresa energètica de Tarragona va sorgir del mandat del ple del consistori de 28 de març de 2014 per tal d'esdevenir una plataforma de lluita contra la problemàtica al respecte, atesa la circumstància que el territori en la seva globalitat era un dels més castigats per la crisi. Ematsa hi participa juntament amb altres entitats de l'entramat social i del territori, com ara les principals administracions públiques implicades, ja sigui la local i l'autonòmica, representants d'entitats del tercer sector, centres universitaris i de recerca que treballen en la matèria i representants de les principals empreses subministradores d'electricitat, aigua i gas que operen a la ciutat.

Durant l'any 2020, Ematsa ha presentat, en la reunió anual de seguiment, la situació del protocol d'actuació, que porta amb l'Ajuntament de Tarragona, per resoldre la prestació del servei d'abastament d'aigua i sanejament a situacions d'exclusió social i vulnerabilitat. L'aplicació del Conveni entre l'Agència Catalana del Consum i l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona mesura l'atenció solidària a persones físiques i unitats familiars en situació de pobresa energètica relacionada amb el subministrament bàsic d'aigua.

6.4 FRONTINUS, CURATOR AQUARUM

Ematsa va participar, per primer cop, al festival de recreació històrica Tarraco Viva amb l'espectacle, en petit format, sobre la gestió de l'aigua en l'època romana. L'obra ens explica com els romans gestionaven l'abastiment d'aigües de les ciutats i les grans obres d'enginyeria que van construir. El monòleg "Frontinus, curator aquarum", interpretat per un actor que es posa en la pell del Curator AQUARUM, el qual gestiona les aigües de Roma i que visita Tàrraco, va tenir lloc entre l'Antiga Audiència i les Muralles els dies 11 i 17 d'octubre.

La interpretació, que té una durada de 30 minuts, es va dur a terme en quatre ocasions diferents i va acollir a 50 persones cadascuna d'elles; en total, 200 persones van veure l'espectacle. S'han de tenir en compte les limitacions en aforament provocades per la Covid-19, ja que van condicionar el nombre màxim d'assistents que s'hagués pogut acollir per gaudir de la recreació històrica.

XXII EDICIÓ TARRACOVIVA® EL FESTIVAL ROMÀ DE TARRAGONA

Veure vídeo

6.5 FORMACIÓ DUAL I PRÀCTIQUES

La ciutat de Tarragona és pionera en la implantació de la formació dual i en teixir vincles entre l'empresa i els centres educatius per potenciar l'ocupabilitat dels estudiants i, de retruc, la competitivitat del nostre territori.

Ematsa és un dels referents a l'hora d'acollir alumnes de formació dual, estudiants de formació professional amb crèdits de Formació en Centres de Treball o estudiants universitaris en estades de pràctiques.

La figura del becari o estudiant en pràctiques és habitual en el dia a dia d'Ematsa des que l'any 1992 es va signar el primer conveni de pràctiques amb la Universitat de Barcelona.

Des d'aleshores, Ematsa ha acollit vora 220 estudiants en pràctiques procedents de diferents instituts d'educació secundària, universitats i centres formatius:

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
- Escola El Carme
- Aula Magna
- Novatècnica
- Servei Municipal d'Ocupació

De fora del nostre territori:

- 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 Cadis
- Universitat d'Oviedo
- IES Gaudí de Reus

Els àmbits de coneixement en els que s'ha col·laborat amb aquests centres educatius inclouen:

Química ambiental
Salut ambiental
Enginyeria química
Laboratori d'anàlisi i control
Informàtica
Química industrial
Cromatografia
Fontaneria
Biologia
Farmàcia
Enginyeria industrial
Enginyeria civil
Enginyeria mediambiental i sostenibilitat energètica
Instal·lació de xarxes d'aigua
Administració i Comercial
Electricitat i Electrònica

Del conjunt d'estudiants en pràctiques que han passat per Ematsa, 3 han obtingut un contracte laboral.

Actualment Ematsa ha mantingut durant el curs 2019-2020 convenis de formació dual amb dues entitats:

- IES Comte de Rius (1 alumne)
- Escola Joan XXIII (1 alumne)

A més, també s'ha tingut en pràctiques a un estudiant de batxillerat i una estudiant de la Universitat Rovira i Virgili.

6.6 XERRADES DIVULGATIVES

Visita dels #TuitairesTarragonins a les instal·lacions d'Ematsa

Els 16 membres del grup de tarragonins de Twitter coneguts com a #TuitairesTarragonins van visitar les instal·lacions el passat 15 de febrer. La visita va constar d'una presentació de la gestió, una visita al Camí de l'Aigua, al centre de control i al laboratori.

La trobada va ser molt ben valorada i els #tuitaries la van qualificar amb un global de 3,9 sobre 5.

Xerrada per fomentar els ODS en la trobada de la Comissió de Responsabilitat Social del Consell de Relacions Laborals de la Generalitat

Ematsa va ser convidada, el passat 8 d'octubre, per mostrar la seva experiència professional i presentar la planificació estratègica lligada a l'Agenda 2030. La trobada està organitzada per fomentar el diàleg entre institucions i empreses sobre com aterrar els Objectius de Desenvolupament Sostenible en un context tan complicat com l'actual. La presentació va anar a càrrec del director gerent, Daniel Milan, que va desglossar les línies de treball del Pla de Gestió i els principals projectes impulsats d'acord amb els 17 ODS.

25a Setmana de la Ciència *Veure vídeo*

Un cop més, Ematsa va ser present a la Setmana de la Ciència impulsada per la Fundació Catalana per a la Recerca i la Innovació (FCRI). En aquesta 25a edició es va adoptar un format online per respectar les mesures sanitàries i prevenir la Covid19.

La companyia va presentar un vídeo divulgatiu sobre el projecte "Detecció i quantificació de Sars-Cov2 en aigües residuals", en el qual els tècnics i responsables del projecte del Laboratori detallen tot el procés d'anàlisi, des de la presa de la mostra fins al resultat final que determina i quantifica la presència del virus a les aigües residuals.

6.7 PORTADA DE L'AIGUA DE ST. MAGÍ

Els dies 17, 18 i 19 d'Agost els Portants de l'Aigua de Sant Magí van fer possible que, un any més, es complís amb la tradició de portar a Tarragona l'aigua, atribuïda amb propietats miraculoses que brolla de les fonts de St. Magí la Brufaganya. Tot i això, a causa de la Covid-19, i per evitar el risc de contagi, aquest any la Baixada es va fer en un sol dia i amb un vehicle motoritzat, un biscúter de l'any 1957. A més, la comitiva de portants s'ha vist reduïda de 80 a una vintena de persones.

L'altra novetat d'enguany ha estat que tots els punts on fan parada els portants de l'aigua durant el recorregut s'han senyalitzat amb un tòtem que representa Sant Magí i una imatge de l'itinerari. El dia 18 d'agost es van instal·lar els tòtems i a Ematsa està ubicat al costat dels dipòsits generals.

La portada de l'aigua de St. Magí és un recorregut ple de simbolisme que és també des de fa anys un dels actes centrals de programa de la Festa Major en honor al Patró de l'Aigua a Tarragona.

6.8 EscolAQUA

Després de la prova pilot feta durant el curs 2018/2019 i la consolidació del darrer any, el programa EscolAQUA manté els 10 centres educatius distribuïts en els municipis de Tarragona, La Canonja, Els Pallaresos i El Catllar.

L'objectiu és que les escoles i instituts públics es converteixin en prescriptors de l'ús habitual de l'aigua de l'aixeta i, alhora, ajudar a conscienciar i sensibilitzar sobre l'enorme impacte ecològic i econòmic de l'ús de l'aigua embotellada.

El programa EscolAQUA conté un seguit d'activitats, que s'han adaptat a l'excepcionalitat de l'any, des de primària fins a secundària, amb l'objectiu d'aconseguir que siguin els mateixos alumnes els impulsors del canvi. Un exemple d'això és l'activitat d'Aprenentatges i Servei dissenyada pels alumnes de 3r d'ESO de l'Institut Pons d'Icart, els quals han creat un joc per alumnes de primària que tracta el consum d'aigua, el cicle de l'aigua i els impactes ambientals de la producció de plàstics al mar. Altres exemples són l'Escola PAX, que tracten els microplàstics, Bonavista, que es focalitza en l'impacte ambiental del consum d'aigua envasada, i el Serrallo, que explica contes en diferents

formats als alumnes d'educació infantil. L'any 2020, el programa EscolAQUA ha arribat a més de 400 alumnes de primària i secundària.

Novetats

Una de les novetats planificades es va fer realitat. Ematsa, juntament amb l'editorial 'Piscina, un petit oceà', va presentar: El llibre de l'EscolAQUA o la història d'un pingüí que va arribar en ala delta per saber com usem l'aigua, escrit per Joana Paraigües i il·lustrat per Armand per promoure hàbits sostenibles entorn del consum d'aigua.

El llibre que està en escrit en Català, i traduït al Castellà i a l'Anglès, fou lliurat com un obsequi als 10 centres que participen en el projecte EscolAQUA en acabar l'acte de presentació.

Malauradament, la segona novetat prevista per aquesta nova edició, les sessions divulgatives de conscienciament mediambiental de Good Karma Project, s'ha vist frenada, ja que eren activitats restringides.

6.9 PUNTS D'HIDRATACIÓ

Aquest 2020, Ematsa ha aportat punts d'hidratació per donar servei d'aigua als participants de 2 iniciatives d'associacions locals vinculades a la cura del medi (netejar la platja del Miracle i la platja Llarga).

L'objectiu d'aquest servei és doble: d'una banda donar servei eventual a esdeveniments a l'espai públic on hi pugui haver una demanda puntual d'aigua. I, de l'altra, contribuir a la sostenibilitat, ja que ens ajuda a fomentar el consum habitual de l'aigua de l'aixeta i a reforçar-ne la confiança pel que fa a la seva qualitat sanitària.

6.10 CATÀLEG D'ELEMENTS PATRIMONIALS RELACIONATS AMB EL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA

Ematsa s'ha aliat amb l'Institut Català d'Arqueologia Clàssica (ICAC) i l'Escola d'Arquitectura de la Universitat Rovira i Virgili (URV-ETSA) per preservar i difondre el patrimoni relacionat amb el cicle integral de l'aigua, en l'àmbit de l'arqueologia clàssica i el patrimoni històric, a Tarragona, els Pallaresos, la Canonja i el Catllar.

El primer fruit d'aquesta aliança és un catàleg d'elements patrimonials on es documenten i cataloguen 104 referències patrimonials vinculades al cicle integral de l'aigua.

Veure Catàleg *Veure vídeo*

07

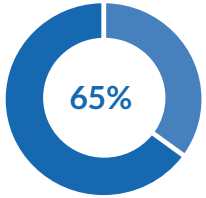
CADENA DE SUBMINISTRAMENT

7.1 PRINCIPALS PROVEÏDORS

Cadena de subministrament

En la cadena de subministrament Ematsa distingeix d'una banda a proveïdors de matèries primeres i materials diversos i de l'altra a proveïdors de serveis.

El principal proveïdor de matèries primeres és el que ens subministra aigua en alta. Pel que fa a proveïdors de material, els més importants són els que subministren canonades, material hidràulic, reactius, material associat a la prevenció de riscos laborals (EPI's, senyalització, etc.) i proveïdors informàtics.



65,22% de la despesa està feta a proveïdors LOCALS, és a dir, amb seu social dins la província de Tarragona. Cal matisar que es tracta de productes i serveis entre els quals hi ha disponible una mínima alternativa en el mercat.

204
proveïdors

amb qui s'ha registrat un volum d'operacions superior a 3.000 €. Tot i no estar obligats a presentar el model 347, optem per seguir emprant aquest límit d'operacions per a identificar els nostres proveïdors més significatius.

Durant el 2020, els proveïdors principals de la cadena de subministrament d'EMATSA han estat 23, els quals representen un 80% del volum.

Els serveis contractats de manera més habitual són:

- Realització d'obra civil.
- Reparació de bombes i maquinària.
- Empreses de manteniment i calibració d'equips de mesura.
- Tecnologia: instal·lació de telecontrol, telelectura, integració de punts de control en sectorització, etc.
- Serveis d'alarmes seguretat a les oficines.
- Serveis financers.
- Comunicacions.
- Neteja d'instal·lacions.
- Neteja de la xarxa de clavegueram.
- Lectura de comptadors.
- Impressió i enviament de factures.
- Assegurances.
- Realització d'auditories administratives i dels sistemes de gestió.
- Manteniment informàtic i serveis de software.
- Renting de vehicles.
- Serveis de prevenció.

7.2 SELECCIÓ DE PROVEÏDORS

Ematsa, en la seva condició d'empresa mixta participada majoritàriament per una administració pública (Ajuntament de Tarragona), esdevé un ens subjecte a la normativa de contractació del sector públic, i, en conseqüència, té l'obligació de garantir en el procés de contractació de subministraments, serveis i obres, els principis de publicitat, pública concurrència, transparència, confidencialitat, igualtat i no-discriminació, oferint com a resultat l'adjudicació d'un contracte a l'oferta amb millor relació qualitat-preu.

En tots els expedients de pública concurrència Ematsa vetlla perquè els contractistes compleixin les seves obligacions mediambientals, socials o laborals i, amb aquest objectiu, estableix condicions especials d'execució a les clàusules contractuals.

Qualificació de proveïdors

Un cop seleccionats, els proveïdors són informats sobre el sistema integrat de gestió implantat a Ematsa i se'ls indica que el seu producte o servei serà avaluat amb criteris de qualitat, impacte al medi, risc per la innocuïtat de l'aigua, eficiència energètica i responsabilitat social corporativa. El proveïdors són requalificats per Ematsa periòdicament.

Informació sobre prevenció de riscos laborals. Coordinació empresarial.

Tal com estableix l'article 24 de la Llei de prevenció de riscos laborals, i que desenvolupa el Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, Ematsa remet a les empreses proveïdores, informació i instruccions vinculades als riscos i les mesures de prevenció, protecció i d'emergència de les instal·lacions on es desenvolupen els serveis contractats. Se'ls sol·licita també la documentació necessària per donar compliment a la coordinació d'activitats empresarials abans de l'inici de la prestació del servei. D'aquesta manera, Ematsa s'assegura que qualsevol persona treballadora és coneixedora de les normes de seguretat d'aplicació. Paral·lelament, Ematsa estableix els criteris de vigilància i coordinació necessaris per garantir el manteniment dels nivells de seguretat necessaris.

08

MEDI AMBIENT

8.1 SISTEMA DE GESTIÓ AMBIENTAL

Organitzem la gestió de la companyia tenint en compte l'impacte ambiental de la nostra activitat i treballem contínuament per reduir-lo, protegir el medi ambient i promoure un desenvolupament sostenible.

Ematsa identifica, avalua i estableix un control operacional sobre els seus impactes ambientals d'acord amb el que estableix la ISO 14001:2015.

El sistema de gestió ambiental permet a tot el personal proposar millores i contribuir a la sostenibilitat en qualsevol moment través de la bústia virtual: suggeriments@ematsa.cat.

Avaluació d'aspectes ambientals

Els aspectes o impactes ambientals que la companyia té identificats s'avaluen per activitats, processos i serveis i es revisen anualment. Entre aquests impactes hi ha:

- Consum de matèries primeres (aigua, energia, productes per la potabilització i depuració de l'aigua, paper, etc)
- Qualitat de l'aigua produïda
- Generació de residus
- Emissions a l'atmosfera i acústiques

Es consideren **aspectes ambientals directes** aquells sobre els quals la companyia té plena capacitat d'actuació i en aquest cas són de control i seguiment obligat. En el cas dels aspectes ambientals indirectes s'avaluen considerant el grau de contaminació potencial, la freqüència i el tipus de gestió que en fa el proveïdor. Dels que resulten significatius, Ematsa sol·licita l'evidència de la correcta gestió al proveïdor corresponent.

Són considerats **aspectes ambientals significatius** aquells que superen un límit establert prèviament a la seva mesura periòdica.

Aspectes ambientals directes significatius destacats:

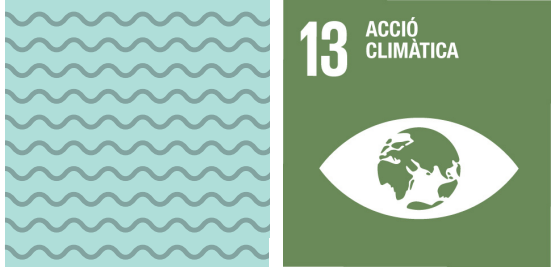
- EDAR de Tarragona
  - Productes químics de laboratori (CER 160506).
  - Residus de pintura i vernís.
  - Envasos metàl·lics amb restes de pintura.
  - Generació de greixos.
- EDAR Tgn Nord
  - Generació de greixos.
  - Consum d'energia de la planta
- EDAR La Pobla
  - Abocament d'aigua residual fora dels criteris d'acceptació.
- Laboratori
  - Residus de dissolvents halogenats.
  - Residus de dissolvents no halogenats.
  - Envasos de plàstic i metalls.
- Serveis auxiliars
  - Generació de residus de piles.
  - Generació de residus de fluorescents.
- Vehicles
  - Emissions atmosfèriques dels vehicles de combustible fòssil.

DiP

- Generació de residus de fusta.
- Generació de residus de fibrociment.
- Clavegueram
  - Generació de soroll per part dels equips de manteniment i neteja.
  - Emissions de gasos i partícules dels vehicles.
- Oficines
  - Generació de residus de plàstics.
  - Generació de residus de tòners.
- Obres
  - Consum de combustible de maquinària i vehicles.

Aspectes ambientals significatius indirectes:

Consum de combustible de vehicles i equips de treball utilitzats en el manteniment de parcs i jardins i en obres de construcció. A tots els proveïdors se'ls hi fa arribar les bones pràctiques ambientals i d'ús de l'energia on s'inclouen recomanacions per una conducció eficient.



8.2 SISTEMA DE GESTIÓ D'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA

Ematsa promou de manera contínua un ús cada cop més sostenible dels recursos naturals i energètics per tal d'optimitzar els processos, reduir les emissions d'efecte hivernacle i minimitzar les costes econòmiques que hi van associades. El Sistema de Gestió de l'Energia d'Ematsa està certificat d'acord amb la Norma UNE-EN ISO50001, certificació que va assolir el febrer de 2015.

Elements clau del sistema de gestió de l'energia

Aquest sistema es basa en la millora contínua i en el model de gestió únic. Comença per una identificació i avaluació dels usos per saber quins són significatius i per tant, sobre quins caldrà actuar amb més celeritat per millorar els resultats.

ÚS DE COMBUSTIBLE 2020				
Tipus	L	factor conversió kWh/L*	kWh	MJ 1 kWh = 3,6 MJ
Gasoil per vehicles	54.670,79	9,95	543.959,61	1.958.254,59
Gasoil per embarcacions	935,25	9,95	9.305,49	33.499,75
Gasoil equips electrò-gens i auxiliars	1.702,09	9,95	16.935,34	60.967,21
Benzina per vehicles	9.497,09	9,20	87.416,56	314.699,62
Benzina per equips auxiliars	869,67	9,20	8.004,93	28.817,76
Total	**67.674,89**		665.621,93	2.396.238,93

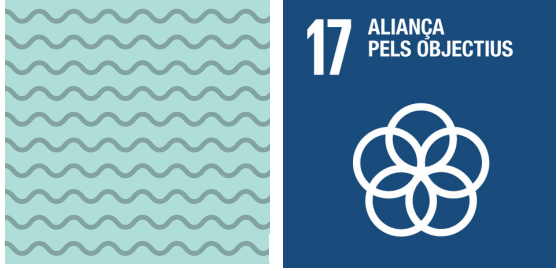
MATERIALS CONSUMITS 2020			
	kg	km	Unitats
Tubs fundició en manteniment de xarxa		0,032	
Tub Polietil.lè en manteiment xarxa		2,265	
Válvules substituides en xarxa			35
Hidrants i boques de rec			20
Hipoclorit OPERACIONS	43.750		
Hipoclorit EDAR	769		
Clorur Fèrric EDAR	47.766		
Polielectròlit EDAR	18.850		

INTENSITAT ÚS ENERGIA 2020					
Aigua Potable	m3 aigua posada en xarxa	kWh consum	MJ 1 kWh = 3,6 MJ	% del total	intensitat en kWh/m3
Operacions (captació, potabilització i distribució)	8.914.257	1.186.309	4.270.712	18,05%	0,13
Aigua residual	m3 aigua depurada				
EBARs TGN	-	600.261	2.160.940	9,13%	
EDAR TGN	8.354.657	2.781.223	10.012.403	42,32%	0,40
EBARs TGN Nord	-	351.729	1.266.224	5,35%	
EDAR TGN Nord	1.723.365	661.830	2.382.588	10,07%	0,59
EDAR la Pobla	475.563	518.391	1.866.208	7,89%	1,09
EDAR la Secuita	72.983	96.301	346.684	1,47%	1,32
EDAR Renau (estima 40m3 al dia)	18.828	20.206	72.742	0,31%	1,07
Altres					
Laboratori	-	166.019	597.668	2,53%	-
Oficines Dipòsits generals	-	189.259	681.332	2,88%	-
	TOTAL	**6.571.528**	**23.657.501**	**100,00%**	

12 CONSUM I PRODUCCIÓ RESPONSABLES

8.3 GESTIÓ DELS RESIDUS

Residus de neteja de clavegueram	306.120 kg
Greixos (CER 190813)	16.100 kg
Residus del cribratge sòlid (CER 190801) (Bastonets d'orelles, compreses, tampons, tovalloletes d'un sol ús, etc.)	193.140 kg
Volum total d'aigua reutilitzada	**232.135 m3**



8.4 ACORDS VOLUNTARIS DE REDUCCIÓ D'EMISSIONS

EMATSA està adherida i compromesa al Programa de reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle (GEH) de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic (OCCC). Es tracta d'un compromís voluntari de reducció d'emissions de GEH (CO2eq) que va més enllà del què obliga la normativa vigent i que està completament alineat amb el que estableix la política de gestió integrada de la companyia.

El càlcul de la seva petjada de carboni corresponent a l'exercici 2019* va ser de 2.599,87 t CO2 eq. Tota l'energia que Endesa subministra a EMATSA és d'origen renovable.

Les emissions d'abast 1 i 2 s'han reduït per damunt del 58% en 2019 respecte al 2018. El principal motiu ha estat el consum d'electricitat provinent de fonts renovables. EMATSA, a més, ha generat un 0,75% sobre el total d'energia consumida de fonts renovables (plaques solars i turbina). Les emissions directes (combustibles fòssils, transport, procés i emissions fugitives) han disminuït gairebé un 6% en part per la substitució de vehicles de combustibles fòssils per elèctrics. Durant el 2019 les recàrregues necessàries de gasos fluorats en els equips de clima i refrigeració de l'organització s'han mantingut gairebé sense variació. Aquest any s'ha ampliat el càlcul d'emissions indirectes degudes al transport i a serveis i productes utilitzats per l'organització. Les emissions globals amb totes aquestes contribucions han augmentat vora el 44% en comparació a l'any anterior.

**La verificació de les dades es fa a mitjans de l'any següent de l'exercici al qual corresponen. A data d'edició de l'informe la darrera dada verficada que disposem és la del 2019.*

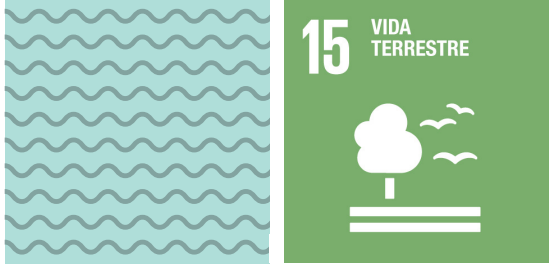
Les mesures de reducció i sensibilització proposades en el Programa van ser:

MESURES DE REDUCCIÓ 2020

- Programació de l'EB Francolí per tal que la bomba de funcionament prioritari sigui la bomba C de 125 kW, en lloc de la A o B de 150 kW (reducció consum elèctric).
- Remodelació Bombament de Sant Salvador (reducció consum elèctric).
- Ampliar en 10 kW la producció d'energia verda en plaques solars de les instal·lacions de SP i SP. (generació d'energia provinent de fonts renovables).

ALTRES MESURES 2020

- Instal·lar un variador de velocitat en ER-03 POU LA BOELLA per la reducció de consum de la instal·lació (reduir el risc del consum ineficient amb baixa producció).
- Instal·lar un variador de velocitat en ER-34 POU SOLER BAS per la reducció de consum de la instal·lació (reduir el risc del consum ineficient amb baixa producció).
- Adhesió als compromisos de la 1a Cimera d'Acció Climàtica d'acords voluntaris de reducció de petjada.



8.5 BIOBSERVA

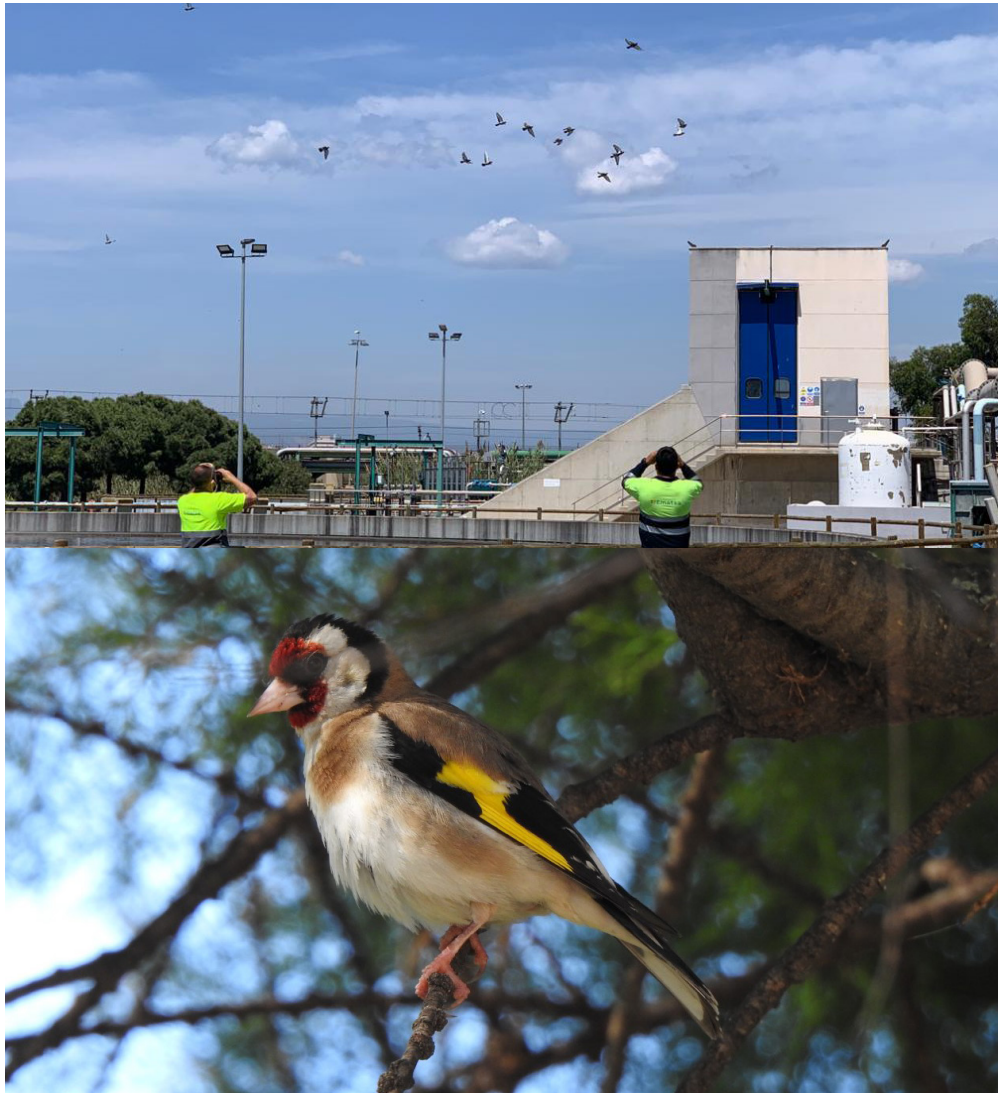
Biobserva és un programa de voluntariat ambiental impulsat per SUEZ Water Spain, amb la col·laboració del Institut Català d'Ornitologia. Es tracta d'un projecte de ciència ciutadana en el qual participa Ematsa i on determinats voluntaris d'entre el seu personal recullen i aporten informació extreta de l'observació d'aus. Són espècies indicadores de la qualitat ambiental de la zona i que a més són senzilles d'identificar. Les dades resultants de l'observació són posteriorment analitzades per científics professionals. Aquest programa d'observació serveix per dissenyar i planificar actuacions de naturalització de les instal·lacions de sanejament, les quals permetran contribuir al coneixement de la biodiversitat local.

Durant l'any 2020 es van fer 84 observacions de 24 espècies diferents a l'Edar de Tarragona i 281 observacions de 26 espècies diferents a l'Edar de Tarragona Nord.

El projecte Biobserva forma part d'un projecte global de SUEZ Spain anomenat "De plantes de tractament d'aigua cap a reserves de biodiversitat", que ha estat premiat en els European Business AWARDS for the environment.

Per més informació es pot visitar els enllaços:
www.biobserva.com

Veure vídeo



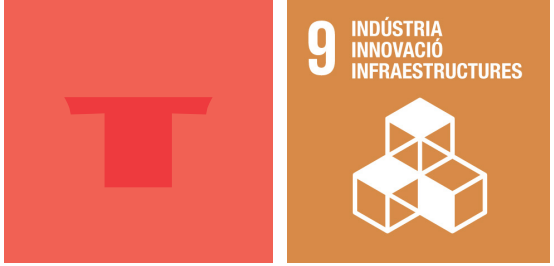
8.6 SANEJAMENT I ECONOMIA CIRCULAR

En el transcurs de l'any 2020, l'Agència Catalana de l'aigua va atorgar 2,34 M€ en millores al sistema de sanejament en alta de la ciutat de Tarragona, dels quals, donades les circumstàncies especials d'aquest any, es van licitar 0,82 M€, traspassant la diferencia per a inversions a l'any 2021.

Aquest sistema es compon de les instal·lacions de les Estacions Depuradores d'Aigua Residual (EDARs) de Tarragona i la de Tarragona Nord. Les principals accions executades van ser la compra de nou equipament. Cal destacar la reposició parcial d'un tram del col·lector de la Riera del Gaia, col·lector ubicat dins d'un espai PEIN, i la renovació dels cargols d'Arquímedes, equipament que s'encarrega de recircular tot el fang de l'Edar de Tarragona. Aquestes millores van encaminades a mantenir les instal·lacions en condicions òptimes per evitar un desfavorable impacte ambiental i renovar i millorar l'equipament, el qual ha sobrepassat més de la meitat de la seva vida útil.

09

TECNOLOGIA I INNOVACIÓ



9.1 RISK ALERT SYSTEM

El projecte Risk Alert System va néixer per extremar la seguretat i minimitzar els riscos professionals en les tasques diàries del personal operari desenvolupat a partir de la idea de dos dels treballadors d'EMATSA. Van pensar que l'ús actual de dispositius com tauletes i telèfons mòbils equipats amb connectivitat Bluetooth permetia la geolocalització i el seguiment de l'equip utilitzat pel personal a les instal·lacions i, per tant, si l'equip era capaç de saber on estava el dispositiu en un moment determinat el dispositiu també podria proporcionar digitalment l'última versió de la informació de risc, temps real.

Al 2016 es va dur a terme una prova pilot, es va fer el desenvolupament de l'aplicació i es van instal·lar detectors a 3 emplaçaments. Els resultats satisfactoris van portar a implantar detectors a la resta d'instal·lacions durant l'any 2017. El 2018 i 2019 s'hi van realitzar actualitzacions i afegit noves funcionalitats per millorar l'aplicació.

Actualment, totes les instal·lacions de l'empresa ja estan equipades amb e-beacons que llancen informació de seguretat a l'equip de camp de l'operador per assegurar-se que tenen l'accés i comprovar la informació actualitzada abans de començar les seves tasques operatives.

L'any 2020 s'hi han incorporat les següents funcionalitats i millores a l'aplicació.

- Mòdul d'incidències.

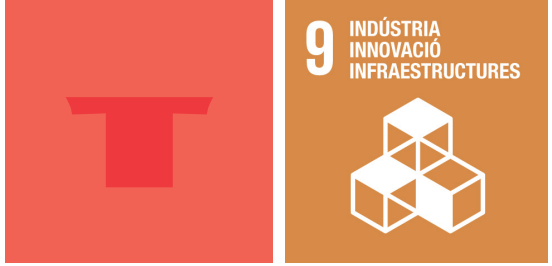
  La gestió d'una incidència es pot fer directament des del terminal mòbil i no és necessari entrar al back office web.

- Xat

  S'ha incorporat un mòdul de xat privat equivalent a les apps conegudes com a Whatsapp i Telegram.

- Notificacions

  S'ha activat un mòdul que genera finestres emergents de l'activitat de l'aplicació.



9.2 SUapp

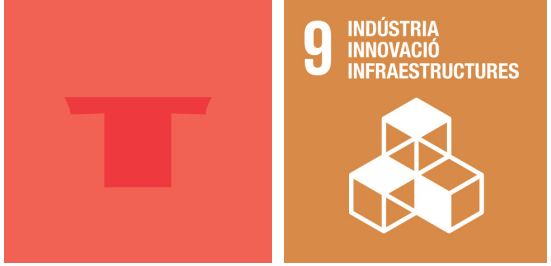
La nova aplicació Suapp és un servei online on es poden descarregar les nòmines i certificats de retencions, a més de sol·licitar el canvi en el % d'IRPF i consultar i modificar dades personals i professionals.

Aquest és un servei accessible des del mòbil, tauleta i ordinador de taula, desenvolupada per poder gestionar, de manera autònoma i àgil, els tràmits més habituals.

Es pot utilitzar des de la web **www.suapp.es** o descarregant l'aplicació a:

DESCARREGA SUapp a Google Play

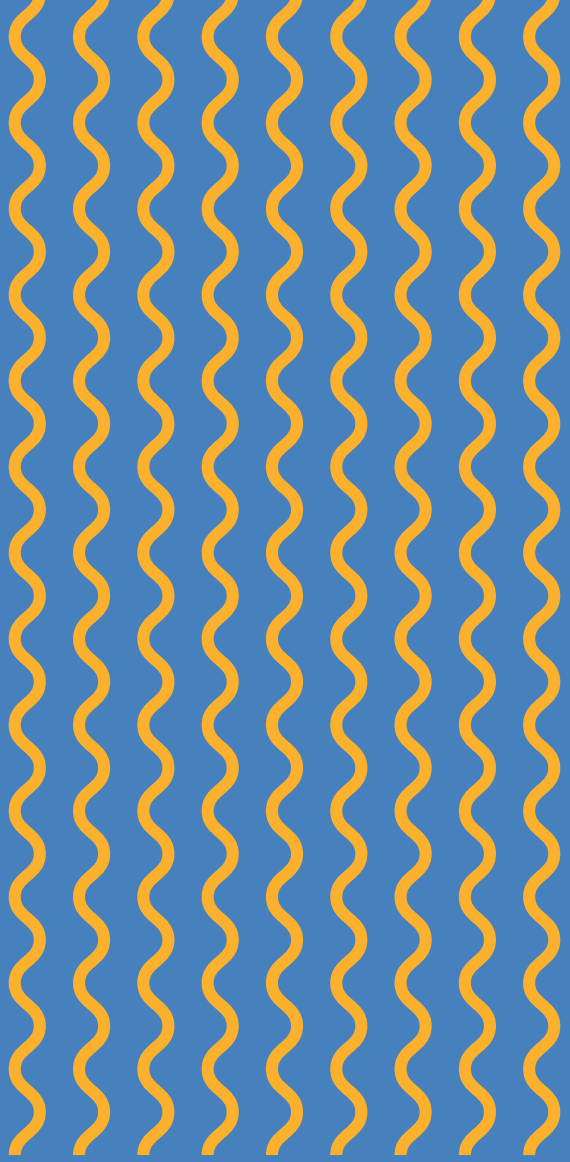
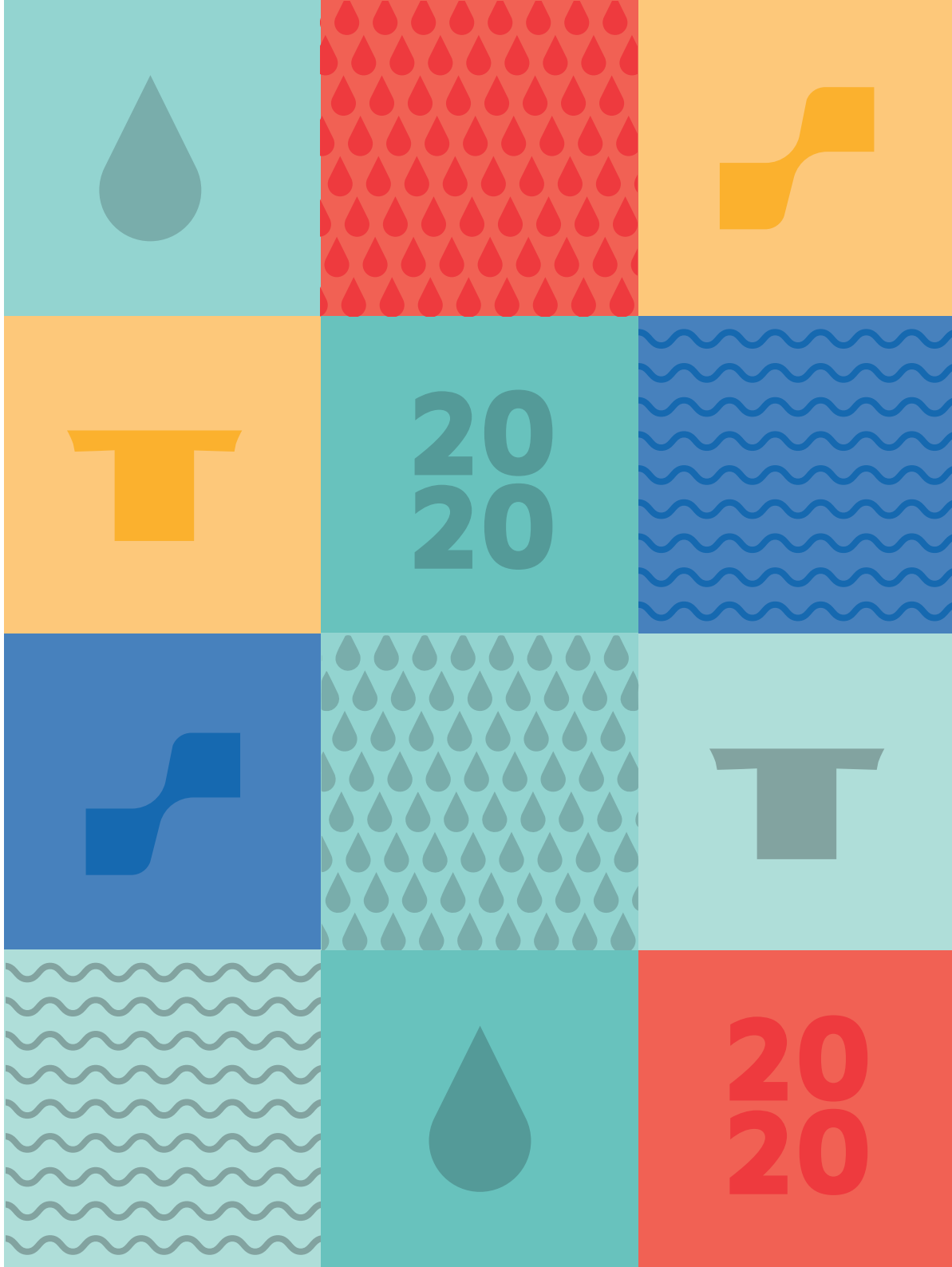
DESCARREGA SUapp a App Store



9.3 PROJECTE SINCRO (Sistema Intel·ligent de Prevenció de Risc Microbiològic en Aigua)

El SINCRO és un projecte d'innovació, predecessor de l'OPLITE, subvencionat pel Ministerio de Ciencia e Innovacion i que forma part de la campanya RETOS Colaboración 2019 per promoure el desenvolupament tecnològic, la innovació i investigació de qualitat. El projecte és impulsat pel consorci integrat per l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, que exerceix la coordinació Administrativa del projecte, l'Institut de Microelectrònica de Barcelona, que és la coordinadora tècnica, Aigües de Sabadell, la Universitat Autònoma de Barcelona, Adiquímica i Sensing Solutions.

L'objectiu és desenvolupar un sensor òptic de mesura de biofilm a les canonades de distribució d'aigua. El mesurament òptic resulta menys invasiu i més efectiu que d'altres mètodes existents per controlar, encara més, la qualitat organolèptica i sanitària de l'aigua. La previsió de finalització del projecte és el novembre de 2023.



Ematsa