Memòria de sostenibilitat 2022



Ematsa



Publicació:
Juny de 2023

Autors:
L'edició d'aquest document ha estat coordinada per l'àrea de comunicació i desenvolupament sostenible d'Ematsa.

Maquetació:
Olalon

01 Presentació

- 1.1. Paraules del President d'Ematsa - Jordi Fortuny 7
- 1.2. Paraules del Director gerent d'Ematsa - Daniel Milan Cabré 8

02 En relació a aquest document

- 2.1. En relació a aquest document 11

03 Sobre nosaltres

- 3.1. Qui som? 13
- 3.2. Història 14
- 3.3. Visió, Missió i Valors 15
- 3.4. La nostra activitat 16
- 3.5. Xifres i magnituds 17
- 3.6. Estructura de l'organització 19
- 3.7. Magnituds econòmiques 22
- 3.8. Grups d'interès 23
- 3.9. Sistema integrat de gestió 25
- 3.10. Portal de transparència 26
- 3.11. Via 2030 - Pla estratègic per la pròxima dècada 27

04 Compromís amb l'equip humà

- 4.1. Equip humà en xifres 29
- 4.2. Talent i formació 31
- 4.3. Comunicació i participació 32
- 4.4. Igualtat i conciliació 33

- 4.5. Codi ètic 34
- 4.6. Seguretat i salut laboral (SSL) 35
- 4.7. Protocol d'actuació en matèria d'assetjament 36

05 Servei a les persones

- 5.1. Canals d'atenció al client 38
- 5.2. Fons social 39
- 5.3. Gestió de queixes i reclamacions 40
- 5.4. Enquesta de satisfacció clients 41

06 Comunitat local

- 6.1. Ematsa al Parc de Nadal de Tarragona 43
- 6.2. Font històrica 44
- 6.3. Jornada de donació de sang 45
- 6.4. Jornada sobre la Nova Directiva de l'Aigua Potable 46
- 6.5. Premi per una recerca en química realitzada a Ematsa 47
- 6.6. Forum final de curs EscolAQUA 48
- 6.7. Ematsa al Festival TARRACO VIVA 49
- 6.8. Santa Tecla 2022 50
- 6.9. Col·laborem en la neteja de la Platja Llarga 51
- 6.10. Les capses d'aprenentatge s'incorporen a l'EscolAQUA 52
- 6.11. Ematsa a ProXperience Day de l'Escola Joan XXIII 53
- 6.12. Ematsa a la 27a Setmana de la Ciència: Robòtica aplicada al manteniment del clavegueram 54
- 6.13. "Aigua en família", una nova proposta per a grups i famílies 55
- 6.14. Ematsa a la Mitja Marató de Tarragona 56
- 6.15. Biblioteca i espai museïtzat la seu d'Ematsa 57

07 Principals proveïdors

- 7.1. Principals proveïdors 59
- 7.2. Selecció i avaluació de proveïdors 60

08 Medi ambient

- 8.1. Saneajament i economia circular 62
- 8.2. Naturalització de les instal·lacions 63
- 8.3. Xarxes de retenció de residus 64
- 8.4. Plaques 65
- 8.5. Sistema de gestió ambiental 66
- 8.6. Sistema de gestió d'eficiència energètica 67
- 8.7. Gestió de residus 69
- 8.8. Consum de paper i tòners 70
- 8.9. Adhesió i compromís al programa d'acords voluntaris de reducció d'emissions GEH 71
- 8.10. Biobserva 72

09 Innovació tecnològica i millora contínua

- 9.1. El Laboratori participa al XVI Congrés de Salut Ambiental 74
- 9.2. PROJECTE SINCRO (Sistema Intel·ligent de Prevenció de Risc Microbiològic en Aigua) 75
- 9.3. Risk Alert System (RAS) 76
- 9.4. Sessió final del projecte Green Skills In VET de SGI 77

10 Anexos

- 10.1 Criteris per l'elaboració d'aquest informe 79
- 10.2. Identificació d'aspectes materials i la seva cobertura 80

01
Presentació





Jordi Fortuny Guinart,

President d'Ematsa

Teniu davant vostre la novena memòria de sostenibilitat d'Ematsa. És la que precedeix el quarantè aniversari de la companyia, que hem celebrat el març del 2023 i, com en les anteriors ocasions, pretén ser un recull rigorós i exhaustiu de l'impacte de l'activitat i el valor social generat més enllà d'un servei de gestió del cicle integral de l'aigua.

El contingut que recull la memòria són diversos exemples del compromís d'Ematsa amb la comunitat i el territori, atès que ens considerem un agent més responsable d'aportar-hi valor social. Durant el 2022 la companyia ha madurat encara més el seu procés de reflexió i planificació estratègica per afrontar els deu anys que tenim al davant. El VIA2030 es consolida com el full de ruta que, a partir dels seus quatre pilars estratègics (***Resiliència, protecció del recurs com a element essencial; Circularitat i medi, cap a una economia circular i sostenible; Innovació i coneixement, eficiència i millora contínua i Persones contribució a la comunitat***), guia els nostres objectius a deu anys i les corresponents accions establertes per assolir-los.

Afortunadament, la situació originada per la pandèmia va quedant enrere, però veiem com apareixen nous reptes com els requisits de les noves regulacions, la regeneració d'aigua o la necessària descarbonització del consum de recursos que plantegen oportunitats de millora per continuar prestant un servei excel·lent però cada vegada amb un menor impacte ambiental. El PERTE de Digitalització també és, i ha estat durant el 2022, una clara aposta de la companyia per la digitalització del nostre servei, cosa que ha d'aportar encara un major control sobre l'impacte econòmic, ambiental i, evidentment, de protecció contra potencials riscos i perills sanitaris en l'aigua que es distribueix.

No podem obviar la situació d'estrès hídric que vam patir el 2022 i que s'està allargant durant el 2023 que ens obliga a romandre molt amatents a factors aliens al mateix servei i adaptar contínuament les nostres operatives i previsions. Estem en un entorn de canvi amb alguns escenaris climatològics poc habituals fins ara, però som conscients que cada cop seran més freqüents i davant els quals hem d'estar preparats perquè som responsables d'un servei bàsic, universal i permanent.

Permetin-me acabar agraint-los de tot cor la seva confiança amb Ematsa i, en nom de totes les persones que formem part d'aquesta companyia, els voldria traslladar un any més el nostre fer compromís amb un servei públic excel·lent, que ens esforcem a continuar prestant des de la responsabilitat, el rigor i la transparència que la ciutadania mereix.

Moltes gràcies!



Daniel Milan i Cabré,

Director gerent d'Ematsa

Enguany escric aquestes paraules introductòries a la memòria de sostenibilitat amb el record recent de la celebració del 40 anys de la fundació d'Ematsa, aquell 24 de març de 1983. Aquesta efemèride ens ha brindat l'ocasió de fer un exercici de reflexió sobre el passat, el present i el futur de la companyia el resultat del qual ha quedat recollit en aquest vídeo que teniu disponible al nostre web.

Han estat 40 anys dedicats, inicialment, a garantir un subministrament d'aigua potable per a ús de boca i a consolidar l'eficiència del subministrament. Més endavant a enfortir la confiança sobre la garantia sanitària de l'aigua de l'aixeta i, des de fa temps també a la millora de la seva qualitat organolèptica que, a Tarragona en som plenament conscients, és un dels majors reptes que tenim per endavant de cara al seu ús de boca.

Mesos enrere acabàvem el 2022 pendents de l'aprovació del nou RD, el 3/2023, que transposa la *Directiva relativa a la calidad de las aguas destinadas al consumo humano*; Durant tot el 2022 hem seguit l'evolució dels diversos esborranys d'aquest RD atès que té un impacte transversal molt important en termes operatius i econòmics en la nostra activitat. Aquest seguiment permet l'anticipació pel compliment amb tots els nous requisits que comporten control de més paràmetres, més comunicació i transparència i reforç de la confiança en la garantia sanitària de l'aigua subministrada.

Mediambientalment ens trobem immersos en un episodi de sequera que ens evoca al que vam patir durant la primavera del 2008. El sector de l'aigua coneix bé com gestionar escenaris de sequera, atès que vivim en una zona força estressada hídricament. A la demarcació de Tarragona comptem amb l'aigua del riu Ebre, que ens proveeix el Consorci d'Aigües de Tarragona (CAT), i la situació no és tan crítica com a l'àrea metropolitana de Barcelona o altres zones de Catalunya. Així i tot, mantenim com a prioritàries tres línies de treball encaminades a enfortir la nostra resiliència. D'una banda la recuperació de recursos hídrics estratègics per garantir el servei i de l'altra el manteniment i millora del màxim rendiment hidràulic de xarxa que, val a dir, avui ja tenim força per sobre de la mitjana. Finalment cal destacar també el treball realitzat per tal d'aconseguir que l'ACA hagi inclòs el finançament de l'estació de regeneració d'aigües de l'EDAR Tarragona - Altafulla a la seva programació 2022 -2027. Aquest fet hauria de suposar una nou recurs en la mesura que siguem capaços de injectar l'aigua regenerada a l'aqüífer del baix Gaià i poder-ne extreure una part per abastir el barris de llevant.

Des de fa força anys, la sostenibilitat vertebra la gestió i la planificació estratègica d'Ematsa, que avança al voltant dels impactes social, ambiental i econòmic de la nostra activitat. El persistent i tenaç compromís de la nostra plantilla en l'acompliment d'objectius queda palès, entre d'altres, en els resultats de les auditories internes i externes, que són prova de què els estàndards del nostre Sistema Integrat de Gestió (SIG) estan satisfactòriament implementats i la nostra millora continuada continua essent una realitat visible i mesurable.

La voluntat de bon govern d'Ematsa queda reflectida al nostre *Codi Ètic i el Reglament del Comitè d'Ètica, Prevenció de Riscos Penals i d'Acompliment Normatiu d'Ematsa (CEPRAN)*, que descriu el nostre compromís amb l'escrupolós compliment jurídic, supervisat de ben a prop pel Comitè d'Ètica i Prevenció del Risc Penal (CEPRAN). La nostra manera de prestar un servei excel·lent, passa per fer-ho de manera transparent, imparcial, coherent i responsable, com no pot ser

d'altra manera tractant-se d'un gestor de recursos públics.

En termes d'activitat innovadora val la pena destacar també les primeres passes fetes durant aquest 2022 en extreure i analitzar dades dels processos que es reporten al nostre Centre de Control. En el marc d'un conveni de col·laboració amb l'AGAUR i la URV i per iniciar l'anàlisi d'aquestes dades a través de l'aplicació Intel·ligència artificial, des de l'agost del 2021 tenim fent treball de recerca a Ematsa un Doctorand Industrial que investiga quin en pot ser el valor potencial de les dades agregades i Big Data que es generen en l'activitat diària en termes de millora de l'eficiència i eficàcia del servei.

Ens encantaria que el contingut d'aquesta memòria de sostenibilitat, els resulti interessant i no voldria acabar sense abans agrair, d'una banda la inqüestionable vocació de servei públic demostrat per tot el nostre equip de persones; de l'altra el ferm i incondicional suport dels socis d'aquesta companyia de capital mixt, i finalment i per descomptat; la confiança dels abonats i la ciutadania de la nostra comunitat de serveis, la satisfacció dels quals és el nostre veritable propòsit.

02
En relació a aquest document

Aquesta memòria de sostenibilitat vol ser un prova fidel del compromís de l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona per mantenir una relació propera, transparent, coherent i satisfactòria amb el conjunt dels seus grups d'interès.

El contingut recull bona part de l'esforç fet per la companyia 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 es circumscriu en l'activitat duta a terme per Ematsa durant l'any 2022 amb les dades més representatives pel que fa als seus impactes econòmics, ambientals i socials de la seva activitat.

L'estructura i el contingut del document s'inspira en l'estàndard Global Reporting Initiative GRI per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat.
Per qualsevol qüestió relacionada amb el contingut d'aquest informe us podeu adreçar a:

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

Muntanyeta de Sant Pere i Sant Pau, s/n. 43007 Tarragona
900 550 555
info.ematsa@ematsa.cat
www.ematsa.cat
@ematsa

03
Sobre nosaltres

3 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 40 anys, el cicle integral de l'aigua a Tarragona. Ematsa presta també serveis d'enginyeria de projectes, execució d'obra hidràulica, gestió de vials públics, i serveis de laboratori.

En els seus 40 anys d'història, Ematsa ha anat ampliant la seva activitat i 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 Ematsa presta els seus serveis a una població aproximada de 145.000 habitants i manté entre els seus principals reptes seguir treballant per la consolidació de l'excel·lència en la gestió del cicle urbà de l'aigua.



Ematsa va néixer el 1983 com una societat mixta formada per l'Ajuntament de Tarragona i la Sociedad de Abastecimientos Urbanos y Rurales (SAUR). La companyia 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 aquesta situació i cedir la majoria d'accions a la part municipal en un termini màxim de deu anys.

La creació d'Ematsa com a empresa mixta va ser una fórmula força arriscada en aquell moment. Els volts de 1977 fou un episodi delicat per la ciutat de Tarragona, atès que la salinització dels seus aqüífers comprometia la qualitat i la potabilitat de l'aigua que se subministrava a la ciutat.

Al 1985 es va produir una molt bona notícia. El 2 d'abril es constituïa el Consorci d'Aigües de Tarragona, integrat per la Generalitat de Catalunya, ajuntaments i indústries de la província de Tarragona i representants de les dues comunitats de regants del Delta de l'Ebre. Al juliol de 1989, el Consorci va liderar l'arribada a la ciutat de Tarragona de l'aigua del transvasament de l'Ebre, fet que va significar una millora substancial de la qualitat del servei d'aigua a la ciutat.

Al 1992, Aigües de Barcelona integrava SAUR a SOREA (Sociedad Regional de Aguas) que passava a les hores, a ser el nou soci de l'Ajuntament de Tarragona. Durant els anys 90, Ematsa va augmentar la seva presència al Tarragonès assumint la gestió de municipis com els Pallaresos, el Catllar o la Canonja, que en aquet moment era un barri de Tarragona.

Des del 2002, l'Ajuntament de Tarragona conserva la majoria accionarial, amb un 51%, moment en què va transferir un 9% del capital social a SOREA. Aquest és encara avui dia l'actual percentatge accionarial que vincula totes dues entitats.

1983 Es constitueix el Consorci d'Aigües de Tarragona

1985 Neix EMATSA com una societat mixta formada per l'Ajuntament de Tarragona i SAUR

1989 L'Ajuntament de Tarragona conserva la majoria amb un 51% de l'accionariat

2002 Arribada a Tarragona de l'aigua del transvasament de l'Ebre

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

Durant aquests 9 anys, el contingut del seu text ha experimentat lleugeres variacions validades sempre pel Comitè de Gestió en primera instància, i per gerència abans d'aprovar el text definitiu.

En línia amb la política del Sistema de Gestió Integrat (SGI), el contingut de la visió, la missió i els valors de la companyia està exposat públicament a l'espai museïtzat del Camí de l'Aigua, al web corporatiu i al Dossier de Benvinguda que es proporciona a les persones que s'incorporen a la plantilla.

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 sigui 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 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 com per afrontar els reptes que el futur ens planteja.

Valors

Solvència econòmica, minimització de riscos, excel·lència en l'atenció al client, minimització de l'impacte ambiental, innovació i adaptabilitat permanents, formació i capacitació de l'equip de persones, gestió sostenible i responsabilitat social, transparencia, comunicació fluïda i eficaç, integració i implicació amb la comunitat, garantia de la innocuïtat de l'aigua de consum.

Ematsa inclou a la seva activitat, la gestió del cicle integral de l'aigua als termes municipals de Tarragona i la Canonja, alhora que també abasteix d'aigua de consum humà als Pallaresos i al Catllar. D'altra banda, gestiona també les aigües residuals de Constantí, Renau, el Catllar, Ardenya, Vespella de Gaià, la Nou de Gaià, la Riera de Gaià, els Pallaresos, la Secuita, el Morell, el Milà i una part d'Altafulla.

ELS PRODUCTES I SERVEIS QUE OFEREIX EMATSA ES PODEN RESUMIR EN ELS SEGÜENTS PUNTS:

Explotació i manteniment de les captacions d'aigua per a ús de boca i consum:

- Consorci d'Aigües de Tarragona (CAT)
- Pou Renau
- Pou Soler Bas
- Pou Boella
- Pou P. Park
- Mina Puigpelat (Arquebisbe)
- Mina P-II
- Pou Bonaigua Vell
- Pou Bonaigua Nou
- Pou cinc Estrelles
- Pou Miró II *
- Pou Ferran *
- Pou Franqués*

(*) Captacions utilitzades en situacions d'emergència

- Explotació i manteniment de 438,53 quilòmetres de xarxa d'abastament de distribució i 83,76 quilòmetres de xarxa de transport.
- Control analític i seguiment de la qualitat de l'aigua en tots els processos del seu tractament i distribució així com en punts estratègics de la xarxa.
- Planificació de les necessitats futures de l'abastament.
- Vigilància, control i manteniment de conduccions generals, dipòsits municipals i xarxa de distribució, exercint la recerca de fuites i la seva reparació.
- Operació i manteniment de telecomandaments.
- 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 subministres, lectura, facturació i cobrament dels rebuts emesos.
- Gestió del manteniment d'escomeses i comptadors.
- Gestió i manteniment de 298 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.

Actualització de dades del **punt 3.5 de la memòria de Sostenibilitat.**

Període 1 de gener - 31 desembre.

Captació i Potabilització	
Metres cúbics d'aigua comprada en alta al CAT.	9.203.251
Metres cúbics d'aigua extreta de recursos propis.	1.261.062
Determinacions analítiques de pous i mines.	4.779
Analítiques de pous i mines.	281
Número de dipòsits.	24
Capacitat total en metres cúbics.	88.000
Punts de cloració.	18
Punts de presa de mostres en xarxa.	32
Punts de control de sectorització.	96
Estacions de bombament.	17

Distribució	0
Quilòmetres de xarxa d'aigua potable.(Alta.)	83
Quilòmetres de xarxa d'aigua potable.(Baixa.)	438
Núm. Analitzadors en continu.	11
Percentatge de xarxa coberta pels analitzadors en continu.	100%
Núm. de transmissors de pressió.	44



Consum	
Municipis abastits.	4
Total de població abastida.	150.607
Metres cúbics d'aigua posada en xarxa.	10
Metres cúbics registrats.	8.843.748
Número de clients/abonats.	64.135
Número de comptadors.	63.606
Comptadors amb telelectura.	38.968

Clavegueram	
Quilòmetres de xarxa de clavegueram.	298
Estacions de bombament.	10

Depuració	
Estacions de bombament.	10
Estacions depuradores gestionades.	7
Metres cúbics d'aigua residual tractada. (Totes les EDARs gestionades).	10.876.060
Tones de biosòlids gestionades.	8.100
Habitants equivalents. (Totes les EDARs gestionades).	140.170
Núm. analítiques de control d'abocaments	391
Núm. Analítiques de procés	15.221
Estacions de control d'abocaments.	1



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, actualment, el càrrec l'exerceix Jordi Fortuny Guinart, escollit per votació dels membres del consell.

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

Consellers part pública:

President:
Jordi Fortuny i Guinart

Conseller Delegat:
Narcís Berberana Sáenz

Consellers Ajuntament:

Pau Pérez Herrero

Maurici Preciado Maydeu

Dídac Nadal Abad

Enric Verdú Font fins al 15/12/2022 moment en què és substituït per Víctor Álvarez López.

Consellers Sorea:

Emili Giralt Via

Josep Lluis Armenter

Berta Mercadé Coral

Secretari del Consell:

Encarna Casas López

A més del Consell d'Administració, hi ha constituïts altres comitès interns, les responsabilitats i composició dels quals, es descriuen tot seguit:

Comitès:

El Comitè de Gestió: té un caire absolutament transversal i s'integra per un responsable de cada àrea implicada en l'assoliment del pla de gestió, i s'hi tracten tots els aspectes a tenir en compte per a la seva consecució. Els seus objectius principals són:

- Dissenyar i coordinar les accions del Pla de Gestió.
- Alinear la gestió operativa amb les directrius estratègiques del consell d'administració.

El Comitè d'Empresa: és l'òrgan de representació legal de la plantilla, i com a tal, porta a terme les funcions que li atorga l'Estatut dels Treballadors, tot vetllant per l'acompliment de les normes vigents. Se l'informa i demana consulta en aquelles decisions de l'empresa que puguin causar canvis importants pel que fa a l'organització del treball o del personal.

Està constituït per nou persones, dues dones i set homes.

El Comitè del Sistema de Gestió de l'Energia: és un equip de treball multidisciplinari format per personal tècnic de diferents àrees de la companyia, que impulsa la realització d'accions, activitats, projectes i bones pràctiques, per aconseguir un estalvi i una gestió més eficients de l'energia.

El Comitè d'Innocuïtat: És un equip de treball multidisciplinari format per personal de diferents àrees de la companyia, que vetlla perquè es compleixin les reglamentacions legals i de clients relacionades amb la innocuïtat. A més, avalua periòdicament el procés de captació, potabilització, emmagatzematge i distribució de l'aigua de consum humà, garantint que tots els potencials perills que amenacen la innocuïtat estiguin sota control.

El Comitè de Medi Ambient: la seva funció és assegurar que el sistema de gestió ambiental és conforme a la norma ISO 14001 i fer-ne el seguiment de l'assoliment (amb resultats mesurables). Establir, implementar, mantenir i promoure la millora contínua del sistema ambiental, desenvolupar una cultura de cura i protecció pel medi ambient i interaccionar amb les parts interessades corresponents.

El Comitè de Seguretat i Salut: és un òrgan paritari i col·legiat de participació, que funciona com a òrgan consultiu de totes les decisions i actuacions d'Ematsa en matèria de seguretat i salut laborals. Està constituït per tres persones delegades de prevenció, escollides entre les persones representants del personal, i tres persones representants de l'empresa.

El Comitè de Continuïtat del Servei i Seguretat: té com a objectiu desenvolupar i implantar el Pla d'Emergència i Continuïtat del Servei, així com garantir la seguretat en les activitat d'empresa, especialment en els àmbits de la informàtica, les instal·lacions, la continuïtat en la prestació del servei i la qualitat de l'aigua.

El Comitè d'Acompliment Tributari: És l'òrgan d'EMATSA que té la responsabilitat de supervisar el funcionament i eficàcia del sistema de gestió de l'acompliment normatiu en l'àmbit tributari.

El Grup de Treball de Seguiment de la Qualitat del Servei: té com a objectiu fer seguiment de la millora continua dels serveis que Ematsa presta. La seva acció es vincula al sistema de gestió integrat a través de la norma ISO 9001 i en la mesura del possible reporta amb resultats mesurables l'assoliment del compliment amb requisits i la mesura de la satisfacció dels clients.

Grups de Treball

Grup de Treball de Planificació hidrològica: Revisió de totes les obres del cicle integral de l'aigua a executar per Ematsa, amb l'objectiu de disposar d'una visió global que inclogui a totes les àrees tècniques involucrades (Abastament, Sanejament Baixa, Sanejament Alta, Depuració i Enginyeria).

El Grup de treball d'Innovació: integrat per representants dels diversos departaments, gestiona el procés d'innovació a l'empresa des de la captació d'idees procedents del propi personal o de la vigilància tecnològica. Part de la seva funció és valorar quines idees es poden convertir en projectes de valor afegit.

El Grup de Treball de Comunicació i DS: té com a objectiu elaborar i implementar el Pla de comunicació tant intern com extern d'Ematsa. També és un grup de persones transversal entre departaments dedicat a vetllar per la identificació dels principals grups d'interès d'Ematsa, sondejar les seves expectatives i dissenyar i coordinar les accions, la comunicació i la interacció necessàries per mirar d'assolir-les en la mesura que sigui possible.

El Grup de Treball de Control Pressupostari: la seva funció és fer el seguiment de l'exercici i la seva comparació amb el pressupost, analitzant desviacions i proposant mesures per la seva correcció si procedeix.

El Grup de Treball de Planificació Estratègica: té com a objectiu la coordinació dels plans estratègics a curt, mig i llarg termini, així com fer seguiment del cicle de Deming i millora contínua.

Meses

Mesa de negociació col·lectiva: És la plataforma mitjançant la qual la representació legal de l'empresa i la del col.lectiu de persones treballadores tracten aquelles qüestions relacionades amb les condicions laborals de la plantilla.

Mesa de selecció de personal: l'òrgan a través del qual es realitzen els processos de selecció de personal a través de convocatòria pública.

Estructura d'Ematsa

Gerència: estableix, planifica i dirigeix l'execució de les directrius estratègiques d'Ematsa, en coherència amb la missió, visió i valors manifestats en la política de gestió integrada de la companyia.

Àrea d'Administració: s'encarrega de l'activitat de contractació d'obres, serveis i subministraments d'Ematsa, gestionant el perfil del contractant i el portal de la transparència. Coordina tècnicament totes les activitats relacionades amb la Responsabilitat Social Corporativa de la companyia.

Unitat de Noves tecnologies, comunicació i Seguretat en la Informació: dona cobertura i suport a tota l'empresa sobre el programari de gestió, dispositius ofimàtics i xarxes de comunicacions que hi ha implantats, així com la gestió de la ciberseguretat.

Unitat de comunicació: s'encarrega de la comunicació interna i externa de l'empresa.

Unitat de sistemes integrats de gestió (SIG): lidera la implantació i manteniment dels sistemes requerits per assolir els estàndards de les normes de certificació, acreditació o homologació en les que Ematsa està o planifica implementar.

Àrea d'Organització i SSL: S'encarrega de la gestió de les persones que integren l'empresa, incloent-hi selecció, formació, seguretat i salut laboral, gestió del talent i administració de personal.

Àrea d'Enginyeria, Projectes i Innovació: Gestiona les obres i estudis de l'empresa, valora la viabilitat de les idees i lidera els projectes d'implantació associats.

Àrea de depuració: Gestiona l'activitat relacionada amb el bombament i depuració de l'aigua residual en les plantes de tractament que gestiona Ematsa.

Àrea econòmica-financera: Gestiona els recursos econòmics, financers i administratius, i les relacions amb clients i proveïdors.

Àrea d'operacions: Planifica i gestiona les activitats de captació, transport emmagatzematge, tractament i distribució de l'aigua potable. També s'ocupa del manteniment i neteja de la xarxa de clavegueram, així com els requeriments de projectes tècnics.

Àrea de laboratori: Realitza el control de la qualitat de l'aigua de la xarxa d'Ematsa i també estén la seva activitat a les analítiques de mostres i a l'assessorament tècnic i de la qualitat de l'aigua a clients externs.

	2020	2021	2022
VALOR ECONÒMIC DIRECTE GENERAT (€)	25.086.346	25.734.644	25.431.959
Ingressos (€)	25.086.346	25.734.644	25.431.959
VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT (€)	22.763.634	22.995.344	22.661.535
Costos d'operacions (€)	14.669.162	14.605.728	14.060.012
Salaris i benefi cis d'empleats (€)	7.136.372	7.360.926	7.578.505
Pagaments a proveïdors de capital (€)	173.996	160.201	144.400
Impostos (€)	634.104	718.489	728.618
Recursos desti nats a la comunitat (€)	150.000	150.000	150.000
VALOR ECONÒMIC RETINGUT (€)	2.322.712	2.739.300	2.770.424

Els grups d'interès són tots aquells àmbits, persones, entitats o col·lectius sobre els quals l'activitat d'Ematsa pot produir un impacte social, ambiental o econòmic. La gestió dels grups d'interès passa per identificar-los i definir-los de manera adient, prioritzar-los, i destriar de cadascun quins són aquells assumptes que els vinculen d'una manera més rellevant a la companyia.

Els temes materials, o les materialitats són aquells assumptes que defineixen, en un moment concret i de manera més o menys permanent, la relació amb cadascun dels agents d'interès amb Ematsa. La materialitats, per la seva banda poden variar amb el temps, però són les àrees a treballar per aconseguir una relació sostenible i satisfactòria amb cada agent d'interès.

La comunicació amb els grups d'interès és continuada i habitual en el dia a dia de l'activitat i pot variar per particularitats i circumstàncies diverses. Es per tot això que Ematsa fa un esforç constant per mantenir-hi una comunicació fluïda, clara i directa. És a través d'aquesta comunicació que és possible identificar les expectatives de cada agent d'interès i, posteriorment, mirar de satisfer-les tant com sigui possible.

La memòria de sostenibilitat és una eina de comunicació en si mateixa, que intenta reflectir bona part de l'esforç que Ematsa ha dut a terme per tal d'acomplir les expectatives dels diversos grups d'interès.

Dins el procés de planificació estratègica d'Ematsa hi ha la revisió periòdica anual dels grups d'interès identificats, les materialitats amb cadascun d'ells i les seves expectatives específiques.

Vegeu annexos 1 i 2.

Per a Ematsa el Sistema Integrat de Gestió o SIG és un element fonamental de la seva estratègia per aconseguir mantenir la millora contínua. El SIG contribueix a satisfer les expectatives dels diversos grups d'interès, potencia els resultats empresarials i impulsa el desenvolupament sostenible.

El SIG abasta tota l'activitat de la companyia. Tracta de manera transversal la gestió de la qualitat del servei, la competència tècnica, la cura pel medi ambient, la innocuïtat de l'aigua, la continuïtat del servei, l'ús eficient de l'energia i els recursos i la seguretat i salut laboral.

Els eixos fonamentals del sistema de gestió integrat estan descrits a la Política de Gestió Integrada.

La direcció d'Ematsa considera que l'acompliment en la gestió ha de contribuir a la millora de la qualitat de vida de les persones i a generar valor pels diversos grups d'interès. En aquest sentit, Ematsa desenvolupa tota la seva activitat sota el principi essencial de la seguretat i la salut de les persones (treballadors, clients, proveïdors, contractistes, etc.), i en la seva estratègia i gestió, l'organització inclou aspectes socials, laborals, ètics i ambientals que van més enllà de l'estricte compliment legislatiu.

Per tal d'assolir els seus objectius, Ematsa ha desenvolupat un model de gestió unificat que integra els següents sistemes:

ISO 9001. Gestió de qualitat

Sistema de gestió de qualitat. Certificat des de 2002. Consta d'una estructura operacional de treball, ben documentada i integrada als procediments tècnics i gerencials per assolir la qualitat dels productes i serveis que s'ofereixen al client. Planifica, controla i millora aquells aspectes que influeixen en la satisfacció del client i en l'assoliment dels objectius establerts.

ISO 45001. Prevenció de riscos laborals

Sistema de Gestió de Seguretat i Salut Laboral certificat des del 2006. Assegura la millora contínua en l'aplicació de mesures i el desenvolupament de les activitats necessàries per la prevenció dels riscos derivats de les activitats dels treballadors i el compliment amb la reglamentació vigent.

ISO 22000. Gestió del risc sanitari de l'aigua

Té la missió de controlar i eliminar o, quan no és possible, minimitzar les amenaces a la innocuïtat de l'aigua al llarg dels diferents processos i assegurar que l'aigua que arriba als abonats és completament innòcua en el moment del lliurament. Al 2010, Ematsa va ser la 2a empresa d'abastament públic d'aigua de l'Estat en obtenir aquesta certificació.

ISO 14001. Gestió ambiental

Sistema de gestió ambiental. Certificat des del 2004. Pretén implementar a l'activitat de l'organització un equilibri adequat entre el desenvolupament econòmic i l'ús racional dels recursos, així com en la protecció i conservació de l'entorn, sense oblidar la monitorització en continu del compliment amb la legislació, normativa i reglamentació aplicables a cada activitat.

ISO 17025. Laboratoris d'assaig

- Activitats de presa de mostres mediambientals i assaig:

Mitjançant la primera acreditació ISO 17025 atorgada al 1998 per la "Entidad Nacional de Acreditación y Certificación" (ENAC) el laboratori d'Ematsa garanteix als seus clients, no només la qualitat del seu servei, sinó també la seva competència tècnica en les activitats de presa de mostres mediambientals i assaig.
Abast d'acreditació nº 142/LE354. Assajos en el sector mediambiental.

- Anàlisi toxicològiques i forenses:

Al 2010, s'amplia l'acreditació a matrius pulverulentes i vegetals en la identificació de substàncies estupefaents i psicotròpiques.
Abast d'acreditació nº 142/LE1618. Anàlisis toxicològics i forenses.

ISO 17020. Entitats d'Inspecció

- Inspecció i mostreig en l'Àrea Mediambiental. Des de 2019, l'Entitat d'Inspecció i Control d'Ematsa, organitzativament inclosa dins de l'Àrea del Laboratori, s'ha acreditat per la "Entidad Nacional de Acreditación y Certificación" (ENAC) en l'àmbit d'inspecció d'aigües

residuals i de residus que avala la seva competència tècnica en les activitats d'inspecció i mostreig que realitza en els àmbits indicats. Abast d'acreditació nº 449/EI754. Inspeccions en l'Àrea Mediambiental.

ISO 50001. Gestió de l'eficiència energètica

Certificat del 2015. El sistema de gestió energètica (SGE) d'Ematsa és una eina per aplicar la millora contínua en l'aprofitament eficient dels recursos energètics i la reducció d'emissions.

ISO 22301. Continuïtat del servei

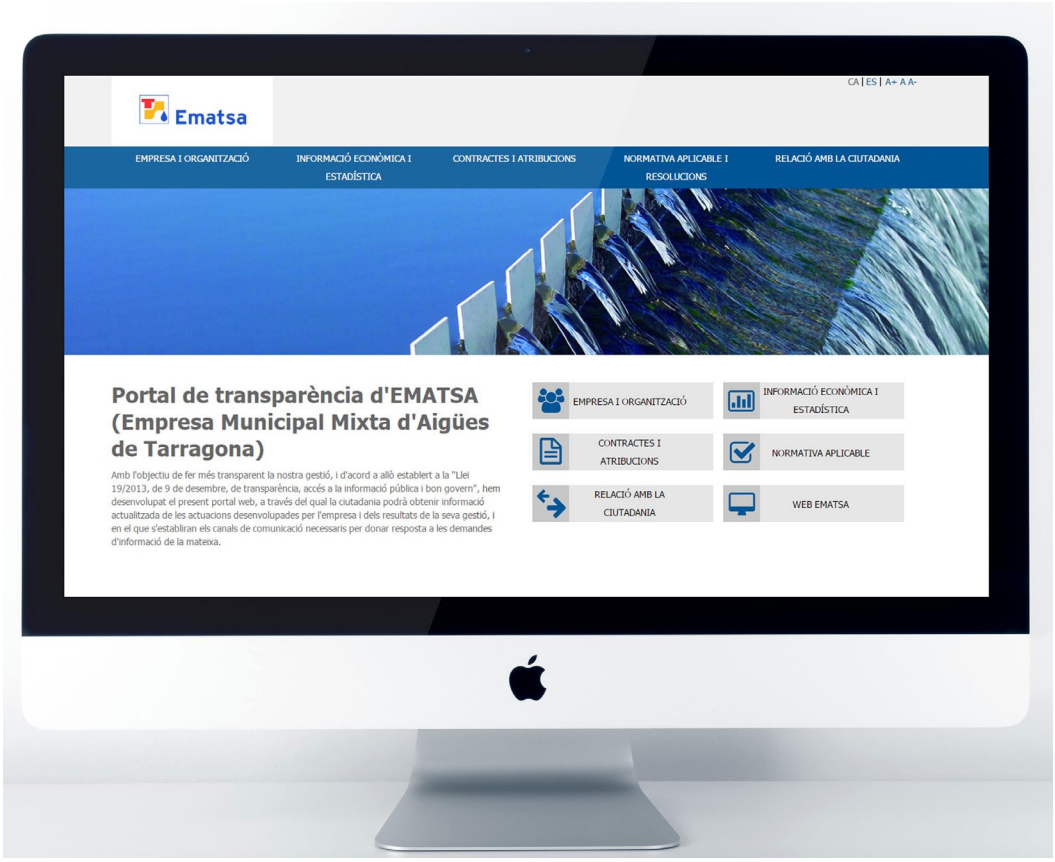
Certificat del 2021. El sistema de gestió de continuïtat del servei d'Ematsa està orientat a protegir i limitar l'impacte d'una interrupció de l'activitat, així com garantir la recuperació dels serveis en cas d'accident o emergència. Amb la implantació d'aquesta eina Ematsa vol reduir al màxim la possibilitat que es produeixin incidents disruptius i, en cas que es produeixin, tenir preparada una resposta adient per minimitzar el dany potencial d'aquests incidents.

Amb l'objectiu de fer més transparent la gestió de la companyia, i d'acord amb el que estableix la normativa sobre transparència, accés a la informació pública i bon govern, Ematsa publica al seu web corporatiu de manera permanent a través del seu Portal de Transparència la següent informació:

- Informació actualitzada sobre l'activitat desenvolupada per l'empresa.
- Resultats de la seva gestió, canals de comunicació necessaris per donar resposta a les demandes d'informació.
- Qüestions relacionades amb la gestió dels recursos humans.
- Contractes de subministraments, serveis i obres.
- Altres informacions considerades d'interès públic i vinculades a la transparència en la gestió.

Al Portal de Transparència, s'hi pot accedir a través de la pàgina web d'Ematsa:

www.ematsa.cat



Al novembre del 2021 la companyia d'aigües va fer un exercici transversal consistent en elaborar un pla estratègic per als deu anys que Ematsa té al seu davant. El Pla s'anomena VIA2030, i estableix les línies d'acció per tal de seguir prestant un servei essencial, eficaç i eficient preservant l'entorn.

El VIA2030 està a disposició pública per la seva consulta i es recolza sobre quatre pilars estratègics a partir dels



Protecció del recurs com a element essencial

Garantir el servei universal 24/7.

Minimitzar els riscos associats a la gestió del cicle integral de l'aigua.



Cap a una economia circular i sostenible

Consolidar un model d'Economia Circular per aconseguir una activitat neutra en termes d'impacte ambiental.
Sensibilitzar sobre la fragilitat del recurs i preservar el medi i la biodiversitat.



Contribusió a la comunitat

Garantir l'accés al servei bàsic i essencial i adaptar-lo a les necessitats de la ciutadania.
Implicació amb la comunitat i el territori.



Eficiència i millores continues

Avançar en la digitalització dels processos i operacions.
Innovar en els serveis i les solucions als reptes futurs.
Garantir la transparència i el bon govern.

RESILIÈNCIA | CIRCULARITAT I MEDI | PERSONES | INNOVACIÓ I CONEIXEMENT

quals s'estableixen 14 iniciatives a assolir en la pròxima dècada a mitjançant més de 100 projectes.

Els 4 pilars estratègics són:

- Resiliència: garantir el servei 24 hores set dies a la setmana.
- Circularitat i medi: avançar cap a una economia circular i sostenible on l'activitat esdevingui ambientalment neutre.
- Persones: contribuir a la comunitat i al territori amb un servei adaptat a les necessitats de la ciutadania.
- Innovació i coneixement: potenciar l'eficiència i la millora contínua establint sinergies amb el territori.

Els pilars s'emmirallen en el fet casteller, que tant ens identifica amb el territori on prestem i volem seguir prestant un servei excel·lent. Són 4 pilars, el mateix número que les colles castelleres de la ciutat; i s'inspira en valors del fet casteller com la cooperació, el treball en equip per un objectiu comú.

Aigua és benestar

El full de ruta del VIA2030 estableix un propòsit que vertebra tot el document: Aigua és benestar. Un concepte que engloba la cura de l'entorn, l'eficiència en la prestació del servei i l'accés universal a l'aigua i el sanejament. De la combinació d'aquests factors en resulta el benestar de la comunitat.

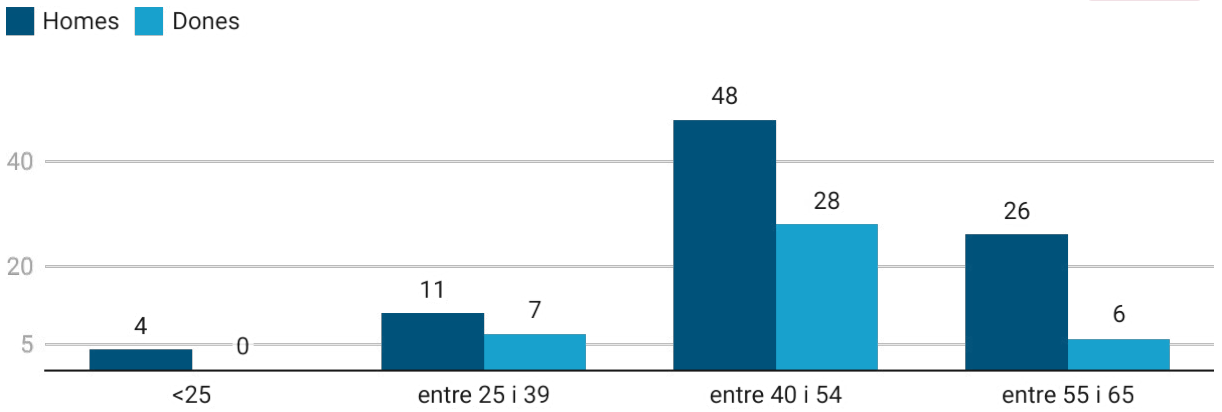
Una visió àmplia davant l'emergència climàtica

Per elaborar el Pla, la companyia ha fet una doble tasca d'anàlisi: d'una banda, s'han avaluat les potencialitats, les oportunitats, així com l'expertesa i el coneixement que aglutina l'empresa després de 40 anys gestionant el cicle integral de l'aigua. També, s'han recollit les propostes i expectatives de tot l'equip humà amb un procés intern de participació. Paral·lelament, s'ha elaborat un ampli anàlisi extern des de l'àmbit global i local, prenent com a referència els Objectius de Desenvolupament Sostenible que estableix l'ONU per protegir el planeta i millorar la vida de les persones amb l'horitzó 2030.

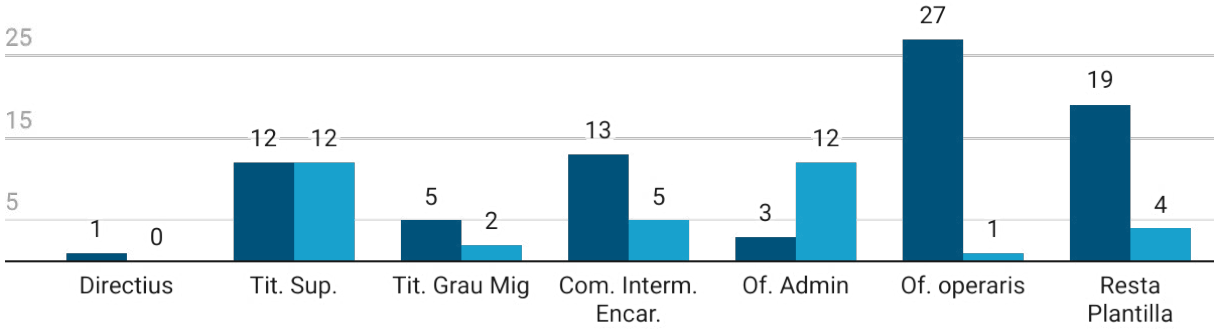
El VIA2030, s'alinea també amb l'European Green Deal que impulsa la UE i del qual se'n deriven noves directives orientades a fer front a l'emergència climàtica i que en els propers anys es transposaran a regulacions d'àmbit estatal, autonòmic i local.

04
Compromís amb l'equip humà

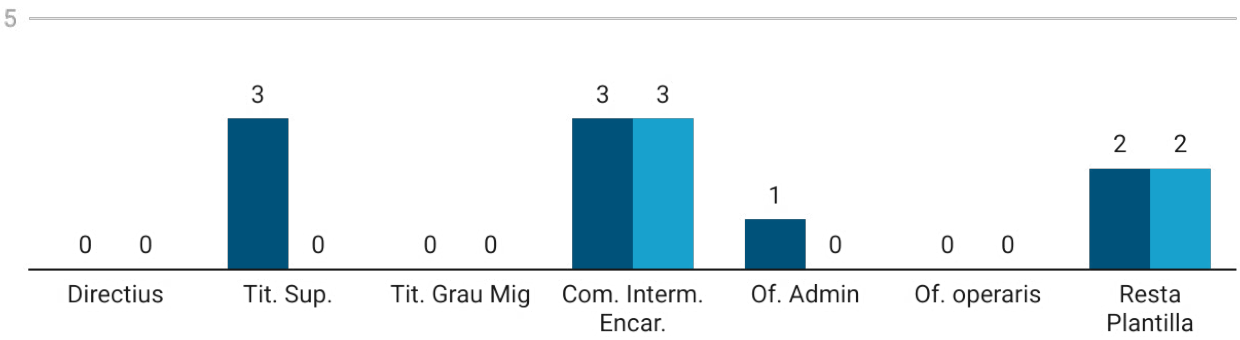
Plantilla per edats i gènere



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



Indefinit



Temporal

Baixes

	directius		tit. sup		tit. mig grau		com. interm. encar.		of. admin.		of. operaris		resta plantilla		total	
	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D
Jubilació i prejubilació															0	0
Acomiadament															0	0
Finalització de contracte								5	1		3		18	7	22	12
Baixa voluntaria											1				1	0
Varis															0	0
Movilitat			1							1					2	0
SUBTOTAL Sortides	0	0	1	0	1	0	0	5	1	0	4	0	18	7	25	12
Categoria socio professional										1					1	0
Conversió temporal a indefinit								1		1		1	6	2	7	4
TOTAL	0	0	1	0	2	0	1	5	1	1	4	1	24	9	33	16

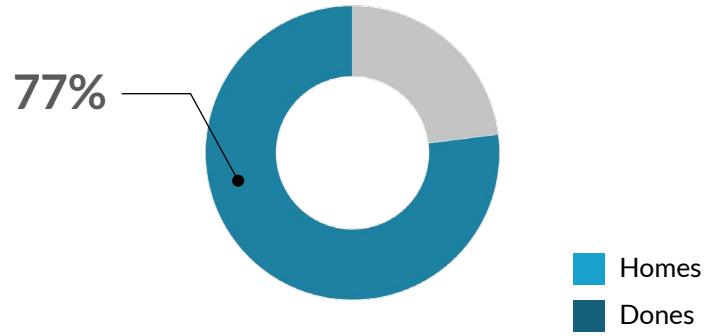
Incorporacions

	directius		tit. sup		tit. mig grau		com. interm. encar.		of. admin.		of. operaris		resta plantilla		ttal	
	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D
Contractes indefinits													1		1	0
Contractes Temporals															0	0
En pràctiques							1	2							1	0
En formació															0	0
Per circumstàncies de la producció			1					2					4	2	5	4
Per obra i servei															0	0
D'interinitat													6	3	6	5
De relleu															0	0
Altres															0	0
Movilitat			1		1										2	0
Varis															0	0
SUBTOTAL incorporacions	0	0	2	0	1	0	1	4	0	0	0	0	11	5	15	9
Categoria socio profesional			1												1	0
TOTAL	0	0	3	0	1	0	1	4	0	0	0	0	11	5	16	9

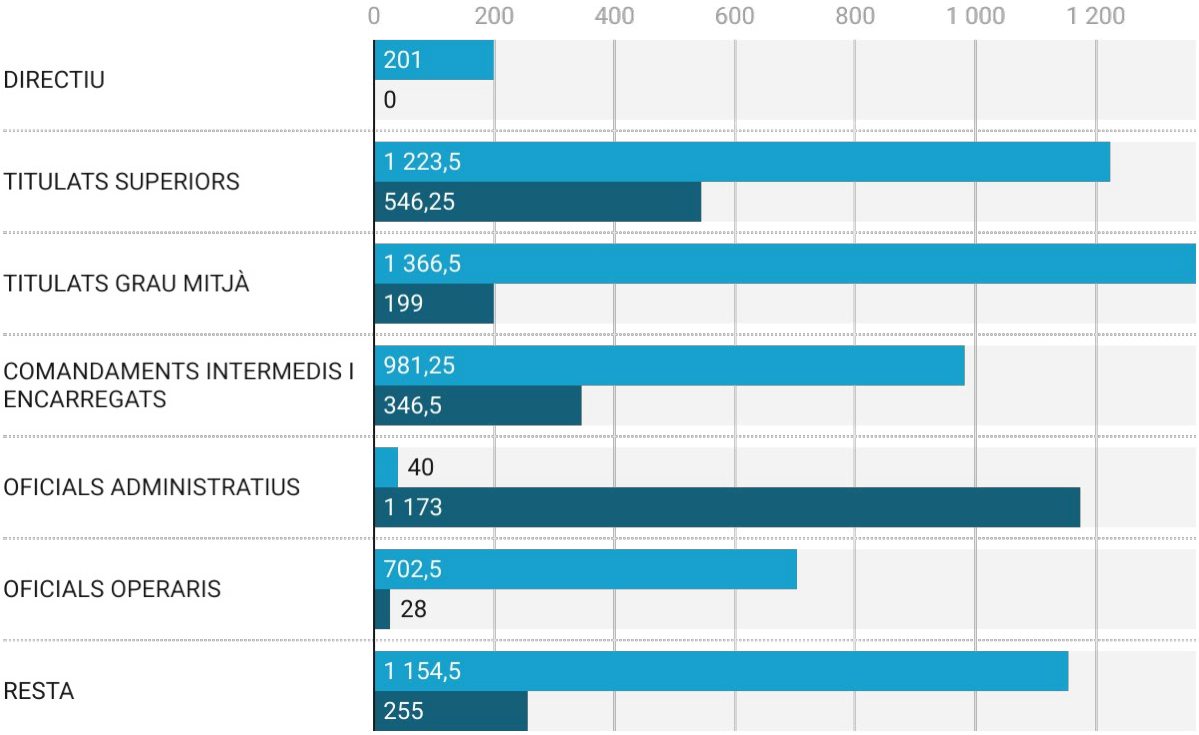
Retribució salarial

Grup professional	Àrea Administrativa	Àrea Operària	Àrea Tècnica
1	20,405.54	20,405.54	20,405.54
2B	28,863.94	29,397.46	29,530.66
2A	30,969.18	31,502.58	31,769.10
3B	32,742.98	32,876.18	33,409.58
3A	34,962.90	35,229.54	35,762.70
4	35,280.26	37,413.50	37,946.54
5			42,293.74
6			43,699.14

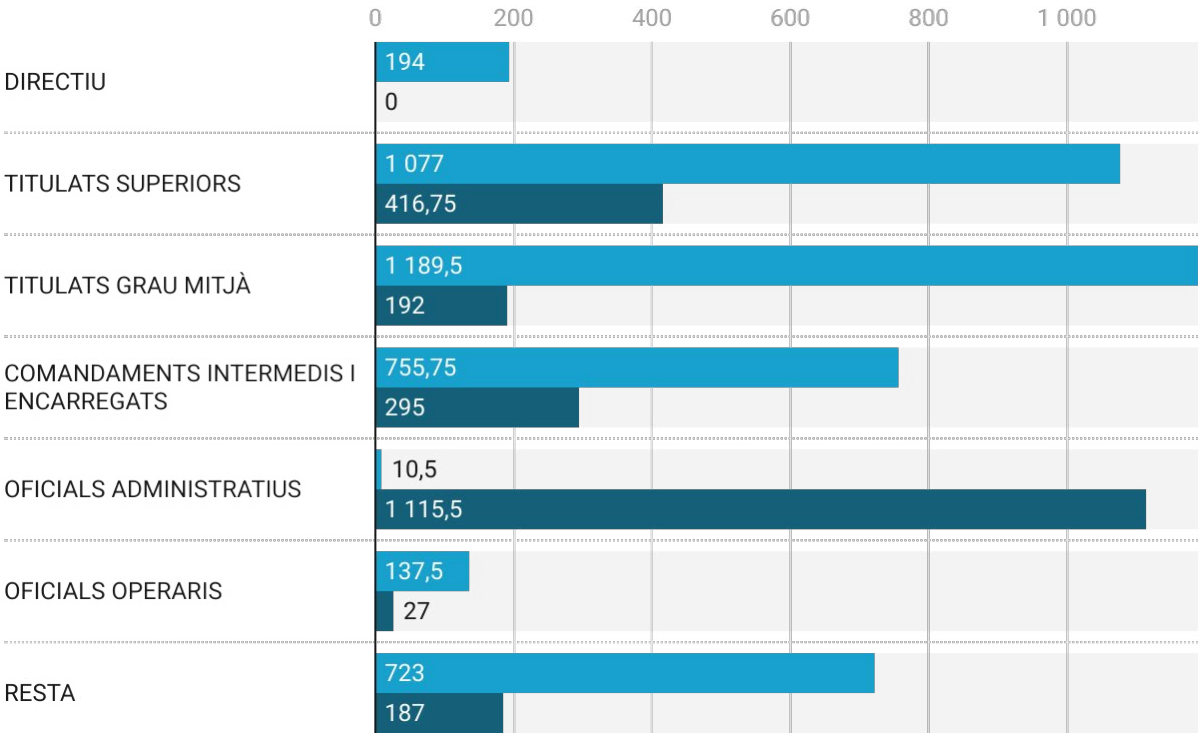
Hores de formació per empleat durant el 2022



Hores de formació per categoria



Hores de formació telemàtica per categoria



Manual de benvinguda

A totes les persones que s'incorporen a Ematsa, 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, entre d'altres: la política de la companyia, el codi ètic, els procediments i instruccions de treball i les fitxes tècniques corresponents al seu lloc de treball, així com la normativa d'aplicació.

Els canals de comunicació dins l'empresa són múltiples (reunions, taulells d'anuncis, correu electrònic aplicacions del telèfon mòbil etc.) volem destacar, però la newsletter que mensualment s'envia a tot el personal i que reporta el més rellevant de l'actualitat de la companyia. Al voltant del **62%** de les persones als qui se'ls envia la newsletter l'obren regularment.

Bústies de bones idees

El personal d'Ematsa disposa de bústies virtuals i físiques per fer propostes de millora de tot allò que consideri oportú. També hi ha bústies per fer suggeriments i alertar de perills per la seguretat a la seva activitat professional o pels processos tècnics que gestiona la companyia. Durant el 2022 s'ha recollit **1 suggeriment** que finalment no s'ha pogut implantar. Des de la posada en funcionament de la bústia (l'any 2015) s'han rebut **160 suggeriments** i se n'han implantat 80 (50%).

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 se'n va signar la primera versió.

El **Pla d'Igualtat d'Ematsa** és un conjunt de mesures fruit d'una diagnosi de situació adreçat a garantir la igualtat de tracte i d'oportunitats en matèria de gènere. El 14 de novembre de 2022 es va dur a terme l'acte de signatura i el posterior *lliurament al registre públic de plans d'Igualtat* la tercera versió del Pla d'Igualtat d'Ematsa.

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



Activitats dutes a terme durant l'any 2022:

Febrer	Aprovació nou Protocol d'actuació contra l'Assetjament
Maig	Incorporació alumna FP Dual Promoció per la Igualtat
Juny	Inspecció treball en matèria d'igualtat. Requeriment complert i finalització de l'actuació inspectora
Juny	Auditoria retributiva i avaluació dels llocs de treball
Novembre	Aprovació i registre del Pla d'Igualtat III
Iniciatives de difusió interna especial	"Dia de la Dona ", "Diada St. Jordi" i "Dia de l'erradicació de la violència envers les dones"



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

El model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals d'Ematsa, que inclou el Codi Ètic, emmarca els valors i els principis d'actuació d'Ematsa i en línia amb aquests estableix les polítiques i normes d'actuació del seu personal pel que fa a al seva relació amb:

- Funcionaris públics.
- El sector privat i davant conflictes d'interès.
- Seccions de patrocini, mecenatge i col·laboració.
- Seguretat de la informació.
- La tecnologia industrial.
- El desenvolupament d'activitats amb incidència ambiental.

El model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals d'Ematsa inclou també les normes, els òrgans, els procediments i les pràctiques professionals per la gestió ètica. Aquest document està supervisat pel Comitè d'Ètica, Prevenció de Riscos Penals i d'Acompliment Normatiu d'Ematsa (CEPRAN). El CEPRAN té per objectiu integrar l'ètica en la visió, l'estratègia, la gestió i les pràctiques de l'empresa i vetllar per la divulgació i compliment del Codi Ètic en el conjunt de l'activitat de la companyia.

El Codi Ètic, en particular, existeix des de l'agost del 2015. La darrera versió va estar proposada i elaborada pel propi CEPRAN i fou aprovada pel Consell d'Administració d'EMATSA en la reunió del 20 d'abril de 2020.

La Seguretat i Salut Laboral és un aspecte molt rellevant al qual Ematsa dedica tots els esforços i recursos necessaris amb l'objectiu de garantir un espai de treball segur i saludable tant pel seu personal com per les persones alienes a la companyia.

ACTIVITATS PREVENTIVES

Durant el 2022 s'han dut a terme **24** accions formatives en SSL. Les més representatives han estat dedicades a:

- Formació en primers auxilis online.
- Formació en SSL davant del covid-19 a Ematsa.
- Manipulació manual i mecànica de càrregues.
- Pont grua.
- SSL risc elèctric.
- SSL en ATEX (Atmosferes explosives), manipulació mercaderies perilloses i treballs en calent.
- Seguretat en laboratoris.
- Riscos en oficines, seguretat davant de tot.
- Ergonomia en oficines.
- SSL risc biològic.
- Formació en SSL per soroll i vibracions.
- Riscos psicosocials.
- SSL nivell basic 50h.
- Formació SSL en fontaneria 20h.
- Prevenció de situacions conflictives davant usuari en el treball.
- Renovació de formació de DEA - ús de desfibril·lador.
- SSL per treballs en espais confinats.

Durant l'any 2022 s'han dut a terme entre la plantilla d'Ematsa **1.365h** en Seguretat i Salut Laboral, cosa que significa **10,5** hores per persona

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.

VIGILÀNCIA DE LA SALUT

A tots els empleats d'Ematsa se'ls ofereix anualment, un examen de vigilància de la salut (revisió mèdica), 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 2022, la taxa d'empleats que han assistit al reconeixement mèdic en aquests casos ha estat del **100%**, i al global de l'empresa ha sigut del **91%**.

SINISTRALITAT LABORAL

Dades més rellevants durant el 2022:

- 4 accidents amb baixa a més d´un accident *in itínere*.
- No s'ha diagnosticat cap malaltia professional.

El Pla de Prevenció d'Ematsa compta amb la implicació de tots els nivells de l'organització i es defineix i revisa amb caràcter anual. La investigació, registre i comunicació dels accidents de treball ocorreguts a Ematsa es porta a terme de manera procedimentada. Inclou la comunicació amb l'autoritat laboral i recull allò que indica la legislació nacional i les recomanacions de l'Organització Internacional del Treball.

4.7 Protocol d'actuació en matèria d'assetjament

Des del 19 de gener de 2017 existeix un Protocol per la detecció, prevenció i actuació davant potencials conductes d'assetjament, signat per part de representants de la Direcció d'Ematsa i pels representants del seu col·lectiu de treballadors.

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.

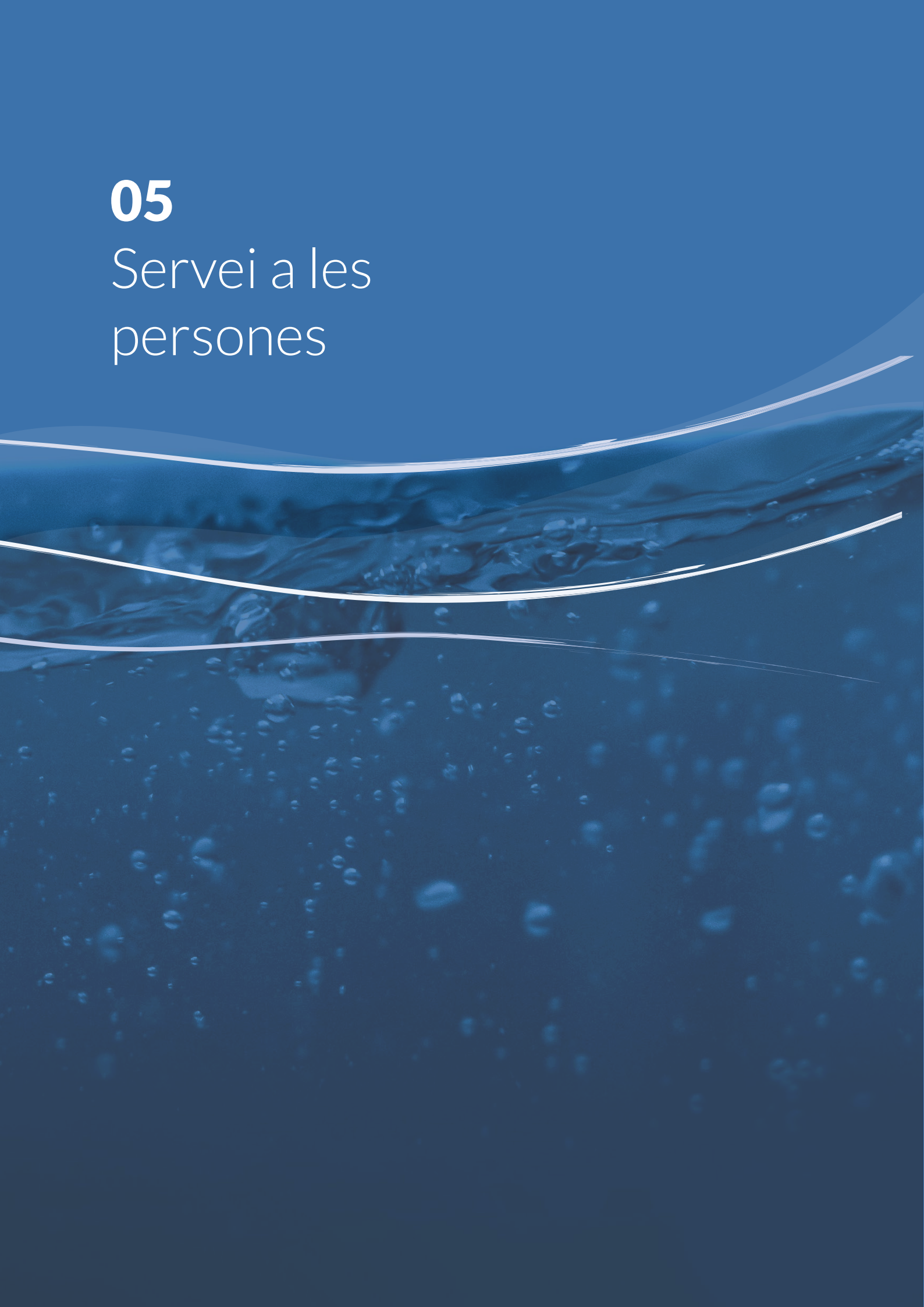
Aquest protocol no només està permanentment accessible a través del web d'Ematsa al Model de prevenció de detecció i gestió de riscos penals (Pàg 52), sinó que l'empresa ha proporcionat formació sobre el seu contingut a tot el seu personal. Existeix una adreça de correu electrònic (assetjament@ematsa.cat) 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 procediment establert i, arribat el moment, a promoure les mesures més adients en cada cas.

Al febrer del 2022 es va aprovar una nova versió del Protocol per la detecció, prevenció i actuació davant l'assetjament. Es tracta d'una revisió per millorar-ne terminis i la relació entre les persones que hi intervenen i adaptar-lo a la realitat.

Entre les novetats més importants de la nova versió hi ha:

- Noves formes d'assetjament no descrites en l'anterior: assetjament per mitjans telemàtics, per orientació sexual i per expressió o identitat de gènere.
- Millora en les garanties del procediment.
- Modificacions en l'equip instructor i la instrucció de l'expedient informatiu.
- Introducció del model de compromís de confidencialitat per a totes les persones que intervinguin en el procés de tramitació i resolució de denúncies.
- Introducció del document de recusació i abstenció.
- Introducció del model de comunicació de resultats.

05
Servei a les persones



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

Oficina d'atenció al client

Situada a la seu social de la companyia, a la Muntanyeta de Sant Pere i Sant Pau, s/n de Tarragona. Oberta al públic de dilluns a divendres de 9 a 14 hores. S'atenen presencialment tot tipus de gestions i consultes vinculades al servei.

Telèfon gratuït d'atenció al client comercial (900 550 555)

Atén de dilluns a divendres de 8 a 15 hores. Evita haver-se de desplaçar a l'oficina per fer qualsevol tràmit.

Telèfon gratuït d'atenció al client avaries (900 203 329)

Operatiu de manera permanent (24 hores al dia i 365 dies de l'any). Atén avisos d'incidències tant de pressió de subministrament com de qualitat sanitària de l'aigua, incidències al clavegueram inclosos problemes amb plagues, etc.

Oficina virtual

Des de l'Oficina Virtual d'Ematsa, els clients poden donar-se d'alta al servei i accedir a les dades del seu contracte, consultar factures, consums així com fer modificacions de dades vinculades al contracte.

WhatsApp

Canal d'atenció que atén al client per informacions, consultes, reclamacions i suggeriments mitjançant aquesta App a través del número: 618 033 205. L'horari d'atenció és els dies laborables de 8h a 15h.

Durant el 2022 es van realitzar un total de 35.893 gestions a través de tots els canals d'atenció al client.

Ematsa a les Xarxes Socials

Altres canals de comunicació no presencials que té disponibles Ematsa són la bústia de correu electrònic info.ematsa@ematsa.cat, per trametre sol·licituds, suggeriments, consultes o 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. Durant l'any 2022 es van finalitzar positivament 22 converses relacionades amb consultes del servei.

Instagram

Es va posar en marxa l'octubre del 2021. Des d'aleshores compta amb 1171 seguidors.

Durant el 2022:



5.477 usuaris únics han vist aquestes publicacions. D'aquests usuaris un 80,52% eren seguidors del compte. Les publicacions ha rebut 640 *likes* i 8 comentaris.

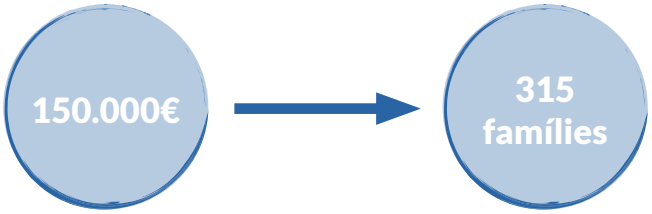


4.640 usuaris únics que han vist les històries. I d'aquests usuaris un 97,67% eren seguidors del compte.



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, amb la finalitat de sufragar el pagament de les factures d'aigua i clavegueram.

Per tal de continuar donant resposta a les necessitats socials existents, cada any s'han signat les renovacions dels Convenis que encara són vigents, mantenint el Fons Social durant el 2022 en els **150.000€**. El nombre de famílies beneficiàries del fons s'ha anat incrementant, fins arribar a la xifra d'unes **315 famílies**.



Per 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.

D'altra banda Ematsa, de forma conjunta amb l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Tarragona, han materialitzat en un protocol d'accés i gestió de l'ús de **comptadors solidaris** (33 en total). Una iniciativa que va endegar al 2020 amb motiu de la pandèmia; en unes circumstàncies en les que es va decretar confinament domiciliari i en el que les fonts públiques estaven tancades per evitar contagis. El suport a les famílies en situació de vulnerabilitat s'ha anat adaptant als nous escenaris de restriccions i han continuat pal·liant la pobresa energètica i l'accés als subministraments bàsics de la ciutadania en situació d'exclusió social.

Durant l'any 2022 Ematsa ha registrat formalment 1.207 queixes i reclamacions. Tan sols un 1% han estat ateses fora de termini (10 dies hàbils).

Queixes 2022

Les queixes registrades inclouen: Laboratori i Entitat d'Inspecció, queixes ambientals, Enginyeria i Obres, Depuració, Clavegueram, Clients, Distribució i producció .

- 2 corresponen al servei de laboratori.
- 193 queixes corresponent a abastament d'aigua potable de les quals 41 són per problemes de pressió i 152 per incidències amb la qualitat d'aigua.
- No hi ha hagut cap queixa en relació a aspectes ambientals.
- 150 queixes corresponen a la gestió del clavegueram fonamentalment per olors (10 de les quals fora de termini).
- 404 avisos per plagues a la xarxa de clavegueram.
- 458 de la unitat comercial i clients, que representa un 0,71% sobre el total de clients (64.135) (distribució per causes més comunes) de les quals 1 resposta fora de termini:
    - 328 fuites interiors
    - 10 verificacions oficials de comptador
    - 9 estimacions incorrectes de consum
    - 23 errors de lectura
    - 4 conceptes facturació erronis
    - 9 reclamacions oficials
    - 3 consum acumulat
    - 3 qualitat del servei
    - 8 qualitat de l'aigua
    - 2 cobraments i impagats
    - 29 mal funcionament del comptador
    - 13 error en la contractació
    - 17 altres

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 amigable, dintre del grup 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 2022 van arribar 1 queixa d'Ematsa a l'oficina del Customer Counsel, les quals es van resoldre positivament.

Els objectius del Customer Counsel són:

- Promoure la mediació entre el client i l'empresa.
- Actuar amb imparcialitat davant les parts, amb transparència en la gestió, amb confidencialitat de la informació i amb independència respecte a les àrees d'atenció al client.
- Defensar i protegir els drets dels clients derivats de la seva relació amb qualsevol de les empreses adherides.
- Identificar, a partir de les reclamacions que rep, les oportunitats de millora del servei al client i formular recomanacions i propostes per aconseguir aquestes millores.
- Promoure el contacte amb els grups d'interès en l'entorn dels clients, com poden ser associacions de consumidors, Oficines d'Atenció al Consumidor, etc.

Per a Ematsa l'opinió dels clients és un element fonamental que permet conèixer de primera mà el seu grau de satisfacció pel que fa a la prestació del servei. Per aquest motiu, Ematsa sondeja anualment la satisfacció dels seus 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.

El sondeig d'opinió s'encarrega a una empresa externa que mesura la satisfacció dels clients de tota la Comunitat de Serveis, (Tarragona, la Canonja, els Pallaresos i el Catllar) mitjançant la metodologia d'enquesta telefònica assistida per ordinador (CATI).

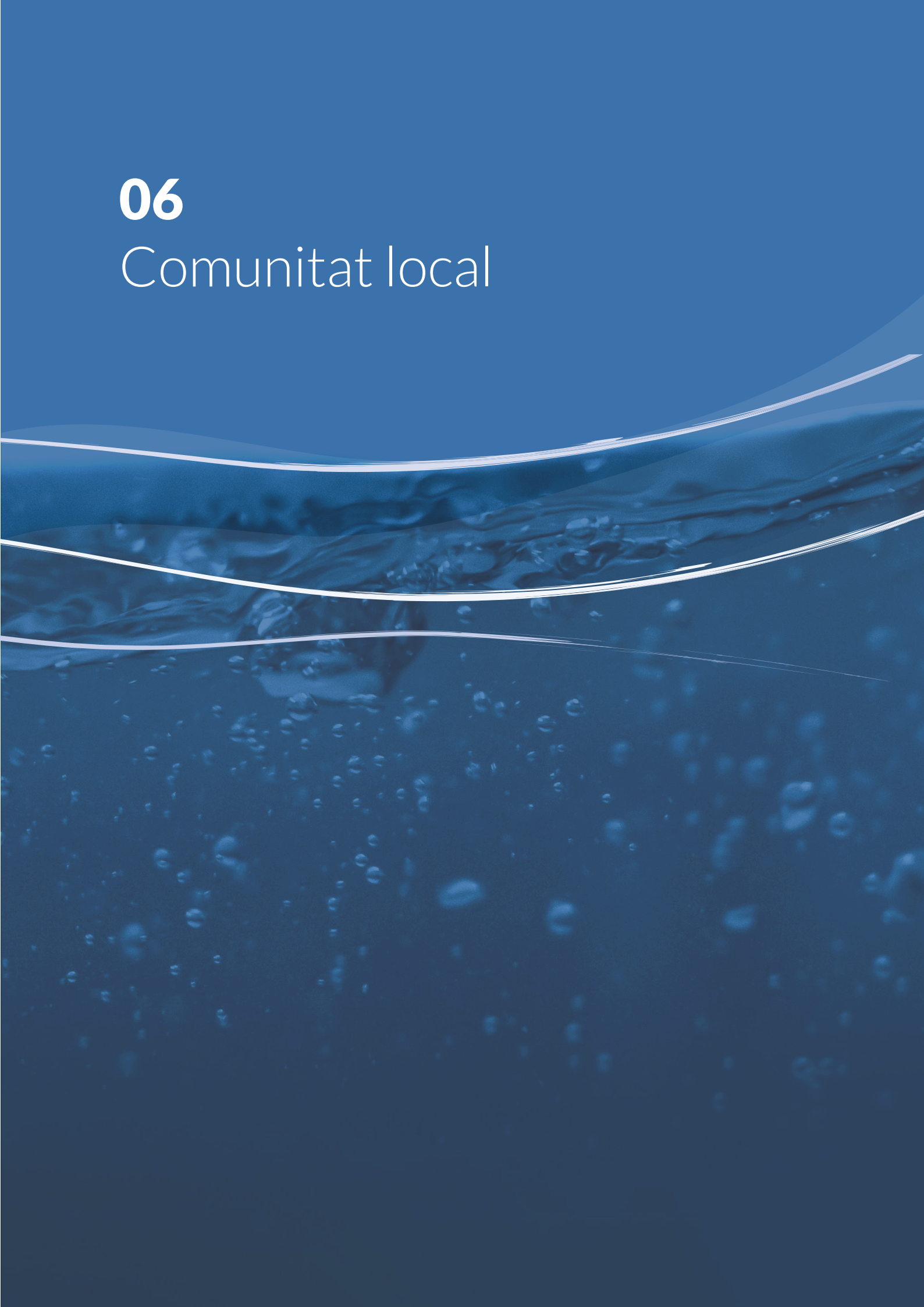
Els objectius de l'enquesta són:

- Conèixer el nivell de satisfacció dels clients amb els atributs definits.
- Analitzar punts forts i àrees de millora.
- Comprendre millor els requeriments i expectatives dels clients.
- Conèixer la percepció dels clients pel que fa a diversos aspectes d'interès per Ematsa.
- Obtenir els resultats de forma eficaç, senzilla i ràpida, perquè es converteixin en eines de treball amb valor afegit.

L'any 2022 els índex de satisfacció global del client amb Ematsa, en una escala de 0 a 10 van ser a Tarragona 7,71, a la Canonja 7,74, als Pallaresos 7,12 i al Catllar 8,06.

	TARRAGONA	EVOLUCIÓ	LA CANONJA	EVOL.	ELS PALLARESOS	EVOL.	EL CATLLAR	EVOL.
ORGANOLÈPSIA								
La qualitat de l'aigua	6,24	+0,50	6,25	+0,41	5,88	-0,18	7	+0,96
SERVEI								
La continuïtat del subministrament	8,7	-0,10	9,21	+0,39	8,5	-0,34	8,63	+0,34
La pressió amb la que arriba l'aigua a casa seva	7,98	+0,17	7,19	-0,38	7,53	-0,18	7,62	+0,32
FACTURA								
La claredat de la factura	7,01	-0,33	7,66	+0,62	7,13	+0,28	7,19	+0,09
PREU								
Preu	5,37	+0,10	5,43	-0,32	5,42	+0,28	5,78	+0,48
VALORACIÓ GLOBAL	**7,71**	**+0,74**	**7,74**	**+0,20**	**7,12**	**-0,11**	**8,06**	**+1,00**

06
Comunitat local



Ematsa, un cop més, va estar present al Parc de Nadal de Tarragona que organitza l'Ajuntament de Tarragona a través del Club dels Tarraconins. Malgrat que encara hi havia certes restriccions, es va poder mantenir el format dels dos tallers per als més petits: "*El cicle integral de l'Aigua*" per a infants de 3 a 6 anys i "*Pinta una gota de nadal*" per a infants a partir de 6 anys i, com a novetat, es va estrenar una nova activitat de tipus Scape Room "La petjada de l'aigua". Els participants, d'entre 9 i 12 anys disposaven de 20 minuts per resoldre els enigmes i trobar la millor solució per reduir la petjada ecològica del consum d'aigua.

L'oferta de tallers és per infants de 3 a 12 anys i les iniciatives pretenen, com sempre, conscienciar de manera divertida i atractiva sobre la delicadesa d'un recurs tan necessari com l'aigua.

Durant els 9 dies que va romandre obert el Parc Infantil de Nadal de Tarragona, van participar en les 3 iniciatives d'Ematsa 1.642 infants.

17 ALIANÇA PELS OBJECTIUS







El dia 23 de març del 2022, en col·laboració amb la Biblioteca Hemeroteca de Tarragona, es va presentar la recuperació d'una font històrica de la ciutat. Es tracta d'una peça elaborada per l'ex delineant municipal, Sr. Pere de Alejandro, i que formava part d'un conjunt de quatre que es van instal·lar en diversos punts de la Rambla Nova l'any 1970, i que destacaven eixos de desenvolupament de la ciutat: pesquera, agrícola, industrial i turística. Les peces es van retirar temps enrere durant els processos de reurbanització. Una de les quatre s'ha restaurat i s'ha deixat accessible al públic a la seu d'Ematsa com a símbol local d'aquest element urbà tan vinculat al servei públic d'aigua; i que deixa llegat de l'art urbanístic dels anys 70 a Tarragona. A la inauguració, es va poder comptar amb la presència del mateix Sr. Pere de Alejandro per inaugurar un cop restaurada, la font que ell va dissenyar ara fa cinquanta anys.





El dia 22 de març, seguint amb la celebració del Dia Mundial de l'Aigua, el Banc de Sang va coordinar una jornada de donació de sang a la Seu d'Ematsa. Durant el matí 30 persones de la plantilla van poder fer la donació a la Sala Fòrum.



El 16 de desembre de 2021, el Parlament Europeu aprovava una nova Directiva (UE) 2020/2184 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de diciembre de 2020 relativa a la calidad de las aguas destinadas al consumo humano. Conscients que a finals de 2022 aquesta Directiva s'havia de trasnposar en normativa estatal, Ematsa va progamar pel 24 de març una jornada divulgativa a les seves instal·lacions per presentar, de la mà d'experts, les novetats pel que fa als requisits que inclou aquesta nova normativa europea i per projectar en quins requisits es podrien trasnformar un cop la Directiva fos transposada en Reial Decret espanyol.

Prop de 80 persones, responsables i tècnics dels serveis d'aigua de l'àrea de Tarragona, van assistir a la sessió en format presencial i online per conèixer els reptes tècnics i conòmics que planteja el canvi de normativa.



6 6.5 Premi per una recerca en química realitzada a Ematsa

La Facultat de Química de la URV organitza cada any els **Premis de Recerca en Química** amb la idea de fomentar i premiar la vocació investigadora i científica entre estudiants de 3r i 4t d'ESO i batxillerat. En la darrera edició s'ha endut el segon premi l'alumne de batxillerat Víctor Nadal pel seu treball ***Del Residu al Bioplàstic***, la part experimental del qual es va dur a terme al Labroatori d'Ematsa mitjançant l'acord de col·laboració amb diverses empreses.

El treball de recerca planteja la possibilitat d'obtenir un material d'alt valor afegit com són els polihidroxialcanoats o PHA, a partir dels residus orgànics de les aigües residuals de Tarragona.

L'alumne va rebre el suport tècnic de l'equip de microbiologia del laboratori d'Ematsa i molt especialment dels tècnics d'Ematsa Joan Bové i Antoni Oliver.



El dia 8 de juny, coincidint amb la recta final del curs 2021/22, va tenir lloc a l'escola de la Canonja el I Forum EscolAQUA, una trobada de més d'un centenar d'alumnes de tots els centre educatius que participen al projecte educatiu i divulgatiu EscolAQUA. L'Escola de la Canonja fou qui va acollir aquesta primera edició del Forum que va durar tot un matí.

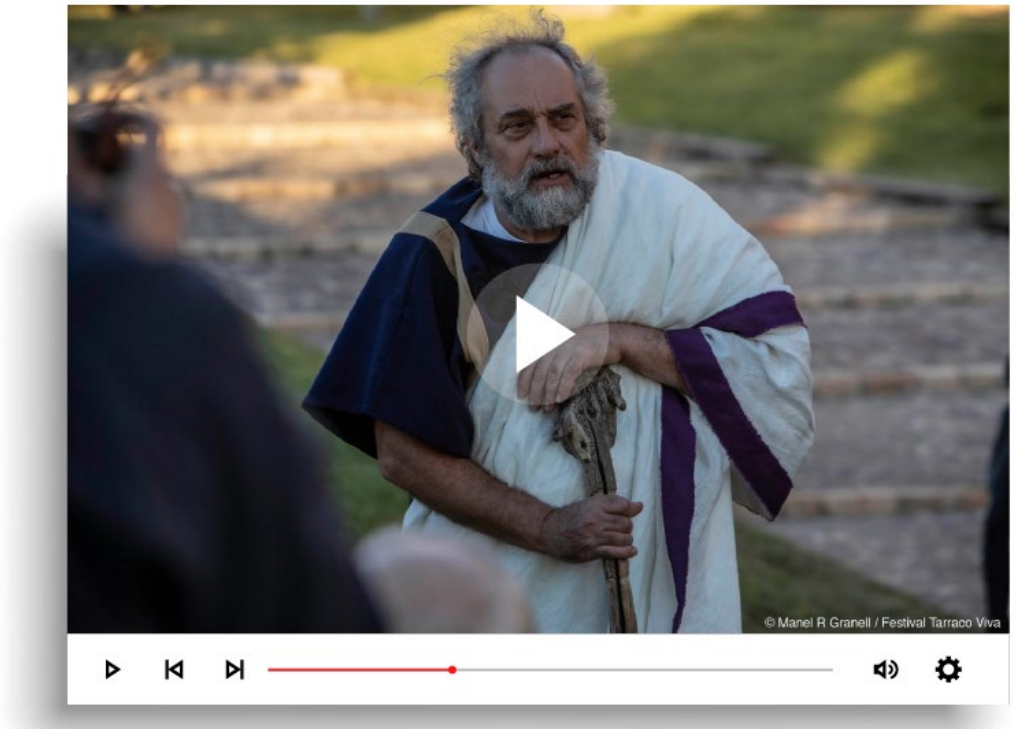
El Fòrum va servir perquè tots els alumnes poguessin mostrar i explicar a la resta de centres els projectes vinculats al cicle integral de l'aigua que han treballat durant el curs. A banda de poder compartir les seves experiències, van rebre de part dels representants d'Ematsa i del Municipi de la Canonja, un diploma en reconeixement a la tasca realitzada. L'acte es va cloure amb una xerrada divulgativa a càrrec del meteoròleg Dani Ramírez, que va explicar quin són els reptes que se'ns dibuixen per a assolir un ús sostenible de l'aigua en un context de canvi climàtic com el que estem vivint.







Ematsa va repetir la seva participació al festival de recreació històrica Tarraco Viva amb un espectacle de petit format sobre la gestió de l'aigua a l'època romana. El monòleg ens explica com gestionaven l'abastiment d'aigües i el clavegueram a les ciutats de l'Imperi Romà al segle II. El text: "Frontinus, curator aquarum", interpretat per Jaume Martell d'Itínere Turisme i Cultura SL, que es posa en la pell del Curator AQUARUM, un personatge documentat que va estar al càrrec de la gestió les aigües a Roma i que, en el context fictici de la representació, visita Tàrraco per ajudar al seu homòleg amb reptes que Tarraco ja arrossegava pel que fa a l'abastiment d'aigua per la ciutat. El monòleg va representar entre l'Antiga Audiència i les Muralles en quatre ocasions entre el 15 i el 19 de maig en el decurs de l'edició 2022 del festival TarracoVIVA. Un total aproximat de 200 persones van veure l'espectacle.



Tràiler: https://www.youtube.com/watch?v=bpq79pKbvJA

Per segon any, i en el marc de la celebració dels 700 anys de l'arribada de la relíquia del braç de Santa Tecla a la ciutat, es va impulsar la producció d'un monòleg teatralitzat sobre la complexa gestió de l'aigua a la Tarragona medieval de l'any 1.383. La proposta es va dur a terme a través d'Itínere Turisme i Cultura SL. amb l'assessorament històric de l'Institut Català d'Arqueologia Clàssica (ICAC) i fou interpretat per l'actriu i narradora, Assumpta Mercader. Se'n van fer 2 representacions a peu de carrer, en un indret amb rellevància històrica medieval real, que va ser seguides per una cinquantena de persones cadascuna.







El 13 de juliol, i a petició de la ONG Mare Terra, Ematsa va instal·lar un punt d'hidratació en la jornada de sensibilització ambiental i recollida de residus que aquesta entitat organitza anualment a la Platja Llarga de Tarragona .

En l'activitat hi van participar més de 200 persones voluntàries que, sota una calor sufocant, van dur a terme l'activitat sense a ver de renunciar a la possibilitat d'hidratar-se prou i sovint amb aigua de l'aixeta.





6.10 Les capses d'aprenentatge s'incorporen a l'EscolAQUA

Després de la seva presentació pública en el Forum EscolAQUA, que va tenir lloc el 8 de juny. Amb l'inici de curs s'ha posat en marxa una nova eina educativa per sensibilitzar i divulgar bones pràctiques vinculades al cicle integral de l'aigua: les caixes d'aprenentatge.

Es tracta d'una eina pedagògica que reuneix el treball autònom i en equip, globalitzat, competencial i motivador que fa temps que s'utilitza, però per encàrrec d'Ematsa, l'empresa GAMLAB SCP ha dissenyat i construït 3 d'ús exclusiu per Ematsa, que de moment, estan disponibles per les escoles que participen del projecte EscolAQUA. Les capses volen oferir noves experiències al voltant del cicle de l'aigua de forma educativa, a través de diversos reptes acompanyats d'instruccions i recursos materials per resoldre'ls.
S'han elaborat tres models de capsa amb continguts adaptats a l'edat dels alumnes.

Aquí hi trobareu un vídeo explicatiu.



L'Escola Joan XXIII-Esit FP va realitzar el dia 17 de març el "ProXperience Day". Una jornada dirigida a la divulgació de la FP Dual que reuneix empreses i alumnes. Prop de 150 alumnes del centre van participar a la trobada on també hi ha va assistir Ematsa, juntament amb una trentena més d'empreses col·laboradores.

El ProXperience Day permet als estudiants conèixer en profunditat a les entitats col·laboradores que ofereixen posicions de FP Dual. A EMATSA oferim 4 places de formació dual amb els següents estudis de l'Escola Joan XXIII: CFGS Administració i Finances, CFGS Màrqueting i Publicitat, CFGM Manteniment electromecànic i CFGS Sistemes electrotècnics i automatització.



Ematsa participa un any més en una nova edició de la Setmana de la Ciència que impulsa la Fundació Catalana per a la Recerca i la Innovació (FCRI). Aquest any, les propostes tenien com a fil conductor la innovació i el coneixement local com a motor de creixement. L'equip de clavegueram va organitzar quatre demostracions obertes al públic al carrer dels sistemes innovadors de robòtica recentment aplicats a la inspecció, el manteniment i el control de plagues de la xarxa de clavegueram. Al mateix moment va enregistrar les demostracions per tal que estiguin a disposició pública a través dels següents vídeos al canal Youtube d'Ematsa:

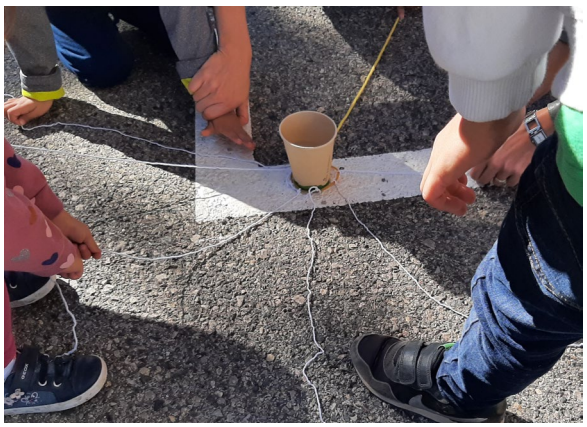
- Comprovació estat dels col·lectors de clavegueram amb un robot amb càmera.
- Eliminació de defectes en els col·lectors mitjançant robot fressador.
- Reparació col·lectors de clavegueram amb tecnologia sense rasa.
- Control de plagues: aplicació de pintura insecticida amb robot al clavegueram.



Ematsa va endegar a la tardor una nova proposta de lleure educatiu no competitiva que convida a reflexionar sobre què sabem de l'aigua i l'ús que en fem de l'aigua en el nostre dia a dia.

La iniciativa està pensada per participar-hi en família o grup de persones a partir de 4 anys, i pretén promoure una reflexió sobre qüestions del cicle integral de l'aigua vinculades a la sostenibilitat a partir de diverses proves i reptes a resoldre conjuntament amb els membres del grup. L'activitat dura unes dues hores i es porta a terme a les instal·lacions de la Muntanyeta de Sant Pere i Sant Pau on la companyia té la seva seu.







Un any més Ematsa ha participat en múltiples actes esportius i culturals multitudinaris on es concentren, de manera eventual, un gran nombre de persones durant unes hores per dur a terme una activitat que tot sovint necessita tenir aigua la vora per hidratar-se o refrescar-se.

Amb l'Ajuntament de Tarragona i amb el Patronat Municipal d'Esports de la ciutat, fa anys que es col·labora aportant aigua d'aixeta de qualitat sanitària garantida per donar servei als participants d'activitats com jornades castelleres, curses, caminades o bicicleta des populars, etc.

En el cas de la Mitja Marató i 10K de la ciutat de Tarragona, que va tenir lloc el passat 6 de novembre, ja fa dos anys que s'utilitza únicament aigua de l'aixeta a través de quatre punts d'hidratació que estan al servei dels mil cinc-cents participants. Això permet l'estalvi en adquisició i gestió del residu d'aproximadament quatre mil ampolles de plàstic de 25 cl.







Des del desembre de 2022, la seu d'Ematsa compta amb nou espai divulgatiu annex i integrat a nivell d'imatge corporativa a l'oficina d'Atenció al Client. Aquest nou espai aplega publicacions, material i contingut cultural de tota mena, que està vinculat que està al cicle integral de l'aigua al nostre territori. Així doncs, tot aquest material està degudament endreçat, custodiat disponible per la seva divulgació i consulta als diversos grups d'interès de la companyia.

Entre els continguts hi ha els vestuaris del Frontinus i la Freixa, dos personatges històrics que expliquen la història de l'abastament d'aigua a la Tarraco romana i a la Tarragona medieval respectivament. També es poden veure les gerres Urcevs d'inspiració romana i creades a partir d'un projecte col·laboració amb l'Escola per l'Art i la Cultura de la Diputació de Tarragona i l'Institut Català d'Arqueologia Clàssica.

La intenció d'Ematsa és sumar aquest espai a l'itinerari de les visites de la ciutadania a la seu de la companyia com a complement al camí de l'aigua, la sala d'innovació i el centre de control.



07
Principals proveïdors

CADENA DE SUBMINISTRAMENT

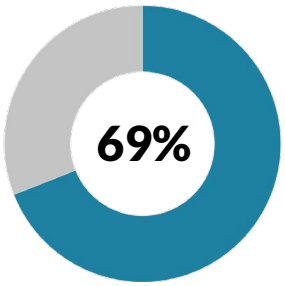
En la seva cadena de subministrament Ematsa distingeix d'una banda a proveïdors de matèries primeres i materials diversos i de l'altra a proveïdors de serveis.

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.

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.
- Assessories tècniques i legals.
- 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.





El 69% de la despesa està feta a proveïdors LOCALS, és a dir, amb seu social o establiment permanent 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.

242 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 2022, els proveïdors principals de la cadena de subministrament d'Ematsa **han estat 20**, els quals representen un **75%** del volum.



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.

Pel que fa a la qualificació de proveïdors: Un cop seleccionats, els proveïdors són informats sobre el sistema integrat de gestió implantat a Ematsa i se'ls fa saber que el seu producte o servei serà avaluat amb criteris de qualitat, d'impacte al medi, de risc per la innocuïtat de l'aigua, d'eficiència energètica i de responsabilitat social corporativa. La qualitat del producte i servei dels proveïdors es requalifica periòdicament per part del personal d'Ematsa.

Pel que fa a la informació sobre prevenció de riscos laborals i la 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 als seus proveïdors de productes i serveis informació i instruccions vinculades als riscos i a les mesures de prevenció, protecció i actuació en cas d'emergència de les instal·lacions on es desenvolupa la prestació dels serveis contractats. En funció de les característiques de la seva activitat es sol·licita també a cada proveïdor la documentació necessària per donar compliment a la coordinació d'activitats empresarials abans de l'inici de la prestació del servei. D'aquesta manera, la companyia s'assegura que qualsevol persona que presti un servei per Ematsa, sigui prèviament coneixedora de les normes de seguretat d'aplicació a la seva activitat. Paral·lelament, Ematsa estableix els criteris de vigilància i coordinació necessaris per garantir el manteniment dels nivells de seguretat necessaris en tot moment.



La informació sobre contractes de subministraments, serveis i obres està exposada al públic al portal de transparència d'Ematsa.

Durant el 2022 el període mig de pagament de factures a proveïdors ha estat de 10 dies.



08
Medi ambient



En el transcurs de l'any 2022, l'Agència Catalana de l'aigua va atorgar 1.971.991,05€ al sistema de sanejament en alta de la ciutat de Tarragona, dels quals, se n'han executat el 97,9%. Aquest sistema es compon d'estacions de bombament d'aigua residual (EBARs) i les Estacions Depuradores d'Aigua Residual (EDARs) de Tarragona i la de Tarragona Nord.

Les principals accions executades van ser la instal·lació i ampliació d'un nou sistema de deshidratació de fangs, l'automatització dels sistemes de dosificació de polielectròlit a les EDARs de Tarragona Port i Tarragona Nord, i la rehabilitació de l'espessidor de fangs secundaris de l'Edar de Tarragona. Cal destacar, d'entre totes, la rehabilitació de l'estació de bombament del Francoli; s'ha fet una obra de naturalització de la instal.lació així com la instal·lació d'un grup electrògen per evitar efectes no desitjats dels talls de subminstrament elèctrics. Aquestes millores van totes encaminades a mantenir les instal·lacions en condicions òptimes, integrar-les en el medi ambient i renovar i millorar els equipaments.

El projecte de naturalització de l'EDAR continua avançant i incorporant nous elements. Aquest mes d'abril s'han instal·lat tres caixes niu, una per a puputs i dues per a mallerengues. Aquestes s'afegeixen a les que ja hi ha per a rat-penats i a l'hotel d'insectes.

A més, s'ha creat un espai que recull tota la informació del projecte. Es tracta d'un plafó informatiu amb el detall de les plantes autòctones i les espècies que es poden observar a la instal·lació. La informació també està disponible al web i compta amb un codi QR que en facilita l'accés. La naturalització dels espais oberts d'Ematsa és una acció encaminada a preservar la biodiversitat que s'alinea amb el nostre VIA2030 i els Objectius de Desenvolupament Sostenible.

Paral.lelament s'han afegit 3 caixes niu per a ratpenats i 3 caixes niu per a aus més un nou hotel d'insectes l'estació de bombament del Francolí.





Són xarxes que retenen els residus sòlids per evitar que s'aboquin al medi natural en episodis de pluges intenses. Al juliol del 2021, es va instal·lar la primera en un col·lector de la platja del Miracle. Posteriorment, una segona en un altre col·lector de la mateixa platja, després a la desembocadura del Francolí i fins i tot una quarta a la platja de l'Arrabassada.

Durant el 2022, s'ha instal·lat una nova xarxa de retenció de residus a Santa Isabel, al sobreeixidor de la xarxa de clavegueram de Sant Salvador i que aboca al riu Francolí. Fins al moment, les xarxes en funcionament han recollit més de 10 tones de residus des de la seva instal·lació.

Cada any, prop de 160 tones de residus impropis arriben al sistema de depuració com ara olis, mascaretes, tovalloletes i altres deixalles que s'aboquen de manera indeguda per embornals, desaigües i vàters. Aquesta quantitat suposa uns 200.000 € de despesa per tal de cribrar-los, valoritzar-los i també per a la reparació i manteniment de la maquinària. Aquesta es malmet per les obstruccions que provoquen, especialment, les tovalloletes.

El projecte d'Ematsa de control de vessaments al medi ha despertat l'interès en localitats i operadores que gestionen sobreeixidors de la xarxa de clavegueram. Al més de maig de 2022 Ematsa va participar en el II Forum Internacional sobre Brossa Marina i Economia Circular MARLICE a Sevilla, a través del responsable d'Enginyeria, Innovació i Operacions d'Ematsa, Jose Molina, qui va presentar el projecte de les xarxes de retenció de residus instal·lades en els col·lectors de les platges del Miracle i l'Arrabassada i el riu Francolí.

La presentació d'Ematsa va formar part d'una taula de debat amb representants d'altres companyies operadores del servei d'aigua per exposar solucions en el tractament d'aigües residuals i pluvials per evitar el vessament de residus a rius i oceans. MARLICE és un fòrum internacional organitzat per la Asociación Española de Basuras Marinas (AEBAM) i té com a objectiu esdevenir un punt de col·laboració per alinear diferents sectors i desenvolupar estratègies per avançar cap a un oceà lliure de residus. La trobada va aplegar representants de la societat civil, el sector productiu, investigadors i responsables polítics.







Tal com recull el seu pla estratègic #Via2030, Ematsa avança en la producció d'energia de fonts renovables per poder seguir prestant el servei de manera tan sostenible com sigui possible.

En el marc d'aquesta estratègia, un dels principals objectius pel 2022 ha estat que, com a mínim, un 10% de l'energia emprada per l'àrea d'Operacions per captació i distribució d'aigua més la gestió de la xarxa de clavegueram (un total de 1.146.449 kWh) es produeixi lliure d'emissions i a les nostres pròpies instal·lacions. L'energia que s'ha aconseguit produir durant el 2022 ha estat l'equivalent a 126.845 kWh, és a dir un 11,06%.

Les accions durant l'any 2022 han estat la instal·lació de plaques solars als dipòsits de Pallaresos Park, (posat en servei també durant el 2022), i al Mas de Pallarès (Residencial 5 estrelles). Paral·lelament, s'han dut a terme iniciatives per eficienciar el consum energètic com per exemple renovar el bombament de Mas de les Flors i monitoritzar diversos punts del consum energètic de l'EDAR de Tarragona.



Les noves plaques solars tenen una potència en pic de kilowats de 5'46 kWp, per la qual cosa el total d'energia renovable instal·lada a l'àrea d'Abastament suma (en pic de kilowats) 77'80 kWp.

La resta de l'energia consumida per Ematsa també és renovable però està adquirida a proveïdors.





L'activitat de la companyia té ben present l'impacte ambiental de l'activitat i es treballa de manera permanent per reduir-lo, protegir el medi i promoure la sostenibilitat com un element intrínsec en el nostre. servei.

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

Els aspectes o impactes ambientals que la companyia té ja identificats s'avaluen per activitats, per processos i per servei i es revisen anualment, per exemple, *consum de matèries primeres i productes, generació de residus, emissions a l'atmosfera i acústiques, entre d'altres*.

L'avaluació dels aspectes ambientals es fa mitjançant la seva freqüència, el seu grau de contaminació potencial, la quantitat utilitzada o generada, el grau de recuperació del medi, la capacitat d'actuació o el tipus de gestió, en el cas dels residus.

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

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 indirectes que resulten significatius, se'n sol·licita evidència de la correcta gestió al proveïdor corresponent.

Aspectes ambientals significatius directes:

- EDAR de Tarragona
  - Productes químics de laboratori (CER 160506).
- EDAR Tarragona Nord
  - Generació de greixos (CER 1908013).
- EDAR La Pobla de Mafumet
  - Abocament d'aigua residual
  - Abocament d'aigua no depurada diluïda per pluges o infradimensionament de la planta.
- Laboratori
  - Residus de dissolvents halogenats (CER 140602).
- Serveis auxiliars
  - Generació de residus d'acumuladors que contenen Hg, Cd i Pb (CER 200133).
- Vehicles
  - Emissions atmosfèriques dels vehicles de combustible fòssil.
- Distribució i Producció
  - Generació de residus de fibrociment (CER 170605).
  - Consum d'hipoclorit sòdic.
- Clavegueram
  - Generació de soroll per part dels equips de manteniment i neteja.
  - Emissions de gasos i partícules dels vehicles.
  - Filtrat d'aigües residuals al subsol.
  - Generació d'envasos metàl·lics contaminats (CER 150110).
- Oficines
  - Consum de paper.
- Obres
  - Consum de combustible de maquinària i vehicles.

Aspectes ambientals significatius indirectes:

- Consum de combustible de vehicles i equips de treball utilitzats 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.

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

Ematsa treballa de manera permanent per aconseguir un ús cada cop més eficient dels recursos naturals i energètics. Això permet reduir l'impacte al medi, com és el cas del les emissions d'efecte hivernacle i, evidentment, minimitzar els costes associats als diversos processos. Per aconseguir la millora contínua en aquest sentit Ematsa disposa del Sistema de Gestió de l'Energia, certificat des del febrer de 2015 d'acord a la Norma UNE-EN ISO 50001.



El sistema de gestió de l'energia comença per una identificació i avaluació dels usos per saber quins són significatius respecte del total i poder planificar amb quins caldrà actuar amb més celeritat per aconseguir una major millora dels resultats.

• Materials consumits

	2019	2020	2021	2022						
						litres	dens. kg/L.	kg.	Km	Unitats
Tubs fundició en manteniment de xarxa (Km)	1.257	0.686		0	0				0.105	
Tub Polietil.lè en manteiment xarxa (Km)	1.401	0.915		2	1				1.234	
Válvules substituides en xarxa (unitats)	56	69		35	51					49
Hidrants i boques de rec (unitats)	49	30		20	34					38
Hipoclorit OPERACIONS (kgs)	114.551	53.000	70	0	64.700	43.800	1.25	54.750		
Hipoclorit EDAR (kgs)	0	0	975	769	860	1.644	1.25	2.055		
Clorur Fèrric EDAR (kgs)	182.333	80.657	117	47.766	51.280	28.543	1.40	39.960		
Polielectròlit EDAR (kgs)	17.825	17.325	18	18.850	17.675			23.250		
Àcid clorhídric EDAR (kgs)	NO INFORMAT	NO INFORMAT	425	0	100			1.200		

Intensitat ús energia 2022

AIGUA POTABLE	m3 aigua posada en xarxa	kWh consum	MJ (1 kWh= 3,6 MJ)	% del total del consum elèctric	intensitat en kWh/m3
Operacions (captació, potabilització i distribució)	10.464.313	1.119.846	4.031.446	18,99%	0,11
AIGUA RESIDUAL	m3 aigua bombada	kWh consum	MJ (1 kWh= 3,6 MJ)	% del total	intensitat en kWh/m3
EBARs (Estacions de Bombament Aigua Residual)	11.437.729	1.024.830	3.689.388	17,38%	
	m3 aigua depurada	kWh consum	MJ (1 kWh= 3,6 MJ)	% del total	intensitat en kWh/m3
EDARs (Estacions Depuradores d'Aigua Residual)	10.876.060	3.341.297	12.028.669	56,66%	0,40
Altres					
Laboratori	-	215.190	774.684	3,65%	-
Oficines Dipòsits generals	-	196.062	705.823	3,32%	-
	TOTAL	5.897.225	21.230.01	100 %	

Ús de combustibles y energia de vehicles i grups electrògenes - 2022

Núm. Vehicles	% total flota	Tipus vehicle	Ús	Combustible	L	Factor conversió LWL/L*	KMS	Hores any	Intensitat d'ús	Unitat	Intensitat d'ús	Unitat
26	40,00%	VEHICLES de flota	TRANSPORT	Diesel	26.234	9,95	261.028	172.354	1,51	kWh/km	15,22	litres per 100 kms
21	32,31%	VEHICLES de flota	TRANSPORT	Benzina	9.405	9,20	86.522	97.000	0,89	kWh/km	9,70	litres per 100 kms
18	27,69%	VEHICLES de flota	TRANSPORT	Electricitat			33.058	113.000	0,27	kWh/km		
1	2,13%	VEHICLES SUBCONTRACTATS 0758KRB	NETEJA CLAVEGUERAM i ESCOMESES	Diesel	19.958	9,95	198.581	25.231	7,87	kWh/km	7	87
1	2,13%	VEHICLES SUBCONTRACTATS 7954JCP	NETEJA CLAVEGUERAM i ESCOMESES	Diesel	8.103	9,95	80.622	16.500	4,89	kWh/km	#REF!	litres per 100 kms
				Combustible	L	factor conversió kWh/L*	kWh	Hores any.	Intensitat d'ús	Unitat	Intensitat d'ús	Unitat
		GRUPS ELECTRÒGENS (Operacions i Depuració)	SUBMINISTRAMENT D'ENERGIA EN CAS DE TALL D'ELECTRICITAT	Diesel	2.027	9,95	20.168	5.904	3,42	kWh/hores any	0,34	l/hores any
		EQUIPS AUX.MATENIMENT	TASQUES DE MANTENIMENT I REPARACIÓ	Benzina	360	9,20	3.314	5.904	0,56	kWh/Hores any	0,06	l/hores any

RESIDUS PERILLOSOS	
RESIDU (CER 190913) GREIXOS	
EDAR TARRAGONA	3.600 Kg
EDAR TARRAGONA NORD	3.880 Kg

RESIDUS NO PERILLOSOS	
RESIDU (CER 190913) RESIDUS DE CRIBAT SÒLID	
EDAR TARRAGONA	149.880 Kg
EDAR TARRAGONA NORD	7.120 Kg

8 8.8 Consum de paper i tòners

Ematsa continua compromesa amb l'ús eficient del paper i el tòners d'impressora. Aquest 2022, s'ha fet una passa més cap a l'objectiu de reduir al mínim l'ús de paper en les oficines. Concretament, aquest darrer any, s'ha utilitzat **27 tòners** i **130 paquets** de 500 fulls DIN A4, el que es tradueix en **325 kg** de paper.



Ematsa està adherida al Programa d'Acords Voluntaris de reducció d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) del Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya. Es tracta d'un compromís voluntari de reducció d'emissions de GEH (CO_2eq) que va més enllà del que obliga la normativa vigent i que està completament alineat amb el que estableix la política de gestió integrada de la companyia.

Les mesures que Ematsa ha dut a terme són consultables a la pàgina web de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic i pretenen contribuir a la reducció de les emissions de GEH (CO_2eq).

El càlcul de la petjada de carboni corresponent a l'exercici 2021 va ser de 3.279,17 t CO_2 eq

Les emissions globals de GEH de 2021 han augmentat un 52,4% respecte l'any anterior. Les emissions directes han augmentat un 32,1% degut a l'augment de les emissions de procés i del consum de combustible fòssil de vehicles.

En la petjada de 2021 també s'han inclòs les emissions de CH_4 i N_2O tant de les fonts fixes com mòbils cosa que en el càlcul de 2020 no s'havien afegit. Sí s'han reduït les emissions dels combustibles fòssils utilitzats per grups electrògens ja que la tasca de manteniment del digestor de l'EDAR de Tarragona programada cada 10 anys es va dur a terme l'any anterior. En la reparació d'una avaria de l'equip d'aire condicionat de les oficines es van detectar fuites de gasos refrigerants però inferiors a les de l'any anterior.

Les emissions indirectes pel consum d'energia elèctrica han augmentat un 71,6% perquè hi ha hagut un percentatge més alt d'energia adquirida d'origen no renovable (un 2,16% del total de l'energia consumida) i el mix elèctric utilitzat ha augmentat un respecte l'any anterior (un 29%).

EMATSA, a més, ha generat un 1,38% respecte el total d'energia consumida de fonts renovables (plaques solars i turbina). Aquest any s'ha mantingut el càlcul de les mateixes emissions indirectes degudes al transport, al tractament de residus, al servei de neteja del clavegueram i béns utilitzats per l'organització. Aquestes altres emissions indirectes també han augmentat en un 60,32%. En aquest cas, la principal contribució a l'augment ha estat degut a les emissions per l'ús del material hidràulic en el qual s'ha inclòs la canonada de funció utilitzada per obres i no només la corresponent a la utilitzada en el manteniment de la xarxa. També ha augmentat el consum de reactius i els residus incorporats en el càlcul en disposar dels factors d'emissió.



A la data de presentació d'aquest informe estem calculant la petjada de carboni corresponent al 2022.

Durant l'any 2022 les mesures significatives, quantificables i verificables que contribuiran a la reducció de la petjada de carboni i proposades en el Programa han estat:

MESURES DE REDUCCIÓ QUANTIFICABLES 2022

- Ampliar el volum d'energia provinent de fonts renovables. Augmentar en 15.000 kWh la generació d'energia. La mesura ha permès generar 24.645 kWh més d'energia d'origen renovable durant el 2021. Hem passat de produir 63.763 kWh a 88.408 kWh.
- Substitució de 4 vehicles dièsel per altres híbrids endollables i /o elèctrics.
- Canvi en el sistema de treball en la zona de pretractament de l'EDAR de Tarragona. Reducció del consum energètic de l'EDAR de Tarragona en un 5%.

ALTRES MESURES 2022

- Elaborar un avant projecte d'aprofitament del biogàs i altres energies renovables. Ja s'ha redactat i entregat a l'Administració (ACA) tant l'estudi previ com el projecte executiu per a l'aprofitament del biogàs i la implantació d'energies renovables.
- Canvi en el mode de funcionament de diverses Estacions de Bombament (Miracle, Platja Llarga i Francolí).
- Realització de campanyes a través de les XXSS per la sensibilització a la ciutadania en temes medi ambientals.
- Elaborar píndoles de conscienciació per al personal de la companyia per la reducció de la petjada de carboni.

Biobserva és un programa de voluntariat ambiental impulsat per AGBAR, amb la col·laboració del Institut Català d'Ornitologia. Es tracta d'un projecte de ciència ciutadana en què participa Ematsa en el qual, durant el 2022, **7 voluntaris** d'entre el seu personal recullen i aporten informació extreta de **173 observacions** d'aus fetes en el decurs de **18 jornades**. Es segueixen aus de **22 espècies**, anomenades *especies objectiu*. 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. Les dades que ofereix aquest programa d'observació serveixen per dissenyar i planificar actuacions de naturalització de les instal·lacions de sanejament i permetran contribuir al coneixement de la biodiversitat local.

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

Per més informació sobre el projecte cliqueu aquí.





09
Innovació tecnològica i millora contínua

El Laboratori d'Ematsa, en col·laboració amb el Laboratori d'Agbar, ha participat en un estudi impulsat pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya pel control de les piscines d'ús públic de la Costa Daurada.

La iniciativa del Departament de Salut es va dur a terme arran de diverses denúncies presentades els anys 2017 i 2018 per turistes del Regne Unit per casos de criptosporidiosis (una gastroenteritis aguda deguda a la contaminació pel protozou parasitari Cryptosporidium) que associaven a la seva estada en establiments turístics de la Costa Daurada.

L'estudi en què va participar el Laboratori es va realitzar l'any 2019 en 20 piscines d'un total de 17 establiments de la zona. El Laboratori d'Ematsa va dur a terme la presa de mostres mentre que la determinació de Cryptosporidium va ser efectuada al Laboratori d'Agbar a Collblanc.

Els resultats obtinguts, que van confirmar la presència del paràsit en 4 de les piscines mostrejades, es van presentar al XVI Congreso Español de Salud Ambiental celebrat a Madrid al mes de maig de 2022 i han servit per posar de manifest la necessitat d'establir programes de vigilància i control d'aquest paràsit en piscines, així com de preparar protocols de formació als encarregats del manteniment i d'informació als usuaris.

Arran d'aquest estudi, el Laboratori ha posat en marxa i acreditat el procediment d'anàlisi per a la determinació de Cryptosporidium. Un nou mètode que passa a formar part del catàleg de serveis del Laboratori i que es converteix encara en més rellevant a partir de l'entrada en vigor del RD 3/2023 de 12 de gener sobre la gestió de l'aigua per al consum humà.



El SINCRO (Sistema Intel·ligent de Prevenció de Risc Microbiològic a l'Aigua) és un projecte d'innovació, predecessor de l'OPLITE, subvencionat pel Ministerio de Ciencia e Innovación 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.

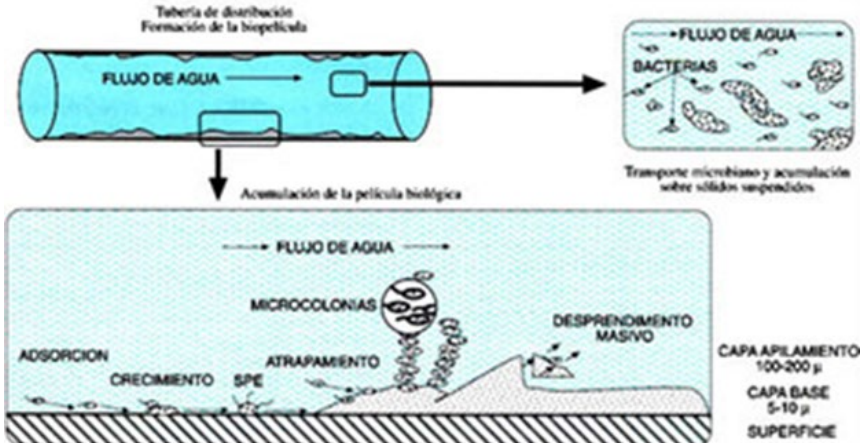
Els avenços durant el 2021 han estat en paral·lel als llaços de comunicació de l'aparell, al software de control dels sistemes de mesura i sincronització.

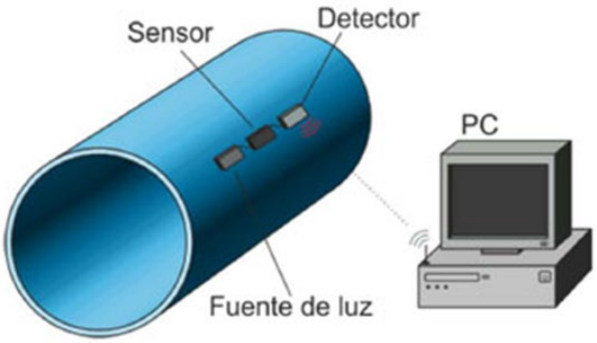
Durant el 2022, s'han continuat les tasques per posar a punt el prototip del sensor i s'ha dut a terme els primers del workshops que estan previstos per presentar els primers resultats, deixar un breu llegat i fer divulgació de la tecnologia desenvolupada. El primer workshop va tenir lloc a la seu de la UAB al Campus Bellaterra el passat 16 de novembre.

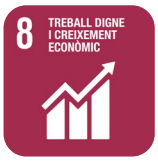
El nou prototip és fruit d'una tecnologia basada en la impressió 3D, que permetrà reduir tant el temps de fabricació com el seu cost i ampliarà el rang de mesura per diferents nivells de profunditat per ajudar a tipificar el biofilm mitjançant espectroscòpia.

L'objectiu a finals de 2023 és tenir desenvolupat un sensor òptic de mesura de biofilm a les canonades de distribució d'aigua. El mesurament òptic resulta menys invasiu i més efectiu que 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.

Si voleu ampliar informació teniu íntegre el workshop disponible aquí.







El projecte Risk Alert System va néixer per extremar la seguretat i minimitzar els riscos professionals en les tasques diàries del personal operari. Es tracta d'una aplicació desenvolupada a partir de la idea d'un treballador d'Ematsa que va imaginar com seria diposar de la informació actualitzada i a temps real sobre els perills potencials de la seva activitat a les instal·lacions a través de la capacitat de geolocalització dels terminals de gestió d'ordres de treball i la connexió *bluetooth* als dispositius, de tipus *iBeacon*, presents a les instal·lacions.

Al 2016 es va dur a terme una prova pilot, es va fer el desenvolupament de l'aplicació i es van instal·lar els primers 3 *iBeacons* a les instal·lacions. Els resultats varen ser molt satisfactoris i van convidar a instal·lar més dispositius a la resta d'instal·lacions durant l'any 2017.

Durant el 2018 i 2019 es van desenvolupar més actualitzacions a l'aplicació i s'hi van afegir noves funcionalitats. Aleshores, totes les instal·lacions de l'empresa ja estaven equipades amb *e-beacons* que proporcionaven informació de seguretat als equips de camp del personal tècnic per garantir l'accés permanent a informació actualitzada abans de començar les seves tasques operatives.

L'any 2020 es va incorporar a l'aplicació un mòdul d'incidències que permet fer-ne la gestió des del terminal mòbil, a on qualsevol treballador pot notificar la identificació d'un risc en alguna instal·lació i deixar un seguiment totalment traçable de la seva resolució, així com un un xat intern de comunicació i un mòdul de finestres emergents per enviar notificacions.
Durant el 2021 s'ha desenvolupat un sistema de gestió de permisos de treball, per a tasques específiques i de forma totalment digital, que permet generar un registre i dur a terme tràmits de manera virtual i a temps real, i que elimina totalment l'ús de paper i evita al personal haver de desplaçar-se per validar i signar documents. L'eina permet deixar una rigorosa traçabilitat en la elaboració i us d'aquesta tipologia de permisos així com de tots els actors implicats.

A llarg del 2022 s'ha posat definitivament en funcionament regular la creació i gestió de permisos de treball; així com el sistema de creació i gestió d'incidències. Aquestes noves funcionalitats de l'APP s'han implementat de forma transversal a tota la companyia i a dia d'avui s'utilitzen ja de manera habitual per part del personal.

El passat 5 de desembre de 2022, Ematsa va participar de la mà de la Escuela del Agua en la sessió final i divulgativa del projecte Green Skills in VET, un projecte impulsat i liderat per SGI Europe i la Federació Europea d'Empresaris d'Educació (EFEE), dues entitats que han sumat esforços durant els 3 darrers anys per posar en comú els continguts del sector educatiu i les necessitats futures de tres serveis públics clau com són el transport, l'aigua i l'energia.

L'objectiu del projecte era generar sinergies que permetin el foment i la formació de mà d'obra qualificada per aquests serveis i materialitzar la transició verda.

Els resultats del projecte es poden consultar a l'informe polític i a l'informe complet.





10
Anexos

Ematsa ha tingut en compte els següents principis per l'elaboració d'aquesta memòria de sostenibilitat:

- **Vinculació i participació amb els grups d'interès.** L'informe explica la relació que Ematsa manté amb el seu entorn, que en molts casos ve de lluny. Hi ha un especial interès en mostrar sensibilitat envers l'acompliment de les expectatives de les parts interessades; així com la voluntat de la companyia per millorar la percepció que la comunitat té sobre la prestació dels seus serveis. L'objectiu de presentar el treball per complir amb les expectatives contempla un ampli ventall de factors, inclús comparar el mètode i el format d'elaboració d'aquesta memòria amb el model d'altres empreses dedicades a la gestió del cicle integral de l'aigua.

  Des de juny de 2016, Ematsa disposa d'un procediment per la gestió dels grups d'interès que descriu quina estratègia d'interacció i metodologia s'utilitzarà per fer seguiment de la relació amb aquests. La identificació de les parts interessades, que inclou segmentació i priorització, es tanca dissenyant una estratègia de comunicació bidireccional que permeti identificar-ne les necessitats i expectatives, i la percepció del seu acompliment.

- **Context de sostenibilitat.** Aquesta memòria de sostenibilitat vol oferir una visió panoràmica de la voluntat d'integrar-se en el territori i de contribuir a la comunitat més enllà d'oferir un servei excel·lent. L'informe conté fonamentalment dades de l'any 2022. No obstant, en alguns casos apareixen també dades d'anys anteriors per mostrar tendències, compromisos i reptes de futur que mostren el compromís amb la millora contínua.

- **Anàlisi de la *materialitat*.** L'informe que esteu llegint està concebut per explicar el resultat del vincle entre Ematsa i els seus agents d'interès. La ***materialitat***, (o el que anomenem aspectes materials), la formen els impactes econòmics, socials i ambientals resultants de l'activitat de la companyia. A l'Annex 2 s'hi mostra com el Grup de Treball i Desenvolupament Sostenible en el terreny de joc que marca Sistema Integrat de Gestió i la planificació estratègica, lidera i coordina l'anàlisi d'aquests impactes i proporciona una identificació, classificació i posterior priorització de les temes materials més significatius.

- **Nivell d'exhaustivitat.** En tot moment s'intenta equilibrar el volum de dades i detall per evidenciar el grau d'acompliment amb els objectius de l'empresa, però al mateix temps mantenint prou simplicitat i claredat en el seu contingut com per garantir que el document sigui una veritable eina transversal de comunicació útil, eficaç i entenedora per qualsevol persona que la consulti.

Seguint la línia del les cinc anteriors, aquesta novena edició de l'informe ha estat concebuda un cop més prenent com a model d'organització de la informació el que indica el Global Reporting Initiative (GRI).

El grup de treball de Comunicació i Desenvolupament Sostenible d'Ematsa revisa periòdicament la llista de grups d'interès identificats d'acord a l'anàlisi de context i l'activitat duta a terme durant l'exercici 2022. Aquest recull d'informació és absolutament necessari per poder omplir de contingut d'aquest informe.

Es consideren grups d'interès o parts interessades tota persona, col·lectiu, entitat o organisme sobre el qual l'activitat d'Ematsa hi té un determinat impacte, ja sigui social, econòmic o ambiental. De la mateixa manera també se'l considera com a tal quan és precisament aquest grup d'interès qui afecta d'alguna manera els objectius que Ematsa té establerts en la seva planificació. Així doncs, dels grups d'interès identificats se'n tenen en compte les seves expectatives, els seus requisits així com la repercussió recíproca entre la seva activitat i la d'Ematsa. De la mateixa manera es comprova que existeixen canals de comunicació bidireccionals, eficaços i fluids. Igualment, es verifica que estan correctament identificats els interlocutors i que la freqüència en la comunicació permet una relació prou satisfactòria per totes dues parts.

Del vincle d'Ematsa amb cadascun dels seus grups d'interès se n'identifiquen les materialitats (o els assumptes materials) com s'explica al punt 3.8 d'aquest informe. S'entén per *materialitats* aquells assumptes o aspectes que vinculen més significativament cadascun del grups d'interès amb Ematsa, en el marc de la seva relació i interacció.

Priorització	Grups d'Interès	Entitat	Canal comunicació	Freqüència	Interlocutor
1	Socis - Consell Administració	Ajuntament de Tarragona.	Reunions Consell Administració.	Mensuals.	Membres del Consell, secretari Consell Administració, Director gerent.
		SOREA - Grup AGBAR	Correu electrònic, telèfon, reunions telemàtiques/presencials	Sempre que es considera necessari.	Administració.
2	Personal	Consultar llista del personal a RRHH.	Reunions presencials Correu electrònic Telèfon Busties físiques Taulells d'anuncis Newsletter App RAS Whats App Taulells anuncis	Canal comunicació directe i permanent amb RRHH i CEPRAN En funció de la necessitat en la resta de casos.	Col.lectiu de personal Comitè d'Empresa Comitès i Grups de Treball (Igualtat, seguretat i salut, etc.) Agent/responsable d'igualtat
3	Comunitat de Serveis	Ajuntaments de Tarragona, els Pallaresos, el Catllar, la Canonja.	Reunions amb la Comunitat de Serveis. Correu electrònic, telèfon, comunicacions per registre.	En continu (en funció de la necessitat).	Personal tècnic municipal, secretaries Alcaldes.
4	Clients d'aigua potable	Llistat de clients. Consultar Unitat comercial i clients. AQUACIS.	Oficina atenció presencial Telèfons gratuïts Web corporativa Twitter Canal Whats App Oficina virtual Customer Counsel. Enquestes satisfacció.	En continu, en funció de la necessitat.	Unitat comercial i clients.
5	Clients no d'aigua potable	Llistat de clients. Consultar Administració.	Oficina atenció presencial Telèfons gratuïts Web corporativa Twitter Canal Whats App LIMS Correu electrònic Enquestes satisfacció.	En continu, en funció de la necessitat.	Divisió o departament que porta a terme la gestió comercial. (Laboratori, Oficina tècnica, Depuració...)
6	Comitè d'Ètica. CEPRAN.	CEPRAN	Reunions, correu electrònic, correu ordinari, tèlèfon, informes, actes de reunió informes auditoria, etc.	En continu (en funció de la necessitat).	Membres del CEPRAN.
7	Administracions reguladores i UCE.	Ajuntaments dels municipis on EMATSA presta serveis. Adminstració General d'Estat. Generalitat de Catalunya. Departament de Salut Generalitat de Catalunya. Agencia Catalana de l'Aigua. (ACA). Generalitat de Catalunya. Agència de Residus de Catalunya (ARC) Generalitat de Catalunya.	Reunions presencials i telemàtiques, correu ordinari i electrònic, telèfon, etc.	En continu, en funció de la necessitat.	Gerència, persona amb poders de represetnació o responsable del Departament que dugui a terme la gestió segons sigui el cas.

10 Anexo 2: Identificació d'aspectes materials i la seva cobertura

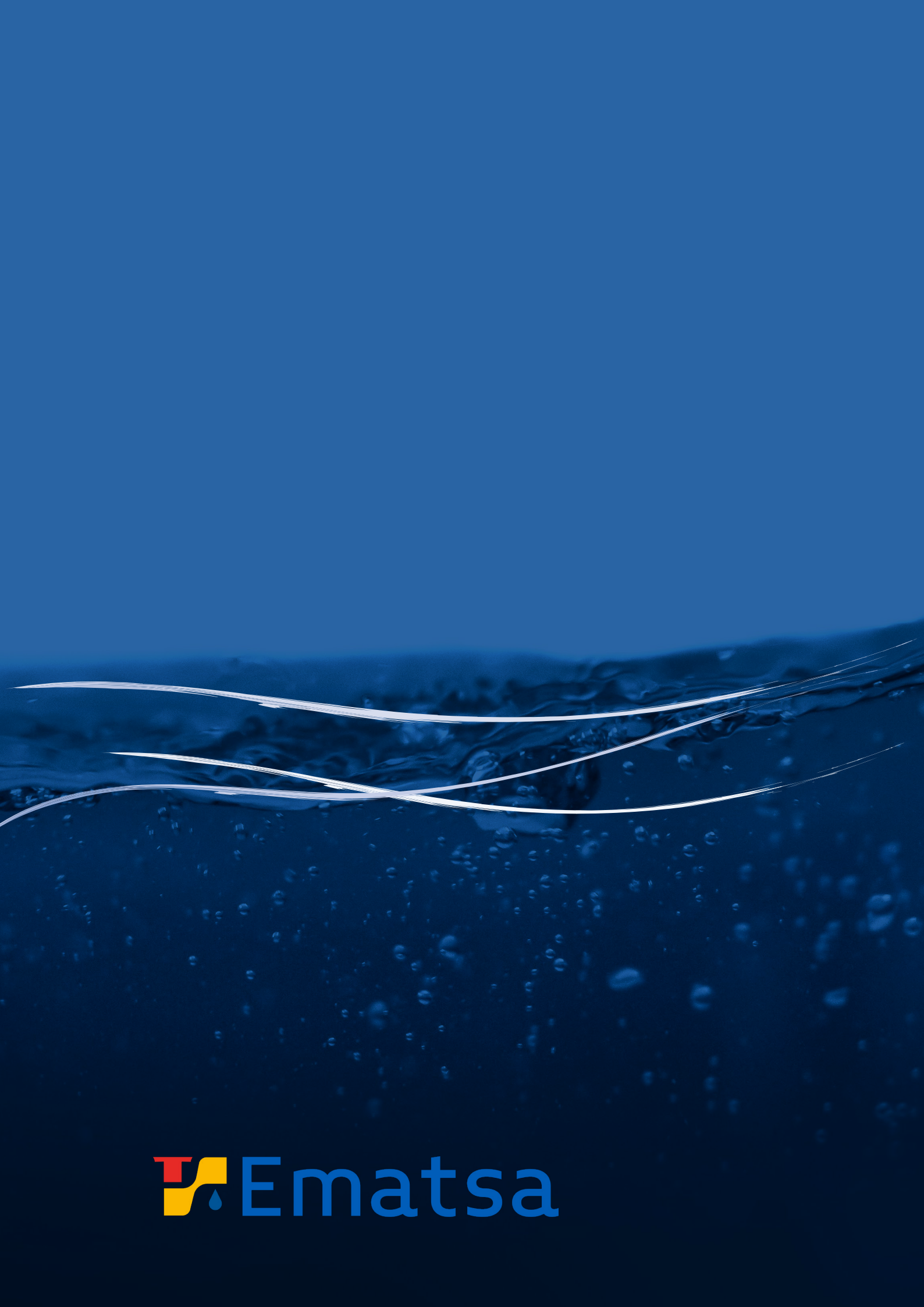
Priorització	Grups d'Interès	Entitat	Canal comunicació	Freqüència	Interlocutor
8	Ciutadania	Ciutadania de la comunitat de serveis	Oficina atenció presencial Telèfons gratuïts Web corporativa Twitter Canal Whats App Oficina virtual Customer Counsel. Enquestes satisfacció.	En continu, en funció de la necessitat	Unitat comercial i clients/Administració/inspecció/secció ATC/RSC.
9	Proveïdors	Llista de proveïdors de la plataforma de CAE	Contractes, reunions presencials i telemàtiques, correu electrònic, coreru ordinari telèfon, etc.	En continu, en funció de la necessitat.	Administració, divisió o departament que realitza el tracte comercial.
10	Organisme d'acreditació, certificació i homologació.	Consultar certificats i acreditacions	Auditories, Contractes, reunions presencials i telemàtiques, correu electrònic, coreru ordinari telèfon, etc.	D'acord a la programació i als requisits de cada norma.	Gerència i Comitè de Gestió
11	Mitjans de comuniació	Premsa digital i escrita, Xarxes socials	Reunions, correu ordinari i electrònic, telèfon, etc.	En continu, en funció de la necessitat.	Grup de treball de comunicació.
12	Associacions i entitats col. laboradores	Consultar Àrea DS (PMET, BHMT, Banc de Sang, Club dels Tarracoinins, CCMA, projecte SINCRO…)	Reunions presencials i telemàtiques, correu electrònic, correu ordinari telèfon, etc.	En continu, en funció de la necessitat.	Gerència / Unitat comercial i clients /Administració/RSC/Laboratori.
13	Comunitat educativa	Escoles, Instituts universitats, centres d'investigació, alumnat, AFAs, col.lectiu docent, etc.	Convenis col.laboració, Reunions presencials i telemàtiques, correu electrònic, coreru ordinari telèfon, etc.	En continu, en funció de la necessitat.	Tècnics d'Ematsa, Gerència
14	Municipis per on passa la Mina de Arquebisbe.	Vegeu traçat de la Mina	Reunions presencials i telemàtiques, correu electrònic, correu ordinari telèfon, etc.	En continu, en funció de la necessitat.	Gerència o departament que porta a terme la gestió comercial, tècnica, assessorament.

Priorització	Materialitats	Expectatives específiques	Accions previstes
1	Transparència i bon govern Tarifes Solvència econòmica Comunicació Excel.lencia en el servei Eficàcia i eficiència Innovació tecnològica Implicació del personal Protecció del medi ambienti sostenibilitat Implicació amb la comunitat.	Seguiment i acompliment del Pla estratègic VIA2030 Les 4 línies mestres del Pla de Gestió 2022. Análisi de riscos. Estabilitat de la societat. Coneixement dels possibles incidents que posin en perill la societat.	Reporting de l'acompliment de pressupost, objectius del Pla de Gestió i del Pla estratègic Via 2030. Enquestes de satisfacció. Sistema de gestió integrat
2	Formació i desenvolupament professional Seguretat i salut laboral Conciliació professional/personal Excel.lencia en el servei. Eficàcia i eficiècnia. Igualtat i equitat. Innovació tecnològica. Entonr psicosocial Comunicació	Millora de les condicions laborals.	Conveni col.lectiu i actes de negociació col.lectiva.
		Comptar amb les condicions i mitjans de treball adients que permetin desenvolupar de manera segura les seves activitats.	Reporting del resultats d'auditories internes i externes (PRL). Enquestes de clima laboral.
		Mesures de conciliació.	Reunions de la Comissió d'Igualtat i pla d'igualtat.
		Considerar la missió de l'organització, les seves metes, les seves obligacions, i les seves responsabilitats legals i reglamentaries com pròpies, contribuint a l'eficàcia de la gestió i a la consecució dels objectius.	Entrevistes organització, amb Responsables funcionals i personal. Neewsletter, comunicacions per correu i altres iniciatives de grup de treball de comunicació. Vegeu objectius i accions del Pla de Gestió 2023.
		Desenvolupar les seves activitats segons el seu codi ètic o codi de conducta.	Divulgació del contingut del nou pla d'igualtat.. Divulgació i formació del Codi Ètic.
		Formació i desenvolupament de la carrera professional	Pla de Formació. Formacions específiques per les noves incorporacions.
		Objectius motivadors i assolibles.	Feedback sobre assoliment d'objectius. Newsletter, reunions, etc.
		Comunicació interna	Newsletter, reunions, etc.
		Treball a distància.	Acord de treball a distància (en els casos que sigui possible).
3	Transparència i bon govern. Tarifes Excel.lecnia en el servei. Eficàcia i eficiència. Comunicació Protecció del medi ambient i sostenibiltiat Implicació amb la comunitat. Regularitat del subministrament	Seguiment i acompliment del Pla estratègic VIA2030	Reunions amb representants de la Comunitat de Serveis.
		Servei regular d'aigua de qualitat sanitària garantida.	Sistema degestió integrat. Doctorand Industrial IA. Inversions SCADA i telecontrol. PERTE (digitalització en la gestió de l'aigua.
		Promoció d'activiats d'acostament de l'empresa i la seva activitat a la ciutadania. I transparència.	Enquestes de satisfacció. Xerrades divulgatives. Visites de la ciutadania. Memòria de sostenibilitat.
		Fàcil accessibilitat, comunicació fluïda i resolució de consultes i reclamacions. Trasnparència.	Enquestes de satisfacció. Xerrades divulgatives. Visites de la ciutadania. Memòria de sostenibilitat. Oficina virtual. Canal Whats App. Telèfon d'atenció al client.

10 Anexo 2: Identificació d'aspectes materials i la seva cobertura

Priorització	Materialitats	Expectatives específiques	Accions previstes
4	Tarifes Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència. Qualitat organolèptica de l'aigua Regularitat del subministrament Comunicació Innovació tecnològica	Fàcil accessibilitat, comunicació fluïda i resolució de consultes i reclamacions. Trasnparència.	Consulta de resultats a travéd el web. Oficina virtual. Canal Whats App. Telèfon d'atenció al client. Customer Counsel. Enquestes de satisfacció. Xerrades divulgatives. Visites de la ciutadania. Memòria de sostenibilitat.
5	Tarifes Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència. Comunicació Innovació tecnològica	Lliurament dels informes d'assaig del laboratori dins de termini. Fàcil accessibilitat i resolució de consultes. Posada en servei de mètodes d'acord amb les seves necessitats. Execució del servei en en termini establert.	Enquestes de satisfacció
		Fàcil accessibilitat i resolució de consultes.	Consulta de resultats a travéd el web
		Posada en servei de mètodes d'acord amb les seves necessitats.	Actualització dels paràmetres acreditats
		Execució del servei en en termini establert.	Seguiment d'indicadors en els corresponents grups de treball.
6	Transparència i bon govern Igualtat i equitat	Informació sobre resolució de NCs d'auditoria.	Tramesa d'informació del resultat de les auditories de gestió.
		Compliment i divulgació del contingut del codi Ètic.	Difusió del Codi Ètic a les noves incorporacions i recordatori al personal mitjançant píndoles informatives.
		Avaluació de riscos.	Revisió de l'anàlisis de riscos.
7	Transparència i bon govern. Tarifes Excel.lecnia en el servei. Eficàcia i eficiència. Comunicació Protecció del medi ambient i sostenibiltiat Implicació amb la comunitat. Regularitat del subministrament	Protegir la Seguretat Nacional en matèria de seguretat integral d'incidents que ens puguin afectar: ciberseguretat, seguretat física, continuïtat, mediambient, etc.	Publicació de la memòria de sostenibilitat Sistema de Gestió de compliment tributari d'acord amb la UNE EN ISO19602. Avaluació en continu del sistema de gestió de riscos tributari implantat.
		Ajudar en la resolució de qualsevol incidència de seguretat que pugui afectar a la seguretat nacional.	Sistema de Gestió de compliment tributari d'acord amb la UNE EN ISO19602.
		Pagament puntual dels tributs locals, autonòmics i estatals i altres obligacions tributàries d'informació.	Avaluació en continu del sistema de gestió de riscos tributari implantat.
		Garantia de la innocuïtat i qualitat sanitària de l'aigua distribuïda.	Auditoria de compliment amb le Nou RD d'aigua potable. Auditories ISO 22000

Priorització	Materialitats	Expectatives específiques	Accions previstes
8	Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència. Transparècnia i bon govern. Tarifes Regularitat del subministrament Qualitat sanitària i innocuïtat de l'aigua Qualitat organolèptica de l'aigua Protecció del medi ambient i sostenibiltiat Innovació tecnològica Implicació amb la comunitat Excel.lencia en el servei. Eficàcia ieficièncnia. Comunicació.	Accessibilitat.	Web, memòria de sostenibiltiat, canals d'atenció i informació als clients.
		Minimització de les molèsties per obres, avaries,talls de subministrament.	Cartells informacius i informació al web, instagram i twitter.
9	Solvència econòmica, Seguretat i Salut Laboral Comunicació	Pagament puntual dels tributs locals, autonòmics i estatals i altres obligacions tributàries d'informació.	Avaluació en continu del sistema de gestió de riscos tributari implantat.
	Seguretat i salut laboral	Comunicació de la informació relativa a coordinació empresarial (SSL).	Agilització de l'avaluació de proveïdors i la coordinació empresarial.
	Comunicació	Accessibiltiat de la copanyia davant de dubtes o incidències	Accés diligent per telèfon correu electrònic
10	Solvència econòmica, seguretat i salut laboral, protecció del medi ambient i sostenibiltiat Excel.lencia en el servei. Eficàcia i eficiència Segruetat i salut laboral. Comunicació	Manteniment de les acreditacions i certificacions.	Auditories. Reunions. Sistema de gestió integrat. GESDOCAL SIGECAL
		Millora contínua.	
		Coordinació i accés a la informació.	
11	Transparènica i bon govern. Comunicació	Accessibilitat a la informació d'interès de la ciutadania.	Transmetre/Comunicar informació d'interès general.
12	Implicació amb la comunitat Transparècnia i bon govern. Comunicació.	Acostament de l'empresa i la seva activitat a la ciutadania.	Visites a la ciutadania. Activitats divulgatives populars. Activitats de voluntariat. Activitas de lleure educatiu. Col.larboració tecnològica.
		Promoció i col.abraoció en activitats d'interès comú.	
13	Formació i desenvolupament professional Comunicació Innovació tencològica Implicació amb la comunitat protecció del mediambient i la sostenibiltiat Qualtiat organolèptica de l'aigua Qualitat sanitària i innocuïtat de l'aigua Regularitat del subministrament Transparècnia i bon govern.	Suport i col.aboració amb iniciatives i projectes. Transferècnia de coneixement.	Catàleg contingut cultural + EscolAQUA, formació DUAL. Doctorats Industrials, alumnes de pràctiques i postgrau i Doctorat.
		Divulgació de la garantia de la qualitat sanitària de l'aigua i bones pràctiques del cicle integral de l'aigua.	
14	Implicació amb la comunitat. Protecció del medi ambient i la sostenibilitat. Impliació amb la comunitat. Innovació tencològica. Qualitat organolèptica de l'aigua. Qualitat sanitària i innocuïtat de l'aigua. Regularitat del subministrament. Transparència i bon govern.	Promoure activitats i inicatives de posada en valor, conservació divulgació, protecció física, tècnica i administrativa de la Mina de l'Arquebisbe.	Activitat de preservació i protecció de la MIna (tècnica de manteniment i administrativa).
			Suport i col.aboració en l'activtat divulgativa del la Mina i el patrimoni associat..


Ematsa