



**Responsabilitat  
Social Corporativa  
2018**

# ÍNDEX

<b>1. PRESENTACIONS</b>	<b>4</b>	<b>6. COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT LOCAL</b>	<b>43</b>
1.1 President: Josep Felix Ballesteros	5	6.1 Cicle integral aigua a les escoles	44
1.2 Director: Daniel Milan	5	6.2 TarrAQUAnins	45
<b>2. EN RELACIÓ A AQUEST DOCUMENT</b>	<b>6</b>	6.3 Taula pobresa energètica Tarragona	45
2.1 En relació a aquesta memòria	7	6.4 Voluntariat corporatiu	45
<b>3. SOBRE NOSALTRES</b>	<b>8</b>	6.5 Formació dual i pràctiques	46
3.1 Qui som	9	6.6 Parc de Nadal Ematsa	47
3.2 Missió, visió i valors	10	6.7 Sessió divulgativa del servei d'aigua	47
3.3 La nostra activitat	11	6.8 Mitja Marató 2018	48
3.4 Xifres i magnituds	12	6.9 Caminada 2018	48
3.5 Estructura de l'organització	13	6.10 Tradicional portada de l'aigua de St. Magí.	49
3.6 Magnituds econòmiques	16	6.11 EscolAQUA	49
3.7 Grups d'interès identificats	16	6.12 Respecta'm	50
3.8 Sistema de gestió integrat	21	6.13 Reinventa't 2018	51
3.9 Portal de Transparència	23	6.14 Tarragona Ràdio	51
<b>4. COMPROMÍS AMB L'EQUIP HUMÀ</b>	<b>24</b>	6.15 Conferència Bioeconòmic	52
4.1 Equip humà en xifres	25	6.16 Punt d'hidratació	52
4.2 Talent i formació	27	<b>7. CADENA DE SUBMINISTRAMENT</b>	<b>54</b>
4.3 Comunicació i participació	29	7.1 Informe de principals proveïdors	55
4.4 Igualtat i Conciliació	29	7.2 Selecció de proveïdors	56
4.5 Codi Ètic	31	<b>8. COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT</b>	<b>57</b>
4.6 Seguretat i Salut	32	8.1 Sistema de Gestió Ambiental	58
4.7 Protocol d'actuació en matèria d'assetjament	33	8.2 Consum de recursos	60
4.8 Anàlisi dels riscos psicosocials	34	8.3 Gestió de residus	62
4.9 Visita als nous espais dels empleats jubilats d'Ematsa	34	8.4 Estalvi de tòners i paper	66
4.10 Visita de famílies	35	8.5 Programa Acords Voluntaris	67
<b>5. COMPROMÍS AMB EL CLIENT</b>	<b>36</b>	8.6 Biobserva	68
5.1 Canals d'atenció al client	37	8.7 Renovació CEEP Label	69
5.2 Fons Social	38	8.8 Sanejament i Economia Circular	70
5.3 Gestió de queixes i reclamacions	38	<b>9. INNOVACIÓ TECNOLÒGICA I MILLORA</b>	<b>71</b>
5.4 Enquesta de satisfacció al client	39	<b>CONTINUA</b>	
5.5 Talls Programats	42	9.1 SinapTIC	72
5.6 Planta embotelladora	42	9.2 Risk Alert System	72
5.7 Commemoració dels 20 anys ISO17025	42	9.3 Metodologia LEAN	73
		9.4 Projecte NEREUS	73
		9.5 OPLITE	74
		<b>10. ANNEXOS</b>	<b>75</b>
		10.1 Criteris per l'elaboració d'aquest informe	76
		10.2 Identificació d'aspectes materials	77
		10.3 Índex d'indicadors GRI	82
		10.4 Certificat de verificació	100



1.

# PRESENTACIONES

1.1 President

1.2 Director

# PRESENTACIONS

## 1.1 PRESIDENT DE LA COMPANYIA

Les responsabilitats ètiques de les empreses, sobretot les de gestió mixta, cada cop són més valorades pels ciutadans. Ho sabem, en som conscients i per això el nostre objectiu és que Ematsa continuï sent un referent en matèria de Responsabilitat Social Corporativa. I ho som per molts motius:

Perquè la qualitat sanitària de l'aigua és el nostre objectiu primer, però no l'únic, perquè també ens preocupem per tenir cura del medi ambient i del canvi climàtic.

L'Ajuntament de Tarragona, conscient de la sensibilitat d'un servei de primera necessitat, ha triat per gestionar el cicle integral de l'aigua un soci tecnològic amb experiència reconeguda mundialment. Mantenint la majoria de capital en mans del consistori, aquesta aliança aporta a Ematsa, treball en equip, formació continuada, tecnologia pionera i vigilància tecnològica, gestió del coneixement i un ferm compromís amb l'excel·lència i la millora contínua.

L'experiència ha demostrat que el resultat no podia haver estat millor i tant el soci públic com el privat gestionen la companyia amb mirada a llarg i una gran confiança mútua. El soci públic actua com a propietari de l'empresa, n'assegura la sostenibilitat i, malgrat l'evolució de canvis polítics, en marca les línies estratègiques del full de ruta cosa que garanteix autonomia a l'empresa. El soci privat, d'altra banda, proporciona a l'aliança una competència

tècnica de primer nivell, contribueix també a accelerar la presa de decisions aportant eficiència i agilitat en la gestió operativa.

Com a president d'Ematsa estic també especialment orgullós de poder dir que Ematsa és una empresa socialment responsable i ho demostra, entre d'altres el Fons i la Tarifa Social que creix d'any en any. Enguany l'aportació econòmica per les famílies amb dificultats econòmiques se situa en 120.000 euros, 10.000 més que l'any passat i el doble d'ençà que l'any 2013 el vam crear. A Ematsa creiem en les persones i, sobretot, volem ser al costat de les més vulnerables, per això no tallem el subministrament per raons econòmiques.

Per tot plegat estic convençut que només perduren en el temps, i per tant són sostenibles, aquelles empreses o organitzacions que tenen cura de la relació establerta amb el seu entorn; i això mirem de fer-ho dia a dia totes les persones que treballem a Ematsa. La memòria de Responsabilitat Social Corporativa que us presentem pretén ser precisament un recull de totes les accions que porta a terme Ematsa i que van més enllà del que és estrictament la gestió del cicle integral de l'aigua. Per això vull agrair a tot el personal, però també als abonats i als grups d'interès que, any rere any, ens ajudeu a fer d'aquesta empresa d'aigües una empresa més gran i amb més ànima.

*Sr. Josep Fèlix Ballesteros Casanova*

## 1.2 DIRECTOR DE LA COMPANYIA

*Daniel Milan*

[veure el vídeo de l'entrevista](#)

2.

## EN RELACIÓ A AQUEST DOCUMENT

# EN RELACIÓ A AQUEST DOCUMENT

## 2.1 EN RELACIÓ A AQUESTA MEMÒRIA

### MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT

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

Inclou bona part de l'esforç en l'acompliment social, ambiental i econòmic d'aquells factors, anomenats materialitats, dels quals des de la companyia s'ha percebut una major rellevància.

L'abast d'aquest informe engloba tota l'activitat duta a terme per Ematsa durant l'any 2018 amb les dades més representatives pel que fa als impactes econòmics, ambientals i socials de la seva activitat.

L'estructura i el contingut del document s'ajusta a l'estàndard Global Reporting Initiative GRI per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat prenent com a marc de referència la seva versió "Standards 2016" i de conformitat amb l'opció anomenada essencial.

Des de la seva primera edició la Direcció d'Ematsa ha decidit verificar externament el contingut i el format de la memòria de sostenibilitat. Com en les versions anteriors, aquesta verificació ha estat duta a terme per AENOR, una reconeguda entitat de certificació d'àmbit estatal.

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

Tel. 900 550 555

info.Ematsa@Ematsa.cat

Ematsa.cat

@Ematsa

3.

# SOBRE NOSALTRES

3.1 Qui som

3.2 Visió, missió i valors

3.3 La nostra activitat

3.4 Xifres i magnituds

3.5 Estructura de l'organització

3.6 Magnituds econòmiques

3.7 Grups d'interès identificats

3.8 Sistema de gestió integrat

3.9 Portal de transparència



# SOBRE NOSALTRES

## 3.1 QUI SOM?

L'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona (Ematsa) és una companyia mercantil de l'Ajuntament de Tarragona i de la Sociedad Regional de Aguas (SOREA) del Grup AGBAR que gestiona des de fa més de 30 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.

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

La creació d'Ematsa com a empresa mixta, va ser una fórmula força arriscada en aquella època. Els volts de 1977 foren moments delicats per la ciutat de Tarragona en els quals 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. El Consorci va liderar l'arribada a Tarragona de l'aigua del transvasament de l'Ebre el juliol de 1989, fet que va significar una millora substancial de la qualitat del servei d'aigua a la ciutat.

Al 1992, Aigües de Barcelona absorbia SAUR que passava a ser filial de la Sociedad Regional de Aguas (SOREA) i partir d'aquell moment, SOREA esdevenia 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 aleshores era un barri de Tarragona.

Al 2002, SOREA va adquirir a l'Ajuntament de Tarragona el 9% del capital social, de forma que l'accionariat quedava encara en majoria de l'Ajuntament, però ara amb un 51%, deixant SOREA amb el 49% restant.

En els seus més de 30 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 serveis a una població aproximada de 145.000 habitants, i manté entre els seus principals reptes, seguir treballant per a la consolidació de l'excel·lència en la gestió del cicle urbà de l'aigua.

### 3.2 VISIÓ, MISSIÓ I VALORS



La Visió Missió i Valors de la companyia és un text que es va formular per primera vegada quan es va editar la primera memòria de sostenibilitat a l'abril del 2014.

Durant aquests 5 anys, el contingut del seu text ha sofert molt lleugeres variacions. Tant el seu contingut com les propostes de modificacions, si s'escau, es fan arribar periòdicament al Comitè de Gestió, per tal que avalui la seva vigència i si hi han canvis és Gerència qui té la competència per aprovar-los.

En línia amb la Política del Sistema de Gestió Integrat (SGI), el contingut de la Visió, Missió i Valors està exposat públicament al Camí de l'Aigua, a la Memòria de Sostenibilitat i al web corporatiu. A més, aquests elements estratègics estan inclosos al Manual de Benvinguda de les noves persones treballadores i formen part del contingut de la formació de Responsabilitat Social Corporativa que es fa a les noves persones treballadores que s'incorporen a la plantilla d'Ematsa.



### 3.3 LA NOSTRA ACTIVITAT

Ematsa inclou en la seva activitat, la gestió del cicle integral de l'aigua en els termes municipals de Tarragona i la Canonja. Abasteix d'aigua potable de consum humà als Pallaresos i el Catllar. D'altra banda, gestiona també les aigües residuals de Constantí, La Pobla de Mafumet, Vilallonga del Camp, Renau, El Catllar, Ardenya, Vespella de Gaià, La Nou de Gaià, La Riera de Gaià, Els Pallaresos, La Secuita, El Morell, i una part d'Altafulla.

#### 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 Miró\*
  - » Pou Franqués\*
  - » Pou Bonaigua Vell
  - » Pou Bonaigua Nou
  - » Pou cinc Estrelles
- (\*) *Captacions utilitzades en situacions d'emergència*
- Explotació i manteniment de 428,12 quilòmetres de xarxa d'abastament de distribució i 82,70 quilòmetres de xarxa de transport.
- Control analític i seguiment de la qualitat de l'aigua en tots els processos del seu tractament i distribució.
- 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 147 mil habitants.
- Control de la qualitat de l'aigua, amb seguiment i control a punts estratègics de la xarxa.
- 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 290 quilòmetres de xarxa de clavegueram, incloses escomeses.
- Gestió del servei antiplagues del clavegueram.
- Inspecció, control i anàlisi d'abocaments a la xarxa de clavegueram.
- Gestió i actualització del GIS (Geographic Information System) de la xarxa d'abastament i clavegueram.
- Explotació i manteniment de col·lectors en alta i estacions de bombament d'aigua residual.
- Explotació i manteniment de les Estacions Depuradores d'Aigües Residuals.
- Control analític del procés de depuració d'aigües residuals i del seu abocament a la llera receptora.
- Anàlisi i presa de mostres en el sector mediambiental d'aigües, residus, sòls i llots.
- Anàlisis de substàncies estupefaents de mostres pulverulentosòlides i vegetals en el sector toxicològic i forense.
- Execució d'obres, pròpies i per compte d'altri, i elaboració de projectes d'enginyeria del cicle integral de l'aigua.
- Participació en UTE de manteniment de vials públics.

## 3.4 XIFRES I MAGNITUDS

### Captació i Potabilització

Volum d'aigua comprada en alta al CAT.	9.295.610
Volum d'aigua extreta de recursos propis.	1.304.254
Determinacions analítiques de pous i mines.	3.275
Analítiques de pous i mines.	201
Número de dipòsits.	24
Capacitat total en metres cúbics.	88.119
Punts de cloració.	18
Punts de presa de mostres en xarxa.	40
Punts de control de sectorització.	77
Estacions de bombament.	17

### Distribució

Quilòmetres de xarxa d'aigua potable. Alta.	82,70
Quilòmetres de xarxa d'aigua potable. Baixa	428,12
Núm. analitzadors en continu	33
Percentatge de xarxa coberta pels analitzadors en continu	100
Núm. de transmissors de pressió.	44

### Depuració

Estacions de bombament.	12
Estacions depuradores gestionades.	5
Volum d'aigua residual tractada. (Totes les EDARs gestionades).	10.927.798
Tones de biosòlids gestionades.	9.317,52
Habitants equivalents. (Totes les EDARs gestionades).	268.358*
Núm. analítiques de control d'abocaments (dada de laboratori)	1.746
Núm. analítiques de procés.	7.488
Estacions de control d'abocaments.	1

\* Al nombre que surt a la memòria de l'any 2017 hi havia una errada en el càlcul i d'aquí que al 2018 el número s'hagi reduït notablement.

### Consum

Municipis abastits.	4
Total de població abastida.	147.224
Volum d'aigua posada en xarxa.	10.599.864
Metres cúbics registrats.	8.855.357
Número de clients/abonats.	62.457
Número de comptadors.	61.962
Comptadors amb telelectura.	9.505

### Clavegueram

Quilòmetres de xarxa de clavegueram.	290
Estacions de bombament.	5

## 3.5 ESTRUCTURA DE L'ORGANITZACIÓ

### 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, en l'actualitat l'alcalde de Tarragona, Josep Fèlix Ballesteros, que va ser escollit per votació dels seus membres.

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

President	Josep Fèlix Ballesteros
Vicepresident	Pau Pérez Herrero
Vocal Ajuntament	Maurici Preciado Maydeu
Vocal Ajuntament	José Luis Martín García
Vocal Ajuntament	Pedro Sánchez Martínez
Vocal Sorea	Marta Colet Gonzalo
Vocal Sorea	Francesc Xavier Mayné
Vocal Sorea	Emili Giralt Vila
Conseller Delegat Sorea	Alberto Martínez Lacambra
Secretària del Consell d'Administració	Alejandra González-Mestre Iborra

### Altres comitès

A més del Consell d'Administració, a Ematsa s'han constituït altres comitès interns, les responsabilitats i composició dels quals, es descriuen tot seguit.

#### 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 dels treballadors, 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 dels treballadors i treballadores. Està constituït per nou persones, dues dones i set homes.

#### 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 prevenció de riscos laborals.

Està constituït per tres delegats de prevenció, escollits entre els delegats de personal i tres representants de l'empresa.

### La Comissió d'Igualtat

Vetlla pel compromís de no discriminació per raó de gènere, i també divulga el protocol de prevenció dels riscos d'assetjament laboral. Està constituït per quatre persones (dues dones i dos homes), dos representants de la Direcció i dos representants dels treballadors, que es reuneixen una vegada al trimestre.

### El Grup de treball d'Innovació

Compost per integrants de diferents departaments gestiona el procés d'innovació a l'empresa des de la captació d'idees procedents dels mateixos treballadors o de la vigilància tecnològica. Part de la seva funció és valorar quines idees es poden convertir en projectes de valor afegit.

### 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, tot assegurant que tots els possibles perills de pèrdua de salubritat es troben sota control.

### 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 a un estalvi i una gestió més eficients de l'energia.

### Comitè de Gestió de l'Ètica i la RSC

Comitè transversal amb representants d'àrees representatives de l'empresa, dedicat bàsicament, a vetllar pel sistema de gestió de la ètica i Responsabilitat Social. Entre les seves tasques, hi ha les d'identificar els principals grups d'interès d'Ematsa, dissenyar i coordinar les iniciatives, la comunicació i la interacció amb aquests, així com proposar a la Direcció i dur a terme les accions de Responsabilitat Social Corporativa incloses al Pla de Gestió.

### El Comitè de Medi Ambient

La seva funció és assegurar que el sistema de gestió ambiental és conforme a la norma ISO14001 i fer 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.

### COMITÈ DE GARANTIA DE COMPLIMENT AMB LA LOPD

S'encarrega d'acomplir la normativa en matèria de protecció de dades, especialment, en l'adaptació de (la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales).

### El Comitè de Seguretat i Ciberseguretat

Té com a objectiu garantir la seguretat en les activitats de l'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 de Crisi

La seva finalitat és gestionar les situacions d'emergència que puguin afectar la continuïtat o qualitat del servei.

### El Grup de Treball de Comunicació

Té com a objectiu elaborar i implementar el Pla de comunicació tant intern com extern d'Ematsa.

## 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.

### Divisió d'Administració

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

### Divisió de Noves tecnologies, comunicació i S.I. (Seguretat en la Informació)

Dóna cobertura i suport a tota l'empresa sobre el programari de gestió, dispositius ofimàtics i xarxes de comunicacions que hi ha implantats.

### Divisió de comunicació

S'encarrega de la comunicació interna i externa de l'empresa.

### Divisió de Sistemes integrats de gestió

Lidera la implantació i manteniment dels sistemes requerits per assolir els estàndards de les normes de certificació en les que Ematsa està o estarà reconeguda.

### Divisió 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.

### Divisió 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 de les quals Ematsa n'és responsable.

### 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 d'aigua potable i neteja del 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 per a tercers.

### 3.6 MAGNITUDS ECONÒMIQUES

	2016	2017	2018
<b>VALOR ECONÒMIC DIRECTE GENERAT (€)</b>	<b>24.375.032</b>	<b>25.169.215</b>	<b>24.200.042</b>
Ingressos (€)	24.375.032	25.169.215	24.200.042
<b>VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT (€)</b>	<b>21.704.945</b>	<b>22.499.181</b>	<b>21.462.957</b>
Costos d'operacions (€)	14.126.703	14.953.525	13.690.292
Salaris i beneficis d'empleats (€)	6.463.536	6.419.327	6.577.981
Pagaments a proveïdors de capital (€)	229.137	199.956	231.416
Impostos (€)	762.420	798.173	831.268
Recursos destinats a la comunitat* (€)	123.149	128.200	132.000
<b>VALOR ECONÒMIC RETINGUT (€)</b>	<b>2.670.087</b>	<b>2.670.034</b>	<b>2.737.085</b>

\*Recursos destinats a la comunitat inclou el Fons Social (apartat 5.2) i les col·laboracions en projectes d'entitats locals sense ànim de lucre.

Al 31 de desembre de 2018, el capital social és de 360.600 euros, íntegrament subscrit i desemborsat, i està dividit en 6.000 accions ordinàries, al portador, del nº 1 al nº 6.000, de valor nominal 60,1 euros cadascuna.

L'Ajuntament de Tarragona posseeix el 51% de les accions, i Sorea, Sociedad Regional de Abastecimiento de Aguas, S.A., el 49% restant.

### 3.7 GRUPS D'INTERÈS IDENTIFICATS



Els grups d'interès són totes aquelles persones, entitats o col·lectius sobre els quals l'activitat d'Ematsa pot produir un impacte social, ambiental o econòmic i les accions de les quals poden afectar la capacitat d'Ematsa per assolir amb èxit els seus objectius.

La relació amb els grups d'interès és continuada i habitual en el dia a dia de l'activitat d'Ematsa. És per això que regularment es porta a terme un esforç per millorar els nostres canals de comunicació, des del convenciment que la comunicació bidireccional, diligent i fluida és la pedra angular d'una bona entesa amb tots i cadascun d'ells.

Els temes materials, o materialitats identifiquen aquells aspectes més rellevants en la relació amb les parts interessades i que suggereixen futures actuacions per la millora de la relació amb elles. Algunes de les actuacions més significatives apareixen incloses al contingut dels informes de sostenibilitat. S'han dut a terme enquestes per correu electrònic a una mostra de cadascun dels grups d'interès per tal de valorar la rellevància que els mereix cadascun dels temes materials identificats.



## Socis

Entitat	Ajuntament de Tarragona. SOREA.
Canal comunicació	Reunions del Consell d'Administració. Correu electrònic.
Freqüència	Mensuals. Sempre que es considera necessari.
Interlocutor	Membres del Consell. Administració.
Temes significatius/materialitats	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Excel·lència en el servei.</li> <li>» Solvència econòmica.</li> <li>» Compliment normatiu.</li> <li>» Innovació tecnològica.</li> <li>» Transparència.</li> <li>» Implicació del empleats.</li> <li>» Gestió Sostenible.</li> <li>» Millora contínua.</li> </ul>

## Empleats

Entitat	Consultar Llista d'empleats a RRHH.
Canal comunicació	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Reunions presencials.</li> <li>» Correu electrònic.</li> <li>» Telèfon.</li> <li>» Busties físiques.</li> <li>» Bústies electròniques.</li> <li>» Taulells d'anuncis.</li> <li>» Newsletter.</li> </ul>
Temes significatius/materialitats	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Formació i desenvolupament professionals.</li> <li>» Seguretat i Salut Laboral.</li> <li>» Conciliació familiar.</li> <li>» Comunicació.</li> <li>» Acompliment dels objectius.</li> <li>» Igualtat i equitat.</li> <li>» Innovació tecnològica.</li> <li>» Ètica.</li> <li>» Solvència econòmica.</li> </ul>

Freqüència	Interlocutor
Canal comunicació directe i permanent amb RRHH i CEPRAN.	Col·lectiu de treballadors.
En funció de la necessitat.	Comitè d'Empresa.
Reunions Comitè Direcció / Brífings, etc.	Comitè de Gestió.
Trimestral.	Comitè de Seguretat i Salut.
Anual.	Sistema de gestió de l'acompliment.
Quinquenal.	Enquesta clima psicosocial. (Darrera 2014 - propera 2019).

## Comunitat de Serveis

Entitat	Ajuntaments de Tarragona, els Pallaresos, el Catllar, la Canonja.
Canal comunicació	Reunions amb la Comunitat de Serveis. Correu electrònic Telèfon, etc.
Freqüència	En continu (en funció de la necessitat).
Interlocutor	Tècnics municipals.
Temes significatius/materialitats	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Excel·lència en el servei.</li> <li>» Tarifes.</li> <li>» Innovació tecnològica.</li> <li>» Transparència.</li> <li>» Comunicació.</li> <li>» Gestió Sostenible.</li> <li>» Atribucions econòmiques.</li> </ul>

## Clients d'aigua potable

Entitat	Llistat de clients. Consultar Administració.
Canal comunicació	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Oficina atenció presencial</li> <li>» Telèfons gratuïts</li> <li>» Twitter</li> <li>» Web</li> <li>» Oficina Virtual</li> <li>» Enquestes satisfacció</li> <li>» Customer Council</li> </ul>
Freqüència	En continu, en funció de la necessitat.
Interlocutor	Unitat comercial i clients.
Temes significatius/materialitats	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Excel·lència en el servei.</li> <li>» Qualitat sanitària de l'aigua.</li> <li>» Qualitat organolèptica de l'aigua.</li> <li>» Regularitat del subministrament.</li> <li>» Comunicació.</li> <li>» Innovació tecnològica.</li> <li>» Queixes i reclamacions.</li> </ul>

## Clients no d'aigua potable

Entitat	Llistat de clients. Consultar Administració.
Canal comunicació	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Oficina atenció presencial.</li> <li>» Telèfon.</li> <li>» Twitter.</li> <li>» Web.</li> <li>» Enquestes satisfacció.</li> <li>» Correu electrònic.</li> </ul>
Freqüència	En continu, en funció de la necessitat.
Interlocutor	Divisió o departament que porta a terme la gestió comercial. (Laboratori, ...)
Temes significatius/materialitats	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Excel·lència en el servei.</li> <li>» Condicions comercials del producte i de la prestació del servei.</li> <li>» Tarifes.</li> <li>» Gestió Sostenible.</li> <li>» Innovació tecnològica.</li> <li>» Disponibilitat del servei (horària, tècnica, etc.).</li> </ul>

## Comitè d'Ètica. CEPRAN.

Entitat	CEPRAN
Canal comunicació	» Reunions. » Correu ordinari i electrònic. » Telèfon » Informes, etc.
Freqüència	En continu (en funció de la necessitat).
Interlocutor	Membres del CEPRAN.
Temes significatius/materialitats	» Conducta Ètica. » Compliment normatiu.

## Administracions reguladores i UCE

Canal comunicació	Reunions, correu ordinari i electrònic, telèfon, etc.
Freqüència	En continu (en funció de la necessitat).
Interlocutor	» Gerència » Departament o Direcció que du a terme el tracte comercial.
Entitat	Temes significatius/materialitats
Ajuntaments dels municipis on Ematsa presta serveis	Acompliment normatiu i estatutari.
Administración General del Estado	Acompliment normatiu.
Generalitat de Catalunya	Acompliment normatiu.
Agència Catalana de l'Aigua. ACA.	» Acompliment normatiu. » Inversions. » Gestió infraestructures.

## Proveïdors

Entitat	Vegeu Llista de proveïdors aprovats d'Ematsa a GESDOCAL
Canal comunicació	Contractes, reunions, correu electrònic, telèfon, etc.
Freqüència	En continu, en funció de la necessitat.
Interlocutor	» Divisió o departament que realitza el tracte comercial. » Administració.
Temes significatius/materialitats	» Solvència econòmica » Seguretat i Salut Laborals » Comunicació » Avaluació de proveïdors » Condicions comercials del producte i de la prestació del servei.

## Ciutadania

Canal comunicació	Oficina atenció presencial, Telèfons gratuïts, Twitter, Web
Freqüència	En continu, en funció de la necessitat.
Interlocutor	Unitat comercial i clients/Administració/inspecció/secció ATC/RSC.
Temes significatius/materialitats	» Comunicació. » Implicació amb la comunitat » Activitats lúdiques » Activitats formatives » Pràctiques professionals.

### Municipis per on passa la Mina d'Arquebisbe

Canal comunicació	Reunions, correu ordinari i electrònic, telèfon, etc.
Freqüència	En continu, en funció de la necessitat.
Interlocutor	» Gerència » Àrea RSC » Àrea Operacions
Temes significatius/materialitats	Suport a la conservació administrativa i tècnica de la Mina i la seva divulgació.

### Municipis RECAMP

Canal comunicació	Reunions, correu ordinari i electrònic, telèfon, etc.
Freqüència	En continu, en funció de la necessitat.
Interlocutor	» Gerència » Àrea Operacions » Àrea Depuració
Temes significatius/materialitats	Disseny, viabilitat del projecte.

### Gremi Instal·ladors de Tarragona

Canal comunicació	Reunions, correu ordinari i electrònic, telèfon, etc.
Freqüència	En continu, en funció de la necessitat.
Interlocutor	» Clients » Àrea Operacions
Temes significatius/materialitats	Coordinació tècnica i operativa en el servei a clients.

### Associacions

Entitat	Consultar
Canal comunicació	» Oficina atenció presencial. » Telèfons gratuïts. » Twitter. » Web.
Freqüència	En continu, en funció de la necessitat.
Interlocutor	» Gerència » Unitat comercial i clients » Administració » RSC » Laboratori
Temes significatius/materialitats	» Implicació en la comunitat. » Protecció de medi ambient. » Suport a ajudes grups de persones més desafavorides. » Suport a activitats culturals i conservació del patrimoni.

### Ens beneficiàries d'atribucions dineràries

Entitat	Consultar convenis atribucions.
Canal comunicació	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Convenis col.laboració,</li> <li>» Correu electrònic,</li> <li>» Actes consell administració, telèfon.</li> </ul>
Freqüència	En continu, en funció de la necessitat.
Interlocutor	Divisió d'Administració / Gerència
Temes significatius/materialitats	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Implicació en la comunitat</li> <li>» Implicació del personal</li> <li>» Protecció de medi ambient</li> <li>» Suport a ajudes grups de persones més desafavorides</li> <li>» Suport a activitats culturals i conservació del patrimoni</li> <li>» Suport a iniciatives de preservació del medi natural.</li> </ul>

### Organismes d'acreditació, certificació i homologació

Entitat	Consultar certificats i acreditacions.
Canal comunicació	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Auditories</li> <li>» Reunions</li> <li>» Correu electrònic</li> <li>» Telèfon</li> <li>» Web</li> </ul>
Freqüència	D'acord a la programació i als requisits de cada norma.
Interlocutor	Gerència / Comitè de Gestió
Temes significatius/materialitats	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Solvència econòmica</li> <li>» Comunicació</li> <li>» Transparència</li> <li>» Excel.lència en el servei</li> <li>» Seguretat i Salut Laborals</li> <li>» Protecció de medi ambient</li> <li>» Millora contínua</li> <li>» Acompliment d'objectius i requisits.</li> </ul>

## 3.8 SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRAT

Ematsa el considera com un element fonamental de la seva estratègia per la millora contínua. Permet 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 i de manera transversal tracta la gestió de la qualitat del servei, la competència tècnica, la cura pel medi ambient, la innocuïtat de l'aigua, l'ús eficient de l'energia 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 aquells aspectes socials, laborals, ètics i ambientals que van més enllà de l'estricta compliment legislatiu.

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

#### **ISO 9001.**

##### ***Gestió de qualitat, segons ISO 9001:2015***

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 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 17025. Laboratoris d'assaig, segons ISO 17025**

##### **• 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 n° 142/LE354.*

*Assajos en el sector mediambiental.*

#### **OHSAS 18001.**

##### ***Prevenió de riscos laborals, segons OHSAS 18001***

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 14001.**

##### ***Gestió ambiental, segons ISO 14001***

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.

##### **• 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 n° 142/LE1618. Anàlisi toxicològiques i forenses.*

##### **• Anàlisi agroalimentàries:**

Des del 2017, el laboratori torna a ampliar la seva garantia i competència tècnica acreditant les anàlisis genètiques d'identificació de canins.

*Abast d'acreditació n° 142/LE2345. Anàlisis genètics.*

**SO 50001. Gestió energètica, segons ISO 50001**  
Certificat del 2015. El sistema de gestió energètica (SGE) d'Ematsa és una eina per aplicar la millora contínua en l'aprofitament dels recursos energètics i la reducció d'emissions.

**GRI Estàndards. Responsabilidad Social Corporativa, segons format Global Reporting Initiative – GRI Estàndards**

Verificació externa d'AENOR, que garanteix que el contingut i les dades de la present memòria de sostenibilitat són certes i s'ajusten en fons i forma als principis i directrius generals de la guia per l'elaboració de memòries de sostenibilitat GRI (Global Reporting Initiative).

### 3.9 PORTAL DE TRANSPARÈNCIA

Amb l'objectiu de fer més transparent la seva gestió, 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 les actuacions desenvolupades 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](http://www.Ematsa.cat)

**Ematsa**

INICI LA TEVA COMPANYIA EL TEU SERVEI LA TEVA AIGUA RSC SEU-E NOTÍCIES

Portal de transparència  
Perfil del contractant  
Licitacions anteriors a 9/3/18  
Recursos Humans  
Convocatòries d'ajuts

SERVIALERTES. T'avisem les incidències del servei que t'afectin.

**OFICINA VIRTUAL**  
Fes les gestions.  
La manera més ràpida i senzilla de fer els teus tràmits

Tuits de @ematsa

**EMATSA**  
@ematsa

Descarrega l'app gratuïta d'@ematsa i gestiona el teu contracte de l'aigua còmoda i fàcilment!

Disponible a #ios: [ow.ly/sgc830o6offH](https://ow.ly/sgc830o6offH)  
Disponible a #android: [ow.ly/nr9g30o6o9w](https://ow.ly/nr9g30o6o9w)

Incrusta ho Mostra ho al Twitter

# 4. COMPROMÍS AMB L'EQUIP HUMÀ

4.1 Equip humà en xifres

4.2 Talent i formació

4.3 Comunicació i participació

4.4 Igualtat i Conciliació

4.5 Codi ètic

4.6 Seguretat i salut

4.7 Protocol d'actuació en matèria d'assetjament

4.8 Anàlisi dels riscos psicosocials

4.9 Visita als nous espais dels empleats jubilats d'Ematsa

4.10 Visita de famílies



# COMPROMÍS AMB L'EQUIP HUMÀ

## 4.1 EQUIP HUMÀ EN XIFRES



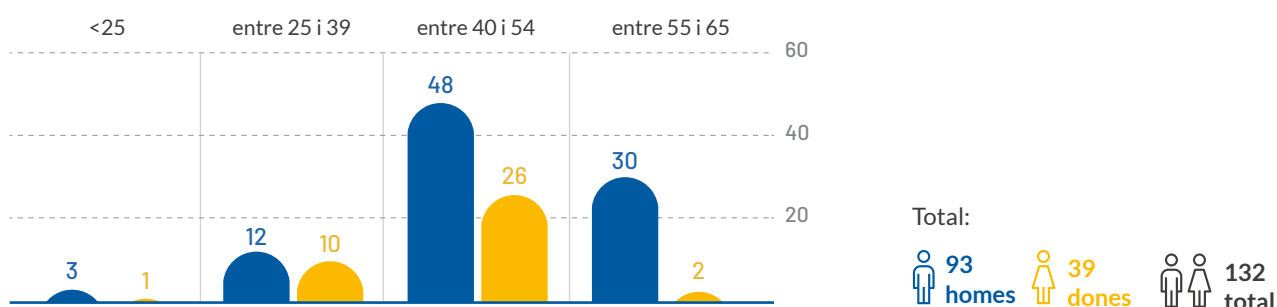
### Plantilla per edats



homes



dones

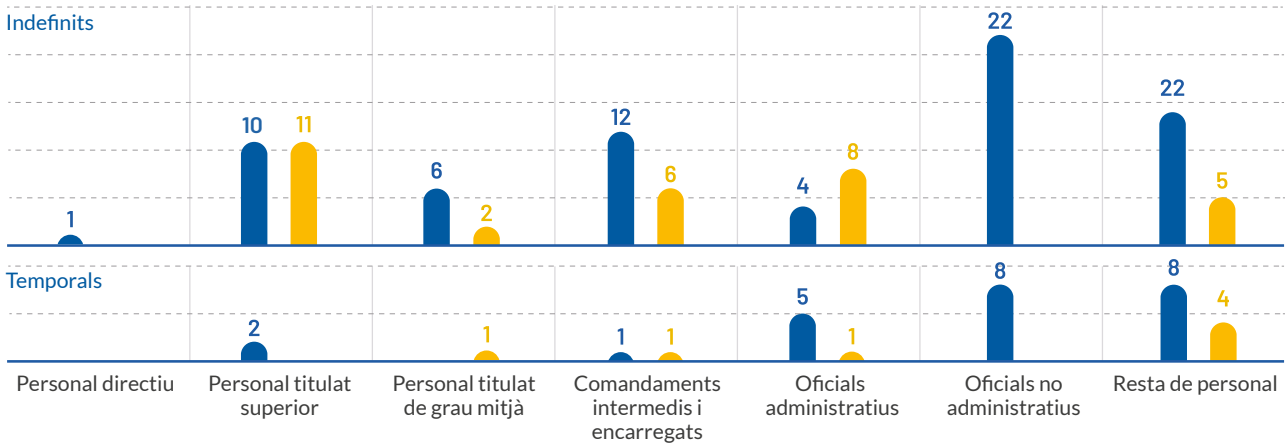


### Baixes

	Hombres	Mujeres	Total
Directius	0	0	0
Titulats superior	0	1	1
Titulats grau mitjà	0	0	0
Comandaments intermitjos	0	6	6
Personal administratiu	2	0	2
Oficials operaris	14	0	14
Resta plantilla	19	12	31
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>19</b>	<b>54</b>

### Incorporacions

	Hombres	Mujeres	Total
Directius	0	0	0
Titulats superior	2	0	2
Titulats grau mitjà	0	2	2
Comandaments intermitjos	0	4	4
Personal administratiu	2	0	2
Oficials operaris	11	0	11
Resta plantilla	21	16	37
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>58</b>



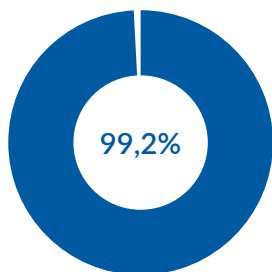
Total d' tipus de contracte de noves incorporacions:



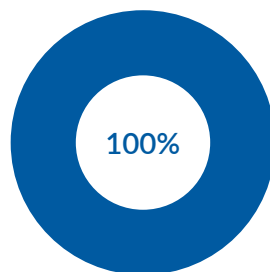
### Retribució salarial

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

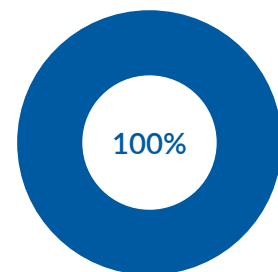
Ematsa promou la igualtat d'oportunitats i aplica igualtat salarial, no existint cap diferència per sexe en les retribucions aprovades pel conveni dels treballadors.



Treballadors inclosos en el conceni col·lectiu d'Ematsa



Treballadors representats en el Comitè de Seguretat i Salut d'Ematsa



Treballadors representats per organismes independents. (CCOO i UGT)

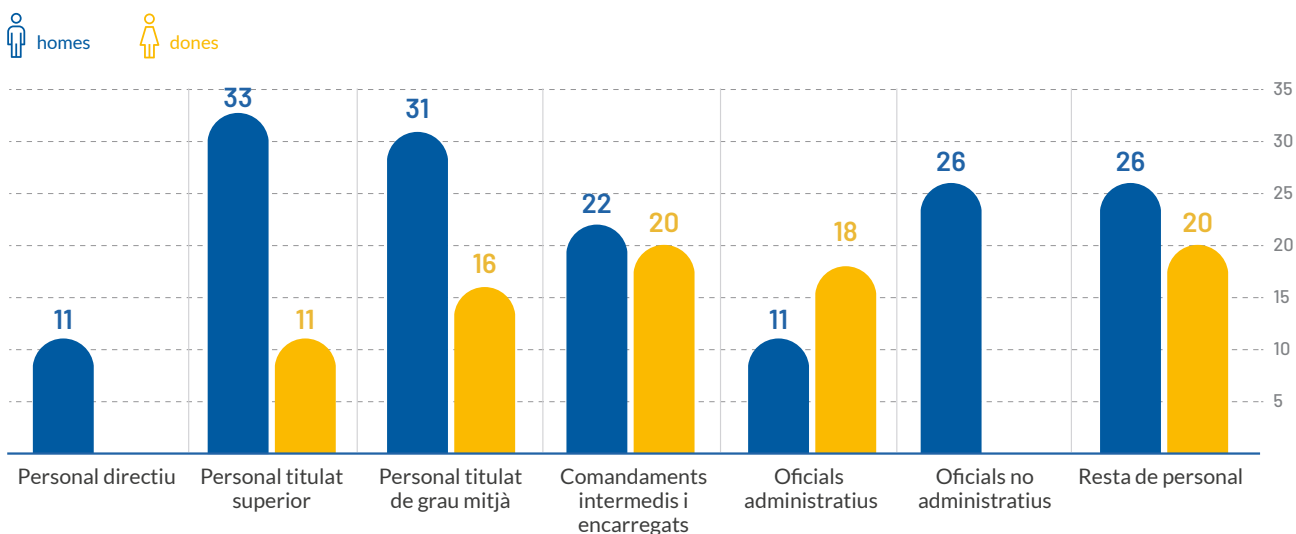
Cap dels treballadors d'Ematsa és retribuït per un import inferior al que estableix el salari mínim del conveni col·lectiu vigent.

## 4.2 TALENT I FORMACIÓ

Persones formades durant l'any 2018, i que han rebut la formació dins de la jornada laboral.

Per dotar la plantilla de les capacitats i habilitats requerides en l'acompliment de la seva tasca, Ematsa elabora anualment un Pla de formació que recull les necessitats formatives detectades a cada lloc de treball. Les persones formades durant l'any 2017, i que han rebut la formació dins de la jornada laboral, són les que es mostren en la següent taula:

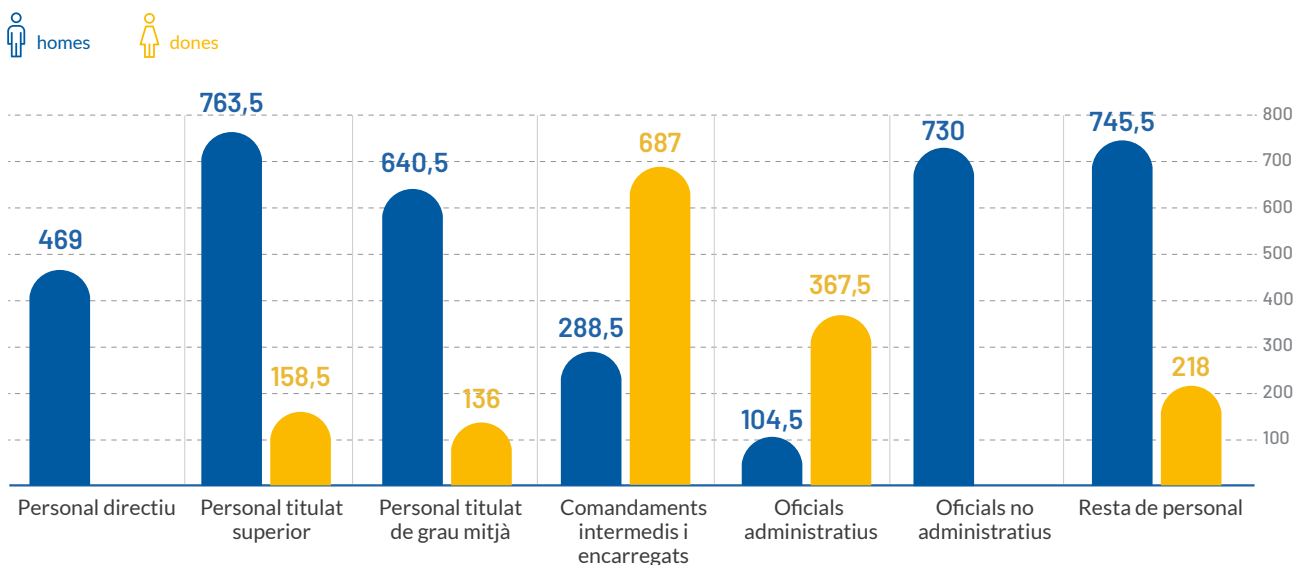
### Accions formatives



Total d'accions formatives:



### Hores de formació



Total d'hores de formació:

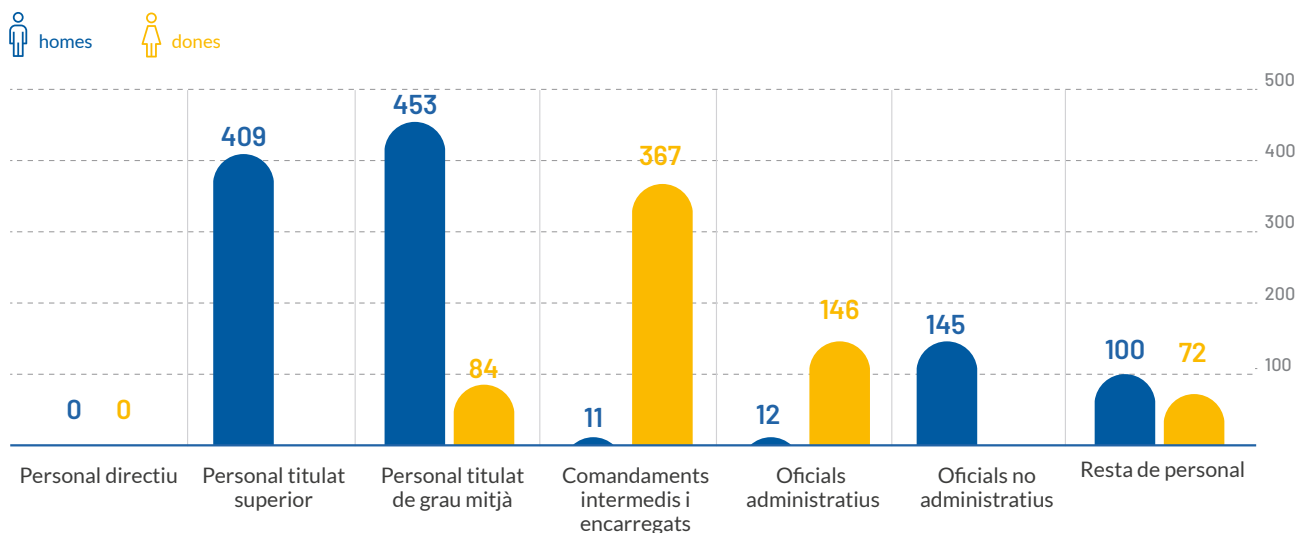


Mitjana d'hores de formació per treballador durant l'any 2018:



Ematsa disposa d'una plataforma pròpia de formació, a través d'un portal web per tal d'impartir formació amb metodologia e-learning. D'aquesta manera, s'apropen les noves tecnologies a tota la plantilla i s'adapta millor a la disponibilitat horària de cada treballador.

### Hores que el personal utilitza les noves tecnologies en l'aprenentatge



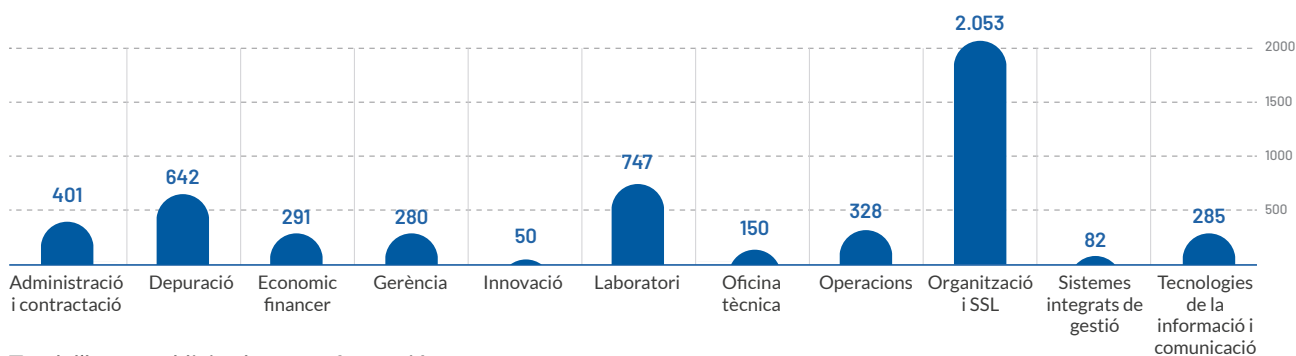
Total d'hores que el personal utilitza les noves tecnologies en l'aprenentatge:



	Hombres	Mujeres	Total
Treballadors que han estat pares/mares	3	0	3
Treballadors amb permís de paternitat/maternitat	4	0	4
Treballadors amb excedència de paternitat/maternitat	0	0	0
Treballadors que continuen en plantilla passats 12 mesos de la reincorporació.	6	3	9

Als treballadors nous, se'ls lliura un Manual de Benvinguda, que inclou la informació i formació inicial necessàries, i que inclou la política de gestió integrada, el codi ètic i la formació específica del seu lloc de treball.

## Sol·licituds de formació - hores



Total d'hores sol·licitades per a formació:  
**5309 hores**

## 4.3 COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ

### Manual de benvinguda

Als professionals que s'incorporen a l'empresa, se'ls lliura el Manual de Benvinguda, que inclou la informació i formació inicial necessàries, entre les quals es troben les normes de qualitat, medi ambient, de gestió de residus, requeriments legals, de prevenció, política integrada, codi ètic i la formació específica del seu lloc de treball.

### Newsletter

La newsletter que s'envia per correu electrònic té una periodicitat mensual. El 60% de persones que l'han rebuda també l'han obert.

### Bústies de bones idees

Durant el 2018 s'han recollit 15 suggeriments, dels quals se n'han implantat 6 (40%).

En total des de la posada en funcionament de la bústia s'han rebut 127 suggeriments i se n'han implantat 72, (un 57%).

## 4.4 IGUALTAT I CONCILIACIÓ



El compromís d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes, segons el principi establert a la Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per la igualtat efectiva entre dones i homes, s'assumeix en tots i cadascun dels àmbits en què es desenvolupa l'activitat d'Ematsa, des de la selecció a la promoció, passant per la política salarial, la formació, les condicions de treball i ocupació, la salut laboral, l'ordenació del temps de treball i la conciliació.

Tot i que l'article 45.2 de la Llei d'Igualtat estableix que en el cas de les empreses de més de 250 treballadors, les mesures d'igualtat hauran de dirigir-se obligatòriament a l'elaboració i aplicació d'un Pla d'Igualtat, Ematsa amb 129 treballadors, decideix

recollir totes les accions en el seu Pla d'Igualtat de forma totalment voluntària. Aquest Pla d'Igualtat es defineix com un conjunt ordenat de mesures, adoptades després de realitzar un diagnòstic de situació de la realitat de l'empresa, per assolir la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes, i per eliminar la discriminació per raó de sexe.

Per realitzar el seguiment i l'avaluació de cadascuna de les accions incloses en el Pla d'Igualtat, s'ha constituït la Comissió d'Igualtat, formada per 2 representants legals dels treballadors i 2 representants de l'empresa.

El Pla d'Igualtat d'Ematsa es concreta en les següents accions, les quals estan recollides en 8 àmbits diferents.

Àmbit	Accions
Plantilla. Representativitat de gènere	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Estudi causes de segregació de gènere vertical i horitzontal (Acció acabada)</li> <li>» Potenciar l'ús del llenguatge neutre en les ofertes de treball (Acció acabada)</li> <li>» Aplicar criteris de discriminació positiva a favor del gènere menys representat en els processos de selecció (Acció acabada)</li> <li>» Aplicar criteris que facilitin la incorporació de joves als llocs de treball vacants (Acció acabada)</li> <li>» Aplicar criteris de discriminació positiva envers les dones en els processos de promoció de personal (Acció acabada)</li> <li>» Aplicar criteris de discriminació positiva envers les dones en l'accés a càrrecs de responsabilitat</li> <li>» Revisar anualment la segregació per gènere de les desvinculacions (Acció acabada)</li> </ul>
Cultura i política d'igualtat	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Difusió del Compromís assumit per l'empresa en matèria d'igualtat (Acció acabada)</li> <li>» Crear una Comissió d'igualtat i definició de les seves funcions (Acció acabada)</li> <li>» Nomenament de l'Agent d'igualtat i definició de les seves funcions (Acció acabada)</li> <li>» Difusió de les polítiques d'igualtat (Acció acabada)</li> <li>» Definició dels continguts d'igualtat en el Manual de Benvinguda (Acció acabada)</li> <li>» Seguiment de la web i intranet de l'empresa dels continguts referents a igualtat Programada pel 2018</li> </ul>
Processos de gestió dels Recursos Humans	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Establir el procés de selecció com un sistema neutre d'avaluació (Acció acabada)</li> <li>» Difondre el procés de selecció entre els candidats a un lloc de treball (Acció acabada)</li> <li>» Revisió del procés de promoció interna perquè s'asseguri la igualtat entre dones i homes (Acció acabada)</li> <li>» Anàlisi anual de les accions de formació tècniques o de desenvolupament professional per gènere (Acció acabada)</li> <li>» Incorporació de formació en matèria d'igualtat en el Pla de Formació Anual (Acció acabada)</li> <li>» Establir convenis de col·laboració amb centres de formació professional per tal d'incorporar personal del gènere menys representat en cada àrea (Acció acabada)</li> <li>» Sensibilitzar al personal en diversitat funcional (Acció acabada)</li> </ul>
Comunicació, Imatge i Llenguatge	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Donar a conèixer a tot el personal les accions que es van duent a terme en matèria d'igualtat (Acció acabada)</li> <li>» Fer present, a través de la imatge de l'empresa, els compromisos que s'assumeixen programats pel 2018</li> <li>» Planificar les comunicacions en matèria d'igualtat que es faran als treballadors (Acció acabada)</li> <li>» Fomentar l'ús de llenguatge neutre, no sexista (Acció acabada)</li> </ul>
Retribució	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Aplicació neutra de la política retributiva (Acció acabada)</li> </ul>
Conciliació de la vida personal, familiar i laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Difusió de les mesures que promoguin per la conciliació (Acció acabada)</li> <li>» Promoure noves mesures de conciliació (Acció acabada)</li> </ul>
Prevenició de l'assetjament	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Elaboració del protocol d'actuació en matèria d'assetjament a l'empresa (Acció acabada)</li> <li>» Establir canals de comunicació necessaris per poder informar d'actituds en matèria d'assetjament (Acció acabada)</li> <li>» Difusió del Protocol d'assetjament de l'empresa (Acció acabada)</li> <li>» Incorporació de formació en protocol d'assetjament en el Pla de Formació Anual (Acció acabada)</li> </ul>
PRL associats a l'embaràs i la lactància	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Revisió de les mesures a aplicar en cas d'embaràs i lactància (Acció acabada)</li> </ul>

L'any 2018 s'ha elaborat un nou Pla per donar continuïtat a la política d'igualtat d'oportunitats d'Ematsa. La comissió d'igualtat vetlla pel seu disseny i compliment. En formen part de manera paritària homes i dones representants de l'empresa i del seu personal.

També durant l'any 2018 no hi ha constància de que hi hagi hagut cap cas de discriminació a Ematsa.

Paral·lelament s'han aprovat noves **mesures de conciliació** vinculades a la flexibilitat horària (horaris i

permisos recuperables) algunes d'elles per sobre del que estableix la legislació vigent. Aquestes noves mesures estan recollides al conveni col·lectiu vigent (Conveni Col·lectiu de l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, S.A.), i són d'aplicació a tot el personal.

### Mesures de conciliació de la vida laboral, familiar i personal

- **Llicències retribuïdes:** per matrimoni, naixement, adopció o acolliment de fills/es, maternitat, lactància, malaltia greu, mort o hospitalització de familiars fins al segon grau, canvi de domicili habitual, entre altres.
- **Jubilació parcial:** s'ha establert un acord vigent fins al 2018, pel qual es poden acollir a la jubilació parcial les persones que fins aquest any compleixin els 61 anys. En aquest sentit, l'empresa es compromet a realitzar un contracte de relleu que permetrà al rellevat poder acollir-se a la jubilació parcial.
- **Millora de les prestacions per Incapacitat temporal:** l'empresa complementarà el 100% del salari per les situacions d'incapacitat temporal derivada de malaltia en funció de la seva durada, i ho farà sempre en el cas d'accident laboral.
- **Assegurança de vida i accidents:** Ematsa té assegurades les contingències d'invalidesa o mort per tot el personal que abasta el conveni col·lectiu vigent.
- **Compensació per consum d'aigua:** es retribueix a tot el personal de forma trimestral, un import corresponent al mínim consum d'aigua segons la tarifa vigent establerta.

Anualment se celebra la festivitat de la jornada patronal de les empreses de serveis (la Mare de Déu de la Candela) coincidint amb el primer divendres de cada mes de juny.

I per últim, existeix un premi pel compliment dels 25 anys d'antiguitat com a empleat, per un import d'una paga extra, en reconeixement a la trajectòria de servei amb Ematsa.

## 4.5 CODI ÈTIC

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

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

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

El Codi Ètic d'Ematsa és vigent des de l'Agost del 2015 i està permanentment disponible al web corporatiu.

**CODI ÈTIC D'Ematsa**

A més, el Codi Ètic d'Ematsa inclou en el seu apartat "12 Política d'Ematsa en les relacions amb el sector privat i conflictes d'interès" que té per finalitat evitar i gestionar els conflictes d'interès que poden sorgir en les relacions dels directius, consellers, empleats o col·laboradors d'Ematsa amb el sector privat.

### 4.6 SEGURETAT I SALUT

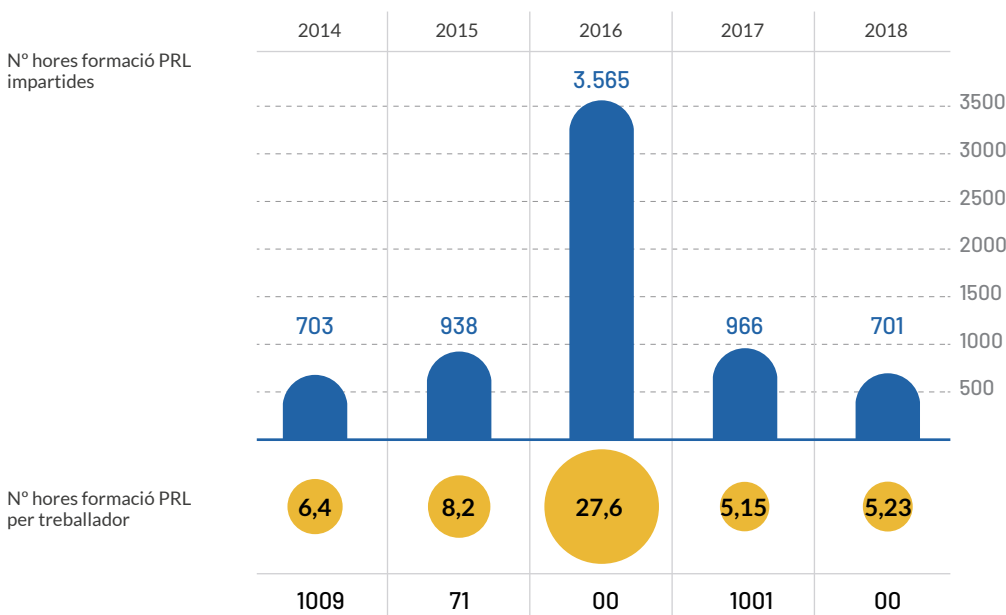


Les avaluacions realitzades durant 2018 han estat:

- Estudi específic d'exposició a agents químics (concentració de fibres d'amiant a l'aire durant les tasques de tall de canonades de fibrociment).
- Estudi de condicions ambientals (il·luminació) a l'embotelladora.
- Estudi de riscos psicosocials i avaluació de clima laboral.
- Estudi de contaminants químics als laboratoris.
- Estudi de soroll al laboratori.
- Avaluacions de nous llocs de treball (operari/a en aplicació de plaguicides).

#### Activitats preventives

Les activitats formatives més representatives han estat en actuació davant emergències, gestió de l'estress, treballs en espais confinats, risc biològic, exposició a soroll i vibracions, treballs en alçada i ús de desfibril·lador.





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

## SALUT LABORAL

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

El Comitè de Seguretat i Salut va acordar l'obligatorietat del reconeixement mèdic en el cas concret de llocs de treball que puguin originar malalties professionals, o en els que l'estat de salut del treballador pugui suposar un risc per a ell mateix. La taxa d'empleats que han assistit al reconeixement mèdic en aquests casos ha estat del 100 per cent, i al global de l'empresa ha sigut del 90,5 %, el 2018.

En la vigilància de la salut de l'any 2018, s'han afegit proves específiques de detecció precoç de malalties: PSA i sang oculta en femta.

## SINISTRALITAT LABORAL

Durant el 2018 a Ematsa hi va haver 2 accidents amb baixa.

Durant el 2018, no s'ha diagnosticat cap malaltia professional.

El Pla de Prevenció, que compta amb la implicació de tots els nivells de l'organització, es defineix amb caràcter anual.

La investigació, registre i comunicació dels accidents de treball ocorreguts a Ematsa, s'ha dut a terme d'acord amb el procediment PE-S/P-01 "Investigació, registre i notificació d'accidents, malalties professionals i incidents", que es refereix a la comunicació amb l'autoritat laboral i recull allò que indica en la legislació nacional i les recomanacions de l'Organització Internacional del Treball.

## INVERSIÓ I DESPESES DE SEGURETAT I SALUT LABORAL

Ematsa destina una important partida pressupostària a aspectes relacionats amb la seguretat i salut laboral. Durant 2018, s'han fet inversions per al manteniment d'equips de seguretat, així com per a la realització d'inspeccions reglamentàries d'instal·lacions i d'equips. Es fan també despeses associades al subministrament d'equips de seguretat, estudis específics de riscos i formació específica.

## 4.7 PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN MATÈRIA D'ASSETJAMENT



El 19 de gener de 2017 per part de representants de la Direcció d'Ematsa i dels representants del seu col·lectiu de persones treballadores es va signar per primera vegada un **protocol per la prevenció i protecció del personal davant potencials conductes d'assetjament**. Aquest document recull el procediment d'actuació per part de l'empresa en cas d'assetjament sexual, moral o per raó de gènere, mitjançant el qual es pretén establir mesures que permetin denunciar-lo i garantir un ambient de treball productiu, segur i respectuós per a totes les persones.

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

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

## 4.8 ANÀLISI DELS RISCOS PSICOSOCIALS I SONDEIG DEL CLIMA LABORAL



Durant el 2018 a Ematsa s'han dut a terme diversos estudis per mesurar la satisfacció del personal de la companyia i detectar diversos indicadors de risc. Són l'avaluació de clima laboral, l'avaluació de riscos psicosocials i l'estudi d'absentisme.

Des de la Divisió d'Organització i Salut de les Persones també s'ha iniciat un projecte d'anàlisi de l'entorn psicosocial inclou factors com l'organització de les tasques, la cultura organitzacional, les actituds, els valors, les creences i les pràctiques habituals a l'empresa. Es proposen dues actuacions específiques que permetran avançar en dues direccions en la Seguretat i Salut dins la normativa de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals. D'una banda valorant l'entorn laboral a Ematsa i de l'altra tenint en compte les persones que formen la plantilla de l'organització. Per aconseguir-ho l'opinió del personal d'Ematsa és fonamental.

S'utilitza també un segon qüestionari de clima la-

boral mitjançant el qual es pretén conèixer quin és el nivell de satisfacció i motivació del personal, amb els resultats es pot treballar en mesures per ser més eficients i en definitiva, treballar en mantenir la millora contínua en els processos. En el cas de l'absentisme, es considera que, entre d'altres, pot esdevenir un indicador addicional de la salut de l'empresa i del seu clima laboral.

Les enquestes serveixen per establir indicadors que verifiquen que en general la percepció del clima laboral d'Ematsa és bo. No obstant hi ha també detectades àrees de millora que són la sensibilització en la salut, la comunicació interna i el lideratge.

Pel que fa als riscos psicosocials, l'enquesta duta a terme desvetlla que hi ha un risc mitjà per càrrega mental. La resta d'indicadors com l'autonomia temporal, el contingut del treball, la supervisió/participació, la definició del rol, l'interès pel treballador i les relacions personals han estat valuades com acceptables.

## 4.9 VISITA ALS NOUS ESPAIS DELS EMPLEATS JUBILATS D'EMATSA

El passat 21 de desembre en motiu de l'arribada de les Festes Nadalenques es va organitzar un petit acte per agrair la feina realitzada per les persones que durant molts anys han format part de la plantilla d'Ematsa i que ara estan jubilades.

A la sala Forum el director-gerent d'Ematsa, Dani Milan, els va explicar els reptes més immediats i els projectes de futur.

Posteriorment, van tenir també l'oportunitat de recórrer el Camí de l'Aigua i el remodelat Centre de Te-  
lecontrol.

## 4.10 VISITA DE FAMÍLIES

El passat 8 de juliol es va fer una sessió divulgativa sobre els nous espais inaugurats en motiu del projecte SinapTIC. A la recentment estrenada Sala Forum es va preparar i fer una presentació per part d'alguns empleats explicant les novetats a l'activitat dels diversos departaments de la companyia. La sessió va acabar amb una visita al camí de l'aigua. L'assistència va ser d'una trentena de persones



# 5. COMPROMÍS AMB EL CLIENT

5.1 Canals d'atenció al client

5.2 Fons social

5.3 Gestió de queixes i reclamacions

5.4 Enquesta satisfacció client

5.5 Talls programats

5.6 Planta embotelladora

5.7 Commemoració dels 20 anys de la ISO17025

# COMPROMÍS AMB EL CLIENT

## 5.1 CANALS D'ATENCIÓ AL CLIENT

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

### Oficina d'atenció al client

Està a la mateixa seu de la societat, a la Muntanyeta de Sant Pere i Sant Pau, s/n de Tarragona. L'horari d'Atenció al Client és de dilluns a divendres de 9 a 14 hores. S'atenen presencialment les gestions i consultes relacionades amb el servei. Durant l'any 2018 es van dur a terme 16.643 gestions relatives a l'atenció al client.

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

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

### Altres canals no presencials

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

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

L'horari d'atenció d'aquest canal és de dilluns a divendres de 8 a 15 hores. A través d'aquesta línia gratuïta l'any 2018 es van atendre un total de 38.498 trucades corresponents a consultes i gestions del servei que es van realitzar evitant el desplaçament dels usuaris.

### Oficina virtual

A través del portal web d'Ematsa **www.Ematsa.cat** es pot accedir a l'Oficina Virtual, des de la qual els clients poden donar-se d'alta al servei i accedir a les dades del seu contracte, consultar les factures, els consums i fer modificacions de les dades de contacte o domiciliació. Durant el 2018 es van realitzar 9.805 gestions. També està disponible l'App de l'Oficina Virtual, eina que permet realitzar les mateixes gestions que l'Oficina Virtual des d'un dispositiu mòbil o tauleta amb sistema operatiu IOS o Android.

### Twitter

El 22 de març de 2014, coincidint amb la celebració del Dia Mundial de l'Aigua, Ematsa va fer públic el compte de **Twitter @Ematsa**. D'aquesta manera es va obrir un nou canal d'atenció al client adaptant-se al cada vegada més estès ús de les xarxes socials. Durant l'any 2018 es van finalitzar positivament 21 converses relacionades amb consultes del servei.

## 5.2 FONS SOCIAL



L'any 2013, Ematsa va aprovar la creació d'un Fons Social per a la concessió d'ajuts a persones en situació de necessitat i urgència social, amb la finalitat de sufragar el pagament de les factures d'aigua i clavegueram. Aquell mateix any, el Fons Social es va dotar amb 60.000 €.

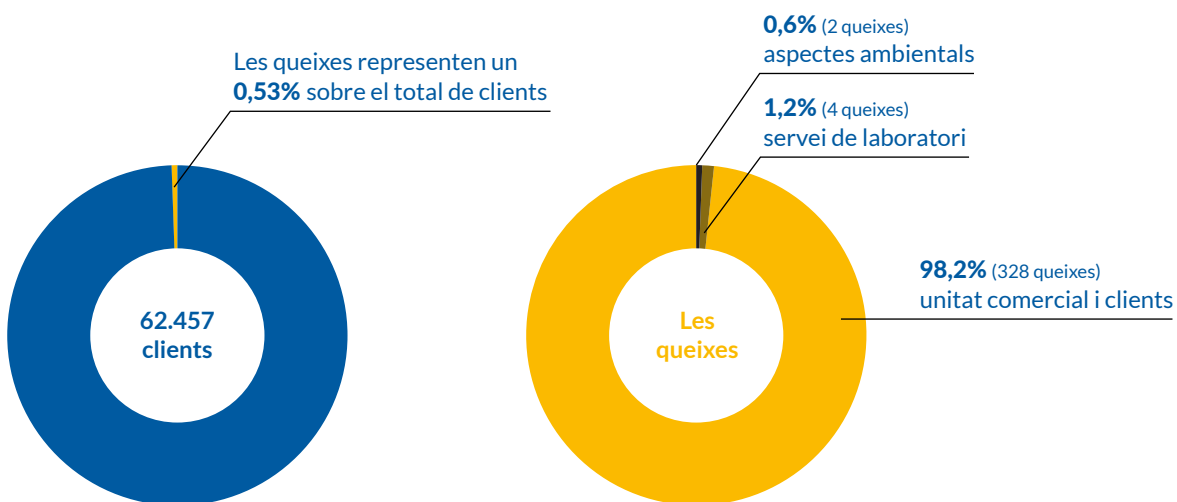
Per tal de continuar donant resposta a les necessitats socials existents, cada any s'han signat les renovacions dels Convenis que encara són vigents, incrementant el Fons Social durant el 2018 fins als

**110.000 €**. El nombre de famílies beneficiàries del fons s'ha anat incrementant, fins arribar a la xifra d'unes 650 famílies.

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

## 5.3 GESTIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS

Durant l'any 2018 Ematsa ha registrat formalment 524 queixes i reclamacions. Totes han estat tractades i resoltes durant l'exercici 2018.



Distribució per causes més comunes de les 328 queixes de la unitat comercial i clients:

- 245 fuites interiors
- 11 verificacions oficials de comptador
- 6 estimacions incorrectes de consum
- 24 errors de lectura
- 4 conceptes facturació erronis
- 1 errors d'instal·lació
- 8 altres
- 19 reclamacions oficials
- 4 danys materials a tercers
- 5 consum acumulat
- 1 atenció al client

Adicionalment 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 2018 van arribar 3 queixes 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...

## 5.4 ENQUESTA SATISFACCIÓ CLIENT

Per Ematsa l'opinió dels clients és un element fonamental per conèixer de primera mà la satisfacció del consumidor final respecte la prestació del servei. Per aquest motiu, anualment Ematsa analitza la satisfacció dels clients. Els resultats són una eina clau en la millora continua de l'acompliment de les expectatives dels clients així com de la mateixa gestió interna.

Per tal de garantir l'objectivitat dels resultats, el servei de realització de l'estudi s'encarrega a una empresa externa que realitza una enquesta de satisfacció als clients mitjançant la metodologia d'enquesta telefònica assistida per ordinador (CATI).

**Els objectius de l'enquesta es poden resumir en:**

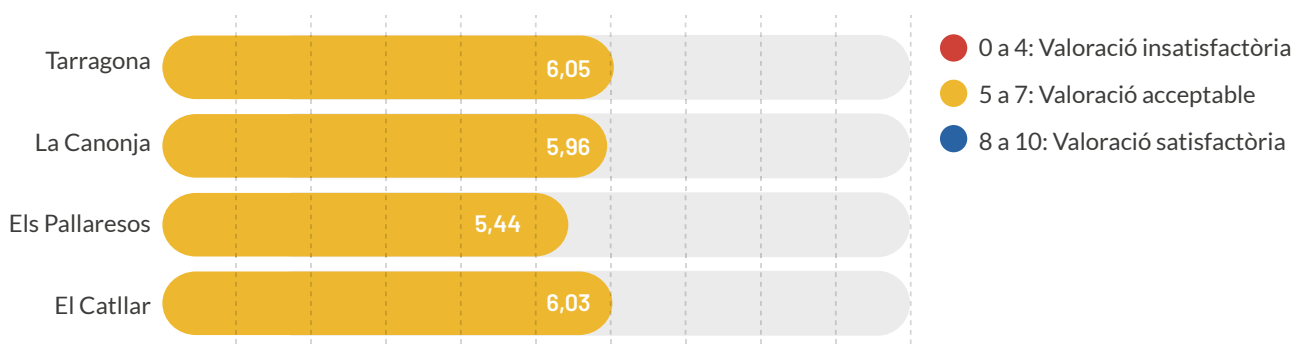
- Conèixer el nivell de satisfacció dels clients amb els atributs definits.
- Analitzar punts forts i àrees de millora del servei.
- Comprendre els requeriments dels clients.

- Conèixer la percepció dels clients respecte a altres aspectes d'interès per Ematsa.
- Rebre els resultats de forma flexible, atractiva, senzilla i ràpida, perquè es converteixin en eines de treball eficaces.

L'estudi es realitza anualment a la Comunitat de Serveis, és a dir, als municipis en els quals Ematsa gestiona el servei d'abastament d'aigua. L'any 2018 els índexs de satisfacció global del client amb Ematsa, en una escala de 10 van ser a Tarragona 6,99, a la Canonja 7,26, als Pallaresos 6,56 i al Catllar 6,91.

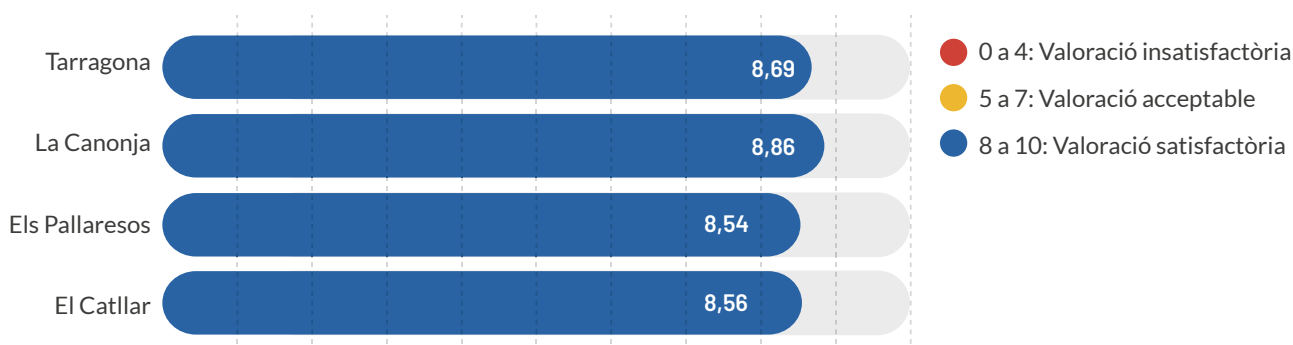
## Organolèptica

### La qualitat de l'aigua

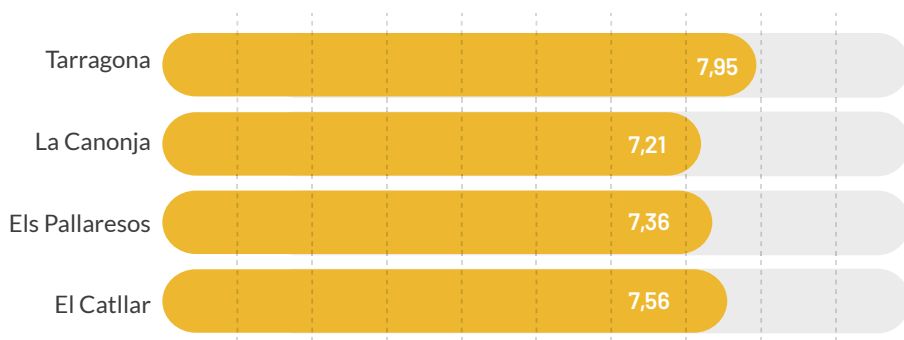


## Servei

### La continuïtat del subministrament

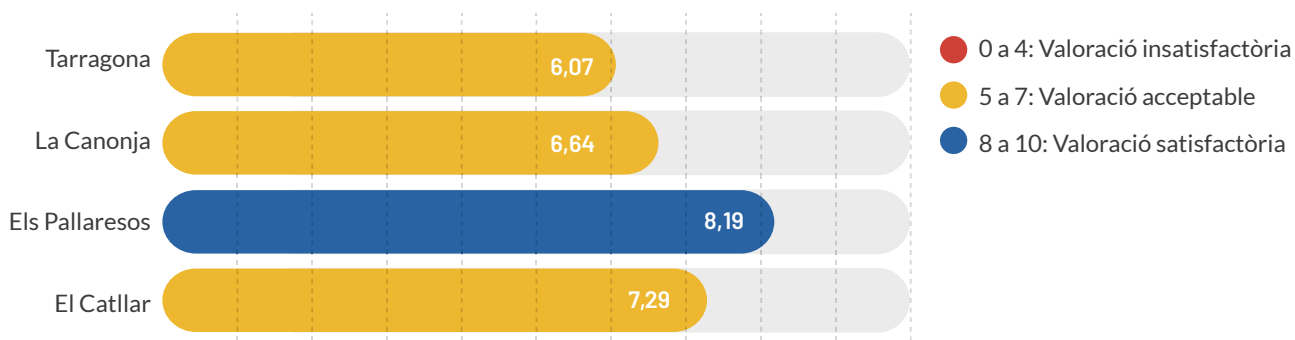


### La pressió amb la qual arriba l'aigua a casa seva

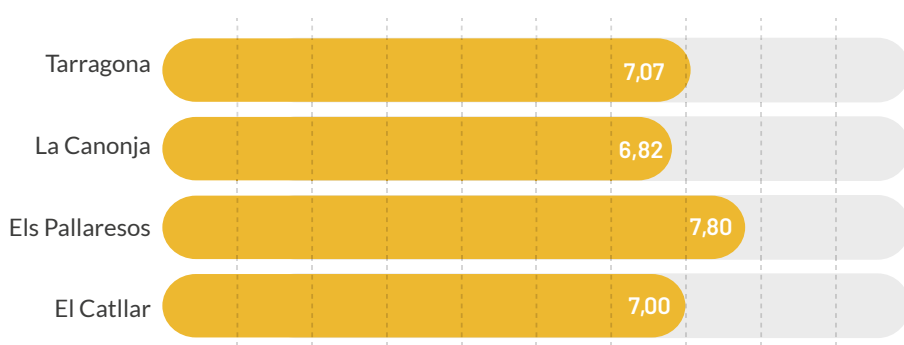




### La facilitat per contactar amb la Companyia

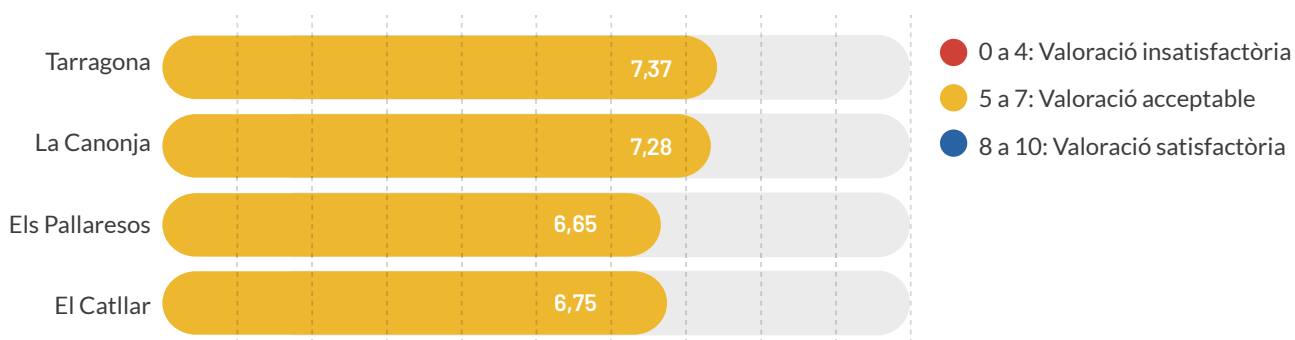


### L'atenció rebuda

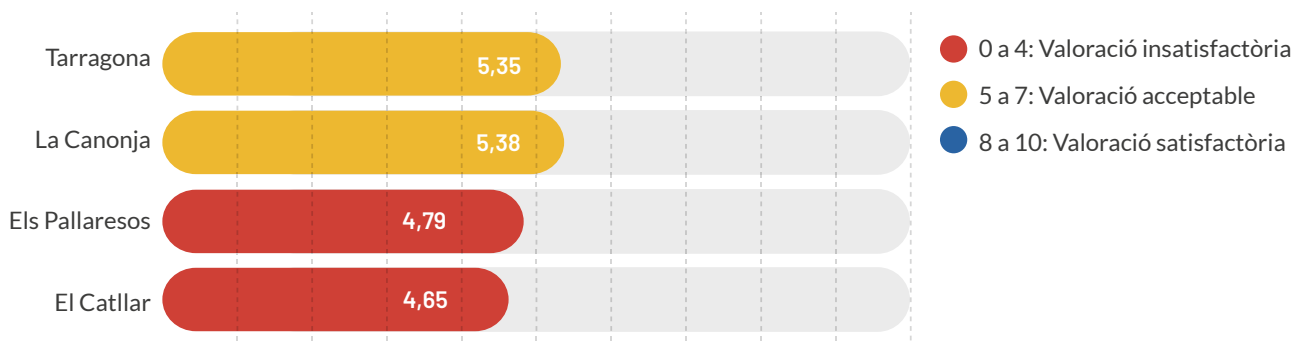


### Factura

#### La claredat de la factura



### Preu



## 5.5 TALLS PROGRAMATS

El 6 de juny de 2017 per primera vegada Ematsa va repartir aigua embotellada en un tall de subministrament programat de més de 4 hores. Aquest tall era necessari per a la instal·lació d'unes noves vàlvules en punts estratègics de la Part Baixa de Tarragona que van permetre millorar la funcionalitat de la xarxa d'aigua potable.

A partir d'aquell moment, s'ha muntat el mateix dispositiu en totes les actuacions a la xarxa que han suposat una interrupció del servei de més de 4 hores.

Durant el 2018, s'ha donat servei de repartiment d'aigua en 4 actuacions a la xarxa i s'han repartit un total de 102 ampolles de 2 l.

## 5.6 PLANTA EMBOTELLADORA

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

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

En el 2018 es van produir

**21.282**

de **0,5 l** (talls de subministrament i promoció de l'aigua de l'aixeta per a ús de boca, activitats culturals, activitats esportives, etc.)

En el 2018 es van produir

**2.641**

de **2 l** (per a talls de subministrament i consum intern)

## 5.7 COMMEMORACIÓ DELS 20 ANYS DE LA ISO17025

El passat 6 de novembre es van complir 20 anys de l'acreditació de bona part dels serveis del Laboratori d'Ematsa sota la norma ISO 17025, que des d'aleshores, valida la competència tècnica i la qualitat dels seus serveis de presa de mostres i assaig. Des d'Ematsa es va creure que aquesta efemèride mereixia organitzar un breu acte a les seves instal·lacions per repassar la trajectòria d'aquest període i subratllar l'esforç i implicació del seu equip de professionals.

Complementàriament, aquesta jornada es va aprofitar per repassar present i futur del marc legal vinculat al cicle integral de l'aigua des de les diverses perspectives dels agents que hi estan implicats.

6.

# COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT LOCAL

6.1 Cicle integral aigua a escoles

6.2 TarrAQUAnins

6.3 Taula pobresa energètica Tarragona

6.4 Voluntariat corporatiu

6.5 Formació DUAL PRÀCTIQUES

6.6 Parc Nadal Ematsa

6.7 Xerrades divulgatives

6.8 Mitja marató 2018

6.9 Caminada 2018

6.10 Sant Magí

6.11 Escolaqua

6.12 Respecta'm

6.13 Reinventat

6.14 Tarragona Radio

6.15 Conferència Bio-Econòmic

6.16 Punt d'hidratació

# COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT LOCAL

## 6.1 L'APROPAMENT DEL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA A LES ESCOLES



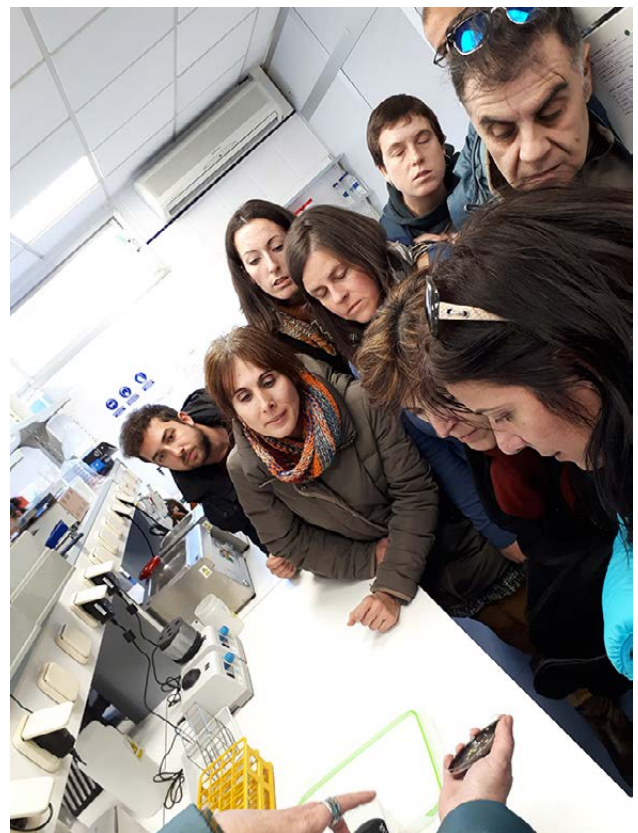
Ematsa fomenta un ús responsable dels recursos naturals i del medi ambient. Com en temporades anteriors el 2018, amb el propòsit de millorar l'educació mediambiental entre els nois i noies, es van realitzar de forma gratuïta activitats a diversos centres escolars de Tarragona, Els Pallaresos, la Canonja i el Catllar.

Es tracta de dues activitats especialment dissenyades, dirigides a alumnes de cycle inicial d'educació primària, que pretenen apropar els escolars al cycle natural i urbà de l'aigua, així com fomentar una actitud responsable envers el medi ambient. La metodologia es basa en la participació i la interactivitat dels alumnes amb diversos personatges de ficció. L'activitat s'anomena Aqualogia, i el seu objectiu és conscienciar els participants sobre la importància de fer un ús sostenible i eficient de l'aigua, i com s'aplica la tecnologia per a la gestió de l'aigua tant en el cycle natural com l'urbà. L'activitat pretén atraure els participants i afavorir la seva participació amb la utilització de vistosos materials i recursos educatius en suport electrònic. Durant el 2018 van gaudir d'aquest programa 1.375 alumnes de 26 escoles.

### Programa educatiu Aqualogia

Aqualogia apropa els cycles natural i urbà de l'aigua a escolars d'educació primària, i promou una actitud i un comportaments positius cap al medi ambient a través de la seva participació i interacció.

Ematsa també apropa els escolars al cycle integral de l'aigua fomentant visites a la depuradora de Tarragona. Durant el 2018, un total de 1.175 alumnes de 27 centres educatius, van participar en aquesta activitat.



## 6.2 TARRAQUANINS



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

Els 3 formats de l'espectacle s'han representat per tota la comunitats de serveis d'Ematsa (Tarragona, La Canonja, El Catllar i Els Pallaresos). En el cas de Tarragona, enguany s'ha estrenat al Teatret del Serrallo i tots 3 espectacles s'han repetit al programa de festa major de Sant Magí i a la programació d'espectacles del Parc de Nadal de Tarragona.

En total durant el **2018 s'han dut a terme 14 representacions i han vist l'espectacle al voltant de 2.350 infants.**

3 ARTISTES. 3 HISTORIES		
DIJOUS <b>16</b> AGOST	Marc Pírcornada <b>LA RECERCA DE L'AIGUA FANTÀSTICA</b>	12.30h 17.30h 18.30h
DIVENDRES <b>17</b> AGOST	Agus Ferré <b>LA FONT DE LA PLACA</b>	12.30h 17.30h 18.30h
DISSABTE <b>18</b> AGOST	Genoveva Martí i Ferré <b>LA INCREIBLE HISTÒRIA DE L'HOME AIXETA</b>	11.30h 12.30h

VESTÍBUL TEATRE TARRAGONA

AJUNTAMENT DE TARRAGONA

www.tarraconins.cat

APP TGN AIGUA

## 6.3 TAULA DE LA POBRESA ENERGÈTICA DE TARRAGONA



La Taula de la Pobresa energètica de Tarragona va sorgir del mandat del ple del consistori de 28 de març de 2014 per tal d'esdevenir una plataforma de lluita contra la problemàtica al respecte, atesa la circumstància que el territori en la seva globalitat era un dels més castigats per la crisi de Catalunya. Ematsa hi participa juntament amb altres entitats de l'entramat social i del territori, com ara:

**Les principals administracions públiques implicades ja sigui la local i l'autonòmica, representants d'entitats del tercer sector, centres universitaris i de recerca que treballen en la matèria i representants de les principals empreses subministradores d'electricitat, aigua i gas que operen a la ciutat.**

Durant el 2018, Ematsa ha participat a les reunions convocades per la Conselleria de Serveis a la persona de l'Ajuntament de Tarragona i la Regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament de Reus.

## 6.4 VOLUNTARIAT CORPORATIU

La campanya de **recollida d'aliments promoguda per Ematsa** els dies previs al Nadal 2018 va recollir, entre les seves persones treballadores, 210 kg de menjar i productes d'higiene que es van lliurar a Càritas Diocesana de Tarragona.

## 6.5 FORMACIÓ DUAL PRÀCTIQUES



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

Ematsa és un dels principals referents a l'hora d'acollir tant alumnes de formació dual com estudiants de formació professional amb crèdits de FCT (Formació en Centres de Treball) o estudiants universitaris en estada de pràctiques.

La figura del becari o estudiant en pràctiques és present en el dia a dia d'Ematsa des de començaments dels 90, en concret l'any 1991 es va signar el primer conveni de pràctiques amb la Universitat de Barcelona.

Des de llavors, Ematsa ha acollit al voltant de 189 estudiants en pràctiques procedents de diferents instituts d'educació secundària, universitats i centres formatius, tant de Tarragona:

- Universitat Rovira i Virgili
- IES Comte de Rius
- Escola de Treball
- Escola Joan XXIII
- IES Rovira i Virgili
- IES Cal·lípolis
- IES Pere Martell
- Col·legi Sagrat Cor
- IES Vidal i Barraquer
- Aula Magna
- Servei Municipal d'Ocupació (SMO)

com de fora del nostre territori:

- Universitat Autònoma de Barcelona
- Universitat de Barcelona
- IUT Perpignan
- Universitat Pompeu Fabra
- Universitat Politècnica de Catalunya
- Universitat de Navarra
- Institut Químic de Sarrià
- Universitat de Cádiz

Els àmbits de coneixement en els quals s'ha col·laborat amb aquests centres educatius inclouen, entre d'altres:

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

D'aquests estudiants en pràctiques, 20 han obtingut un contracte laboral, dels quals 12 han esdevingut contractes indefinits.

Actualment Ematsa ha mantingut durant el curs 2017-2018 convenis de formació dual amb tres entitats:

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

És precisament a l'IES Pere Martell on, a partir del treball conjunt amb l'Escola de l'Aigua, s'ha creat un Cicle Formatiu de Grau Mitjà en Xarxes, instal·lacions i estacions de tractament d'aigua. Es tracta d'una formació específica del sector aigua per habilitar tècnics en la matèria, on Ematsa col·labora també amb l'aportació de material.

## 6.6 PARC NADAL EMATSA



### Parc de nadal de Tarragona 2018-2019

La d'enguany va ser la tercera edició en què Ematsa va estar present al Parc de Nadal de Tarragona. Amb el bon regust de les dues primeres experiències, es va mantenir el taller del cicle integral de l'aigua i el de pintura, però enguany, a més, es va aprofitar l'esdeveniment per estrenar la maqueta del procés de depuració que Ematsa ha encarregat per fer divulgació d'aquest procés.

L'oferta de tallers està adaptada a infants de 3 a 12 anys i les iniciatives pretenen conscienciar de manera divertida i atractiva sobre la delicadesa d'un recurs tan necessari com l'aigua. També es pretén transmetre confiança en el consum habitual de l'aigua de l'aixeta per a ús de boca com una alternativa més econòmica i sostenible; i alhora fomentar bones pràctiques pel que fa a l'abocament de determinats residus al clavegueram.

Passats els 9 dies durant els quals un total de

# 11.450

persones van visitar el Parc Infantil de Nadal de Tarragona, 1.718 nens i nenes van participar dels 3 tallers proposats i una mitjana de 200 persones van atendre cadascun dels 4 espectacles de TarrAQUAnins que s'hi van representar.



Parc Nadal Ematsa 2018

## 6.7 XERRADES DIVULGATIVES

### Sessió divulgativa del servei d'aigua als Pallaresos

El 22 de març del 2018, dia Mundial de l'aigua, Ematsa va encetar als Pallaresos una iniciativa en forma de sessió divulgativa presencial a càrrec del Director gerent i Responsable de Clients, en la qual s'expliquen a la ciutadania tot d'aspectes vinculats a l'abastament d'aigua, com per exemple el control sanitari, la tarifa, les bonificacions i, no cal dir-ho, consells de bones pràctiques de consum.

També resulta una molt bona ocasió per resoldre dubtes i aclarir conceptes en relació a la gestió del servei de l'abastament de l'aigua.

A la sessió hi van assistir un vintena de veïns, inclosos l'alcalde i l'equip de govern municipal. La iniciativa va resultar satisfactòria pels assistents i aquest retorn ha servit per plantejar-se preparar-ne de noves per la resta de poblacions de la comunitat de serveis.



Parc Nadal Ematsa 2018

## 6.8 MITJA MARATÓ 2018

Ematsa va participar de nou a la Mitja Marató + 10 k Ciutat de Tarragona – Banco Mediolanum – Memorial Marbel Negueruela, que el 25 de novembre va celebrar la seva 27a edició.

En aquesta edició van ser 5 els treballadors d'Ematsa que no es van voler perdre una cursa que, ja està més que consolidada amb els seus més de 25 anys de trajectòria i que, amb més de 2.000 participants, és ja una gran cita de l'esport de fons a les comarques tarragonines.

**Igual que en l'edició anterior, Ematsa va col·la-**

**borar amb els organitzadors, (Patronat Municipal d'Esports de Tarragona), amb la cessió de material promocional i la instal·lació de 2 punts d'hidratació, l'un a la sortida/arribada de la cursa dins l'Anella mediterrània i un altre al Km 20 de la competició.**

Per a utilitzar més còmodament els punts d'hidratació, es van repartir 4.000 gots de paper reciclat i es va obsequiar a cada participant amb una bossa flexible per hidratar-se que complementava la motxilla que l'organització va regalar amb la inscripció.

## 6.9 CAMINADA 2018

Tot i que eren 600 les persones inscrites la II Caminada Popular del Dia de l'Aigua va aplegar a 200 participants, que malgrat l'amenaça de pluja, van iniciar el recorregut de la II caminada de l' aigua al Centre Cívic de Monnars. Els participants van recórrer 10 quilòmetres i mig de camins interiors de la zona de Llevant de Tarragona.

La jornada va incloure una visita a la depuradora de Tarragona Nord i els participants van poder endin-sar-se a les instal·lacions, que prèviament havien estat senyalitzades per garantir la seguretat. Dins la bossa que l'organització va donar als participants s'hi va incloure un tríptic informatiu sobre l'activitat que es porta a terme a la planta i les seves característiques.

La pedrera del Mèdol va ser el punt de parada per esmorzar d'uns caminants que van destacar la bel·lesa del recorregut i l'obsequi d'aquesta edició, una cantimplora d'aigua on es llegia *Aigua de l'aixeta, aigua de qualitat*.

La II caminada de l'aigua la va organitzar el Patronat Municipal d'Esports amb la col·laboració principal d'Ematsa.





## 6.10 ST. MAGÍ

### Tradicional portada de l'aigua de St. Magí

Els dies 16, 17 i 18 d'Agost els Portants de l'Aigua de Sant Magí van fer possible un any més que es complís amb la tradició de portar l'aigua miraculosa des de Sant Magí de la Brufaganya a Tarragona. En el manteniment d'aquesta tradició Ematsa hi juga també un paper important, col·laborant en la logística i la coordinació d'aquest. Quatre treballadors de l'empresa acompanyen cada any la comitiva des de Sant Magí i assisteixen els Portants en tot allò que els cal durant el viatge.

Mitjançant camions d'Ematsa s'ajuda a transportar a Tarragona més de 4.000 litres d'aigua des de les Fonts Annexes a la Capella de St. Magí. Prèviament al trasllat de l'aigua el Laboratori d'Ematsa n'analitza la seva qualitat sanitària per verificar que és absolutament innòcua.

Un cop a Tarragona, l'aigua s'aboca en un dipòsit que hi ha al Portal del Carro, on Ematsa de nou comprova que el trajecte no ha afectat a la qualitat sanitària de l'aigua. Superada amb èxit aquesta darrera verificació s'omplen els càntrics i les ampolles que es posen a la venda entre la ciutadania.

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



## 6.11 ESCOLAQUA



14 de Setembre de 2018. Després d'alguns mesos de preparació, Ematsa posa oficialment en marxa un projecte pilot amb el nom d'EscolaQUA. El seu objectiu és que tota la comunitat educativa es converteixi en prescriptora del consum habitual de l'aigua de l'aixeta i que contribueixi des del seu propi convenciment a la sensibilització i conscienciació sobre l'enorme impacte ecològic i econòmic de l'ús d'aigua embotellada.

Durant el curs 2018-2019 s'inicia una fase pilot del projecte que compta amb la participació de 6 centres educatius de la Comunitat de Serveis d'Ematsa: Escola de la Canonja, l'Arquitecte Jujol i la Sant Sebastià dels Pallaresos, l'institut-escola l'Agulla del Catllar i l'escola Marcel·lí Domingo i Sant Pere i Sant Pau de Tarragona.

La idea és que, superada la fase pilot la comunitat EscolaQUA creixi fins que els seus objectius s'integrin en les polítiques ambientals i de sostenibilitat de tots els centre educatius

EscolaQUA és un projecte de Responsabilitat Social Corporativa basat en la transferència de coneixement que recerca el canvi d'hàbits i la transformació de costums. La filosofia és la generació d'activitats en els centres educatius adaptades a les necessitats d'alumnes, mestres i famílies al voltant de l'aigua amb els següents objectius.

- Superar les resistències sobre l'ús de l'aigua de l'aixeta per reduir la petjada de carboni del consum de l'aigua de boca.
- Generar i transferir els coneixements d'Ematsa sobre l'aigua, el seu consum i la seva gestió a la comunitat educativa.
- Impulsar una xarxa col·laborativa i d'aprenentatge entre escoles, ajuntaments i Ematsa.

Les propostes que s'impulsaran a les escoles van des de rebre reptes per fer recerca dins de l'aula, a desenvolupar tallers sobre estalvi d'aigua a casa en família.

## 6.12 RESPECTA'M

L'objectiu del projecte és alinear els beneficis del consum habitual de l'aigua de l'aixeta a les nombroses iniciatives i programes vinculats a la sostenibilitat que avui dia estan ja ben integrades a l'àmbit escolar (reciclatge, consum de proximitat, eficiència energètica, entre d'altres).

L'acte oficial de l'arrencada del projecte reuneix a la Sala Fòrum d'Ematsa representats dels 6 centres que participen en la prova pilot, de Cel Rogent, que és l'empresa que coordina l'execució tècnica del projecte, tècnics del serveis municipals d'educació, els alcaldes de 3 dels municipis de la comunitat de serveis (Tarragona, Els Pallaresos i la Canonja) i com no podia ser d'altra manera d'Ematsa que a través del seu Director Gerent trasllada als assistents que Escolaqua és un dels principals eixos del projecte be@ i que cal despertar consciència sobre l'ús d'envasos de plàstic no reutilitzables amb un parell de dades per la reflexió: *"cada segon es produeixen 20.000 ampolles de plàstic i, d'aquestes, el 60% van a parar al mar. L'aigua d'aixeta té un impacte ambiental menor, de fet, contamina 1.000 vegades menys que l'aigua de l'aixeta"*.

Fins al moment el projecte té una incidència directa d'uns 280 alumnes d'11 grups i 16 docents entre mestres i directius. Aquesta prova pilot finalitza el juny del 2019 i hi ha confiança plena en que els resultats encoratjaran a ampliar el nombre de centres participants en properes edicions.



Ematsa ha participat durant l'any 2018 a les sessions de treball de la campanya Respecta'm, que des de la Conselleria de Polítiques d'Igualtat de l'Ajuntament de Tarragona, s'adreça a l'àmbit laboral. Es tracta d'una iniciativa de denúncia de conductes sexistes, tristament massa comunes encara, i que ja es va mostrar com un gran encert en l'àmbit de la cultura i les festes populars durant el anys 2016 i 2017. La bona experiència ha encoratjat la Conselleria de Polítiques d'Igualtat a vincular-hi ara agents representants del món professional i empresarial de la ciutat, entre els quals s'hi compta Ematsa.

A través de diverses sessions de treball s'ha elaborat un primer document que recull el resultat de la tasca feta pel grup motor amb les iniciatives que es posaran en marxa des de la Conselleria. Ematsa, després de participar activament a les sessions, va cedir la sala Forum per fer-ne la presentació pública per part de l'alcalde de la ciutat, la consellera de Polítiques d'Igualtat i la Directora del Programa Respecta'm.



Escolaqua



Respecta'm

## 6.13 REINVENTA'T 2018

### El canvi cultural empresarial, al Reinventa't 2018

El canvi cultural empresarial com a base per encaixar la nova revolució tecnològica. Aquesta fou la temàtica principal del Reinventa't 2018, la segona edició del debat organitzat a Tarragona per la "Asociación Española de Directivos" (AED) en què enguany va participar el Director Gerent d'Ematsa, Dani Milan. Una jornada en què també es va parlar de liderar empreses en la quarta revolució industrial o l'evolució de l'economia.

Dani Milan va aportar el seu punt de vista des d'una taula rodona que portava per títol: *Una nova cultura empresarial: alineant productes, govern corporatiu i ètica*. Juntament amb el fundador de Casa Ametller, Josep Ametller i Maria Jesús Rico, de KPMG – Catalunya van debatre sobre els eixos

que influeixen el nostre entorn social i el paper que hi juguen les empreses, que han d'assumir aquesta nova realitat per tal de ser competitives. Paral·lelament, la revolució tecnològica ens enfronta a un debat ètic, moral i de gestió de la confiança, que també cal abordar.

Durant el debat, que va reunir més de 200 persones, Milan va tenir ocasió d'aportar la visió d'Ematsa sobre els principals reptes que cal afrontar quan parlem d'aigua i residus. La jornada també va permetre donar a conèixer com Ematsa fa possible que la digitalització, la innovació, la sostenibilitat i el compromís social vagin de la mà.

## 6.14 TARRAGONA RÀDIO DEDICA UN ESPECIAL A L'ACTIVITAT D'EMATSA

*Per quins processos passa l'aigua abans d'arribar als punts de consum?*

*Quants litres d'aigua gasta de mitjana un ciutadà?*

*Quin són els motius per beure o per no beure aigua de l'aixeta habitualment?*

El 23 de novembre, el director-gerent d'Ematsa, Dani Milan; i Jordi Vallvé, de la Unitat de Gestió de la Innovació i Responsabilitat Social Corporativa, van intentar donar resposta a aquestes i altres qüestions a l'espai que Tarragona Radio va dedicar a acostar la feina d'Ematsa a la seva audiència. Es van explicar dels principals projectes que l'empresa està duent a terme, les novetats que portarà la nova directiva de l'aigua europea i l'activitat de Responsabilitat Social Corporativa que promou l'empresa.



El programa, que es fa en horari de matí i que té una audiència mitjana diària de 10 mil oïdors i 20.000 entrades al web, es pot escoltar en **aquest enllaç**.



## 6.15 CONFERÈNCIA BIO-ECONÒMIC

El passat el 14 de setembre a l'Aula Magna del Campus Catalunya de la URV es va celebrar la 9a Conferència BioEconomic® Solucions de Mobilitat Urbana Sostenible i Accessible.

Ematsa va ser present a la Conferència a través del responsable de la divisió d'Enginyeria, Projectes i Innovació i Unitat d'Aigua i Clavegueram, José Molina, explicant el paper de la distribució d'aigua com a motor d'una mobilitat sostenible. Un dels punts claus va ser la necessitat d'un procés de planificació acurat, que ha de tenir en compte totes les variables que afecten d'una manera o altra la mobilitat de l'àmbit territorial.

## 6.16 PUNT D'HIDRATACIÓ

### Enguany també a les jornades castelleres de Tarragona

Tarragona és ciutat de castells, això és ben sabut. Al 2018 Ematsa ha volgut participar en aquestes diades de Festa Major acostant l'aigua de l'aixeta als castellers. Són jornades típicament estiuenques que acostumen a ser força caloroses, circumstància que sumada al tipus d'activitat fa imprescindible una bona hidratació.

En concret, Ematsa ha col·laborat en 4 jornades: la Diada de St. Magí (18 d'agost), la del primer diumenge de festes (16 de setembre), la de Sta. Tecla (23 de setembre) i el XXVII Concurs de Castells (7 i 8 d'octubre). El punt d'hidratació és una estructura mòbil amb 8 aixetes i connectada a la xarxa pública que l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tar-

ragona (Ematsa) va instal·lar per abastir d'aigua a castellers i públic en general.

Aquest punt d'hidratació, però, no és nou. Ematsa ja l'ha utilitzat en altres esdeveniments multitudinaris com a la Caminada popular de l'aigua, el Parc de Nadal o la Mitja Marató Ciutat de Tarragona.

L'objectiu d'aquesta iniciativa és doble: per una banda donar servei eventual a esdeveniments multitudinaris a l'espai públic on hi pugui haver una demanda puntual d'aigua. I, per l'altra, contribuir a la sostenibilitat, ja que ens ajuda a

fomentar el consum habitual de l'aigua de l'aixeta i a reforçar-ne la confiança pel que fa a la seva qualitat sanitària. A Tarragona encara existeix certa recança a beure aigua de l'aixeta i aquest és un propòsit que des de l'empresa pública d'aigua es vol canviar.

En el total d'activitats del punt d'hidratació al 2018 l'han utilitzat al voltant de 9.944 persones. El consum total d'aigua a les activitats ha estat d'uns 18,5 metres cúbics i va generar un estalvi de 37.000 ampolles de 0,50cl o 9.200 de 2 litres.



7.

# INFORME DE PRINCIPALS PROVEÏDORS

7.1 Informe de principals proveïdors

7.2 Selecció de proveïdors

## 7.1 INFORME DE PRINCIPALS PROVEÏDORS

### Cadena de subministrament

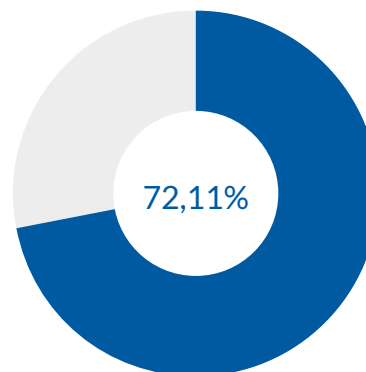
En la seva cadena de subministrament Ematsa distingeix: d'una banda, proveïdors de matèries primeres i materials diversos, i de l'altra, proveïdors de serveis.

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.
- Lectura de comptadors.
- Impressió i enviament de factures.
- Assegurances.
- Realització d'auditories administratives i dels sistemes de gestió.
- Manteniment informàtic i serveis de software.
- Renting de vehicles.
- Serveis de prevenció.

### Proveïdors



**EL 72,11% de la despesa està feta a proveïdors LOCALS**, és a dir, amb seu social dins la província de Tarragona. Cal matisar que es tracta de productes i serveis entre els quals hi ha disponible una mínima alternativa en el mercat.

### 245

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.

### 25

han estat, en 2018, els proveïdors principals de la cadena de subministrament d'Ematsa.

## 7.2 SELECCIÓ DE PROVEÏDORS



Ematsa, en la seva condició d'empresa mixta participada majoritàriament per una administració pública (Ajuntament de Tarragona), esdevé un ens subjecte a la normativa de contractació del sector públic, i, en conseqüència, amb obligació de garantir per a la contractació de subministraments, serveis i obres, els principis de publicitat, pública concurrència, transparència, confidencialitat, igualtat i no-discriminació i oferir com a resultat l'adjudicació d'un contracte a l'oferta amb millor relació qualitat-preu. En tots els expedients de pública concurrència Ematsa vetlla perquè els contractistes compleixin les seves obligacions mediambientals, socials o laborals i, amb aquest objectiu, estableix condicions especials d'execució a les clàusules contractuals.

### Qualificació de proveïdors

Un cop seleccionats, els proveïdors són informats sobre els sistemes de gestió implantats a Ematsa i se'ls indica que el seu producte o servei serà avaluat i qualificat tenint en compte criteris de qualitat, impacte al medi ambient, innocuïtat alimentària, eficiència energètica i responsabilitat social corporativa. El proveïdors es requalifiquen periòdicament.

### Informació sobre prevenció de riscos laborals. coordinació empresarial

Tal com estableix l'article 24 de la Llei de prevenció de riscos laborals, i que desenvolupa el Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, Ematsa remet als proveïdors informació i instruccions vinculades als riscos i les mesures de prevenció, protecció i d'emergència de les instal·lacions on es desenvolupen els serveis contractats i se'ls sol·licita la documentació necessària per donar compliment a la coordinació d'activitats empresarials previ a l'inici dels treballs. D'aquesta manera Ematsa s'assegura que són coneixedors de les normes de seguretat d'aplicació i estableix els criteris de vigilància i coordinació necessaris per garantir el manteniment dels nivells de seguretat necessaris.



8.

# COMPROMÍS AMB MEDI AMBIENT

8.1 Sistema de Gestió Ambiental

8.2 Consum de recursos

8.3 Gestió de residus

8.4 Estalvi de tòners i paper

8.5 Programa Acords Voluntaris

8.6 Biobserva

8.7 Renovació CEEP Label

8.8 Sanejament i Economia Circularó

## 8.1 SISTEMA DE GESTIÓ AMBIENTAL



Ematsa organitza la gestió de la companyia tenint en compte l'impacte ambiental de la seva activitat i treballa contínuament per reduir-lo, protegir el medi i promoure un desenvolupament sostenible de la seva activitat. Ematsa aplica de manera genèrica el principi de precaució, és a dir identifica, avalua i estableix un control operacional dels seus impactes ambientals d'acord al que estableix la ISO 14001:2015.

El sistema de gestió ambiental permet a tothom proposar millores i contribuir així a la sostenibilitat de l'entorn de treball a través de la bústia virtual [suggeriments@Ematsa.cat](mailto:suggeriments@Ematsa.cat).

### Avaluació d'aspectes ambientals

Els aspectes ambientals que la companyia té identificats – avaluats per activitats, processos i serveis– i que revisa anualment són:

- El consum de matèries primeres (aigua, energia, productes per la potabilització i depuració de l'aigua, paper i reactius de laboratori).
- La qualitat de l'aigua produïda, la generació de residus (perillosos i no perillosos), soroll, abocament d'aigua residual i les emissions a l'atmosfera.

Els factors que intervenen en l'avaluació dels aspectes ambientals directes són: freqüència, grau de contaminació potencial, quantitat generada (considerant l'evolució respecte anys anteriors), grau de recuperació del medi o gestió (en el cas dels residus) i capacitat real d'actuació. Es consideren aspectes ambientals significatius aquells que superen un límit establert prèviament a la seva mesura periòdica.

Els aspectes ambientals directes són aquells sobre els quals la companyia té plena capacitat d'actuació. Aquests 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 la gestió que en fan els proveïdors. D'aquells que resulten significatius, Ematsa en sol·licita evidència de la gestió adient.



## ASPECTES AMBIENTALS SIGNIFICATIUS DURANT EL 2018:

### A les oficines

- Generació de fluorescents (CER 200121).
- Generació d'aparells elèctrics i electrònics (CER 200136).
- Generació de plàstic (CER 200101).
- Generació de paper (CER200161).
- Consum d'energia elèctrica.

### A la divisió Distribució i producció

- Generació de fusta (CER 200138).
- Generació de fibrociment (CER170605).

### A Obres d'Explotació

- Consum d'energia, benzina i gasoil (combustible fòssil).

### A la divisió de Depuració

- Consum elèctric per operativa EDAR La Pobla de Mafumet.
- Generació GREIXOS EDAR Tarragona (CER190813).
- Consum producte químic laboratori de procés EDAR Tarragona.

### Obres Explotació

- Producció de residus i consum de matèries primeres de l'activitat auxiliar de neteja de les nostres instal·lacions.

### Vehicles i grups electrògens

- Emissions de gasos i partícules de combustió.
- Consum d'energia fòssil (gasoil i vehicles).

### A la gestió del Clavegueram

- Envasos metàl·lic que ha contingut biocida utilitzat per al tractament antiplagues.

### Laboratori i magatzem

- Restes de reactius, mostres productes de neteja i condicionament del material: dissolvents halogenats (CER 140602).
- Restes de reactius, mostres productes de neteja i condicionament del material: dissolvents no halogenats (CER 140603).

## 8.2 CONSUM DE RECURSOS



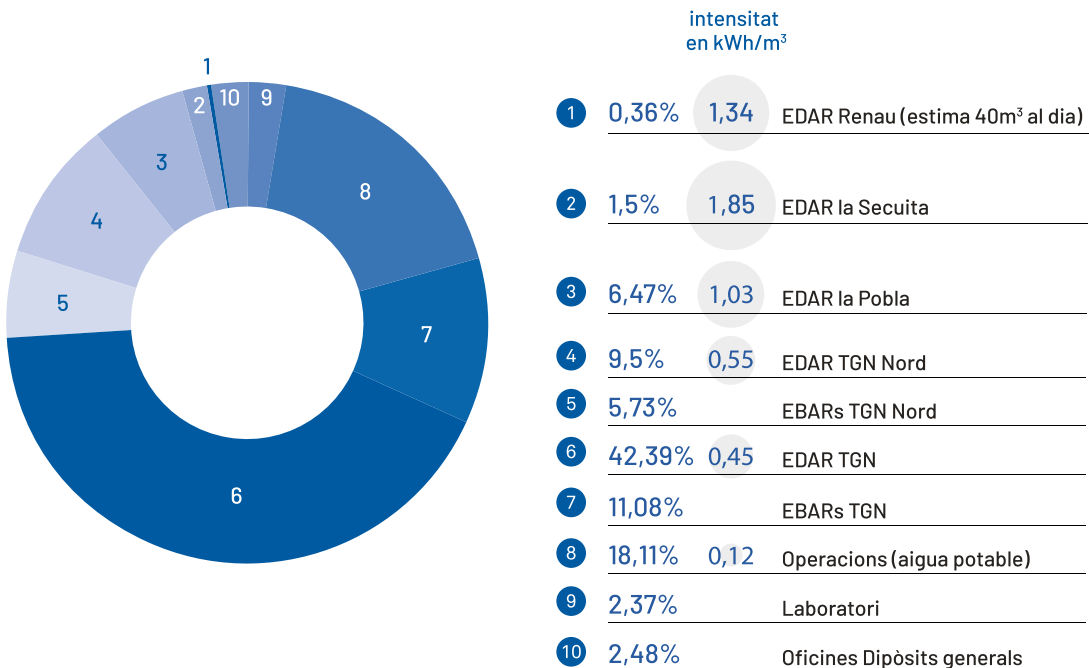
Ematsa promou un ús més sostenible dels recursos naturals i energètics per tal d'optimitzar els processos, reduir les emissions d'efecte hivernacle i minimitzar costos econòmics associats. El Sistema de Gestió de l'Energia d'Ematsa està certificat d'acord a la Norma UNE-EN ISO50001, certificació que va assolir, de forma voluntària, el febrer de 2015.



### Elements clau del sistema de gestió de l'energia

Aquest sistema adopta un enfocament del cicle de millora contínua en el model de gestió únic i es basa en una identificació i avaluació dels usos per saber els que són significatius i sobre els quals, per tant, caldrà actuar amb més celeritat per assolir resultats satisfactoris del sistema energètic.

### Intensitat ús energia



Aigua potable	m <sup>3</sup> aigua posada en xarxa	kWh consum	MJ (1 kWh= 3,6 MJ)
Operacions (aigua potable)	10.599.864	1.293.723	4.657.403
Aigua residual	m <sup>3</sup> aigua depurada		
EBARs TGN	-	791.665	2.849.994
EDAR TGN	8.420.649	3.029.153	10.904.950
EBARs TGN Nord	-	409.437	1.473.973
EDAR TGN Nord	1.981.315	678.568	2.442.845
EDAR la Pobla	448.708	462.377	1.664.557
EDAR la Secuita	58.022	107.464	386.870
EDAR Renau (estima 40m <sup>3</sup> al dia)	19.104	25.530	91.908
Altres			
Laboratori	-	169.687	610.873
Oficines Dipòsits generals	-	177.526	639.094
<b>TOTAL</b>		<b>7.145.130</b>	<b>25.722.467</b>

### Ús de combustible

Tipus	L	factor conversió kWh/L*	kWh	MJ 1 kWh = 3,6 MJ
Diesel per vehicles	62.646,64	9,95	623.317,16	2.243.941,79
Diesel per embarcacions	789,17	9,95	7.852,03	28.267,30
Diesel equips electrògens i auxiliars	1.090,00	9,95	10.845,21	39.042,74
Benzina per vehicles	0,00	9,20	0,00	0,00
Benzina per equips auxiliars	835,38	9,20	7.689,31	27.681,51
<b>Total</b>	<b>65.361,19</b>		<b>649.703,71</b>	<b>2.338.933,35</b>

## Materials consumits

	2018				
	litres	dens. kg/l.	kg.	kms.	unitats
Tubs fundició en manteniment de xarxa				1,798	
Tub Polietil.lè en manteiment xarxa				1,116	
Válvules substituïdes en xarxa					25
Hidrants i boques de rec					40
Hipoclorit OPERACIONS (kgs)	45.000	1,25	56.250		
Hipoclorit EDAR (kgs)	540	1,25	675		
Clorur Fèrric (kgs)	67.643	1,40	94.700		
Polielectròlit (kgs)			15.600		
Àcid clorhídric EDAR (kgs)			150		

## 8.3 GESTIÓ DE RESIDUS



## Residus laboratori - EB10

Residus perillosos	codi residu	t
Reactius caducats, restes de mostres sòlides i solucions aquoses amb metalls	160506	0,239
<b>Envasos de metall buits.</b> Envasos de metall buits que contenen restes de substàncies perilloses o que han estat contaminats per aquestes.	150110	0,013
<b>Envasos de vidre contaminat.</b> Envasos de vidre buits que contenen restes de substàncies perilloses o que han estat contaminats per aquestes.	150110	0,030
<b>Envasos de plàstic contaminat.</b> Envasos de plàstic buits que contenen restes de substàncies perilloses o que han estat contaminats per aquestes.	150110	0,040
<b>Restes de mostres sòlides.</b> Terres contaminades amb substàncies perilloses, excedents de mostres analitzades.	170503	0,000
<b>Dissolvents halogenats.</b> Altres dissolvents i mesclades de dissolvents halogenats.	140602	0,020
<b>Dissolvents no halogenats.</b> Altres dissolvents i mesclades de dissolvents no halogenats.	140603	0,030
<b>Fluorescents.</b> Fluorescents i altres residus que contenen mercuri.	200121	0,010
<b>Piles i acumuladors amb mercuri.</b> Piles botó generades en activitats de manteniment.	160603	0,060
<b>Piles i acumuladors amb metalls.</b> Piles bastó i altres acumuladors generades en activitats de manteniment.	160604	0,000
Pintures i vernís	080111	0,040
Olis lubricants	130205	0,009
Materials filtrants absorbents	150202	0,001

Residus no perillosos	codi residu	t
AEE	200123	0,000
Paper i cartró	200101	4,173
Vidre	200102	0,000
Plàstic	200139	3,720
Residu banal	200301	11,140
Tònners i cartutxos de tinta	080313 / 080318	0,000

Altres residus que no hi consten	codi residu	t
Anticongelant/refrigerant	160114	0,038
Deixalles de poda	200201	0,880

### Residus Àrea OPERACIONS

Residus perillosos	codi residu	t
Restes fibrociment. Material construcció amb restes de fibrociment.	170605	0,580
Aparells elèctrics i electrònics	200135 / 200136	0,016
Frigorífics i electrodomèstics	200123	-

Residus no perillosos	codi residu	t
Fusta. Provenent d'emalatges	200138	4,040
Ferralla. Mescla de metall valoritzable	200140	5,820
Runa i restes obra. Runa neta	170107	607,420
Carbó actiu usat per potabilització d'aigua crua	190904	0,000
Aparells elèctric/ electronic. raees no perillosos	200136	0,000
Oli mineral no halogenat excepte emulsions/dissolucions	120107	0,000
Líquid de frens	160113	0,000
Restes de pintura i vernís	080111	-
Residu de neteja de clavegueram	200306	218,130
Paper i cartró	200101	-
Residu banal	200301	-
Tònners i cartutxos de tinta	080313 / 080318	0,080

Altres residus que no hi consten	codi residu	t
Plàstic	200139	0,220

### Depuració: EDAR Tarragona

Residus perillosos	codi residu	t
Greixos	190813	9,980

Residus no perillosos	codi residu	t
Llots de tractament d'aigües residuals urbanes	190805	5.667,780
Residus de cribat sòlid	190801	254,400
Banals	200301	5,960
Sorres	190802 (GQ)	44,060

Altres residus	codi residu	t
Envasos que contenen restes de substàncies perilloses o estan contaminats per aquestes	150110	0,096
Productes químics de laboratori que consisteixen en substàncies perilloses, incloses les mescles de productes químics de laboratori, o les contenen	160506	0,051
Piles alcalines (excepte 160603)	160604	0,001
Mescles de formigó, maons, teules i materials ceràmics, diferents de les especificades en el codi 170106	170107	1,940
Paper i cartró	200101	0,120
Fusta diferent de l'especificada en el codi 200137	200138	0,640
Metalls	200140	5,160
Residus biodegradables	200201	2,920

### Depuració: EDAR Tarragona Nord - Altafulla

Residus no perillosos	codi residu	t
Llots de tractament d'aigües residuals urbanes	190805	1.511,220
Residus de cribat sòlid	190801	35,880
Sorres	190802 (GQ)	23,800

Altres residus que no hi consten	codi residu	t
Residus biodegradables	200201	2,920

### Depuració: EDAR de la Pobla de Mafumet

Residus no perillosos	codi residu	t
Llots de tractament d'aigües residuals urbanes	190805	783,640
Residus de cribat sòlid	190801	59,440



## Depuració: EDAR de la Secuita

Residus no perillosos	codi residu	t
Llots de tractament d'aigües residuals urbanes	190805	935

## Depuració: EDAR Renau

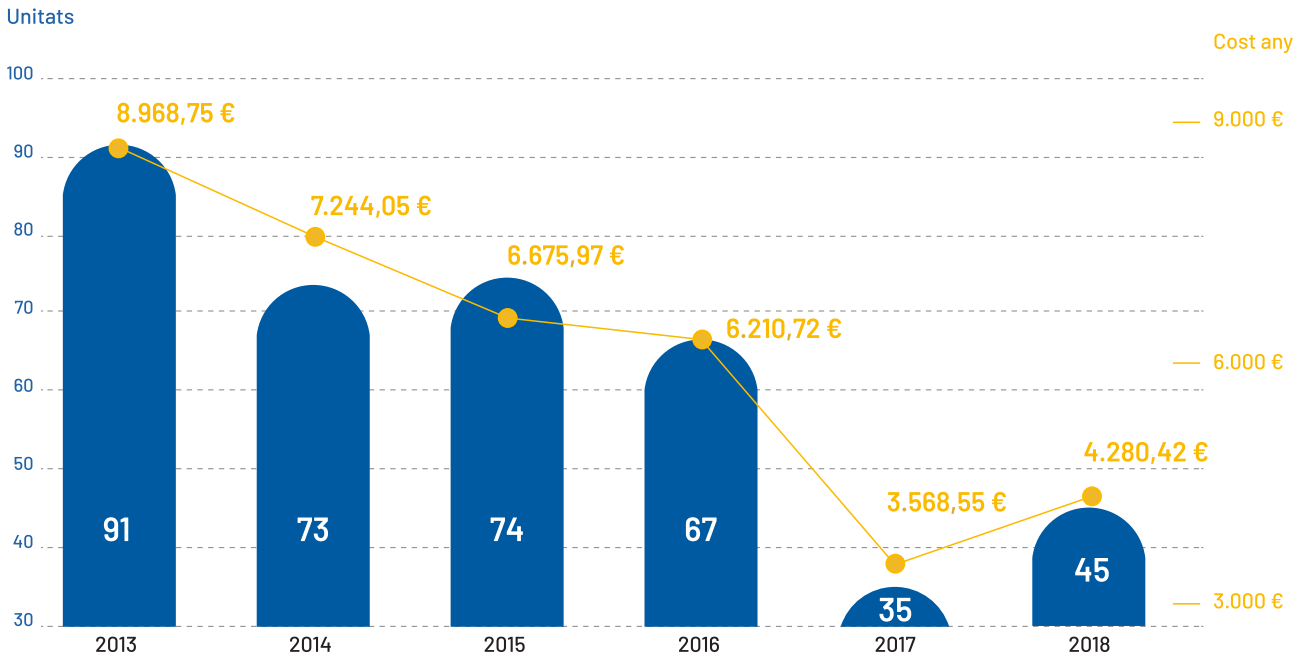
Residus no perillosos	codi residu	t
Llots de tractament d'aigües residuals urbanes	190805	84

FANGS DE DEPURACIÓ	Codi residu	t
Fangs EDAR Tarragona que van a agricultura	190805	5.743,000
Fangs EDAR Tarragona que van a compostatge	190805	224,780
<b>Subtotal EDAR TGN</b>		<b>5.967,780</b>
Fangs EDAR Altafulla que van a compostatge	190805	1.547,010
Fangs EDAR La Pobla de Mafumet que van a compostatge	190805	783,640
<b>TOTAL</b>		<b>8.298,43</b>

	2018				
	litres	dens. kg/l.	kg.	kms.	unitats
Tubs fundició en manteniment de xarxa				1,798	
Tub Polietil.lè en mantement xarxa				1,116	
Vàlvules substituïdes en xarxa					25
Hidrants i boques de rec					40
Hipoclorit OPERACIONS (kgs)	45.000	1,25	56.250		
Hipoclorit EDAR (kgs)	540	1,25	675		
Clorur Fèrric (kgs)	67.643	1,40	94.700		
Polielectròlit (kgs)			15.600		
Àcid clorhídric EDAR (kgs)			150		

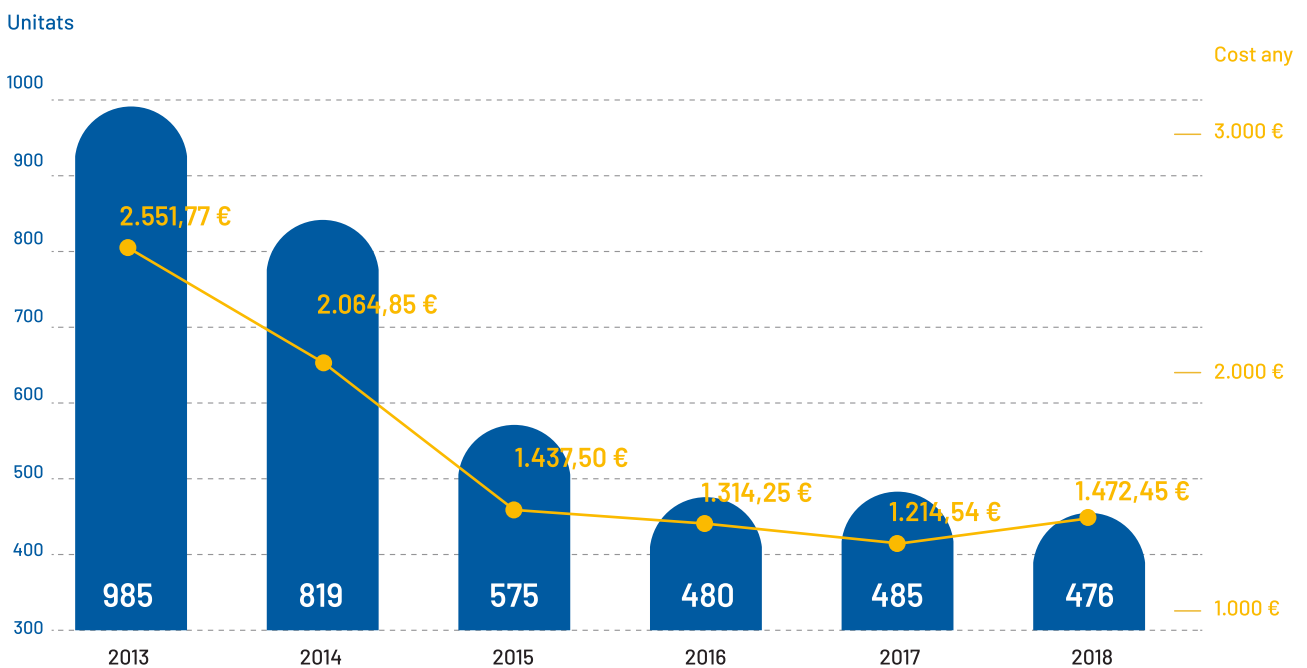
## 8.4 ESTALVI DE TÒNERS I PAPER

### Consum de tòners



### Consum de paper

#### Paquets 500 full A4



## 8.5 PROGRAMA ACORDS VOLUNTARIS



### Adhesió i compromís al programa d'acords voluntaris de reducció d'emissions GEH

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 del compromís voluntari de reducció d'emissions de GEH (CO<sub>2</sub>eq) que va més enllà del que obliga la normativa vigent i que està completament alineat amb el que estableix la nostra política de gestió integrada.

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 difusió i sensibilització al conjunt de la societat de la viabilitat i dels beneficis de reduir les emissions de GEH (CO<sub>2</sub>eq).

En bona part, gràcies a l'ús d'energies verdes, Ematsa va reduir vora un 35% la seva petjada de carboni des del 2016 i fins al 2017. A la data de presentació d'aquest informe estem calculant de nou la petjada de carboni corresponent al 2018.

Durant l'any 2018 algunes de les mesures significatives, quantificables i verificables que també han contribuït a seguir amb aquesta reducció han estat:

- Instal·lació de turbina als Dipòsits Generals de la Muntanyeta per l'aprofitar l'energia hidràulica
- Substitució de 3 vehicles de gasoil per uns altres 3 elèctrics o híbrids.
- Augment de 2 (valor real) a 10 kWh (valor teòric) en les instal·lacions fotovoltaïques a l'Edifici de Dipòsits Generals.
- Contractació d'energia elèctrica provinent de fonts renovables.



Consulteu les dades de l'adhesió a: [www.gencat.cat/canviclimatic](http://www.gencat.cat/canviclimatic)  
Codi d'adhesió: 0000

## 8.6 BIOBSERVA

Biobserva és un programa de voluntariat ambiental impulsat per SUEZ Water Spain, amb la col·laboració del Institut Català d'Ornitologia. Es tracta d'un projecte de ciència ciutadana en el qual participa Ematsa i on determinats voluntaris d'entre el seu personal recullen i aporten informació extreta de l'observació d'aus. Es segueixen aus de 22 espècies, anomenades "espècies 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 ofereixi aquest programa d'observació serviran 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 de SUEZ Spain anomenat "*De plantes de tractament d'aigua cap ha reserves de biodiversitat*", que ha estat premiat en els *European Business AWARDS for the environment*.

Per més informació es pot visitar els enllaços:

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

## 8.7 RENOVACIÓ CEEP LABEL

L'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona (Ematsa) ha rebut la renovació del segell del CEEP CSR - Label en reconeixement per la seva estratègia i bones pràctiques en Responsabilitat Social Corporativa (RSC). De fet, aquest prestigiós reconeixement s'atorga a les empreses que millor compleixen amb els compromisos i pràctiques de RSC.

En concret enguany ha estat premiat el projecte Risk Alert System.



### EMATSA - Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona

was awarded the CEEP-CSR Label for 2018-2019



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

Katherina REICHE  
CEEP President

Valeria RONZITTI  
CEEP General Secretary

Received in Stockholm, Sweden - SALAR, 11 December 2018

[DESCARREGAR BONES PRÀCTIQUES](#)

## 8.8 SANEJAMENT I ECONOMIA CIRCULAR



“En el transcurs de l’any 2018, l’Agència Catalana de l’aigua va invertir 1,4 M€ en millores al sistema de sanejament en alta de la ciutat de Tarragona. Aquest sistema es compon de les instal·lacions de les Estacions Depuradores d’Aigua Residual (EDARs) de Tarragona i la de Tarragona Nord. Les principals accions executades van ser la compra de nou equipament. Cal destacar l’adquisició d’un tractament terciari per les aigües de cadascuna de les dues EDARs. Això permet reutilitzar les aigües depurades per a diversos usos interns de les instal·lacions. Aquesta millora s’emmarca en la estratègia d’Ematsa d’aplicar polítiques d’economia circular i convertir les instal·lacions de sanejament d’aigua en “biofactories”.



9.

# INNOVACIÓ TECNOLÒGICA I MILLORA CONTINUA

9.1 SinapTIC

9.2 Risk Alert System

9.3 Metodologia LEAN

9.4 Projecte NEREUS

9.5 OPLITE

## 9.1 SINAPTIC SISTEMA DE GESTIÓ AMBIENTAL



SinapTIC Mereix una menció especial, el projecte que va néixer amb l'ambició de potenciar la capacitat innovadora de la companyia, ampliar la seva activitat coordinada amb els Ajuntaments del territori, evolucionar els processos per afrontar reptes de futur i disposar de més i millor informació per assessorar la presa de decisions.

El projecte va incloure la transformació de tres espais per dotar-los de nova tecnologia i funcionalitat. La sala diàfana, fins aleshores per usos diversos i eventuals, es va convertir en un espai polivalent amb capacitat de fins a 30 persones que integra una taula de reunions amb connexió directa al Centre de Control i especialment dissenyada per tractar possibles escenaris d'emergència o de crisi, un espai d'innovació dinàmic i informal on treballar en grup idees i projectes; i finalment un espai pensat per fer difusió de continguts.

L'antic dipòsit Pedrol, on avui hi ha el Centre de Control, també ha estat remodelat. A la part central hi ha des del 2007 el centre de control d'Ematsa.

En el marc d'aquest projecte, s'ha posat al dia tant en la seva imatge com la tecnologia dels equips, que ara permeten pensar en oferir nous serveis tant per l'activitat pròpia com per a tercers.

La corona exterior del dipòsit Pedrol, on hi havia hagut l'arxiu, s'ha convertit en un recorregut museïtzat sobre la història de l'abastament d'aigua a Tarragona. Es diu Camí de l'Aigua i mitjançant set audiovisuals i una llarga infografia fa un recorregut per la història de l'abastament d'aigua al territori on presta serveis Ematsa des dels Ibers i fins l'actualitat, deixant pel final els darrers projectes d'innovació en els quals participa la companyia.

SinapTIC deixa un llegat en forma de jornada de divulgació adreçada als diferents grups d'interès, el que cada primer dijous de juny, i sota el nom de Jornada IDEA es proposaran continguts que combinaran la innovació, com a factor comú, amb altres factors vinculats a la actualitat professional d'Ematsa, com són l'economia circular o la resiliència davant del canvi climàtic, per posar només dos exemples.

## 9.2 RISK ALERT SYSTEM

El projecte Risk Alert System va néixer per extreure la seguretat i minimitzar els riscos professionals en les tasques diàries del personal operari, desenvolupada a partir de la idea d'un dels treballadors d'Ematsa. A través dels terminals de gestió d'ordres de treball del personal operari, i gràcies a la capacitat de geolocalització i als detectors instal·lats a les instal·lacions, proporciona informació en temps real dels perills potencials de la seva activitat a les instal·lacions on estan a punt de començar-se a dur a terme la seva activitat. El 2016 es va dur a terme una prova pilot, es va fer el desenvolupament de l'aplicació i es van instal·lar detectors a 3 instal·lacions. Els resultats satisfactoris van portar a implantar detectors a la resta d'instal·lacions durant l'any 2017.

L'any 2018 s'han incorporat noves funcionalitats a l'aplicació.

### Mòdul d'incidències

Des de l'aplicació es pot informar d'una incidència en matèria de PRL. Els usuaris tenen la possibilitat de categoritzar la incidència, geolocalitzar-la, realitzar fins a 4 fotografies i/o vídeos i indicar una

descripció. El sistema, al rebre la incidència envia un correu electrònic a la persona encarregada. En funció de la categoria de la incidència, es pot fer que es notifiqui al departament corresponent.



### Notificacions Push

Les notificacions poden ser utilitzades per notificar a temps real incidències, notícies o qualsevol informació per part de l'empresa. Les notificacions push

tenen un títol i una descripció, s'hi poden adjuntar imatges. Tot des del nostre servidor web.

## 9.3 METODOLOGIA LEAN

Al llarg dels darrers mesos Ematsa ha fet un gran esforç per implantar la metodologia LEAN en la seva activitat. Aquesta metodologia ha permès revisar bona part dels seus processos i reduir tasques de poc valor afegit, per tal que l'activitat es pugui centrar encara més en cobrir les necessitats dels clients.

La implantació va començar al Laboratori a l'abril de 2017 i va durar fins el desembre de 2018. Posteriorment, s'hi han anat incorporant la resta de departaments de tota l'empresa. Durant aquest període al Laboratori s'ha demanat participació activa a les persones treballadores per analitzar i trobar solucions que facin més eficient el servei i permetin optimitzar recursos.

El projecte també ha deixat establert un punt de trobada periòdic que permet compartir la informació rellevant de l'empresa, i alhora, que tot el personal pugui fer, en primera persona, suggeriments i comentaris sobre millores en la seva feina diària. El repte, en aquest punt rau sens dubte en saber mantenir aquesta dinàmica i que permeti quedar-nos en el camí de la millora contínua.

## 9.4 PROJECTE NEREUS



El Laboratori d'Ematsa ha participat en un dels grups de treball del projecte d'investigació europeu anomenat NEREUS COST Action (NEREUS: New and Emerging challenges and opportunities in wastewater REUSE ; COST: european COrporation in Science and Technology). El grup de treball en el que participa Ematsa, d'abast internacional, doncs participen més de 50 estacions depuradores d'aigües residuals de 22 països diferents, s'ha encarregat de fer un estudi sobre la presència de bacteris resistents als antibiòtics als efluentes de les estacions depuradores.

Es conegut que la presència d'antibiòtics a les aigües residuals afavoreix l'increment de la capacitat de resistència als mateixos per part dels bacteris. En aquest sentit, l'Organització Mundial de la Salut (OMS) recomana poder monitoritzar la resistència als antibiòtics d'aquestes poblacions de bacteris

per tal de poder avaluar els riscos associats a la reutilització d'efluents quan, per exemple, es descarreguen en altres masses d'aigua superficial o s'utilitzen en l'agricultura.

A grans trets, l'estudi ha consistit en el cultiu de bacteris coliformes totals i fecals en un medi Agar mFC estàndard i la comparació dels resultats obtinguts respecte al cultiu en el mateix medi Agar mFC però modificat mitjançant l'addició de l'antibiòtic Cefotaxima, una cefalosporina de tercera generació.

A finals del 2018 el projecte està en la fase final de revisió i estudi de les dades obtingudes per l'elaboració d'un informe amb les conclusions més destacades, el qual serà publicat al segon semestre de 2019 en una revista científica de caràcter internacional.

## 50 estacions depuradoras de aguas residuales de 22 països diferents:



## 9.5 OPLITE



Ematsa participa des de l'any 2016 en un projecte per desenvolupar un sensor de mesura del biofilm a les canonades de distribució d'aigua. Aquest projecte contempla des del disseny i fabricació del sensor, fins a la seva validació en escenaris reals, fent servir una nova tecnologia basada en mesures òptiques. La mesura òptica te força avantatges respecte a mètodes ja existents atès que és menys invasiva i que està lliure de la influència d'altres factors ambientals com la temperatura o la conductivitat del medi.

Durant l'any 2017 es van finalitzar les proves de migració a l'aigua dels materials del sensor i es va dissenyar i es va començar a construir la planta pilot per validar els prototips dels dispositius.

Durant el 2018 es va finalitzar la construcció de la planta i s'acaba també la fabricació del sensor òptic. S'han iniciat les proves tant a la planta pilot com en les xarxes d'aigua d'ús de boca (Tarragona) i d'aigua regenerada del procés de depuració a través d'infraestructures creades per Aigües de Sabadell. La planta pilot construïda a Ematsa permet emular les

condicions de l'aigua a la xarxa de distribució modificant de manera senzilla i ràpida les característiques qualitatives de l'aigua (clor, temperatura, conductivitat, presència de patògens, etc.) D'aquesta manera es poden recrear condicions experimentals extremes que provoquen la formació ràpida del biofilm necessari per testejar el sensor. La planta permetrà també l'anàlisi de paràmetres com a la concentració de clor, terbolesa, concentració de microorganismes o la presència de biofilms.

Aquesta iniciativa s'emmarca en un projecte d'investigació subvencionat pel MINECO (Ministerio de Indústria, Economía, y Competitividad) per promoure el desenvolupament tecnològic, la innovació i investigació de qualitat. Els integrants del projecte, a banda d'Ematsa; són Aigües de Sabadell, l'Institut de Microelectrònica de Barcelona (IMB-CNM, CSIC) y la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB).



10.

# ANNEXOS

10.1 Criteris per l'elaboració d'aquest informe

10.2 Identificació d'aspectes materials i la seva cobertura

10.3 Índex d'indicadors GRI

10.4 Certificat de verificació de la memòria de sostenibilitat

## 10.1 CRITERIS PER L'ELABORACIÓ D'AQUEST INFORME

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

- **Vinculació i participació amb el grups d'interès.**

L'informe explica la relació que Ematsa manté amb el seu entorn, que en molts casos és una relació que ve de lluny. Hi ha un especial interès en mostrar sensibilitat envers l'acompliment de les expectatives que tenen les parts interessades; així com la voluntat de la companyia per treballar per millorar la percepció que la comunitat té dels seus serveis. L'encert en la millora de la percepció inclou un ampli ventall de factors, fins i tot comparar del 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 intern sobre la gestió de grups d'interès que descriu l'estratègia d'interacció i pauta una metodologia per reportar com evoluciona la relació amb ells. La identificació amb les parts interessades inclou també la seva segmentació i prioritització. Aquest procés periòdic es tanca dissenyant una estratègia de diàleg eficaç que permeti conèixer les necessitats i expectatives, així com la seva particular percepció del què significa el seu compliment.

- **Context de sostenibilitat.** La present memòria de sostenibilitat ofereix una visió holística de l'activitat d'Ematsa en el seu afany de perdurar en el temps i ser sostenible dins el territori que ocupa i la comunitat de la qual forma part. L'informe conté fonamentalment dades emmarcades en l'exercici 2018. No obstant, en alguns casos les dades s'acompanyen de dades d'exercicis anteriors per mostrar tendències, compromisos i reptes de futur que permetin mostrar la determinació per mantenir la millora contínua.

- **Anàlisi de la materialitat.** Aquest informe està concebut per explicar el que resulta del vincle entre Ematsa i els seus agents d'interès. El que anomenem materialitat (temes materials) la formen els impactes econòmics, socials i ambientals que són resultat inevitable d'aquesta interacció que provoca l'activitat de la companyia. A l'Annex 2 es mostra de quina manera, sota el lideratge del Comitè de Gestió Ètica i Responsabilitat Social, s'han analitzat aquests impactes per fer una identificació, classificació i posterior prioritització de les temes materials més significatius.

- **Nivell d'exhaustivitat.** Al llarg de tot el document s'ha volgut equilibrar el volum de dades i detall per evidenciar el grau d'acompliment amb els objectius de l'empresa, però sempre mirant de mantenir prou simplicitat i claredat en el seu contingut com per garantir que el document és una veritable eina transversal de comunicació útil, eficaç i entenedora per qualsevol persona que la consulta.

## 10.2 IDENTIFICACIÓ D'ASPECTES MATERIALS I LA SEVA COBERTURA

Seguint la línia de l'informe del 2017, aquesta cinquena edició de l'informe ha estat concebuda també d'acord al model Global Reporting Initiative, si bé enguany s'han adaptat els continguts a la versió "GRI Standards 2016".

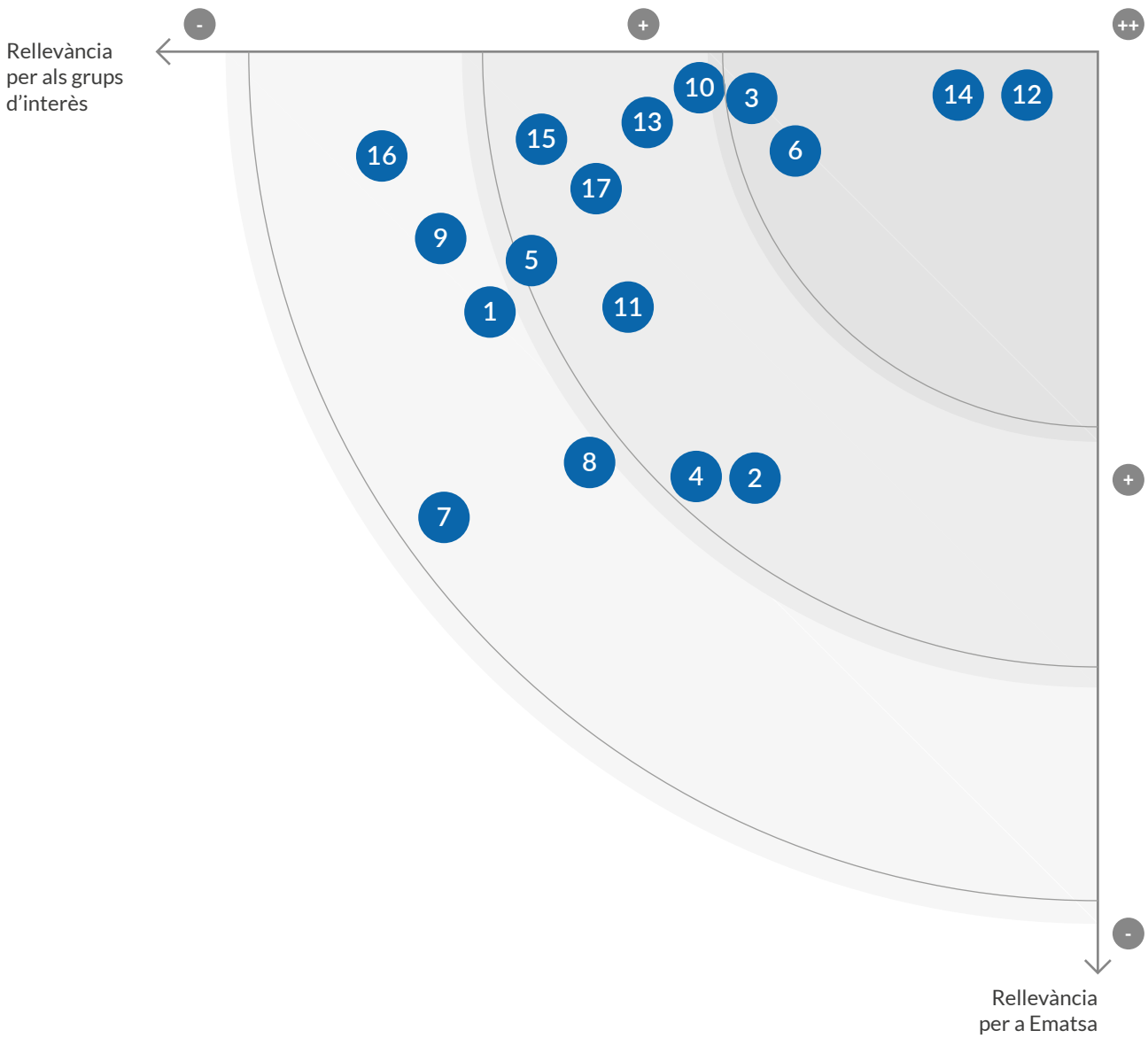
En una primera fase, el Comitè de Gestió de l'Ètica i RSC ha revisat la llista de grups d'interès identificats, tenint en compte les dades i l'experiència acumulades corresponents a l'exercici 2018. Aquesta compilació d'informació és absolutament necessària per omplir de contingut aquest informe.

Es consideren grups d'interès o parts interessades tota persona, col·lectiu, entitat o organisme sobre el qual l'activitat d'Ematsa hi pot tenir un impacte social, econòmic o ambiental, i de la mateixa manera quan la seva activitat pot influir en els objectius que Ematsa s'ha establert. En la identificació i

anàlisi dels grups d'interès es tenen en compte les seves expectatives, les seves necessitats així com la repercussió recíproca de la seva activitat amb la d'Ematsa.

Del vincle d'Ematsa amb els seus grups d'interès, se n'han identificat també les materialitats o els temes materials que es recullen al punt 3.7 d'aquest informe, al costat del grups d'interès identificats. S'entén per materialitats aquells assumptes o aspectes que vinculen més significativament cadascun del grups d'interès amb Ematsa.

Les materialitats que Ematsa ha identificat amb els seus grups d'interès són les especificades a la següent taula. Posteriorment, s'ha fet una relació d'equivalència entre les materialitats identificades i les categories i aspectes indicats a la Guia de Principios y Contenidos Básicos GRI Standards.



**Materialitats - Continguts GRI**

1 Comunicació			
Grups d'interès amb principal vinculació	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondència amb continguts específics dels Estàndards 2016
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Empleats</li> <li>» Comunitat de serveis</li> <li>» Clients aigua potable</li> <li>» Administracions reguladores</li> <li>» Proveïdors</li> <li>» Ciutadania</li> </ul>	Ematsa	Socis. Empleats. Comunitat de serveis. Clients. Ciutadania. Proveïdors.	GRI: 307 <i>Mecanismes de reclamació en matèria ambiental.</i>
			GRI: 416 <i>Comunicacions de mercadotècnia.</i>
			GRI: 417 <i>Mecanismes de reclamació per impacte social.</i>
			GRI: 407 <i>Relacions entre treballadors i la Direcció.</i>

2 Conciliació familiar			
Grups d'interès amb principal vinculació	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondència amb continguts específics dels Estàndards 2016
» Empleats.	Ematsa	Treballadors.	GRI: 407 <i>Llibertat Sindical i la negociació col·lectiva. Mecanismes de reclamació sobre les pràctiques laborals.</i>

3 Entorn psicosocial			
Grups d'interès amb principal vinculació	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondència amb continguts específics dels Estàndards 2016
» Empleats.	Ematsa	Treballadors. Administracions. Proveïdors.	GRI: 402 <i>Mecanismes de reclamació sobre les pràctiques laborals.</i>

4 Excel·lència en el servei			
Grups d'interès amb principal vinculació	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondència amb continguts específics dels Estàndards 2016
» Socis. » Comunitat de serveis. » Clients aigua potable. » Clients no d'aigua potable. » Organismes d'acreditació, certificació i homologació.	Ematsa	Clients. Ciutadania.	GRI: 414 <i>Avaluació social dels proveïdors. Comunicacions de mercadotècnica. Salut i seguretat del clients.</i>

5 Formació i desenvolupament professional			
Grups d'interès amb principal vinculació	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondència amb continguts específics dels Estàndards 2016
» Empleats » Associacions. » Ciutadania. » Ens benèfiques d'atribucions Dineràries. » Gremi instal·ladors.	Ematsa	Treballadors.	GRI: 401 <i>Llocs de treball.</i>
			GRI: 406 <i>Igualtat de retribució entre homes i dones.</i>
			GRI: 404 <i>Formació i capacitat.</i>
			GRI: 406 <i>No discriminació.</i>

6 Igualtat i equitat			
Grups d'interès amb principal vinculació	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondència amb continguts específics dels Estàndards 2016
» Empleats.	Ematsa	Treballadors. Administracions. Proveïdors.	GRI: 405 <i>No discriminació. Igualtat de retribució entre homes i dones.</i>

7 Implicació amb la comunitat			
Grups d'interès amb principal vinculació	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondència amb continguts específics dels Estàndards 2016
» Administracions reguladores. » Empleats. » Ciutadania. » Associacions. » Ajuntaments per on passa la Mina de l'Arquebisbe.	Ematsa	Comunitat local. Comunitat de serveis.	GRI: 413 <i>Comunitats locals.</i>
			GRI: 419 <i>Compliment regulatori. Mecanismes de reclamació per impacte social.</i>
			GRI: 417 <i>Política pública</i>

8 Implicació dels empleats			
Grups d'interès amb principal vinculació	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondència amb continguts específics dels Estàndards 2016
» Socis. » Ens benèfiques d'atribucions dineràries.	Ematsa	Treballadors.	

9 Innovació tecnològica			
Grups d'interès amb principal vinculació	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondència amb continguts específics dels Estàndards 2016
» Socis. » Comunitat del serveis. » Administracions reguladores. » Clients d'aigua potable. » Clients no d'aigua potable.	Ematsa	Ciutadania. Clients. Proveïdors.	GRI: 416 <i>Seguretat i Salut del client.</i>

10 Protecció del medi ambient			
Grups d'interès amb principal vinculació	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondència amb continguts específics dels Estàndards 2016
» Associacions. » Organismes d'acreditació i certificació i homologació. » Ens benèfiques d'atribucions dineràries.	Ematsa	Comunitat local.	GRI: 301 <i>Materials.</i>
			GRI: 302 <i>Energia</i>
			GRI: 303 <i>Aigua</i>
			GRI: 304 <i>Biodiversitat</i>
			GRI: 305 <i>Emissions</i>
			GRI: 306 <i>Abocaments i residus</i>
			GRI: 307 <i>Cumpliment regulatori Ambiental</i>

11 Qualitat organolèptica de l'aigua			
Grups d'interès amb principal vinculació	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondència amb continguts específics dels Estàndards 2016
» Clients d'aigua potable.	Ematsa	Clients. Ciutadania.	GRI: 414 <i>Avaluació social dels proveïdors. Comunicacions de mercadotècnia. Salut i seguretat del clients.</i>

12 Qualitat sanitària de l'aigua			
Grups d'interès amb principal vinculació	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondència amb continguts específics dels Estàndards 2016
» Clients aigua potable.	Ematsa	Clients. Ciutadania.	GRI: 416 <i>Salud y seguridad de los clientes.</i>
			GRI: 417 <i>Etiquetat de productes i serveis. Comunicacions de mercadotècnia.</i>
			GRI: 418 <i>Privacitat dels clients.</i>
			GRI: 416 <i>Compliment regulatori.</i>
			GRI: 419 <i>Compliment socioeconòmic.</i>



13 Regularitat del subministrament			
Grups d'interès amb principal vinculació	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondència amb continguts específics dels Estàndards 2016
» Clients d'aigua potable.	Ematsa	Clients. Ciutadania.	GRI: 414 <i>Avaluació social dels proveïdors. Comunicacions de mercadotècnia. Salut i seguretat del clients.</i>

14 Seguretat i salut Laboral			
Grups d'interès amb principal vinculació	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondència amb continguts específics dels Estàndards 2016
» Empleats. » Proveïdors. » Organismes d'acreditació, certificació i homologació. » Gremi instal·lacions.	Ematsa	Treballadors. Administracions. Proveïdors.	GRI: 401 <i>Llocs de treball.</i> GRI: 403 <i>Salut i seguretat al treball.</i>

15 Solvència econòmica			
Grups d'interès amb principal vinculació	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondència amb continguts específics dels Estàndards 2016
» Socis. » Proveïdors. » Organismes d'acreditació i certificació i homologació.	Ematsa.	Ematsa. Socis.	GRI: 201 <i>Acompliment econòmic.</i>

16 Tarifes			
Grups d'interès amb principal vinculació	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondència amb continguts específics dels Estàndards 2016
» Comunitat de serveis. » Administracions reguladores. » Clients no d'aigua potable.	Ematsa. Socis.	Ematsa. Socis.	GRI: 203 <i>Conseqüències econòmiques indirectes.</i>

17 Transparència			
Grups d'interès amb principal vinculació	Cobertura interna	Cobertura externa	Correspondència amb continguts específics dels Estàndards 2016
» Socis. » Comunitat de serveis. » Administracions reguladores. » Organismes d'acreditació i certificació i homologació.	Ematsa. Socis.	Socis. Comunitat de serveis. Comunitat local. Administracions reguladores i UCE. Proveïdors.	GRI: 201 <i>Acompliment econòmic.</i> GRI: 202 <i>Presència al mercat.</i> GRI: 203 <i>Impactes econòmics indirectes.</i> GRI: 204 <i>Pràctiques en la contractació pública.</i>
» Socis. » Proveïdors. » Organismes d'acreditació i certificació i homologació.	Ematsa.	Socis. Proveïdors.	GRI: 204 <i>Pràctiques en la contractació pública.</i>

## 10.3 ÍNDEX D'INDICADORS GRI

### GRI 102 Contenidos Generales

GRI		Punt de l'informe	Notes
<b>1- Perfil de l'organització</b>			
102_1	Nom de l'organització.	2.1 En relació a aquest informe.	
102_2	Descripció de les activitats de l'organització. Marques productes i serveis principals.	3.3 La nostra activitat. 3.4 Xifres i magnituds.	<i>Ematsa no porta a terme la venda d'absolutament cap producte prohibit ni modificat.</i>
102_3	Ubicació de la seu de l'organització.	2.1 En relació a aquest document.	
102_4	Nombre de països on opera l'organització i nom dels països en els que porta a terme les operacions més significatives o rellevants per als temes tractats a l'informe.	-	<i>Ematsa porta a terme la seva activitat únicament a l'estat espanyol.</i>
102_5	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	3.1 Qui som.	
102_6	Mercats servits: - Ubicacions geogràfiques on s'ofereixen els productes i serveis. - Els sectors servits. - Els tipus de clients i beneficiaris.	3.1 Qui som. 3.3 La nostra activitat.	
102_7	Grandària de l'organització: - Nombre total de treballadors. - Nombre total d'operacions. - Ingressos/vendes nets/es. - La capitalització total desglossada en termes de deutes i capital. - Quantitat de productes o serveis proporcionats o prestats.	3.1 Qui som 3.3 La nostra activitat 3.4 Xifres i magnituds 3.6 Magnituds econòmiques 4 Compromís amb l'equip humà	
102_8	Informació sobre empleats i treballadors: a) Nombre total d'empleats per contracte laboral (permanent o temporal) i per sexe. b) Nombre total d'empleats per contracte laboral (permanent o temporal) i per regió. c) Nombre total d'empleats per tipus de contracte laboral (mitja jornada o jornada completa i per sexe). d) Si una part significativa del treballador la porta a terme treballadors que no estan empleats, incloure una descripció de la naturalesa i magnitud del treball realitzat per aquests treballadors. e) Variacions significatives en 102_8 a,b i c f) Explicació de com s'han recopilat les dades incloent estimacions que s'han fet.	4 Compromís amb l'equip humà	<i>Ematsa no compta amb treballadors externs o que, per compte propi o mitjançant subcontractació, portin a terme una part substancial de l'activitat de l'organització.</i>
102_9	Descripció de la cadena de subministrament de l'organització.	7.1 Informe dels principals proveïdors	

GRI		Punt de l'informe	Notes
102_10	Els canvis significatius de grandària, estructura, propietat o cadena de subministrament de l'organització, inclosos: i. els canvis en les operacions o en la seva ubicació, inclosos obertures, tancaments i expansions d'instal·lacions; ii. Els canvis en l'estructura del capital social i altres operacions de formació, manteniment i alteració del capital (per a organitzacions del sector privat) iii. Els canvis en la ubicació dels proveïdors, l'estructura de la cadena de subministrament o les relacions amb els proveïdors, inclosos la selecció i l'acomiadament.		<i>Ematsa no identifica cap canvi significatiu que pugui afectar al contingut d'aquest informe durant l'exercici 2018.</i>
102_11	Si l'organització aplica el principi o enfocament de precaució i com es fa.	8.1 Sistema de gestió ambiental	
102_12	Llista d'estatuts, principis i altres documents de caràcter econòmic, ambiental i social desenvolupats externament i als que l'organització estigui subscripta o hi dona suport.	2. En relació a aquest document 3.8 Sistema Integrat de Gestió SIG 4.6 Seguretat i salut 6.3 Taula pobresa energètica 6.5 Formació dual i pràctiques 6.12 Reinventa't 8.1 Sistema de gestió ambiental	
102_13	Llista de les principals afiliacions a entitats del sector o altres associacions i les òrganitzacions de defensa d'interessos a nivell nacional o internacional.		<i>Ematsa pertany com a membre associat a:</i> - <i>Asociación Española de Abastecimientos de Aguas y Saneamiento (AEAS).</i> - <i>Agrupació dels Serveis d'Aigua de Catalunya (ASAC).</i> - <i>Agrupació per la promoció del port de Tarragona (APORT).</i> <i>L'organització no forma part de cap Òrgan de govern, Comitè, ni aporta cap financiació fora de la quota d'afiliació.</i>
<b>2 - Estratègia</b>			
102_14	Declaració del més alt responsable de la presa de decisions de l'organització (com el director general, el president o càrrec equivalent) sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seva estratègia per abordar la sostenibilitat.	1.1 Presentació President 1.2 Presentació Director gerent	
<b>3 - Ètica i integritat</b>			
102_16	Descripció dels valors, principis, estàndards i normes de conducta de l'organització.	3.2 Visió, missió i valors. 4.5 Codi Ètic	

GRI		Punt de l'informe	Notes
102_17	Descripció dels mecanismes interns i externs per a: i. sol·licitar assessorament sobre la conducta ètica i jurídica i sobre la integritat de l'organització; ii. informar preocupacions relacionades amb conductes no ètiques o il·legals i amb la integritat de l'organització.	4.5 Codi Ètic	
<b>4- Governança</b>			
102_18	a. L'estructura de governança de l'organització, inclosos els comitès del màxim òrgan de govern. b) Els comitès responsables de la presa de decisions sobre temes econòmics, ambientals i socials	3.5 Estructura de l'Organització	
102_19	a. Els processos de delegació d'autoritat per a temes econòmics, ambientals i socials del màxim òrgan de govern als alts executius i altres empleats.		<i>Mitjançant atorgament de poders del Consell d'Administració.</i>
102_20	a. Si l'organització ha designat un o vairs càrrecs de nivell executiu amb responsabilitat en temes econòmics, ambientals i socials. b. Si qui ocupa els càrrecs informen de forma directa al màxim òrgan de govern.		<i>Sí. a. Conseller Delegat, Director Gerent i Adjunt a Gerència. b. Rendeixen comptes periòdicament (mensual) mitjançant les reunions del Consell d'Administració.</i>
102_22	a. Composició del màxim òrgan de govern i els seus comitès d'acord amb les següents variables: i. nivell executiu o no executiu; ii. independència; iii. antiguitat en l'òrgan de govern; iv. nombre de càrrecs significatius i compromisos de cada persona i naturalesa dels compromisos; v. sexe; vi. afiliació a grups socials infrarepresentats; vii. competències relacionades amb temes econòmics, ambientals i socials; viii. representació dels grups d'interès.	3.5 Estructura de l'Organització	
102_24	a. Els processos de designació i selecció del màxim òrgan de govern i els seus comitès. b. Els criteris empleats per a designar i seleccionar als membres del màxim òrgan de govern i incloure si i com: i. participen els grups d'interès (inclosos els accionistes); ii. es té en compte la diversitat; iii. es té en compte la independència; iv. es té en compte els coneixements i l'experiència en temes econòmics, ambientals i socials.		<i>Nomenament per part dels socis d'acord a les previsions estatutàries. Article 12è dels Estatuts Socials. Escriptura de refós dels Estatuts - Notaria Francisco Armas Omedes. Núm. Protocol 1943 d'11/07/16</i>

GRI		Punt de l'informe	Notes
102_25	a. Els procediments que segueixen el màxim òrgan de govern per assegurar-se d'evitar i gestionar els conflictes d'interessos. b. Si els conflictes d'interessos es revelen als grups d'interès, inclosos, com a mínim: i. l'afiliació a diferents Juntes; ii. la participació accionaria creuada amb proveïdors i altres grups d'interès; iii. l'existència d'un accionista controlador; iv. les publicacions de la part relacionada.	4.5 Codi Ètic	Mitjançant el Codi ètic i el Comitè d'Ètica i prevenció del Risc Penal. (CEPRAN). Vegeu punt 3.5.
102_31	a. La freqüència amb la qual el màxim òrgan de govern porta a terme l'avaluació de temes econòmics, ambientals i socials i els seus impactes, riscos i oportunitats.		Mensualment. Protocol Reunions/ actes Consell d'Administració.
102_32	a. El comitè o càrrec encarregats de l'avaluació i aprovació formal de l'informe de sostenibilitat de l'organització i de garantir que es tractin tots els temes materials.		El Comitè de gestió de l'Ètica i la RSC i en darrera instància el Director gerent.
102_33	a. El procés per comunicar preocupacions crítiques al màxim òrgan de govern.		Reunions del Consell d'Administració
<b>5 - Participació de grups d'interès</b>			
102_40	a. Llista dels grups d'interès amb els que està implicada l'organització.	3.7 Grups d'interès identificats	
102_41	a. Percentatge del total d'empleats coberts en els acords de negociació col·lectiva.	4.1 Compromís amb l'equip humà.	100%
102_42	a. La base per a identificar i seleccionar als grups d'interès participants.	3.7 Grups d'interès identificats. Annex 1 Annex 2	
102_43	a. L'enfocament de l'organització respecte a la participació dels grups d'interès, inclosa la freqüència de la participació per tipus i per grup d'interès i la indicació de si alguna participació ha tingut lloc específicament com a part dels processos de preparació de l'informe.	3.7 Grups d'interès identificats. 5.4 Enquesta de satisfacció dels clients. Annex 1 Annex 2	
102_44	a. Els temes i preocupacions que han estat assenyalats a través de la participació dels grups d'interès i incloure: i. com ha respost l'organització a aquests temes i preocupacions, inclòs mitjançant l'elaboració d'informes; ii. els grups d'interès que han assenyalat cada un dels temes i les preocupacions clau.	3.7 Grups d'interès identificats. 5.4 Enquesta de satisfacció dels clients. Annex 1 Annex 2	
<b>6 - Pràctiques per l'elaboració d'informes</b>			
102_45	a. Llista de les entitats que formen part dels estats financers consolidats o documents equivalents de l'organització. b. Si alguna de les entitats que formen part dels estats financers consolidats o documents equivalents de l'organització no apareix en l'informe.		Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona S.A. Ematsa i Unió Temporal d'Empreses. Ematsa-ACSA.

GRI		Punt de l'informe	Notes
102_46	a) Explicació del procés per definir els continguts de l'informe i les cobertures dels temes. b) Explicació de com s'ha aplicat l'organització dels Principis per definir els continguts de l'informe.	a- 2. En relació a aquest document. (Abast) Annex 2 b- Annex 1	
102_47	a. Llista dels temes materials identificats en els processos de definició dels continguts de l'informe.	Annex 1 Annex 2 3.7 Grups d'interès indentificats	
102_48	a. L'efecte de qualsevol reexpressió d'informació d'informes anteriors i els motius per a tal reexpressió.		<i>Pel que fa al contingut de l'informe 2016, s'ha fet una nova avaluació de la llista de grups d'interès (vegeu punt 3.7) i de nou una prioritització de cadascun. D'altra banda també s'han revisat les materialitats sense afegir-ne ni treure'n cap (vegeu Annex 2). Si voleu comparar amb les dels anys passats teniu també disponible les memòries corresponents als exercicis 2015, 2016 i 2017 a Ematsa.cat</i>
102_49	a. Canvis significatius respecte als períodes objecte de l'informe anteriors en la llista de temes materials i Cobertures dels temes.		<i>Evolució des del model GRI G4 al Model estàndards 2016.</i>
102_50	a. Període objecte de l'informe per a la informació proporcionada.	2.1 En relació a aquest document.	
102_51	a. La data de l'informe més recent.		2017
102_52	a. El cicle d'elaboració d'informes.		Anual
102_53	a. El punt de contacte per a preguntes sobre l'informe o els seus continguts.	2.1 En relació a aquest document.	
102_54	a. Declaració de l'organització de què ha elaborat l'informe de conformitat amb els estàndards GRI, utilitzant alguna de les següents fórmules: i. "Aquest informe s'ha elaborat de conformitat amb els estàndards GRI: opció Essencial"; ii. "Aquest informe s'ha elaborat de conformitat amb els estàndards GRI: opció Exhaustiva".	2.1 En relació a aquest document.	
102_55	a. L'índex de continguts GRI, que especifica tots els estàndards GRI utilitzats i nomena i enumera tots els continguts inclosos a l'informe. b. Per a cada contingut, l'índex de continguts ha d'incloure: i. el número del contingut (continguts coberts pels estàndards GRI); ii. els números de pàgina o URL en els que es troba el contingut, sigui a l'informe o en altres materials publicats; iii. si es procedent, els motius per a l'omissió, en el cas que no sigui possible aportar el contingut necessari.	Annex 3	

GRI	Punt de l'informe	Notes
102_56	2.1 En relació a aquest document.	

## GRI 103 Enfocament de Gestió

GRI		Punt de l'informe	Notes
<b>1- Perfil de l'organització</b>			
103_1	<p>Per a cada tema material, l'organització informant ha de presentar la següent informació:</p> <p>a. L'explicació del motiu per el que el tema és material.</p> <p>b. La cobertura del tema material, que inclou una descripció de:</p> <p>i. on es produeix l'impacte;</p> <p>ii. la implicació de l'organització en els impactes. Per exemple, si l'organització ha causat o contribuït als impactes o està vinculada directament amb els impactes a través de les seves relacions de negoci.</p> <p>c. Qualsevol limitació particular relativa a la cobertura del tema.</p>	Enfocament de Gestió Annex 2	



GRI		Punt de l'informe	Notes
103_2	Per a cada tema material, l'organització informant ha de presentar la següent informació: a. Una explicació de com l'organització gestiona el tema. b. Una declaració del propòsit de l'enfocament de gestió. c. Una descripció del següent, si l'enfocament de gestió inclou aquest component: i. Polítiques ii. Compromisos iii. Objectius i fites iv. Responsabilitats v. Recursos vi. Mecanismes formals de queixa i/o reclamació vii. Accions específiques, com processos, projectes, programes i iniciatives.	Enfocament de Gestió	<p><b>Informació sobre l'enfocament de gestió econòmica relacionada amb els aspectes materials.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» 3.6 Magnituds econòmiques.</li> <li>» 7. Cadena de subministrament.</li> <li>» Annex 2</li> </ul> <p><b>Informació sobre l'enfocament de gestió social relacionada amb els aspectes materials.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» 4. Compromís amb l'equip humà.</li> <li>» 4.2 Talent i formació.</li> <li>» 4.3 Comunicació i participació.</li> <li>» 4.4 Igualtat i conciliació.</li> <li>» 4.5 Codi Ètic</li> <li>» Annex 2.</li> </ul> <p><b>Nombre de queixes per impactes a la societat arxivades, dirigides i resoltes a través de mecanismes formals de queixa.</b></p> <p><b>5.3 Gestió de Queixes. Customer Counsel.</b></p> <p><i>Nota: Ematsa ha tractat i resolt totes les queixes rebudes de les quals cap d'elles ha suposat un impacte de caràcter rellevant en la societat.</i></p> <p><i>Nombre de queixes sobre aspectes relatius a pràctiques laborals, arxivades, dirigides i resoltes a través de mecanismes formals de queixa.</i></p> <p><i>Ematsa no té constància de cap queixa rebuda relativa a motius laborals durant el 2018 i per tant tampoc cap ha estat abordada ni resolta.</i></p> <p><b>Informació sobre l'enfocament en compliment ambiental relacionat amb els aspectes materials.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» 3.8 Sist. gestió integrat.</li> <li>» 8.1 Sist. gestió ambiental.</li> <li>» 8.2 Ús eficient de l'energia.</li> <li>» Annex 2.</li> </ul> <p><b>Informació sobre l'enfocament en compliment social relacionat amb els aspectes materials.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» 4. Compromís amb l'equip humà.</li> <li>» 4.2 Talent i formació.</li> <li>» 4.3 Comunicació i participació.</li> <li>» 4.4 Igualtat i conciliació.</li> <li>» 4.5 Codi Ètic.</li> <li>» Annex 2.</li> </ul> <p><b>Informació sobre l'enfocament en drets humans relacionat amb els aspectes materials.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» 5.2 Fons Social</li> <li>» 4.4 Igualtat i conciliació.</li> <li>» Annex 2.</li> </ul> <p><b>Informació sobre l'enfocament de responsabilitat del producte relacionat amb els aspectes materials.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» 9. Innovació i avantguarda.</li> <li>» Annex 1.</li> </ul> <p><i>Nombre de queixes sobre temes ambientals arxivades, dirigides i resoltes a través de mecanismes formals de queixa.</i></p> <p><i>Ematsa ha rebut 2 queixes relatives al medi ambient durant el 2018 i que han estat analitzades i tractades de manera adient.</i></p>

GRI		Punt de l'informe	Notes
103_3	Per a cada tema material, l'organització informant ha de presentar la següent informació: a. Una explicació de com l'organització avalua l'enfocament de gestió, inclosos: i. els mecanismes d'avaluació de l'eficàcia de l'enfocament de gestió; ii. els resultats de l'avaluació de l'enfocament de gestió; iii. qualsevol modificació relacionada amb l'enfocament de gestió.	Annex 2	

### GRI 200 Estàndards econòmics

GRI		Punt de l'informe	Notes
<b>201 - Acompliment econòmic</b>			
201_1	Valor econòmic generat i distribuït: a. El valor econòmic generat i distribuït (VEGD) de forma acumulada, inclosos els components bàsics per a les operacions globals de l'organització que figuren a continuació. Si les dades es presenten sobre la base d'efectiu (caixa), s'ha d'informar de la justificació d'aquesta decisió, a més dels següents components bàsics: i. Valor econòmic directe generat: ingressos; ii. Valor econòmic distribuït: costos operacionals, salaris i beneficis dels empleats, pagaments a proveïdors de capital, pagaments al govern (per país) i inversions en la comunitat; iii. Valor econòmic retingut: "el valor econòmic directe generat" menys "el valor econòmic distribuït". b. Quan sigui significatiu, s'informa del VEGD per separat a nivell nacional, regional o de mercat i dels criteris utilitzats per definir la justificació.	3.6 Magnituds econòmiques	

GRI		Punt de l'informe	Notes
201_4	<p>Assistència financera rebuda del govern.</p> <p>a. El valor monetari total de l'assistència financera que rep l'organització de qualsevol govern durant el període objecte de l'informe, inclosos:</p> <p>i. desgravacions fiscals i crèdits fiscals;</p> <p>ii. subsidis;</p> <p>iii. subvencions per a inversions, subvencions per a recerca i desenvolupament i altres tipus de subvencions rellevants;</p> <p>iv. premis;</p> <p>v. exempció del pagament de regalies;</p> <p>vi. assistència financera de les agències de crèdit a l'exportació (ECA);</p> <p>vii. incentius financers;</p> <p>viii. altres beneficis financers proporcionats o que puguin ser proporcionats per algun govern per a alguna operació.</p> <p>b. La informació inclosa a la 201-4-a per país.</p> <p>c. Si algun govern està present en l'estructura accionarial i en quin grau ho està.</p>		<p>Assistència financera rebuda del govern.</p> <p>a. el valor monetari total de l'assistència financera que rep l'organització de qualsevol govern durant el període objecte de l'informe, inclosos:</p> <p>i. degravacions fiscals i crèdits fiscals; Bonificacions IE Energia: 23.858,78€, Deduccions IS 2017, per donatius a entitats Llei 49/2002 (L'impost de Societats de 2018 es liquidarà al juliol'19): 3.450,00 €</p> <p>Deduccions IS 2017, per incentius a determinades activitats d'interès públic (JM Tarragona 2018):90.000,00 €</p> <p>iii. subvencions per inversions, subvencions per investigació i desenvolupament i altres tipus de subvencions rellevants; OPLITE: 24.009,45€</p> <p>El valor a la resta de conceptes de l'indicador és 0.</p>
<b>202 - Presència al mercat</b>			
202_2	<p>Proporció d'alts executius contractats de la comunitat local.</p> <p>a. El percentatge d'alts executius de les ubicacions amb operacions significatives contractades en la comunitat local.</p> <p>b. La definició d'"alts executius".</p> <p>c. La definició geogràfica de l'organització per a "local".</p> <p>d. La definició utilitzada per a "les ubicacions amb operacions significatives".</p>		<p>El total de directius d'Ematsa són del Camp de Tarragona.</p>
<b>203 - Impactes econòmics indirectes</b>			
203_1	<p>Inversions en infraestructures i serveis recolzats:</p> <p>a. El grau de desenvolupament de les inversions significatives en infraestructures i serveis recolzats.</p> <p>b. Els impactes actuals o previstos en les comunitats i les economies locals, inclosos els impactes positius i negatius quan sigui procedent.</p> <p>c. Si aquestes inversions i serveis són arranjaments comercials, en espècie o pro bono.</p>	<p>9. Innovació tecnològica, avantguarda i millora contínua.</p>	

GRI		Punt de l'informe	Notes
203_2	<p>Impactes Econòmics indirectes significatius:</p> <p>a. Exemples d'impactes econòmics indirectes significatius (positius i negatius) identificats per l'organització.</p> <p>b. La importància dels impactes econòmics indirectes en el context de benchmarks externs.</p> <p>i de les prioritats dels grups d'interès, com els estàndards, protocols i agendes polítiques nacionals i internacionals.</p>	<p>a. 5.2 Fons Social</p> <p>b. Annex 1</p>	
<b>204 - Pràctiques d'adquisició</b>			
204_1	<p>Proporció de despesa en proveïdors locals:</p> <p>a. El percentatge del pressupost d'adquisicions d'ubicacions amb operacions significatives que s'empra en proveïdors de la localitat de l'operació (com el percentatge de productes i serveis que es compra a nivell local).</p> <p>b. La definició geogràfica de l'organització per a "local".</p> <p>c. La definició utilitzada per a "ubicacions amb operacions significatives".</p>	7.1 Informe de principals proveïdors.	
<b>205 - Anticorrupció</b>			
205_2	<p>Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció:</p> <p>a. El nombre total i el percentatge de membres de l'òrgan de govern als que s'hagi comunicat les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització, desglossats per regió.</p> <p>b. El nombre total i el percentatge d'empleats als que s'hagi comunicat les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització, desglossats per categoria laboral i regió.</p> <p>c. El nombre total i el percentatge de socis de negoci als que s'hagi comunicat les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització, desglossats per tipus de soci de negoci i regió. Descriure si les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització s'han comunicat a alguna altra persona o organització.</p> <p>d. El nombre total i el percentatge de membres de l'òrgan de govern que hagi rebut formació sobre anticorrupció, desglossats per regió.</p> <p>e. El nombre total i el percentatge d'empleats que hagi rebut formació sobre anticorrupció, desglossats per categoria laboral i regió.</p>		<p><i>El Codi Ètic d'Ematsa recull les polítiques i procediments anticorrupció.</i></p> <p><i>Nota a: El 100% de les persones que formen el consell d'administració coneixen el Codi Ètic d'Ematsa.</i></p> <p><i>Nota b: El 100% de les persones treballadores d'Ematsa coneixen el Codi Ètic.</i></p> <p><i>Nota c: El 100% dls socis de negoci se'ls hi ha comunicat el Codi Ètic d'Ematsa. A més, també se'ls hi comunica a les empreses proveïdores i subcontractistes amb les quals Ematsa estableix una relació comercial.</i></p>

GRI	Punt de l'informe	Notes
205_3	<p>Casos de corrupció confirmats i mesures preses:</p> <p>a. El nombre total i la naturalesa dels casos de corrupció confirmats.</p> <p>b. El nombre total de casos confirmats en els quals s'hagi acomiadat a algun empleat per corrupció o s'hagin pres mesures disciplinàries al respecte.</p> <p>c. El nombre total de casos confirmats en els quals s'hagin rescindit o no hagin renovat contractes amb socis de negoci per infraccions relacionades amb la corrupció.</p> <p>d. Els casos jurídics públics relacionats amb la corrupció interposats contra l'organització o els seus empleats durant el període objecte de l'informe i els resultats d'aquests casos.</p>	<i>Ematsa no identifica cap cas de corrupció i per tant no n'ha confirmat cap tampoc.</i>

### GRI 300 Estàndards ambientals

GRI	Punt de l'informe	Notes
<b>301 - Materials</b>		
301_1	<p>Materials utilitzats per pes o volum:</p> <p>a. El pes o el volum total dels materials usats per a produir i envasar els principals productes i serveis de L'organització durant el període objecte de l'informe, per:</p> <p>i. materials no renovables utilitzats;</p> <p>ii. materials renovables utilitzats.</p>	<p>8.2 Consum de recursos.</p> <p>8.4 Estalvi de paper i tòners.</p>
<b>302 - Energia</b>		
302_1	<p>Consum energètic dins l'organització:</p> <p>a. El consum total de combustibles procedents de fonts no renovables dins de l'organització en joules o múltiples, inclosos els tipus de combustibles utilitzats.</p> <p>b. El consum total de combustibles procedents de fonts renovables dins l'organització en joules o múltiples, inclosos els tipus de combustibles utilitzats.</p> <p>c. En joules, watts-hora o múltiples, el total del:</p> <p>i. Consum d'electricitat</p> <p>ii. Consum de calefacció</p> <p>iii. Consum de refrigeració</p> <p>iv. Consum de vapor</p> <p>d. En joules, watts-hora o múltiples, el total de:</p> <p>i. L'electricitat venuda</p> <p>ii. La calefacció venuda</p> <p>iii. La refrigeració venuda</p> <p>iv. El vapor venut</p> <p>e. El consum total d'energia dins de l'organització, en juliols o múltiples.</p> <p>f. Els estàndards, les metodologies, els supòsits o les eines de càlcul utilitzats.</p> <p>g. La font dels factors de conversió utilitzats.</p>	8.2 Consum de recursos.

GRI		Punt de l'informe	Notes
302_3	<p>Intensitat energètica: L'organització informant ha de presentar la següent informació:</p> <p>a. La ràtio d'intensitat energètica de l'organització.</p> <p>b. Els paràmetres (denominador) específics que s'hagin seleccionat per calcular la ràtio.</p> <p>c. Els tipus d'energia inclosos en la ràtio d'intensitat (combustible, electricitat, calefacció, refrigeració, vapor o tots).</p> <p>d. Si la ràtio abasta el consum energètic dins de l'organització, fora d'ella o tots dos.</p>	8.2 Consum de recursos	
302_4	<p>Reducció del consum energètic:</p> <p>a. La reducció de consum energètic assolida com a resultat directe de les iniciatives de conservació i eficiència, en joules o múltiples.</p> <p>b. Els tipus d'energia inclosos en aquesta reducció (combustible, electricitat, calefacció, refrigeració, vapor o tots).</p> <p>c. La base del càlcul de la reducció del consum energètic, com l'any base o la línia base, inclosa la justificació de la selecció.</p> <p>d. Els estàndards, les metodologies, les suposicions o les eines de càlcul utilitzats.</p>	8.2 Consum de recursos	
<b>303 - Aigua</b>			
303_1	<p>Extracció d'aigua per font:</p> <p>a. El volum total d'aigua extreta, desglossat per les següents fonts:</p> <p>i. aigües superficials, inclosa l'aigua d'aiguamolls, rius, llacs i oceans;</p> <p>ii. aigües subterrànies;</p> <p>iii. aigua de pluja recollida i emmagatzemada directament per l'organització;</p> <p>iv. aigües residuals d'una altra organització;</p> <p>v. subministraments municipals d'aigua o altres serveis hídrics públics o privats.</p> <p>b. Els estàndards, les metodologies i les suposicions utilitzats.</p>	3.4 Xifres i magnituds.	
303_3	<p>Aigua reciclada i reutilitzada:</p> <p>a. El volum total d'aigua reciclada i reutilitzada per l'organització.</p> <p>b. El volum total d'aigua reciclada i reutilitzada expressat com percentatge de l'extracció total d'aigua, com s'indica al contingut 303-1.</p> <p>c. Els estàndards, les metodologies i les suposicions utilitzats.</p>		<i>Ematsa no recicla ni reutilitza aigua.</i>
<b>306 - Efluent i residus</b>			
306_1	<p>Abocament d'aigües en funció de la seva qualitat i destí:</p> <p>a. El volum total d'abocaments d'aigua programats i no programats per:</p> <p>i. destí;</p> <p>ii. qualitat de l'aigua, inclòs el mètode de tractament;</p> <p>iii. si l'aigua va ser reutilitzada per una altra organització.</p> <p>b. Els estàndards, les metodologies i les suposicions utilitzats.</p>	3.4 Xifres i magnituds.	

GRI		Punt de l'informe	Notes
306_4	<p>Transport de residus perillosos:</p> <p>a. El pes total de cada un dels següents:</p> <p>i. Residus perillosos transportats</p> <p>ii. Residus perillosos importats</p> <p>iii. Residus perillosos exportats</p> <p>iv. Residus perillosos tractats</p> <p>b. El percentatge de residus perillosos transportats a altres països.</p> <p>c. Els estàndards, les metodologies i les suposicions utilitzats.</p>	8.3 Gestió de residus	<i>Ematsa no transporta, importa ni exporta residus fora de l'Estat Espanyol.</i>
<b>307 - Cumpliment ambiental</b>			
307_1	<p>Incompliment de la legislació i normativa ambiental:</p> <p>a. Les multes i les sancions no monetàries significatives per l'incompliment de les lleis o normatives en matèria de medi ambient i indicar:</p> <p>i. el valor monetari total de les multes significatives;</p> <p>ii. el nombre total de sancions no monetàries;</p> <p>iii. els casos sotmesos a mecanismes de resolució de litigis.</p> <p>b. Si l'organització no ha identificat incompliments de les lleis o normatives.</p>		<i>No ha estat imposada cap multa ni sanció no monetària a Ematsa per incompliment de la normativa ambiental durant el 2018.</i>

## GRI 400 Estàndards socials

GRI		Punt de l'informe	Notes
<b>401- Ocupació</b>			
401_1	<p>Noves contractacions d'empleats i rotació de personal:</p> <p>a. El nombre total i la taxa de noves contractacions d'empleats durant el període objecte de l'informe, per grup d'edat, sexe i regió.</p> <p>b. El nombre total i la taxa de rotació de personal durant el període objecte de l'informe, per grup d'edat, sexe i regió.</p>	4. L'equip humà en xifres	
<b>402 - Relacions treballador-empresa</b>			
402_1	<p>Terminis d'avís mínims sobre canvis operacionals:</p> <p>a. El nombre mínim de setmanes d'avís que se sol donar als empleats i els seus representants abans de l'aplicació de canvis operacionals significatius que podrien afectar de forma considerable.</p> <p>b. Per a les organitzacions amb acords de negociació col·lectiva, si el termini d'avís i les disposicions per a la consulta i negociació s'especifiquen en els acords col·lectius.</p>		<i>El període mínim de preavis relatiu a canvis organitzatius dels treballadors és establert al Conveni Estatal del sector Aigua (vegeu BOE 21/10/2013 i a l'Estatut dels Treballadors).</i>
<b>403 - Seguretat i salut en el treball</b>			
403_1	<p>Representació dels treballadors en comitès formals treballador-empresa de salut i seguretat:</p> <p>a. El nivell al qual els comitès formals treballador-empresa de salut i seguretat funcionen dins de l'organització.</p> <p>b. El percentatge de treballadors el treball o lloc de treball sigui objecte de control per part de l'organització i que estiguin representats per comitès formals treballador-empresa de salut i seguretat.</p>	4.1 L'equip humà en xifres	
<b>404 - Formació i aprenentatge</b>			
404_1	<p>Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat:</p> <p>a. La mitjana d'hores de formació que els Empleats de l'organització hagin tingut durant el període objecte de l'informe, per:</p> <p>i. sexe;</p> <p>ii. categoria laboral.</p>	4.2 Talent i formació	
<b>405 - Diversitat i igualtat d'oportunitats</b>			
405_2	<p>Ràtio del salari base i de la remuneració de dones enfront d'homes:</p> <p>a. La ràtio del salari base i de la remuneració de dones enfront d'homes per a cada categoria laboral, per ubicació amb operacions significatives.</p> <p>b. La definició utilitzada per a "ubicació amb operacions significatives".</p>	4.1 Equip humà en xifres.	<i>No hi ha absolutament cap diferència a la taula de retribucions aprovada pel conveni dels treballadors.</i>



GRI	Punt de l'informe	Notes
<b>406 - No discriminació</b>		
406_1	<p>Casos de discriminació i accions correctives empreses:</p> <p>a. El nombre total de casos de discriminació durant el període objecte de l'informe.</p> <p>b. L'estatus dels casos i les accions empreses pel que fa al següent:</p> <p>i. cas avaluat per l'organització;</p> <p>ii. aplicació de plans de reparació en curs;</p> <p>iii. plans de reparació els resultats hagin estat implementats a través de processos de revisió i gestió interns rutinaris;</p> <p>iv. cas que ja no està subjecte a accions.</p>	<p>4.4 Igualtat i conciliació.</p> <p>4.7 Protocol Assetjament</p> <p>6.12 Respecta'm</p> <p><i>No hi ha casos d'assetjament detectats per l'empresa</i></p>
<b>407 - Llibertat d'associació i negociació col·lectiva</b>		
407_1	<p>Operacions i proveïdors on el dret a la llibertat d'associació i negociació col·lectiva podria estar en risc:</p> <p>a. Les operacions i els proveïdors en els quals els drets dels treballadors a exercir la llibertat d'associació i la negociació col·lectiva puguin infringir-o corrin risc significatiu pel que fa a algun dels següents punts:</p> <p>i. el tipus d'operació (com una planta de fabricació) i el proveïdor;</p> <p>ii. els països o les àrees geogràfiques amb operacions i proveïdors que es consideri que estan en risc.</p> <p>b. Les mesures adoptades per l'organització en el període objecte de l'informe i dirigides a recolzar el dret a exercir la llibertat d'associació i negociació col·lectiva.</p>	
<b>413 - Comunitats locals</b>		
413_2	<p>Operacions amb impactes negatius significatius - reals o potencials - a les comunitats locals:</p> <p>a. Les operacions amb impactes negatius significatius - reals o potencials - a les comunitats locals, i incloure:</p> <p>i. la ubicació de les operacions;</p> <p>ii. les operacions amb impactes negatius significatius reals o potencials.</p>	<p><i>Ematsa no identifica cap acció amb impacte negatiu actual o potencial en la comunitat local.</i></p>
<b>414 - Avaluació social dels proveïdors</b>		
414_1	<p>Nous proveïdors que han passat filtres de selecció d'acord amb els criteris socials:</p> <p>a. El percentatge de nous proveïdors avaluats i seleccionats d'acord amb els criteris socials.</p>	<p>7.2 Selecció i avaluació de proveïdors</p>

GRI	Punt de l'informe	Notes
<b>415 - Política pública</b>		
415_1	<p>Contribució a partits i / o representants polítics:</p> <p>a. El valor monetari total de les contribucions a partits i / o representants polítics -financeres o en espècie- que l'organització hagi realitzat directament o indirectament per país i destinatari / beneficiari.</p> <p>b. Si escau, com es va estimar el valor monetari de les contribucions en espècie.</p>	<p><i>Tal com cita textualment el Codi Ètic d'Ematsa: "Ematsa no finança cap tipus d'activitat política".</i></p> <p><i>Aquesta informació es pot trobar al Codi Ètic d'Ematsa a "06 Els nostres principis aplicats a l'entorn" pàgina 14.</i></p>
<b>416 - Salut i seguretat dels clients</b>		
416_1	<p>Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes o serveis.</p> <p>a. El percentatge de categories de productes i serveis significatives per a les que s'avaluïn els impactes en la salut i seguretat a fi de fer millores.</p>	<p>3.8 Sistema de Gestió integrat</p> <p><i>Ematsa no identifica cap acció amb impacte negatiu actual o potencial en la salut o seguretat de les persones.</i></p>
416_2	<p>Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i seguretat de les categories de productes i serveis:</p> <p>a. El nombre total de casos d'incompliment de les normatives o codis voluntaris relatius als impactes en la salut i seguretat dels productes i serveis en el període objecte de l'informe, per:</p> <p>i. casos d'incompliment de les normatives que donen lloc a multes o sancions;</p> <p>ii. casos d'incompliment de les normatives que donen lloc a advertències;</p> <p>iii. casos d'incompliment de codis voluntaris.</p> <p>b. Si l'organització no ha identificat incompliments de les normatives o codis voluntaris, n'hi ha prou amb assenyalar aquest fet en una declaració breu.</p>	<p><i>Ematsa no identifica cap acció amb impacte negatiu actual o potencial en la comunitat local.</i></p>
<b>417 - Màrqueting i etiquetat</b>		
417_3	<p>Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting:</p> <p>a. El nombre total de casos d'incompliment de les normatives o codis voluntaris relacionats amb les comunicacions de màrqueting, com a publicitat, promoció i patrocini, per:</p> <p>i. casos d'incompliment de les normatives que donen lloc a multes o sancions;</p> <p>ii. casos d'incompliment de les normatives que donen lloc a advertències;</p> <p>iii. casos d'incompliment de codis voluntaris.</p> <p>b. Si l'organització no ha identificat incompliments de les normatives o codis voluntaris, n'hi ha prou amb assenyalar aquest fet en una declaració breu.</p>	<p><i>Ematsa no té constància de cap incompliment de regulacions relatives a comunicacions de màrqueting, inclosa publicitat, promocions i patrocinis.</i></p>

GRI	Punt de l'informe	Notes
<b>418 - Privacitat del client</b>		
418_1	<p>Reclamacions fonamentades relatives a violacions de la privacitat del client i pèrdua de dades del client:</p> <p>a. El nombre total de reclamacions fonamentades relatives a violacions de la privacitat del client, classificades per:</p> <p>i. reclamacions rebudes per terceres parts i corroborades per l'organització;</p> <p>ii. reclamacions d'autoritats reguladores.</p> <p>b. El nombre total de casos identificats de filtracions, robatoris o pèrdues de dades de clients.</p> <p>c. Si l'organització no ha identificat cap reclamació fonamentada, només cal assenyalar aquest fet en una declaració breu.</p>	<p><i>Ematsa no té constància de cap queixa rebuda relativa a la privacitat i la fuga de dades personals de clients durant el 2018 i per tant, tampoc cap ha estat resolta.</i></p>
<b>419 - Compliment socioeconòmic</b>		
419_1	<p>Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic:</p> <p>a. Les multes i les sancions no monetàries significatives per l'incompliment de lleis o normatives en matèria social o econòmica pel que fa al següent:</p> <p>i. el valor monetari total de les multes significatives;</p> <p>ii. el nombre total de sancions no monetàries;</p> <p>iii. els casos sotmesos a mecanismes de resolució de litigis.</p> <p>b. Si l'organització no ha identificat incompliments de lleis o normatives, només cal assenyalar aquest fet en una declaració breu.</p> <p>c. El context en el qual es va incórrer en multes i sancions no monetàries significatives.</p>	<p><i>No ha estat imposada cap multa ni sanció no monetària a Ematsa per incompliment de lleis o regulacions durant el 2018.</i></p> <p><i>No ha estat imposada cap multa ni sanció relacionada amb l'incompliment de la normativa relativa al subministrament i ús de productes i serveis durant el 2018.</i></p>

## 10.4 CERTIFICAT DE VERIFICACIÓ DE LA MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT

# AENOR

## VERIFICACIÓ DE LA MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT

VMS-2019/0021

AENOR ha verificat que la Memòria de l'empresa:

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

**TITULADA: RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA 2018**

Conforme amb: GRI Standards

Opció GRI aplicada: Essencial

Procés de Verificació: Per concedir aquest Document de Verificació, AENOR ha comprovat l'adequació de la memòria al requerit per GRI i ha traçat les dades i informació continguts en aquesta.

Data d'emissió: 2019-05-24



Rafael GARCÍA MEIRO  
Director General

Original Electrónico

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



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

[www.Ematsa.cat](http://www.Ematsa.cat)