

INFORME DE RESPONSABILITAT  
SOCIAL CORPORATIVA

INFORME DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA

CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY REPORT





# 2015

INFORME DE RESPONSABILITAT  
SOCIAL CORPORATIVA

INFORME DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA

CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY REPORT

# ÍNDEX

## Índice Index

### 01 PRESENTACIONS

Presentaciones  
Presentations

07 1.1 President  
09 1.2 Director gerent

07 1.1 Presidente  
09 1.2 Director gerente

07 1.1 President  
09 1.2 Managing director

### 02 EN RELACIÓ A AQUEST DOCUMENT

En relación a este documento  
In relation to this document

13 En relació a aquest document

13 En relación a este documento

13 In relation to this document

### 03 SOBRE NOSALTRES

Sobre nosotros  
About us

16 3.1 Qui som?  
18 3.2 Visió, missió, valors  
20 3.3 La nostra activitat  
24 3.4 Xifres i magnituds  
27 3.5 Estructura de l'organització  
32 3.6 Magnituds econòmiques  
34 3.7 Grups d'interès identificats  
38 3.8 Sistema de gestió integrat  
53 3.9 Portal de transparència

16 3.1 ¿Quiénes somos?  
18 3.2 Visión, misión, valores  
20 3.3 Nuestra actividad  
24 3.4 Cifras y magnitudes  
27 3.5 Estructura de la organización  
32 3.6 Magnitudes económicas  
34 3.7 Grupos de interés identificados  
38 3.8 Sistema de gestión integrado  
53 3.9 Portal de transparencia

16 3.1 Who we are  
18 3.2 Vision, mission, values  
20 3.3 Our activity  
24 3.4 Figures and scales  
27 3.5 Organization structure  
32 3.6 Economical scales  
34 3.7 Identified groups of interest  
38 3.8 Integrated management system  
53 3.9 Transparency portal

### 04 COMPROMÍS AMB ELS NOSTRES EMPLEATS

Compromiso con nuestros empleados  
Commitment to our employees

56 4.1 Equip humà  
60 4.2 Talent i formació  
66 4.3 Newsletter  
66 4.4 Igualtat i conciliació  
71 4.5 Codi ètic  
72 4.6 Bústies bones idees  
72 4.7 Sistema de gestió PRL

56 4.1 Equipo humano  
60 4.2 Talento y formación  
66 4.3 Newsletter  
66 4.4 Igualdad y conciliación  
71 4.5 Código ético  
72 4.6 Buzones buenas ideas  
72 4.7 Sistema de gestión PRL

56 4.1 Human team  
60 4.2 Talent and training  
66 4.3 Newsletter  
66 4.4 Equality and conciliation  
71 4.5 Code of Ethics  
72 4.6 Suggestion mailbox  
72 4.7 Management system PRL

**05****COMPROMÍS AMB  
ELS NOSTRES  
CLIENTS****Compromiso con  
nuestros clientes**  
Commitment to our  
customers

- 78** 5.1 Carta de compromisos
- 80** 5.2 Canals d'atenció al client
- 82** 5.3 Fons Social
- 83** 5.4 Customer Counsel
- 85** 5.5 Enquesta de satisfacció dels clients

- 78** 5.1 Carta de compromisos
- 80** 5.2 Canales de atención al cliente
- 82** 5.3 Fondo Social
- 83** 5.4 Customer Counsel
- 85** 5.5 Encuesta de satisfacción de los clientes

- 78** 5.1 Letter of commitments
- 80** 5.2 Customer Service Channel
- 82** 5.3 Social fund
- 83** 5.4 Customer Counsel
- 85** 5.5 Customer satisfaction survey

**06****COMPROMISO CON  
LA COMUNIDAD  
LOCAL****Compromiso con la  
comunidad local**  
Commitment to the  
Local Community

- 92** 6.1 L'apropament del cicle integral de l'aigua a les escoles
- 93** 6.2 Sant Magí
- 94** 6.3 Gestió per a la protecció de la qualitat d'aigües de bany a les platges de Tarragona
- 95** 6.4 Taula de pobresa energètica de Tarragona
- 96** 6.5 Voluntariat corporatiu

- 92** 6.1 El acercamiento del ciclo integral del agua a los colegios
- 93** 6.2 Sant Magí
- 94** 6.3 Gestión para la protección de la calidad de aguas de baño en las playas de Tarragona
- 95** 6.4 Mesa de pobreza energética de Tarragona
- 96** 6.5 Voluntariado corporativo

- 92** 6.1 Bringing the water cycle at schools
- 93** 6.2 San Magí
- 94** 6.3 Bathing water quality protection management on Tarragona's beaches
- 95** 6.4 Tarragona's Energy poverty Bureau
- 96** 6.5 Corporate volunteering

**07****CADENA DE  
SUBMINISTRAMENT**  
Cadena de suministro  
Supply Chain

- 98** 7.1 Principals proveïdors
- 100** 7.2 Selecció de proveïdors

- 98** 7.1 Principales proveedores
- 100** 7.2 Selección de proveedores

- 98** 7.1 Main suppliers
- 100** 7.2 Appointing suppliers

**08**

## COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

### Compromiso con el medio ambiente

### Commitment to the environment

- |            |   |            |   |            |   |
|------------|---|------------|---|------------|---|
| <b>104</b> | 8.1 Sistema de gestió mediambiental   | <b>104</b> | 8.1 Sistema de gestión medioambiental   | <b>104</b> | 8.1 <i>Environmental management system</i>  |
| <b>107</b> | 8.2 Sistema de gestió d'eficiència energètica                                       | <b>107</b> | 8.2 Sistema de gestión de eficiencia energética   | <b>107</b> | 8.2 <i>Energy efficiency management system</i>                                      |
| <b>113</b> | 8.3 Adhesió i compromís al programa d'acords voluntaris de reducció d'emissions GEH | <b>113</b> | 8.3 Adhesión y compromiso al programa de acuerdos voluntarios de reducción de emisiones GEH | <b>113</b> | 8.3 <i>Commitment to the Program of Voluntary Agreements for Emission Reduction</i> |
| <b>115</b> | 8.4 Projectes ECOTOX  | <b>115</b> | 8.4 Proyectos ECOTOX  | <b>115</b> | 8.4 <i>ECOTOX project</i>   |
| <b>116</b> | 8.5 Generació de residus  | <b>116</b> | 8.5 Generación de residuos  | <b>116</b> | 8.5 <i>Waste generation</i>   |

**09**

## INNOVACIÓ, AVANTGUARDA I MILLORA CONTÍNUA

### Innovación, vanguardia y mejora continua

### Innovation, avant-garde and continuous improvement

- |            |   |            |   |            |  |
|------------|---|------------|---|------------|--|
| <b>124</b> | 9.1 EN@IGU@: aprofitament de l'energia de l'aigua           | <b>124</b> | 9.1 EN@IGU@: aprovechamiento de la energía del agua       | <b>124</b> | 9.1 <i>EN@IGU@ 2017: Use of water power</i>                |
| <b>125</b> | 9.2 AQUA 2017: control en continu de la qualitat de l'aigua | <b>125</b> | 9.2 AQUA 2017: control en continuo de la calidad del agua | <b>125</b> | 9.2 <i>AQUA 2017: On-going monitoring of water quality</i> |
| <b>126</b> | 9.3 Telecontrol clima: equips de climatització              | <b>126</b> | 9.3 Telecontrol clima: equipos de climatización           | <b>126</b> | 9.3 <i>REMOTE CLIMATE: HVAC Equipment</i>                  |
| <b>127</b> | 9.4 Inverter: inversor de corrent per a vehicles            | <b>127</b> | 9.4 Inverter: inversor de equipos de climatización        | <b>127</b> | 9.4 <i>Inverter: Power inverter for vehicles</i>           |
| <b>128</b> | 9.5 LEGIO: quantificació de legionel·la                     | <b>128</b> | 9.4 Inverter: inversor de corriente para vehículos        | <b>128</b> | 9.5 <i>LEGIO: Quantification of Legionella</i>             |
| <b>129</b> | 9.6 VIRED: avisos als clients per SMS                       | <b>128</b> | 9.5 LEGIO: cuantificación de legionela                    | <b>129</b> | 9.6 <i>VIRED: Notifying customers by text messages</i>     |
|            |   | <b>129</b> | 9.6 VIRED: avisos a los clientes por SMS                  |            |  |

**AA**

## ANNEXOS

### Anexos

### Annexes

- |            |  |            |  |            |  |
|------------|--|------------|--|------------|--|
| <b>132</b> | A.1 Criteris per a l'elaboració d'aquest informe           | <b>132</b> | A.1 Criterios para la elaboración de este informe        | <b>132</b> | A.1 <i>Criteria for the preparation of this report</i>     |
| <b>134</b> | A.2 Identificació d'aspectes materials i la seva cobertura | <b>134</b> | A.2 Identificación de aspectos materiales y su cobertura | <b>134</b> | A.2 <i>Identification and coverage of material aspects</i> |
| <b>142</b> | A.3 Indicadors GRI   | <b>142</b> | A.3 Indicadores GRI                                      | <b>142</b> | A.3 <i>GRI indicators</i>                                  |
| <b>154</b> | A.4 Notes  | <b>154</b> | A.4 Notas  | <b>154</b> | A.4 <i>Notes</i>   |
| <b>160</b> | A.5 Informe de verificació                                 | <b>160</b> | A.5 Informe de verificación                              | <b>160</b> | A.5 <i>Verification report</i>                             |



A close-up photograph of water flowing from a chrome faucet into a clear glass. The water is captured in motion, creating a blurred, dynamic effect. The entire image is overlaid with a semi-transparent blue filter. A white, rounded rectangular frame is centered on the page, containing the number '01.'. Below the frame, the word 'PRESENTACIONES' is written in a bold, white, sans-serif font. Underneath that, the words 'Presentaciones' and 'Presentations' are stacked in a smaller, lighter-weight white font.

01.

# PRESENTACIONES

Presentaciones

Presentations



# JOSEP FÈLIX BALLESTEROS

President de l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona (Ematsa)  
**Presidente de la Empresa Municipal Mixta de Aguas de Tarragona (Ematsa)**  
*President of Ematsa, Municipal joint venture Tarragona Water Ltd*





L'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, SA (Ematsa) gestiona des de fa més de 30 anys i garanteix un subministrament d'aigua de qualitat per a tota la ciutadania. Més de 110 professionals que comparteixen el compromís i responsabilitat per garantir el subministrament d'aigua de màxima qualitat, amb el mínim impacte ambiental.

Som conscients que els ciutadans cada cop som més exigents. Ja no ens importen només els serveis que ens ofereixen les empreses, sinó la forma en què ho fan. A Ematsa, compartim aquesta exigència, per això donem tanta importància a les polítiques de Responsabilitat Social Corporativa. Les accions aïllades són l'expressió de bones intencions, però res més, ja que corren el risc d'acabar sent una gota en mig del desert. Per això, des de fa anys, donem un valor afegit a la nostra activitat, ja que la Responsabilitat Social Corporativa és un dels principals elements diferenciadors de la nostra empresa de cara als abonats.

Per segon any consecutiu, presentem aquest informe per fer palesa aquesta voluntat d'exigència diària en la prestació dels serveis i garantir que desenvolupem la nostra activitat amb cura i responsabilitat. Aquest és el compromís de tots els que formem part d'Ematsa. Un compromís i una exigència que dia a dia, es compleixen.

La Empresa Municipal Mixta de Aguas de Tarragona, SA (Ematsa) gestiona desde hace más de 30 años y garantiza un suministro de agua de calidad para toda la ciudadanía. Más de 110 profesionales que comparten el compromiso y responsabilidad para garantizar el suministro de agua de máxima calidad, con el mínimo impacto ambiental.

Somos conscientes de que los ciudadanos cada vez somos más exigentes. Ya no nos importan sólo los servicios que nos ofrecen las empresas, sino la forma en que lo hacen. En Ematsa compartimos esta exigencia, por eso damos tanta importancia a las políticas de Responsabilidad Social Corporativa. Las acciones aisladas son la expresión de buenas intenciones, pero nada más, ya que corren el riesgo de acabar siendo una gota en medio del desierto. Por eso, desde hace años, damos un valor añadido a nuestra actividad, puesto que la Responsabilidad Social Corporativa es uno de los principales elementos diferenciadores de nuestra empresa de cara a los abonados.

Por segundo año consecutivo presentamos este informe para poner de manifiesto esta voluntad de exigencia diaria en la prestación de los servicios y garantizar que desarrollamos nuestra actividad con cuidado y responsabilidad. Este es el compromiso de todos los que formamos parte de Ematsa. Un compromiso y una exigencia que día a día se cumplen.

*The "Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, SA" (Ematsa, Municipal joint venture Tarragona Water Ltd) has been managing the town's water supply and its quality for more than 30 years. Over 110 professionals share the commitment and the responsibility that guarantees a high water quality supply with a minimal environmental impact.*

*We are aware that citizens are more demanding every day. Services are important but the way in which they are provided has become even more important. At Ematsa we share this concern, thus we consider the Policies of Corporate Social Responsibility very important. Isolated actions are an expression of good intentions, but they risk ending up as a drop in the middle of the ocean. It is for this reason that we are giving extra value to our activity in recent years, as Corporate Social Responsibility is one of the main distinguishing features in our business towards the customers.*

*For the second consecutive year we present this report to show our commitment to meet the requirements in the daily provision of services and ensure that we do business with care and responsibility. This is the commitment of all those who are part of Ematsa. A commitment and a requirement that is fulfilled every day.*



# DANIEL MILAN

Director-gerent de l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona (Ematsa)  
**Director-gerente de la Empresa Municipal Mixta de Aguas de Tarragona (Ematsa)**  
*Managing director of Ematsa, Municipal joint venture Tarragona Water Ltd*

# ENTREVISTA

## INTERVIEW

Enguany, és el segon que Ematsa publica aquest informe de Responsabilitat Social. Per què?

Perquè a Ematsa donem molta importància a la repercussió que té la nostra activitat sobre els ciutadans. La societat, cada cop més, ens està demanant un model de gestió empresarial sostenible aplicat a tot el cicle integral de l'aigua. Per això ens avancem a les demandes dels nostres grups d'interès (abonats, clients, administració, treballadors i proveïdors) i volem oferir-los aquesta publicació, que és un reflex d'aquesta voluntat. Les nostres actuacions tenen la responsabilitat de generar un impacte econòmic, social i ambiental. Aquest és el nostre model de negoci.

**Quins són els eixos clau d'Ematsa en Responsabilitat Social Corporativa?**

D'una banda, l'aposta constant per la formació de la nostra gent. Per aquest motiu, hem creat un Portal de Formació online, una eina destinada a realitzar activitats formatives internes de l'empresa i pensada per fer més fàcil i accessible la formació a tota la plantilla.

D'altra banda, continuem amb l'aposta per les persones i les seves necessitats. Ematsa està compromesa amb el territori. Creiem en les ciutats intel·ligents i, per això, participem de la mà de

**Este año es el segundo que Ematsa publica este informe de Responsabilidad Social. ¿Por qué?**

Porque en Ematsa damos mucha importancia a la repercusión que tiene nuestra actividad sobre los ciudadanos. La sociedad, cada vez más, nos está exigiendo un modelo de gestión empresarial sostenible aplicado a todo el ciclo integral del agua. Por eso nos adelantamos a las exigencias de nuestros grupos de interés (abonados, clientes, administración, trabajadores y proveedores) y queremos ofrecerles esta publicación, que es un reflejo de esta voluntad. Nuestras actuaciones tienen la responsabilidad de generar un impacto económico, social y ambiental. Este es nuestro modelo de negocio.

**¿Cuáles son los ejes clave de Ematsa en Responsabilidad Social Corporativa?**

Por un lado, la apuesta constante por la formación de nuestra gente. Por este motivo, hemos creado un Portal de Formación online, una herramienta destinada a realizar actividades formativas internas de la empresa y pensada para hacer más fácil y accesible la formación a toda la plantilla.

Por otro lado, continuamos con la apuesta por las personas y sus ne-

*This is the second year in a row that Ematsa issues this report of Social Responsibility. Why?*

*Because at Ematsa we attach great importance to the repercussion of our activity over citizens. Society demands a sustainable model of business management applied to the integral water cycle. Thus we anticipate the demands of our groups of interest (subscribers, customers, administration, employees and suppliers) and we want to offer them this report, which is a gesture of our goodwill. Our actions have the responsibility to generate economic, social and environmental impact, and this is our business model.*

**Which are the key factors at Ematsa in terms of Corporate Social Responsibility?**

*First of all, our ongoing commitment to training our people. This is the reason why we created an online training portal, a tool for internal educational activities within the business. This portal makes it easier and more accessible for the employees.*

*Secondly, we are committed to the people and their needs. Ematsa is truly engaged to its territory. We believe in intelligent cities and this is why we join forces with Tarragona's Town Hall, to turn it into a smart city. One of our pioneer projects is the telemetric reading which allows checking the daily water consumption without accessing the physical meter. We also in*

l'Ajuntament de Tarragona, en transformar Tarragona en una smart city. Un dels projectes pioners que desenvolupem és la telelectura, que permet consultar el consum d'aigua diàriament i sense accedir físicament al comptador, o la incorporació d'una nova càmera d'inspecció per a plagues a la xarxa de clavegueram. Però aquests projectes de ciutat no ens allunyen de la realitat, i aquesta també està formada per persones que pateixen dificultats econòmiques. Per això, l'any 2013 vam crear un Fons Social per a, precisament, ajudar a pal·liar les mancances de les persones amb menys recursos econòmics. Una partida econòmica que, any rere any, s'ha anat incrementant fins arribar als 70.000 euros.

#### Quins són els continguts que trobarem en aquest informe?

Trobarem aspectes clau com són els serveis que ofereix Ematsa en la gestió del cicle integral de l'aigua, una pinzellada de les principals magnituds econòmiques de l'any passat, una descripció del sistema integrat de gestió, una presentació del nostre Portal de Transparència o la implantació de l'ISO 50001, que regula els Sistemes de Gestió Energètica. En definitiva, aquest informe és una eina que considerem clau perquè acosta, encara més, al ciutadà, la informació d'una gestió transparent i amb responsabilitat, que exercim cada

cesidades. Ematsa está comprometida con el territorio. Creemos en las ciudades inteligentes y, por ello, participamos de la mano del Ayuntamiento de Tarragona, en transformar Tarragona en una smart city. Uno de los proyectos pioneros que desarrollamos es la telelectura, que permite consultar el consumo de agua diario y sin acceder físicamente al contador, o la incorporación de una nueva cámara de inspección para plagas en la red de alcantarillado. Pero estos proyectos de ciudad no nos alejan de la realidad, y ésta también está formada por personas que sufren dificultades económicas. Por ello, en el año 2013 creamos un Fondo Social para precisamente, ayudar a paliar las carencias de las personas con menos recursos económicos. Una partida económica que, año tras año, ha ido incrementando hasta llegar a los 70.000 euros.

#### ¿Cuáles son los contenidos que encontraremos en este informe?

Encontraremos aspectos clave como son los servicios que ofrece Ematsa en la gestión del ciclo integral del agua, una pinzellada de las principales magnitudes económicas del año pasado, una descripción del sistema integrado de gestión, una presentación de nuestro Portal de Transparència o la implantación de la ISO 50001, que regula los Sistemas de Gestión Energé-

*corporated a surveillance camera to monitor any pests within the sewage system. However, these city projects don't keep us away from reality and we know the city is also formed by real people who suffer financial difficulties. That is why we created a Social Fund in 2013 that helps alleviate the shortcomings of those who have limited resources. This Fund has been growing year after year and has reached 70.000 Euros.*

#### Which are the contents that we shall find in this report?

*We will find key elements of the services offered by Ematsa managing the integral water cycle, also some data on the main economical scales from last year, a description of the integrated management system, a presentation of our Portal of Transparency and the implementation of the ISO 50001 which regulates the Energetic Management Systems. In brief, we consider that this report is a key tool, as it brings closer to citizens the information about our transparent management and responsibility.*

#### Are there any novelties?

*Quite a few. For example the Electronic Site, which is a web portal with a high level of security of contents where you can make queries and online administrative tasks. We have a Newsletter since last year that proves the importance of our*

una de les persones que treballem a l'empresa.

#### Conté alguna novetat?

Bastantes. Per exemple, la Seu Electrònica, que és un portal web amb un nivell superior de garanties i seguretat en els continguts, on es poden realitzar consultes i tràmits de manera telemàtica; la Newsletter, que vam estrenar l'any passat i que és una prova de la importància que té la comunicació interna per a la nostra empresa; un resum de les millores en infraestructures de depuració d'aigües residuals per un import d'1,6 milions d'euros; la implantació de carregadors mòbils amb energia renovable a diferents punts de la ciutat; o l'aposta constant que fem per la Formació Dual, com per exemple, a través del darrer conveni signat amb l'Escola Joan XXIII de Bonavista, o amb el reconeixement que va rebre Ematsa pel seu compromís en la reducció d'emissió de gasos amb efecte hivernacle, entre d'altres.

**tica. En definitiva, este informe es una herramienta que consideramos clave porque acerca aún más, al ciudadano, la información de una gestión transparente y con responsabilidad, que ejercemos cada una de las personas que trabajan en la empresa.**

#### ¿Contiene alguna novedad?

**Bastantes. Por ejemplo, la Sede Electrónica, que es un portal web con un nivel superior de garantías y seguridad en los contenidos, donde se pueden realizar consultas y trámites de forma telemática; el Newsletter, que estrenamos el año pasado y que es una prueba de la importancia que tiene la comunicación interna para nuestra empresa; un resumen de las mejoras en infraestructuras de depuración de aguas residuales por un importe de 1,6 millones de euros; la implantación de cargadores móviles con energía renovable en diferentes puntos de la ciudad; o la apuesta constante que hacemos por la Formación Dual, como por ejemplo, a través del último convenio firmado con el Colegio Joan XXIII de Bonavista o con el reconocimiento que recibió Ematsa por su compromiso en la reducción de emisión de gases de efecto invernadero, entre otros.**

*internal communications. There is also a summary of the improvements on the infrastructures of the sewage treatment, which had a cost of 1,6 million Euros; the implementation of mobile chargers with renewable energy distributed throughout the city; Our constant involvement in Dual Training, such as the agreement signed with the Joan XXIII School of Bonavista; The recognition Ematsa received for its commitment on the reduction of greenhouse gas emissions.*



A close-up photograph of water flowing from a chrome faucet into a clear glass. The water is captured in motion, creating a blurred, dynamic effect. The entire image is overlaid with a semi-transparent blue filter. A white, rounded rectangular frame is centered on the page, containing the number '02.'. Below the frame, the text 'EN RELACIÓ A AQUEST DOCUMENT' is written in bold white capital letters, followed by its translations in Catalan and English.

02.

**EN RELACIÓ A  
AQUEST DOCUMENT**

En relació a este documento

In relation to this document

Aquesta memòria de sostenibilitat pretén oferir una fidel imatge del compromís de l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona amb la transparència i la coherència amb tots els seus grups d'interès. S'hi inclouen bona part dels resultats de l'esforç en l'acompliment social, ambiental i econòmic d'aquells factors dels quals s'ha percebut una major rellevància.

L'abast del document engloba tota l'activitat duta a terme per Ematsa durant l'any 2015, i conté aquelles dades considerades més representatives pel que fa als impactes econòmics, ambientals i socials.

L'estructura i el contingut del document s'ajusten a l'estàndard *Global Reporting Initiative* (GRI) per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat, tot prenent com a marc de referència la seva versió G4 de la *Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad*. El contingut de l'informe correspon a l'opció de conformitat anomenada "essencial".

Des de la primera edició, i també en aquesta versió, la Direcció d'Ematsa ha volgut verificar externament, el contingut i el format de la memòria de sostenibilitat. Aquesta verificació ha estat duta a terme per AENOR, una reconeguda entitat de certificació d'àmbit estatal.

Per a qualsevol assumpte relacionat amb el contingut d'aquest informe us podeu adreçar a:



LG Muntanyeta de St. Pere i St. Pau s/n  
43007 Tarragona  
Tel. 900 550 555  
info@ematsa.cat  
ematsa.cat  
@ematsa

Esta memoria de sostenibilidad pretende ofrecer una imagen fiel del compromiso de la Empresa Municipal Mixta de Aguas de Tarragona con la transparencia y la coherencia con todos sus grupos de interés. Se incluyen buena parte de los resultados del esfuerzo en el desempeño social, ambiental y económico, de aquellos factores de los que se ha percibido una mayor relevancia.

El alcance del documento engloba toda la actividad llevada a cabo por Ematsa durante el año 2015, y contiene aquellos datos considerados más representativos en cuanto a los impactos económicos, ambientales y sociales.

La estructura y el contenido del documento se ajustan al estándar *Global Reporting Initiative* (GRI) para la elaboración de memorias de sostenibilidad, tomando como marco de referencia su versión G4 de la *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad*. El contenido del informe corresponde a la opción de conformidad llamada "esencial".

Desde la primera edición, y también en esta versión, la Dirección de Ematsa ha querido verificar externamente el contenido y el formato de la memoria de sostenibilidad. Esta verificación ha sido llevada a cabo por AENOR, una reconocida entidad de certificación de ámbito estatal.

Para cualquier asunto relacionado con el contenido de este informe puede dirigirse a:

*This sustainability report intends to offer a true image of the commitment of Ematsa with transparency and coherence for all of its interest groups.*

*It contains the results of the great effort that Ematsa has done to accomplish its responsibility in terms of economic, environmental and social impact.*

*The extent of the document covers all the activity carried by Ematsa during 2015 and contains the most relevant data in terms of economic, social and environmental impact.*

*The structure and the contents adhere to the standards of the [Global Reporting Initiative \(GRI\)](#) for the compilation of sustainability reports and it takes its reference framework from the G4 version of the "[Guide for the compilation of Sustainability Reports](#)". The content of this report corresponds to the conformity labelled as "essential".*

*Since the first edition, and also in this version, Ematsa Management wanted to verify externally the contents and the format of the sustainability report. This verification has been done by AENOR, a well-recognized entity at the state-level.*

*For any issues related to the content of this report you can address yourselves to:*



A close-up photograph of water flowing from a chrome faucet into a clear glass. The water is captured in motion, creating a dynamic, bubbly stream. The entire image is overlaid with a semi-transparent blue filter. A white, rounded rectangular frame is positioned in the center, containing the number '03.'. Below the frame, the text 'SOBRE NOSALTRES' is written in a bold, white, sans-serif font. Underneath that, the phrases 'Sobre nosotros' and 'About Us' are written in a smaller, white, sans-serif font, stacked vertically.

03.

**SOBRE  
NOSALTRES**

Sobre nosotros

About Us

# 03.

## SOBRE NOSALTRES

### Sobre nosotros About us

#### 3.1 QUI SOM?

L'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona és una companyia 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, a més, serveis d'enginyeria de projectes, execució d'obra hidràulica, gestió de vials públics i servei de laboratori extern.

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

La creació d'Ematsa com a empresa mixta, va ser una fórmula força arriesgada en aquella època, i és que els volts de 1977, foren moments delicats per a la ciutat de Tarragona, on la salinització dels aqüífers comprometia la qualitat i potabilitat de l'aigua que se subministrava a la ciutat.

#### 3.1 ¿QUIÉNES SOMOS?

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

Ematsa nació en 1983 como sociedad mixta formada por el Ayuntamiento de Tarragona y la Sociedad de Abastecimientos Urbanos y Rurales (SAUR). Arrancaba entonces, con un capital inicial de 60 millones de pesetas y una mayoría en el accionariado de la parte privada que suscribió el 75 por ciento del accionariado, con el compromiso de cambiar la situación y pasar a una mayoría municipal.

La creación de Ematsa como empresa mixta, fue una fórmula bastante arriesgada en aquella época, y es que alrededor de 1977, hubo momentos delicados para la ciudad de Tarragona, donde la salinización de los acuíferos comprometía la calidad y potabilidad del agua que se suministraba a la ciudad.

#### 3.1 ABOUT US

*Ematsa - Municipal joint venture Tarragona Water Ltd, is a company that belongs to Tarragona's Town Hall and to SOREA - Sociedad Regional de Aguas (Regional Water Company) of the AGBAR group, that has been managing the integral water cycle in Tarragona for over 30 years. Ematsa also provides project engineering services, hydraulic works, public roads management and external laboratory services.*

*Ematsa was created in 1983 as a joint venture of Tarragona City Council and SAUR - (Sociedad de Abastecimientos Urbanos y Rurales), Urban and Rural Supplies Society, with an initial capital of 60 million pesetas (Spain's old currency before euro) and a majority of private shareholders which became 75% of the shareholding. The compromise was to turn the situation around and reach a municipal majority.*

*The creation of Ematsa as a joint venture was a risky formula back then because around 1977 Tarragona was going through a delicate moment due to the salinization of the aquifers that was compromising the quality and the safety of the water supplied to the city.*

*Some very good news came in 1985. The "Consorci d'Aigües de Tarragona", Tarra-*



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 de l'aigua del trasvasament de l'Ebre al juliol de 1989, i això 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 SOREA, i en conseqüència, a partir d'aquell moment, esdevenia el nou soci de l'Ajuntament de Tarragona. Durant els anys 90, l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona va augmentar la seva presència al Tarragonès, tot assumint la gestió de municipis com Els Pallaresos.

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

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.

En 1985 se produjo una muy buena noticia. El 2 de abril se constituía el Consorcio de Aguas de Tarragona, integrado por la Generalitat de Catalunya, ayuntamientos e industrias de la provincia de Tarragona y representantes de las dos comunidades de regantes del Delta del Ebro. El Consorcio lideró la llegada del agua del trasvase del Ebro en julio de 1989, lo que significó una mejora sustancial de la calidad del servicio de agua en la ciudad.

En 1992 Aguas de Barcelona absorbía SAUR que pasaba a ser filial de SOREA, y en consecuencia, a partir de ese momento se convertía en el nuevo socio del Ayuntamiento de Tarragona. Durante los años 90, la Empresa Municipal Mixta de Aguas de Tarragona aumentó su presencia en el Tarragonés, asumiendo la gestión de municipios como Els Pallaresos.

En 2002 SOREA adquirió al Ayuntamiento de Tarragona, el 9 por ciento del capital social, de forma que el accionariado quedaba todavía en mayoría del Ayuntamiento, pero ahora con un 51 por ciento, dejando a SOREA con el 49 por ciento restante.

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

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

gona Water Consortium was established on April 2nd formed by the Generalitat de Catalunya (the Catalan Government), several city halls and industries from the province of Tarragona as well as two representatives of the irrigation communities of Delta de l'Ebre.

The Consortium led the arrival of the water transferred from the Ebro River in July 1989, which meant a substantial improvement in the quality of the water supply.

In 1992 Aigües de Barcelona took over SAUR which became a subsidiary of SOREA, and therefore from that moment it became a partner of Tarragona City Hall. During the 90's Ematsa expanded over the province taking on the management of several municipalities such as Pallaresos.

In 2002 SOREA bought 9% of the share capital from Tarragona City Hall, hence becoming a new partner, so 49% belonged to SOREA and the remaining 51% to the City Hall.

During its 30 years of history Ematsa has expanded its activity and has become a pioneer company in integrated water cycle related services within the region, where it also has a prominent role in the management of basic environmental services.

Nowadays, Ematsa provides services to a population of approximately 145.000 inhabitants and amongst its many challenges it continues to work towards the consolidation of its excellence in managing the urban water cycle.



VISIÓ  
VISIÓN  
VISION

Ematsa reconeix la seva voluntat de ser capdavantera en la seva activitat principal, que és la gestió del cicle integral de l'aigua. No obstant això, mai no ha renunciat a créixer, i actualment, ja són diversos els nous serveis que s'han integrat en la seva activitat. A l'organització, hi existeix el ferm convenciment que el futur ha de consolidar tot el conjunt d'activitats que avui es presten. Ara bé, **no s'han de perdre les noves oportunitats de seguir ampliant les noves línies de servei a la ciutat i al territori, tot mantenint, amb la labor diària, el prestigi d'una marca de referència que transmet confiança per la seva bona gestió.**

Ematsa reconoce su voluntad de ser líder en su actividad principal, que es la gestión del ciclo integral del agua. Sin embargo, nunca ha renunciado a crecer y actualmente ya son varios los nuevos servicios que se han integrado en su actividad. En la organización existe el firme convencimiento de que el futuro debe consolidar todo el conjunto de actividades que hoy se prestan. Ahora bien, **no se deben perder las nuevas oportunidades de seguir ampliando las nuevas líneas de servicio a la ciudad y al territorio, manteniendo, con la labor diaria, el prestigio de una marca de referencia que transmite confianza por su buena gestión.**

*Ematsa acknowledges its will to be a leading company in the management of integral water cycle; however, it wants to keep growing. Nowadays it offers even more diverse services.*

*Ematsa firmly believes that the future will consolidate the overall of the activities offered today and wants to do that by expanding the new lines of service whilst maintaining the actual prestige as a reference company which conveys good trust due to a good management.*

MISSIÓ  
MISIÓN  
MISSION

Ematsa porta, en el seu esperit, la vocació de servei i és plenament conscient que gestiona la disponibilitat d'un recurs sensible, escàs i de primeríssima necessitat per al desenvolupament de la ciutat de Tarragona i el territori que l'envolta.

Per tot això, aspira a seguir sent un referent en la prestació de serveis de qualitat a la ciutat, alhora que manté, per descomptat, el **compromís amb l'excel·lència i la millora contínues.**

Ematsa lleva, en su espíritu, la vocación de servicio y es plenamente consciente de que gestiona la disponibilidad de un recurso sensible, escaso y de primerísima necesidad para el desarrollo de la ciudad de Tarragona y el territorio que la rodea.

Por todo ello, aspira a seguir siendo un referente en la prestación de servicios de calidad en la ciudad, al tiempo que mantiene, por supuesto, el **compromiso con la excelencia y la mejora continuas.**

*Ematsa has a vocation for service and is fully aware that it manages the availability of a very delicate resource which is scarce and a very basic need for the development of Tarragona and its surrounding territory.*

*Because of all this it aspires to always be a referent in providing quality services for the city as well as maintaining **the commitment to continuous improvement and excellence.***

VALORS  
VALORES  
VALUES

Els valors que Ematsa projecta envers els seus grups d'interès i la comunitat local de la qual en forma part són:

- Gestió de la innocuïtat i risc sanitari de l'aigua de consum humà.
- Excel·lència en l'atenció al client.
- Minimització de l'impacte ambiental de la seva activitat i ajuda a la regeneració del medi.
- Ús eficient dels recursos i acompliment en la millora de la sostenibilitat.
- Transparència i solvència econòmica.
- Comunicació fluida i eficaç amb tots els agents d'interès.
- Formació i capacitació continuada dels treballadors. Prevenció de riscos laborals.
- Utilització de noves tecnologies i innovació.
- Integració i implicació amb la comunitat local.
- Responsabilitat i sensibilitat social.

Los valores que Ematsa proyecta hacia sus grupos de interés y la comunidad local de la que forma parte son:

- Gestión de la inocuidad y riesgo sanitario del agua de consumo humano.
- Excelencia en la atención al cliente.
- Minimización del impacto ambiental de su actividad y ayuda a la regeneración del medio.
- Uso eficiente de los recursos y desempeño en la mejora de la sostenibilidad.
- Transparencia y solvencia económica.
- Comunicación fluida y eficaz con todos los agentes de interés.
- Formación y capacitación continuada de los trabajadores. Prevención de riesgos laborales.
- Utilización de nuevas tecnologías e innovación.
- Integración e implicación con la comunidad local.
- Responsabilidad y sensibilidad social.

The values Ematsa projects over its interest groups and the local community are:

- Safety management systems and health hazard in human water consumption.
- Excellence in customer service.
- Minimal environmental impact and help regenerating the environment.
- Efficient use of resources and compliance on sustainability improvement.
- Economical transparency and solvency.
- Fluid and efficient communication with all agents of interest.
- Personnel training. Occupational risk prevention.
- Use of new technologies and innovation.
- Integration and implication with the local community.
- Responsibility and social awareness.

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 un sector del 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:

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

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

*The integral water cycle is part of our activities within Tarragona and La Canonja. Pallaresos and a part of the Catllar are supplied with safe water. We also manage the sewage of Constantí, la Pobla de Mafumet, Vilallonga del Camp, Renau, El Catllar, Ardenya, Vespella de Gaià, La Nou de Gaià, Riera de Gaià, Els Pallaresos, La Secuita, El Morell and part of Altafulla.*

*The products and services offered by Ematsa are following:*



- Explotació i manteniment de les captacions d'aigua de 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\*.

(\*) Captacions utilitzades en situacions d'emergència

- Explotació i manteniment de 404 quilòmetres de xarxa d'abastament de distribució i 69 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 telecommandaments.
- Assegurar la distribució de l'aigua per les instal·lacions de transport, acumulació i distribució existents. Mantenim la continuïtat del servei a una població de 143.748 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.

- **Explotación y mantenimiento de las captaciones de agua de consumo:**

Consorcio de Aguas de Tarragona (CAT).  
 Pozo Renau.  
 Pozo Soler Bas.  
 Pozo Boella.  
 Pozo P. Park.  
 Mina Puigpelat (Arquebisbe).  
 Mina P-II + Pozo Miró\*.  
 Pozo Franqués\*.

(\*) Captaciones utilizadas en situaciones de emergencia

- **Explotación y mantenimiento de 404 kilómetros de red de abastecimiento de distribución y 69 kilómetros de red de transporte.**
- **Control analítico y seguimiento de la calidad del agua en todos los procesos de su tratamiento y distribución.**
- **Planificación de las necesidades futuras del abastecimiento.**
- **Vigilancia, control y mantenimiento de conducciones generales, depósitos municipales y red de distribución, ejerciendo la búsqueda de fugas y su reparación.**
- **Operación y mantenimiento de telemandos.**
- **Asegurar la distribución del agua por las instalaciones de transporte, acumulación y distribución existentes. Mantenemos la continuidad del servicio a una población de 143.748 habitantes.**
- **Control de la calidad del agua, con seguimiento y control en puntos estratégicos de la red.**
- **Realización de acometidas de agua de abastecimiento, instalación de contadores y gestión de los nuevos abonados.**
- **Gestión comercial de los servicios de abastecimiento y saneamiento, con la atención de abonados,**

- *Exploitation and maintenance of consumption water catchment:*

Consorci d'Aigües de Tarragona (CAT).  
 Pou Renau.  
 Pou Soler Bas.  
 Pou Boella.  
 Pou P. Park.  
 Mina Puigpelat (Archbishop).  
 Mina P-II + Pou Miró\*.  
 Pou Franqués\*.

(\*) *Catchments used in emergency situations.*

- *Exploitation and management of 404 kilometres of supply network for distribution and 69 kilometres of transport network.*
- *Analytical control and follow up water quality in all the treatment and distribution processes.*
- *Planning future supply needs.*
- *Monitoring, control and maintenance of the general pipelines, municipal reservoirs and distribution network along with leakage research and repair.*
- *Operation and maintenance of remote controls.*
- *Ensuring the water supply for transport facilities and the existing accumulation and distribution. We maintain service continuity to a population of 143.748 inhabitants.*
- *Water quality control with checkpoints at the strategic places.*
- *Increasing the water supply, meter installation and management of new subscribers.*
- *Commercial management of water supply and sanitation, customer care, new supply applications, reading, billing and collection of receipts issued.*
- *Management of water supply and meters.*





- Gestió del manteniment d'escomeses i comptadors.
- Gestió i manteniment de 279 quilòmetres de xarxa de clavegueram, inclosos escomeses.
- Gestió del servei DD 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 aliè, i elaboració de projectes d'enginyeria del cicle integral de l'aigua.
- Treballs d'assessoria i consultoria d'implantació de sistemes de gestió.
- Participació en el desenvolupament del projecte Tarragona Smart Mediterranean City.
- Participació en UTE de manteniment de vials públics.

- solicitud de nuevos suministros, lectura, facturación y cobro de los recibos emitidos.
- Gestión del mantenimiento de acometidas y contadores.
- Gestión y mantenimiento de 279 kilómetros de red de alcantarillado, incluidas acometidas.
- Gestión del servicio DD antiplagas del alcantarillado.
- Inspección, control y análisis de vertidos a la red de alcantarillado.
- Gestión y actualización del GIS (Geographic Informatic System) de la red de abastecimiento y alcantarillado.
- Explotación y mantenimiento de colectores en alta y estaciones de bombeo de agua residual.
- Explotación y mantenimiento de las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales.
- Control analítico del proceso de depuración de aguas residuales y de su vertido al cauce receptor.
- Análisis y toma de muestras en el sector medioambiental de aguas, residuos, suelos y lodos.
- Análisis de sustancias estupefacientes de muestras pulverulentosólidas y vegetales en el sector toxicológico y forense.
- Ejecución de obras, propias y por cuenta ajena, y elaboración de proyectos de ingeniería del ciclo integral del agua.
- Trabajos de asesoría y consultoría de implantación de sistemas de gestión.
- Participación en el desarrollo del proyecto Tarragona Smart Mediterranean City.
- Participación en UTE de mantenimiento de viales públicos.

- *Management and maintenance of 279 kilometers of sewage network, including water supply.*
- *Management of the no pest sewage system DD.*
- *Monitoring, control and analysis of discharges at the sewage system.*
- *Management and update of GIS (Geographic Information System) and supply and sewage network.*
- *Exploitation and maintenance of collectors in use and wastewater pumping stations.*
- *Exploitation and maintenance of wastewater treatment plants.*
- *Analytical control of the wastewater purification process and its dumping on the receiving channel.*
- *Analysis and sample collection of the environmental waters sector, sewages and riverbeds.*
- *Analysis of narcotic substances from pulverulent and vegetable samples within the toxicological and forensic sector.*
- *Execution of works, both on our own account and for third parties, as well as engineering project development on the integral water cycle.*
- *Advice and consultancy on the implementation of management systems.*
- *Participation in the development of Tarragona Smart Mediterranean City project.*
- *Participation in UTE maintaining public roads.*



## CAPTACIÓ

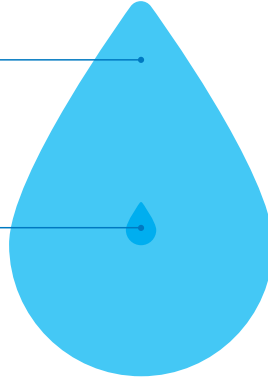
## CAPTACIÓN CATCHMENT

**9.047.556 m<sup>3</sup>**

Volum d'aigua comprada en alta al CAT  
Volumen de agua comprada en alta en el CAT  
Volume of purchased water high in CAT

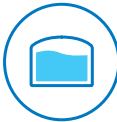
**1.391.902 m<sup>3</sup>**

Volum d'aigua captada de recursos propis  
Volumen de agua captada de recursos propios  
Volume of water collected from own resources



**1.913**

Determinacions analítiques de pous i mines  
+ 20 mostres complementàries\*  
Determinaciones analíticas de pozos y minas  
+ 20 muestras complementarias\*  
Analytical determinations of wells and mines  
+ 20 additional samples\*



## EMMAGATZEMATGE

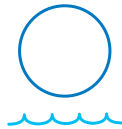
## ALMACENAJE STORAGE



Dipòsits  
Depósitos  
Tanks

**86.000 m<sup>3</sup>**

Capacitat  
Capacidad  
Capacity



**16**

Punts de cloració  
Puntos de cloración  
Chlorination points



**23**

Punts de presa de mostres  
Puntos de toma de muestras  
Sampling points



## DISTRIBUCIÓ

## DISTRIBUCIÓN DISTRIBUTION



**55**

Punts de control de sectorització  
Puntos de control de sectorización  
Section checkpoints



**13**

Estacions bombament  
Estaciones bombeo  
Pumping stations

38 estacions remotes i 9 reguladores  
de pressió d'aigua potable  
38 estaciones remotas y 9 reguladoras  
de presión de agua potable  
38 remote stations and 9 drinking water  
pressure regulators



**404 km**

de xarxa d'aigua potable  
de red de agua potable  
drinking water supply system



**14.616**

Analítiques  
+ 70 mostres complementàries\*  
Analíticas  
+ 70 muestras complementarias\*  
Analytics  
+ 70 additional analytical samples\*



**37**

Transmissors de pressió  
53 pressòstats  
(punts de control de pressió)  
Transmisores de presión  
53 presóstats  
(puntos de control de presión)  
Pressure transmitters  
53 pressure switches  
(pressure checkpoints)



**2.638**

Analítiques de clor en xarxa per any  
Analíticas de cloro en red por año  
Analytics of chlorine in water per year



CONSUM

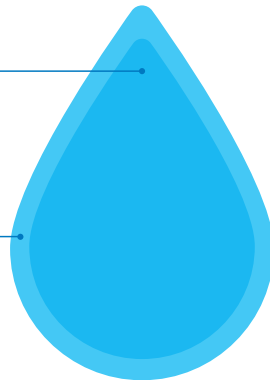
CONSUMO CONSUMPTION

**8.448.554 m<sup>3</sup>**

Metres cúbics registrats  
Metros cúbicos registrados  
Registered cubic meters

**10.439.458 m<sup>3</sup>**

Volum d'aigua posat a la xarxa  
Volumen de agua puesto en la red  
Volume of water supplied to the network



**4**

Municipis abastits  
Municipios abastecidos  
Municipalities supplied

**59.791**

Clients servits\*\*  
Clientes servidos\*\*  
Customers served\*\*



CLAVEGUERAM

ALCANTARILLADO SEWERAGE



**143.748 hab.**  
inhabitants

Total població abastida  
Total población abastecida  
Total population supplied



**59.125**

Comptadors gestionats,  
aprox. 8.436 són telecontrolats  
Contadores gestionados,  
aprox. 8.436 son telecontrolados  
Managed meters,  
approximately 8,436 are remotely  
controlled



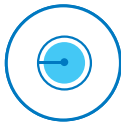
**279 km**

de xarxa de clavegueram  
de red de alcantarillado  
Sewage network

\*a banda de les exigides per llei a parte de las exigidas por ley apart from those required by law

\*\*a 31/12/2015 On December 31st 2015





## SANEJAMENT I DEPURACIÓ

## SANEAMIENTO Y DEPURACIÓN DRAINAGE AND WATER TREATMENT



5

Estacions depuradores  
d'aigües residuals gestionades  
Estaciones depuradoras  
de aguas residuales gestionadas  
*Wastewater treatment plants managed*



17

Estacions de bombament  
Estaciones de bombeo  
*Pumping stations*



8.961,06 Tm

Tones de biosòlids tractades  
Toneladas de biosólidos tratadas  
*Tons of treated biosolids*



10.438.955 m<sup>3</sup>

Volum anual d'aigua residual tractada  
Volumen anual de agua  
residual tratada  
*Annual volume of wastewater treated*

=

278.066 hab.  
*inhabitants*



3.710

Analítiques de control d'abocaments  
Analíticas de control de vertidos  
*Analytical tests of discharges*

8.440

Analítiques de control de procés  
Analíticas de control de proceso  
*Process analytical tests*



1

Estació de control d'abocaments  
industrials  
Estación de control de vertidos  
industriales

*Monitoring station for industrial discharges*

## 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.

## Consejo de administración

Es el máximo órgano de gobierno de Ematsa. Está constituido por los representantes de los accionistas de la sociedad, que son el Ayuntamiento de Tarragona y SOREA. El Consejo toma las decisiones que le son otorgadas por los Estatutos de Ematsa y se reúne periódicamente, asistido por el Secretario. El representante de este órgano es el Presidente, en la actualidad el alcalde de Tarragona, Josep Félix Ballesteros, que fue elegido por votación de sus miembros.

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

## Board of Directors

It is Ematsa's highest governing body. It consists of representatives of shareholders, who are the Tarragona City Council and SOREA. The Board makes the decisions which are granted by the Ematsa Articles of Association, and meets regularly assisted by the Secretary. The representative of this body is the President, currently Mayor of Tarragona, Josep Felix Ballesteros, who was voted in by its members.

The members of the Board of Directors vary depending on the decisions of the municipal plenary (in the case of directors representing the City Council) or according to the Agbar Group's business decisions.

President  
**Presidente**  
President

Josep Fèlix Ballesteros

Conseller Delegat  
**Consejero Delegado**  
Chief Executive Officer

Alberto Martínez Lacambra

Vice-President  
**Vicepresidente**  
Vice-President

Pau Pérez Herrero

Vocal Ajuntament  
**Vocal Ayuntamiento**  
City Council Member

Maurici Preciado Maydeu

José Luis Martín García

Rubén Viñuales Elías

Vocal Sorea  
**Vocal Sorea**  
SOREA Member

Marta Colet Gonzalo

Francesc Mayné Llobet

Emili Giralt Via

Secretari  
**Secretario**  
Secretary

Oscar Martínez Guzmán



## Altres comitès

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

**El Comitè de Gestió:** s'integra per un responsable de cada àrea implicada en l'assoliment del sistema integrat de gestió, i s'hi tracten tots els aspectes a tenir en compte per a la gestió de les certificacions de qualitat, medi ambient, innocuïtat, sostenibilitat, RSC i PRL, que actualment ostenta Ematsa.

**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 li 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.

**El Comitè d'Ètica:** vegeu punt 4.5.

**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 Comitè d'Innovació:** està compost pels membres de diferents departaments i tracta de donar forma a projectes innovadors, sorgits de diferents idees o propostes, tant de treballadors de l'empresa, com dels propis membres del Comitè.

## Otros comités

Además del Consejo de Administración, se han constituido otros comités internos, cuyas responsabilidades y composición, se describen a continuación.

**El Comité de Gestión:** se integra por un responsable de cada área implicada en el logro del sistema integrado de gestión, y se tratan todos los aspectos a tener en cuenta para la gestión de las certificaciones de calidad, medioambiente, inocuidad, sostenibilidad, RSC y PRL, que actualmente ostenta Ematsa.

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

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

**El Comité de Ética:** véase punto 4.5.

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

**El Comité de Innovación:** está compuesto por los miembros de diferentes

## Other committees

In addition to the Board, other internal committees have been formed, responsibilities and composition of which are described below.

**The Management Committee:** Formed by the head of each area involved in achieving integrated management system and deals with all the aspects to be considered for the management of quality certifications, environment, safety, sustainability, CSR and PRL which currently Ematsa holds.

**The Company Committee:** It is the legal representative body of workers, and as such, carries out the functions granted by the Workers' Statute, ensuring compliance with existing rules. It is informed and consulted on those company's decisions that may cause major changes regarding the organization of work or workers. It consists of nine people, two women and seven men.

**The Health and Safety Committee:** An equity joint body, which works as a consultative body for all Ematsa's decisions and actions regarding prevention of occupational hazards. It consists of three prevention delegates chosen among the staff delegates, and three representatives of the company.

**The Ethics Committee:** see point 4.5.

**The Equal Opportunities Committee:** It ensures the commitment to non-discrimination on grounds of gender and also discloses the protocol to prevent the risk of bullying. It consists of four people (two women and two men), two representatives from both management and workers' representatives, who meet every three months.

**The Innovation Committee:** Formed of members from different departments, it tries to shape innovative projects, different ideas or proposals arising from both the company's employees and the committee members themselves.

**The Safety Committee:** It's a multidisciplinary team consisting of staff from different areas of the company, to ensu-

**El Comitè d'Innocuïtat:** és un equip de treball multidisciplinar format per personal de les 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 multidisciplinar format per personal tècnic de les 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, els quals millorin de forma contínua l'assoliment energètic de l'empresa.

**Comitè de Desenvolupament Sostenible d'Ematsa:** comitè transversal amb representants de totes les àrees de l'empresa, dedicat bàsicament, a vetllar pel sistema de gestió de la gestió 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.

departamentos y trata de dar forma a proyectos innovadores, surgidos de diferentes ideas o propuestas, tanto de trabajadores de la empresa, como de los propios miembros del Comité.

**El Comité de Inocuidad:** es un equipo de trabajo multidisciplinar formado por personal de las diferentes áreas de la compañía, que vela para que se cumplan las reglamentaciones legales y de clientes relacionadas con la inocuidad. Además evalúa periódicamente, el proceso de captación, potabilización, almacenamiento y distribución del agua de consumo humano, asegurando que todos los posibles peligros de pérdida de salubridad se encuentran bajo control.

**El Comité del Sistema de Gestión de la Energía:** es un equipo de trabajo multidisciplinar formado por personal técnico de las diferentes áreas de la compañía, que impulsa la realización de acciones, actividades, proyectos y buenas prácticas, para un ahorro y una gestión más eficientes de la energía, los cuales mejoran de forma continua el logro energético de la empresa.

**Comité de Desarrollo Sostenible de Ematsa:** Comité transversal con representantes de todas las áreas de la empresa dedicado, básicamente, a velar por el sistema de gestión de la gestión ética y Responsabilidad Social. Entre sus tareas, están las de identificar los principales grupos de interés de Ematsa, diseñar y coordinar las iniciativas, la comunicación y la interacción con éstos, así como proponer a la Dirección y llevar a cabo las acciones de Responsabilidad Social corporativa incluidas en el Plan de Gestión.

re compliance with legal and customers regulations related to safety. In addition, it periodically evaluates the process of collection, purification, storage and distribution of water for human consumption, while ensuring that all potential dangers of health loss are under control.

**The Committee for Energy Management System:** A multidisciplinary team composed of technical staff from different areas of the company, which promotes the fulfilment of actions, activities, projects and best practices for saving and managing energy more efficiently, which will improve continuously the company's energy acquisition.

**Ematsa's Sustainable Development Committee:** Crosswise Committee with representatives from all areas of the company devoted basically to ensure the management system of ethics and social responsibility. Among their tasks they have the following: identifying the main Ematsa's stakeholders, designing and coordinating initiatives, communicating and interacting with these and submitting proposals to Management and carrying out Social Responsibility corporate actions included in the Management Plan.

## 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.

### Contractació

S'encarrega de l'activitat de contractació d'obres i serveis d'Ematsa, gestionant el perfil del contractant.

### 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.

### Departament de comunicació

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

### 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.

### Recursos humans

S'encarrega de la gestió dels recursos humans de l'empresa, incloent-hi selecció, formació i administració de personal.

### Innovació

Valora la viabilitat de les idees i lidera els projectes d'implantació associats.

### Direcció 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.

### Direcció econòmic-financera

Gestiona els recursos econòmics, financers i administratius, i les relacions amb clients i proveïdors.

### Direcció d'operacions

Planifica i gestiona les activitats d'aigua potable i neteja del clavegueram, així com els requeriments de projectes tècnics.

## Estructura de Ematsa

### Gerencia

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

### Contratación

Se encarga de la actividad de contratación de obras y servicios de Ematsa, gestionando el perfil del contratante.

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

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

### Departamento de comunicación

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

### Sistemas integrados de gestión

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

### Recursos humanos

Se encarga de la gestión de los recursos humanos de la empresa, incluyendo selección, formación y administración de personal.

### Innovación

Valora la viabilidad de las ideas y lidera los proyectos de implantación asociados.

### Dirección de depuración

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

### Dirección económico-financiera

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

### Dirección de operaciones

Planifica y gestiona las actividades de agua potable y limpieza del alcantari-

## Ematsa Structure

### Management

Sets, plans and directs the implementation of Ematsa's strategic guidelines according to the mission, vision and values expressed in the company integrated management policy.

### Contract Management Department

Responsible for carrying out Ematsa's contracting works and services, managing the contractor profile.

### New technologies, communication and I.S. (Information Security)

Provides coverage and support to the entire company on management software, office software devices and communication networks implemented.

### Communication Department

Responsible for the company's internal and external communications.

### Integrated Management Systems

Leads the implementation and maintenance of the systems required to meet the standards of the certification requirements that Ematsa has been or will be granted.

### Human Resources Department

Responsible for the management of the human resources of the company, including recruitment, training and personnel administration.

### Innovation

Evaluates the feasibility of the ideas and leads the associated implementation projects.

### Water Treatment Management

Manages activities related to pumping and purification of wastewater treatment plants for which Ematsa is responsible.

### Financial Management

Manages financial and administrative resources and the relationships with customers and suppliers.

### Operations Management

Plans and manages the activities of drinking water and sewage cleaning, as well as the technical projects requirements.

#### Direcció 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.

llado, así como los requerimientos de proyectos técnicos.

#### Dirección de laboratorio

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

#### Laboratory Management

Performs quality control of Ematsa's water network and extends its activity to the analyses of samples and technical and quality water advice for third parties.

## Organigrama Organization chart

GERÈNCIA  
GERENCIA  
MANAGEMENT

CONTRACTACIÓ  
CONTRATACIÓN  
CONTRACT MANAGEMENT  
DEPARTMENT

NOVES TECNOLOGIES,  
COMUNICACIÓ I S.I.  
NUEVAS TECNOLOGÍAS,  
COMUNICACIÓN Y S.I.  
NEW TECHNOLOGIES,  
COMMUNICATION AND I.S.  
DEPARTMENT

INNOVACIÓ  
INNOVACIÓN  
INNOVATION

INFORMÀTICA I SISTEMES  
INFORMÁTICA  
Y SISTEMAS  
COMPUTER SYSTEMS

RECURSOS HUMANOS  
RECURSOS HUMANOS  
HUMAN RESOURCES

DIRECCIÓ DEPURACIÓ  
DIRECCIÓN  
DEPURACIÓN  
WATER TREATMENT  
MANAGEMENT

DIRECCIÓ  
ECONÒMICO-FINANCERA  
DIRECCIÓN  
ECONÓMICO-FINANCIERA  
FINANCIAL MANAGEMENT

DIRECCIÓ OPERACIONS  
DIRECCIÓN  
OPERACIONES  
OPERATIONS MANAGEMENT

DIRECCIÓ LABORATORI  
DIRECCIÓN  
LABORATORIO  
LABORATORY MANAGEMENT

	2013	2014	2015
VALOR ECONÒMIC DIRECTE GENERAT (€) VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (€) DIRECT ECONOMIC VALUE GENERATED (€)	21.521.448	22.087.894	22.673.751
Ingressos <b>Ingresos</b> <i>Income</i>	21.521.448	22.087.894	22.673.751
VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT (€) VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (€) DISTRIBUTED ECONOMIC VALUE (€)	18.904.686	19.385.671	19.893.687
Costos d'operacions <b>Costes de operaciones</b> <i>Operational Costs</i>	12.003.364	12.289.589	12.648.835
Salaris i beneficis d'empleats <b>Salarios y beneficios de empleados</b> <i>Salaries and employee benefits</i>	5.529.237	5.412.758	5.864.825
Pagaments a proveïdors de capital <b>Pagos a proveedores de capital</b> <i>Payments to providers of capital</i>	309.629	324.292	262.082
Impostos <b>Impuestos</b> <i>Tax</i>	936.472	1.135.894	995.945
Recursos destinats a la comunitat <b>Recursos destinados a la comunidad</b> <i>Resources directed to the community</i>	125.984	223.138	122.000
VALOR ECONÒMIC RETINGUT (€) VALOR ECONÓMICO RETENIDO (€) RETAINED ECONOMIC VALUE (€)	2.616.762	2.702.223	2.780.064





PARKING CLIENTS  
←

ATENCIÓN AL PÚBLICO  
→

PROHIBIT CIRCULAR  
⊘

OBLIGATORI PEATONS  
→



El present Informe de Responsabilitat Social Corporativa es considera l'eina més transversal de comunicació amb els grups d'interès identificats, i té com a objectiu fonamental, presentar de manera senzilla, aclaridora i comprensible, les activitats dutes a terme durant l'any 2015.

Els temes significatius identificats són tinguts en compte de cara a futures actuacions que, posteriorment, seran degudament reportades als corresponents informes.

S'han dut a terme enquestes a través de correu electrònic, a un mostreig de cadascun dels grups d'interès, per tal de valorar la rellevància de cadascuna de les materialitats identificades.

S'han definit, com a grups d'interès d'Ematsa, totes aquelles persones, entitats o col·lectius, sobre els quals l'activitat d'Ematsa pot produir un impacte social, ambiental o econòmic. Igualment, són considerades també agents d'interès, totes aquelles persones les accions de les quals puguin afectar la capacitat d'Ematsa, per assolir amb èxit, els seus objectius establerts.

La comunicació amb els grups d'interès té lloc de manera continuada i simultània en el dia a dia de l'activitat d'Ematsa. És per això que es fa un esforç important per millorar els canals de comunicació, des del convenciment que la comunicació diligent i fluïda amb els grups d'interès, és la pedra angular d'una bona entesa amb tots i cadascun d'ells.

El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa se considera la herramienta más transversal de comunicación con los grupos de interés identificados, y tiene como objetivo fundamental, presentar de manera sencilla, clarificadora y comprensible, las actividades llevadas a cabo durante el año 2015.

Los temas significativos identificados son tenidos en cuenta de cara a futuras actuaciones que, posteriormente, serán debidamente reportadas en los correspondientes informes.

Se han llevado a cabo encuestas a través de correo electrónico a un muestreo de cada uno de los grupos de interés, a fin de valorar la relevancia de cada una de las materialidades identificadas.

Se han definido, como grupos de interés de Ematsa, todas aquellas personas, entidades o colectivos sobre los que la actividad de Ematsa puede producir un impacto social, ambiental o económico. Igualmente, son consideradas también agentes de interés, todas aquellas personas cuyas acciones puedan afectar a la capacidad de Ematsa, para alcanzar con éxito, sus objetivos establecidos.

La comunicación con los grupos de interés tiene lugar de forma continuada y simultánea en el día a día de la actividad de Ematsa. Es por ello que se hace un esfuerzo importante para mejorar los canales de comunicación, desde el convencimiento de que la comunicación diligente y fluida con los grupos de interés, es la piedra angular de un buen entendimiento con todos y cada uno de ellos.

*This Corporate Social Responsibility Report will be the tool of transversal communication with the stakeholders identified, and its main objective is to present in a simple, understandable and insightful way the activities carried out during 2015.*

*The key issues identified are taken into account for future actions that, subsequently, will be duly added to the relevant reports.*

*Surveys were carried out via email to a sample of each of the stakeholders in order to assess the relevance of each of the aspects identified.*

*The following have been defined as Ematsa's stakeholders: all those individuals, organizations or groups on which Ematsa's activity can have a social, environmental or economic impact. To the same extent, they also consider stakeholders to be, all those individuals whose actions may affect Ematsa's ability to achieve successfully their objectives.*

*Communication with stakeholders takes place continuously and simultaneously in Ematsa's daily activity. That is why a major effort is made to improve the communication channels, from the conviction that diligent and fluent communication with stakeholders is the cornerstone of a good understanding with each and every one of them.*

- |  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• A l'inici de la relació<br/><b>Al inicio de la relación</b><br/><i>At the beginning of the relationship</i></li> <li>• Segons necessitat<br/><b>Según necesidad</b><br/><i>As needed</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• A demanda del client<br/><b>A demanda del cliente</b><br/><i>As requested by customer</i></li> <li>• Eventual<br/><b>Eventual</b><br/><i>Eventual</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quinzenal<br/><b>Quincenal</b><br/><i>Fortnightly</i></li> <li>• Set cops l'any<br/><b>Siete veces al año</b><br/><i>Seven times a year</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trimestral<br/><b>Trimestral</b><br/><i>Quarterly</i></li> <li>• Anual<br/><b>Anual</b><br/><i>Annual</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Semestral<br/><b>Semestral</b><br/><i>Half-yearly</i></li> <li>• En continu<br/><b>En continuo</b><br/><i>Ongoing</i></li> </ul> |
|--|---|---|---|---|

	<b>AGENTS</b> AGENTES AGENTS	<b>PARTICIPACIÓ/N</b> <b>FREQÜÈNCIA/FRECUENCIA</b> PARTICIPATION/FREQUENCY	<b>TEMES SIGNIFICATIUS</b> <b>TEMAS SIGNIFICATIVOS</b> KEY ISSUES
Socis <b>Socios</b> <i>Partners</i>	Ajuntament de Tarragona <b>Ayuntamiento de Tarragona</b> <i>Tarragona City Council</i> SOREA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consell d'Administració</li> <li>• Intranet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualitat del Servei</li> <li>• Resultats econòmics</li> <li>• Gestió Sostenible</li> <li>• Millora contínua</li> <li>• Innovació</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo de Administración</li> <li>• Intranet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad del Servicio</li> <li>• Resultados económicos</li> <li>• Gestión Sostenible</li> <li>• Mejora continua</li> <li>• Innovación</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Board of Directors</li> <li>• Intranet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service Quality</li> <li>• Financial results</li> <li>• Sustainable Management</li> <li>• On-going improvement</li> <li>• Innovation</li> </ul>
Administracions* <b>Administraciones</b> <i>Governments</i>	*Ajuntaments <b>/Ayuntamientos de/</b> <i>Councils of: Els Pallaresos, El Catllar, La Canonja, La Pobla de Mafumet, La Secuita, Dept. Salut i de Medi ambient de la Generalitat (Department for Health and Environment of Regional Government of Catalonia), Agència Catalana de l'Aigua (Catalan Water Agency), Diputació de Tarragona (Tarragona Province)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunions diverses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualitat i condicions del servei</li> <li>• Tarifes</li> <li>• Gestió sostenible</li> <li>• Innovació</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones diversas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad y condiciones del servicio</li> <li>• Tarifas</li> <li>• Gestión sostenible</li> <li>• Innovación</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meetings</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quality and conditions of service</li> <li>• Rates</li> <li>• Sustainable Management</li> <li>• Innovation</li> </ul>
Proveïdors <b>Proveedores</b> <i>Suppliers</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Homologació de proveïdors</li> <li>• Reunions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Termes i condicions del servei</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Homologación de proveedores</li> <li>• Reuniones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Términos y condiciones del servicio</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supplier certification</li> <li>• Meetings</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terms and Conditions of the service</li> </ul>

<p>Empleats Empleados Employees</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comitè d'Empresa</li> <li>• Comitè de Gestió</li> <li>• Comitè de Seguretat i Salut</li> <li>• Homologació de proveïdors</li> <li>• Sistema de Gestió de l'acompliment</li> <li>• Comissió d'Igualtat</li> <li>• Comitè d'Innovació</li> <li>• Comitè Desenvolupament Sostenible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Formació</li> <li>· Protecció de la seguretat i salut</li> <li>· Conciliació</li> <li>· Càrrega psicosocial</li> <li>· Objectius</li> <li>· Igualtat</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comité de Empresa</b></li> <li>• <b>Comité de Gestión</b></li> <li>• <b>Comité de Seguridad y Salud</b></li> <li>• <b>Homologación de proveedores</b></li> <li>• <b>Sistema de Gestión del desempeño</b></li> <li>• <b>Comisión de Igualdad</b></li> <li>• <b>Comité de Innovación</b></li> <li>• <b>Com. Desarrollo Sostenible</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Formación</b></li> <li>· <b>Protección de la seguridad y salud</b></li> <li>· <b>Conciliación</b></li> <li>· <b>Carga psicosocial</b></li> <li>· <b>Objetivos</b></li> <li>· <b>Igualdad</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Company Committee</i></li> <li>• <i>Management Committee</i></li> <li>• <i>Health and Safety Committee</i></li> <li>• <i>Supplier certification</i></li> <li>• <i>Performance Management Syst.</i></li> <li>• <i>Equal Opportunities Commission</i></li> <li>• <i>Innovation Committee</i></li> <li>• <i>Sustainable Development Committee</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Training</i></li> <li>· <i>Health and Safety protection</i></li> <li>· <i>Conciliation</i></li> <li>· <i>Psychosocial burden</i></li> <li>· <i>Objectives</i></li> <li>· <i>Equality</i></li> </ul>
<p>Clients d'aigua potable Clientes de agua potable Drinking water clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina atenció presencial</li> <li>• Telèfon gratuït</li> <li>• Twitter</li> <li>• Web</li> <li>• Oficina Virtual</li> <li>• Enquestes satisfacció clients</li> <li>• Customer Counsel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Qualitat del servei</li> <li>· Incidències</li> <li>· Queixes i reclamacions</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oficina de atención presencial</b></li> <li>• <b>Teléfono gratuito</b></li> <li>• <b>Twitter</b></li> <li>• <b>Web</b></li> <li>• <b>Oficina Virtual</b></li> <li>• <b>Encuestas satisfacción clientes</b></li> <li>• <b>Customer Counsel</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Calidad del servicio</b></li> <li>· <b>Incidencias</b></li> <li>· <b>Quejas y reclamaciones</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Customer Care Office</i></li> <li>• <i>Toll Free Phone Number</i></li> <li>• <i>Twitter</i></li> <li>• <i>Website</i></li> <li>• <i>Virtual Office</i></li> <li>• <i>Customer satisfaction surveys</i></li> <li>• <i>Customer Counsel</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Service Quality</i></li> <li>· <i>Issues</i></li> <li>· <i>Complaints</i></li> </ul>
<p>Clients no d'aigua potable Clientes no de agua potable No drinking water clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina atenció presencial</li> <li>• Telèfon gratuït</li> <li>• Email</li> <li>• Enquestes satisfacció clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Qualitat del servei</li> <li>· Incidències</li> <li>· Queixes i reclamacions</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oficina atención presencial</b></li> <li>• <b>Teléfono gratuito</b></li> <li>• <b>Email</b></li> <li>• <b>Encuestas satisfacción clientes</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Calidad del servicio</b></li> <li>· <b>Incidencias</b></li> <li>· <b>Quejas y reclamaciones</b></li> </ul>

<p>Clients no d'aigua potable  <b>Cientes no de agua potable</b>  <i>No drinking water clients</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Customer Care Office</i></li> <li>• <i>Toll Free Phone Number</i></li> <li>• <i>Email</i></li> <li>• <i>Customer satisfaction surveys</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Service Quality</i></li> <li>· <i>Issues</i></li> <li>· <i>Complaints</i></li> </ul>
<p>Ciutadania  <b>Ciudadanía</b>  <i>Citizenship</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Oficina atenció presencial</i></li> <li>• <i>Telèfon gratuït</i></li> <li>• <i>Twitter</i></li> <li>• <i>Web</i></li> <li>• <i>Oficina Virtual</i></li> <li>• <i>Activitats lúdiques</i></li> <li>• <i>Formació a les escoles</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Termes i condicions del servei</i></li> </ul>
<p>Ciutadania  <b>Ciudadanía</b>  <i>Citizenship</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oficina atención presencial</b></li> <li>• <b>Teléfono gratuito</b></li> <li>• <b>Twitter</b></li> <li>• <b>Web</b></li> <li>• <b>Oficina Virtual</b></li> <li>• <b>Actividades lúdicas</b></li> <li>• <b>Formación en las escuelas</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Términos y condiciones del servicio</b></li> </ul>
<p>Associacions  <b>Asociaciones</b>  <i>Associations</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Customer Care Office</i></li> <li>• <i>Toll Free Phone Number</i></li> <li>• <i>Twitter</i></li> <li>• <i>Website</i></li> <li>• <i>Virtual Office</i></li> <li>• <i>Leisure activities</i></li> <li>• <i>School Training</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Terms and conditions of the service</i></li> </ul>
<p>Associacions  <b>Asociaciones</b>  <i>Associations</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Oficina atenció presencial</i></li> <li>• <i>Telèfon gratuït</i></li> <li>• <i>Twitter</i></li> <li>• <i>Web</i></li> <li>• <i>Oficina Virtual</i></li> <li>• <i>Activitats lúdiques</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Implicació en la comunitat local</i></li> <li>· <i>Educació i sensibilització ambiental</i></li> </ul>
<p>Associacions  <b>Asociaciones</b>  <i>Associations</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oficina atención presencial</b></li> <li>• <b>Teléfono gratuito</b></li> <li>• <b>Twitter</b></li> <li>• <b>Web</b></li> <li>• <b>Oficina Virtual</b></li> <li>• <b>Actividades lúdicas</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Implicación en la comunidad local</b></li> <li>· <b>Educación y sensibilización ambiental</b></li> </ul>
<p>Certificadores  <b>Certificadoras</b>  <i>Certifying bodies</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Customer Care Office</i></li> <li>• <i>Toll Free Phone Number</i></li> <li>• <i>Twitter</i></li> <li>• <i>Website</i></li> <li>• <i>Virtual Office</i></li> <li>• <i>Leisure activities</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Involvement in the local community</i></li> <li>· <i>Education and environmental awareness</i></li> </ul>
<p>Certificadores  <b>Certificadoras</b>  <i>Certifying bodies</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Millora continua</i></li> <li>· <i>Acompliment d'objectius i requisits</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Mejora continua</b></li> <li>· <b>Cumplimiento de objetivos y requisitos</b></li> </ul>
<p>Certificadores  <b>Certificadoras</b>  <i>Certifying bodies</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>On-going improvement</i></li> <li>· <i>Meeting objectives and requirements</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>On-going improvement</i></li> <li>· <i>Meeting objectives and requirements</i></li> </ul>

Ematsa considera element fonamental de la seva estratègia, la millora contínua per tal de satisfer les demandes dels clients, potenciar els resultats empresarials, estimular els treballadors i impulsar el desenvolupament sostenible.

És per aquest motiu que l'empresa ha dissenyat, implantat i certificat, un Sistema Integrat de Gestió, que abasta la Gestió de la Qualitat, la Competència Tècnica, el Medi Ambient, la Innocuïtat Alimentària, l'Energia i la Seguretat i Salut Laborals, que s'apliquen a tots els departaments, divisions i àrees funcionals d'Ematsa en les seves respectives activitats.

Es tracta d'un Sistema de Gestió que, partint del compliment amb la legislació aplicable, pretén assolir la satisfacció dels clients, la protecció del medi ambient, la seguretat de tots els implicats en les activitats que desenvolupa i la millora contínua de les operacions. També potencia els mètodes de treball, sistematitzant-los, definint responsabilitats i impulsant mecanismes de decisió eficaços, formes de mesurar i verificar els resultats i el seguiment permanent d'aquests.

El sistema de gestió de millora contínua es basa en l'establiment d'una Política de Gestió Integrada on es desenvolupen unes línies mestres d'actuació i uns objectius generals que es tradueixen en accions concretes.

Ematsa considera elemento fundamental de su estrategia, la mejora continua para satisfacer las demandas de los clientes, potenciar los resultados empresariales, estimular a los trabajadores e impulsar el desarrollo sostenible.

Es por este motivo que la empresa ha diseñado, implantado y certificado un Sistema Integrado de Gestión, que abarca la Gestión de la Calidad, la Competencia Técnica, el Medio Ambiente, la Inocuidad Alimentaria, la Energía y la Seguridad y la Salud Laboral, que aplican a todos los departamentos, divisiones y áreas funcionales de Ematsa, en sus respectivas actividades.

Se trata de un Sistema de Gestión que, partiendo del cumplimiento con la legislación aplicable, pretende alcanzar la satisfacción de los clientes, la protección del medio ambiente, la seguridad de todos los implicados en las actividades que desarrolla y la mejora continua de las operaciones. También potencia los métodos de trabajo, sistematizándolos, definiendo responsabilidades e impulsando mecanismos de decisión eficaces, formas de medir y verificar los resultados y el seguimiento permanente de los mismos.

El sistema de gestión de mejora continua se basa en el establecimiento de una Política de Gestión Integrada donde se desarrollan unas líneas maestras de actuación y unos objetivos generales que se traducen en acciones concretas.

*The fundamental element of Ematsa's strategy is the on-going improvement in order to meet customer demands, enhance business performance, encourage workers and promote sustainable development.*

*For this reason, the company has designed, implemented and certified an Integrated Management System covering Quality Management, Technical Competence, Environment, Food Safety, Energy and Occupational Health and Safety, which applies to all Ematsa's Departments, Divisions and Functional Areas in their corresponding activities.*

*This management system, based on compliance with applicable legislation, aims to achieve customer satisfaction, protection of the environment, the safety of all those involved in its activities and on-going improvement of operations. It also enhances the working methods, systematizing them, defining responsibilities and promoting decision-making mechanisms and, effective ways to measure and verify the results, as well as the permanent monitoring of these aspects.*

*The management system of on-going improvement is based on the establishment of an Integrated Management Policy within which some lines of action and general objectives are developed and translated into concrete actions.*

bsi.

Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISO 9001:2008

Este documento certifica que: EMATSA LG Martanyeta de St. Pere i St. Pau, s/n 43007 Tarragona España

Dispone del certificado Nº: FS 631134

Y mantiene operativo un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple los requisitos de ISO 9001:2008 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:

Consulte la página de alcances, por favor.

Por y en nombre de BSI: Pietro Focini - Strategic Delivery Director

Fecha de certificación inicial: 28/11/2005 Fecha de última emisión: 29/12/2014 Fecha de caducidad: 02/05/2017



Making excellence a habit

Este certificado fue emitido electrónicamente, en cumplimiento de ISO 15001, está sujeto a las condiciones contractuales. No certifica actividades paradas ni actividades que no estén autorizadas.

BSI Certification (UK) Limited, Registered in England by the number 2863211 at 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, Reino Unido. Miembro de BSI Group.

ISO 9001:2008

ENAC Accreditation certificate for EMPRESA MUNICIPAL MIXTA D'AIGÜES DE TARRAGONA, S.A. (EMATSA) for ISO 17025:2005. Issued on July 24, 2015. Accredited for the analysis of water in the environmental sector.

ISO 17025:2005

ENAC Accreditation certificate for EMPRESA MUNICIPAL MIXTA D'AIGÜES DE TARRAGONA, S.A. (EMATSA) for ISO 17025:2005. Issued on July 24, 2015. Accredited for the analysis of water in the environmental sector.

ISO 17025:2005

bsi.

Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL - ISO 14001:2004

Este documento certifica que: EMATSA LG Martanyeta de St. Pere i St. Pau, s/n 43007 Tarragona España

Dispone del certificado Nº: EMS 631135

Y mantiene operativo un Sistema de Gestión Medioambiental que cumple los requisitos de ISO 14001:2004 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:

Consulte la página de alcances, por favor.

Por y en nombre de BSI: Pietro Focini - Strategic Delivery Director

Fecha de certificación inicial: 28/11/2005 Fecha de última emisión: 29/12/2014 Fecha de caducidad: 02/05/2017



Making excellence a habit

Este certificado fue emitido electrónicamente, en cumplimiento de ISO 15001, está sujeto a las condiciones contractuales. No certifica actividades paradas ni actividades que no estén autorizadas.

BSI Certification (UK) Limited, Registered in England by the number 2863211 at 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, Reino Unido. Miembro de BSI Group.

ISO 14001:2004



GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY MANAGEMENT OHSAS 18001:2007

Certificado SPRL - 044/2006

AUDELCO, Auditoria de Riesgos Laborales, S.A. certifica que el Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales diseñado por AUDELCO, Auditoria de Riesgos Laborales, S.A. cumple con los requisitos de ISO 18001:2007.

Empresa Municipal Mixta D'Aigües de Tarragona, S.A. (EMATSA)

es conforme con los requisitos establecidos en el estándar OHSAS 18001:2007, con el siguiente alcance:

Actividades: Actividades de mantenimiento y explotación de la planta de tratamiento de aguas residuales, conservación, mantenimiento y explotación de la planta de tratamiento, ejecución y valoración de obras y proyectos, servicios de laboratorio y servicios de gestión ambiental y ambiental, gestión de residuos, análisis de laboratorio, mantenimiento, mantenimiento de equipos de protección personal y evaluación de riesgos laborales, servicios de laboratorio, servicios de laboratorio, servicios de laboratorio.

Realizadas en o desde: Condado de Tarragona. Oficinas en: La Martanyeta de Sant Pere i Sant Pau, s/n 43007, Tarragona y Laboratori Central de St. Pere i Sant Pau, s/n 43007, Tarragona. Emar Tarragona, Carrer de la Roca de Puixor, s/n 43005, Tarragona. Emar Tarragona Hospital, Carrer de Gallina, s/n 43005, Tarragona. Emar La Pobla de Mafumet, Avda. Príncep Ferran Ferrer, s/n 43160, La Pobla de Mafumet (Tarragona). Emar La Granja, Carrer de les Planes, s/n 43160, La Granja (Tarragona). Oficina principal en "Granja de Mafumet".

El presente certificado es válido durante el periodo de vigencia indicada, salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AUDELCO. Este certificado es solo válido si el cliente es notificado según AUDELCO, según condiciones.

Fecha emisión: 30/10/2015 Fecha actualizada: 30/10/2018



Entidad de certificación de acuerdo a normas de gestión de la calidad en el sector ambiental en España con acreditación de IEC 17025 para la certificación de servicios de laboratorio en el ámbito de la gestión medioambiental y de la seguridad y salud laboral.

OHSAS 18001:2007

Certificat ISO 22000:2005 for EMPRESA MUNICIPAL MIXTA D'AIGÜES DE TARRAGONA, S.A. (EMATSA). Issued on 07/10/2015. Scope: Control, gestión, mantenimiento y explotación de la planta de tratamiento de aguas residuales y planta de tratamiento de aguas residuales y planta de tratamiento de aguas residuales.

ISO 22000:2005

Certificat ISO 50001:2011 for EMPRESA MUNICIPAL MIXTA D'AIGÜES DE TARRAGONA, S.A. (EMATSA). Issued on 07/11/2015. Scope: Mantenimiento y explotación de la planta de tratamiento de aguas residuales y planta de tratamiento de aguas residuales y planta de tratamiento de aguas residuales.

ISO 50001:2011



SISTEMA DE GESTIÓ SIST. DE GESTIÓN MANAGEMENT SYSTEM	NORMA DE CERTIFICACIÓ/N CERTIFICATION STANDARD	EMPRESA CERTIFICADORA CERTIFICATION COMPANY	CODI/GO DE CERTIFICACIÓ/N CERTIFICATE CODE	PRIMERA CERTIFICACIÓ/N ACREDITACIÓ/N FIRST CERTIFICATION, CREDENTIALS
Gestió de Qualitat <b>Gestión de Calidad</b> <i>Quality Management</i>	ISO 9001:2008	BSI	FS631134	Des de desembre de <b>Desde diciembre de</b> <i>From December</i> 2002
Competència tècnica de laboratori <b>Competencia técnica de laboratorio</b> <i>Laboratory Technical Expertise</i>	ISO 17025:2005	ENAC	Sector mediambiental <b>S. medioambiental</b> Environmental Sector 142/LE354	Des de novembre de <b>Desde noviembre de</b> <i>From November</i> 1998
	ISO 17025:2005	ENAC	Sector toxicològic i forense <b>Sector toxicológico y forense</b> <i>Toxicological and Forensic sector</i> 142/LE1618	Des de març de <b>Desde marzo de</b> <i>From March</i> 2010
Gestió Ambiental <b>Gestión Ambiental</b> <i>Environmental Management</i>	ISO 14001:2004	BSI	EMS631135	Des de novembre de <b>Desde noviembre de</b> <i>From November</i> 2005
Gestió de la Seguretat i Salut Laboral <b>Gestión de la Seguridad y Salud Laboral</b> <i>Occupational Health and Safety Management</i>	OHSAS 18001:2007	Audelco	SPRL-044/2006	Des de novembre de <b>Des de noviembre de</b> <i>From November</i> 2006
Gestió de Innocuïtat dels aliments <b>Gestión de Inocuidad de los alimentos</b> <i>Food safety management</i>	ISO 22000:2005	TÜV Rheinland	01 154 000239	Des de gener de <b>Desde enero de</b> <i>From January</i> 2010
Gestió del Sistema d'Eficiència Energètica <b>Gestión del Sistema de Eficiencia Energética</b> <i>Integrated Management Policy</i>	ISO 50001:2011	TÜV Rheinland	01 407 1419369	Des de febrer de <b>Desde febrero de</b> <i>From February</i> 2015

## Política de Gestió Integrada

El Sistema Integrat de Gestió d'Ematsa es basa en el compliment de les línies mestres definides per la Direcció, les quals estan en concordança amb la Política de Gestió Integrada, que té en compte els interessos de totes les parts: clients, administracions, societat, accionistes, proveïdors i treballadors. Aquesta declaració pública d'acords per part de la Direcció, és revisada periòdicament, a fi d'adequar el seu nivell de compromís amb l'experiència, la identificació de nous riscos, les noves tecnologies, els canvis legislatius i els nous reptes.

## Política de Gestión Integrada

El Sistema Integrado de Gestión de Ematsa se basa en el cumplimiento de las líneas maestras definidas por la Dirección, las cuales están en concordancia con la Política de Gestión Integrada, que tiene en cuenta los intereses de todas las partes: clientes, administraciones, sociedad, accionistas, proveedores y trabajadores. Esta declaración pública de acuerdos por parte de la Dirección, es revisada periódicamente, a fin de adecuar su nivel de compromiso con la experiencia, la identificación de nuevos riesgos, las nuevas tecnologías, los cambios legislativos y los nuevos retos.

## Integrated Management Policy

The Integrated Management System is based on Ematsa compliance with the guidelines defined by Management, which are in accordance with the Integrated Management Policy, which takes into account the interests of all parties: customers, government, society, shareholders, suppliers and employees. This public disclosure of agreements by management is periodically reviewed in order to adapt their level of commitment to the experience, identifying new risks, new technologies, legislative changes and new challenges.



### POLÍTICA DE GESTIÓ INTEGRADA

La Direcció és conscient del compromís social que representa gestionar recursos naturals i, per això, considera que la participació en aquesta gestió ha de contribuir a la qualitat de vida de les persones i a generar valor per als grups d'interès.

Dins d'aquest marc té assumit el compromís de desenvolupar les seves activitats establint com a principi essencial la seguretat i la salut de les persones: treballadors, clients, proveïdors, contractistes i altres col·laboradors.

La visió empresarial d'EMATSA és la de ser considerada una organització de referència en les àrees d'activitat en les quals participa, aplicant per a això en la metodologia d'actuació l'excel·lència, la innovació, el diàleg i el desenvolupament d'un negoci sostenible, com a valors corporatius de referència.

Per tal d'aconseguir aquests objectius, a EMATSA s'ha desenvolupat un model de gestió únic, que aporta valor a l'organització i integra els següents sistemes:

- Gestió de qualitat, segons ISO 9001
- Prevenció de riscos laborals, segons OHSAS 18001
- Gestió del risc sanitari de l'aigua, segons ISO 22000
- Gestió ambiental, segons ISO 14001
- Laboratoris d'assaig, segons ISO 17025
- Gestió energètica, segons ISO 50001
- Responsabilitat social corporativa, segons format Global Reporting initiative - G4

Tot plegat es desenvolupa d'acord amb les següents línies d'actuació:

- Assegurar la qualitat dels nostres productes i serveis, tenint en compte que els compromisos adquirits amb els clients són satisfets i que són coherents amb les diverses necessitats locals.
- Aprofundir en el coneixement de les necessitats i expectatives dels clients, considerant-les a l'hora d'establir les estratègies, els plans i els objectius.
- Impulsar actuacions innovadores adreçades a la millora de les condicions de treball i hàbits saludables.
- Reduir progressivament els índexs de sinistraltat i prevenir les malalties professionals, establint una tolerància zero a l'exposició a riscos, incloses les subcontractes.
- Respectar la biodiversitat i millorar el comportament mediambiental de l'organització, mitjançant la revisió dels aspectes ambientals, programes de millora i sensibilització dels empleats.
- Promoure un ús eficient i sostenible dels recursos naturals i energètics proporcionant la informació i els recursos necessaris per contribuir a la reducció dels impactes ambientals, la lluita contra el canvi climàtic i la prevenció de la contaminació.
- Assegurar el compliment dels compromisos subscrits, legals i reglamentaris aplicables als productes i els serveis gestionats.
- Optimitzar el funcionament dels processos, a través de la qualitat i l'eficiència, potenciant l'homogeneïtzació, la recerca de sinergies i innovació, i assegurant també una comunicació eficaç entre les diferents parts interessades.
- Promoure un entorn respectuós i d'igualtat, i implicar-se en la formació i el desenvolupament professional dels empleats.
- Promoure la participació activa dels treballadors en l'activitat preventiva, afavorint una gestió transparent d'aquesta i de les relacions que se'n deriven amb els diversos grups d'interès.
- Col·laborar amb les administracions, organitzacions i entitats públiques i privades, amb l'objectiu de promoure actuacions encaminades a la millora mediambiental.
- Donar suport a la compra de productes i serveis eficients energèticament, i al disseny per millorar l'acompliment energètic.
- Compromís de dedicació de mitjans al desenvolupament sostenible de l'organització.
- Comunicació i transparència pel que fa als impactes socials, ambientals i econòmics fruit de la interacció d'EMATSA amb els seus agents d'interès.
- Fer participis els nostres proveïdors, contractistes i altres col·laboradors en la responsabilitat i el compromís recíproc d'acord amb els principis establerts en aquesta política.
- Assegurar que aquesta política és difosa, entesa i acceptada en l'organització i contribueixi a assolir els compromisos que s'hi ementen.



Febrer de 2015

La Política de Gestió Integrada es distribueix als treballadors, proveïdors i contractistes i està disponible a tots els centres de treball i a la web de l'empresa, [www.ematsa.es](http://www.ematsa.es), per a qui vulgui consultar-la. En el moment en què el seu contingut pateix un canvi substancial, torna a ser distribuïda.

## Pla Estratègic

Ematsa considera la planificació estratègica com a un procés de gestió en sí mateix, cíclic, repetitiu, documentat i basat en la millora contínua.

La Política de Gestión Integrada se distribuye a los trabajadores, proveedores y contratistas y está disponible en todos los centros de trabajo y en la web de la empresa, [www.ematsa.es](http://www.ematsa.es), para quien quiera consultarla. En el momento en que su contenido sufre un cambio sustancial, vuelve a ser distribuida.

## Plan Estratégico

Ematsa considera la planificación estratégica como un proceso de gestión en sí mismo, cíclico, repetitivo, documentado y basado en la mejora continua.

*The Integrated Management Policy is distributed to employees, suppliers and contractors and is available at the workplace and on the company's website [www.ematsa.es](http://www.ematsa.es) for those who want to see it. Whenever its content undergoes a substantial change, the Policy is redistributed.*

## Strategic Plan

*Ematsa considers strategic planning as a management process itself, cyclical, repetitive, documented and based on on-going improvement.*

LÍNIES  
ESTRATÈGIQUES  
LÍNIAS ESTRATÉGICAS  
CORE STRATEGIES

OBJECTIUS  
OBJECTIVOS  
GOALS



PLA DE GESTIÓ  
PLAN DE GESTIÓN  
MANAGEMENT PLAN

• IMPLANTACIÓ  
• IMPLANTACIÓN  
• IMPLEMENTATION

• MEDICIÓ  
• MEDICIÓN  
• MEASURING

• ANÀLISI  
• ANÁLISIS  
• ANALYSIS



Els objectius del sistema de gestió vindran derivats de millores proposades en els diferents processos de l'avaluació dels aspectes ambientals, usos energètics i perills relacionats amb la innocuïtat de l'aigua, de nous requisits legals identificats, així com per l'establiment de solucions en cas de produir-se desviacions. Tot, amb un nivell de comunicació interna adequada, entre els diferents nivells i funcions, que permeti optimitzar el funcionament de l'empresa i aconseguir un coneixement més complet d'aquesta, que contribueixi a la millora dels resultats.

Les principals línies mestres de l'organització són les següents:

- Continuitat del servei.
- Responsabilitat Social Corporativa.
- Expansió comercial.
- Millora de l'eficiència operativa.
- Desenvolupament professional.
- Innovació i vigilància tecnològica.

Per a cadascuna d'aquestes línies mestres s'estableixen uns objectius i accions concrets.

Cada objectiu i/o acció establerts, així com el responsable de dur-lo a terme, el termini previst d'execució i els recursos necessaris, es concreten i queden programats en el Pla de Gestió aprovat pel Comitè de Gestió. El Comitè porta a terme el seu seguiment periòdic per comprovar el grau d'assoliment a través de les reunions planificades a l'inici de l'any, fet que garanteix la millora contínua del sistema.

El pla inclou, quan correspon, indicadors de seguiment per a un control sistemàtic dels processos i per avaluar l'evolució en el temps de les metes previstes.

Los objetivos del sistema de gestión vendrán derivados de mejoras propuestas en los diferentes procesos de la evaluación de los aspectos ambientales, usos energéticos y peligros relacionados con la inocuidad del agua; de nuevos requisitos legales identificados, así como para el establecimiento de soluciones en caso de producirse desviaciones. Todo, con un nivel de comunicación interna adecuada, entre los diferentes niveles y funciones, que permita optimizar el funcionamiento de la empresa y conseguir un conocimiento más completo de la misma, que contribuya a la mejora de los resultados.

Las principales líneas maestras de la organización son las siguientes:

- Continuidad del servicio.
- Responsabilidad Social Corporativa.
- Expansión comercial.
- Mejora de la eficiencia operativa.
- Desarrollo profesional.
- Innovación y vigilancia tecnológica.

Para cada una de estas líneas maestras se establecen unos objetivos y acciones concretos.

Cada objetivo y/o acción establecidos, así como el responsable de llevarlo a cabo, el plazo previsto de ejecución y los recursos necesarios, se concretan y quedan programados en el Plan de Gestión aprobado por el Comité de Gestió. El Comité lleva a cabo su seguimiento periódico para comprobar el grado de consecución a través de las reuniones planificadas al inicio del año, lo que garantiza la mejora continua del sistema.

El plan incluye, cuando corresponde, indicadores de seguimiento para un control sistemático de los procesos y para evaluar la evolución en el tiempo de las metas previstas.

*The objectives of the Management System will result from proposed improvements in the various processes of evaluation of environmental aspects, energy use and hazards related to water safety, new legal requirements identified, as well as the establishment of solutions if deviations occur. All with a proper level of internal communication among the various levels and functions, in order to optimize the operation of the company and get a deeper understanding, contributing to the improvement of the performance.*

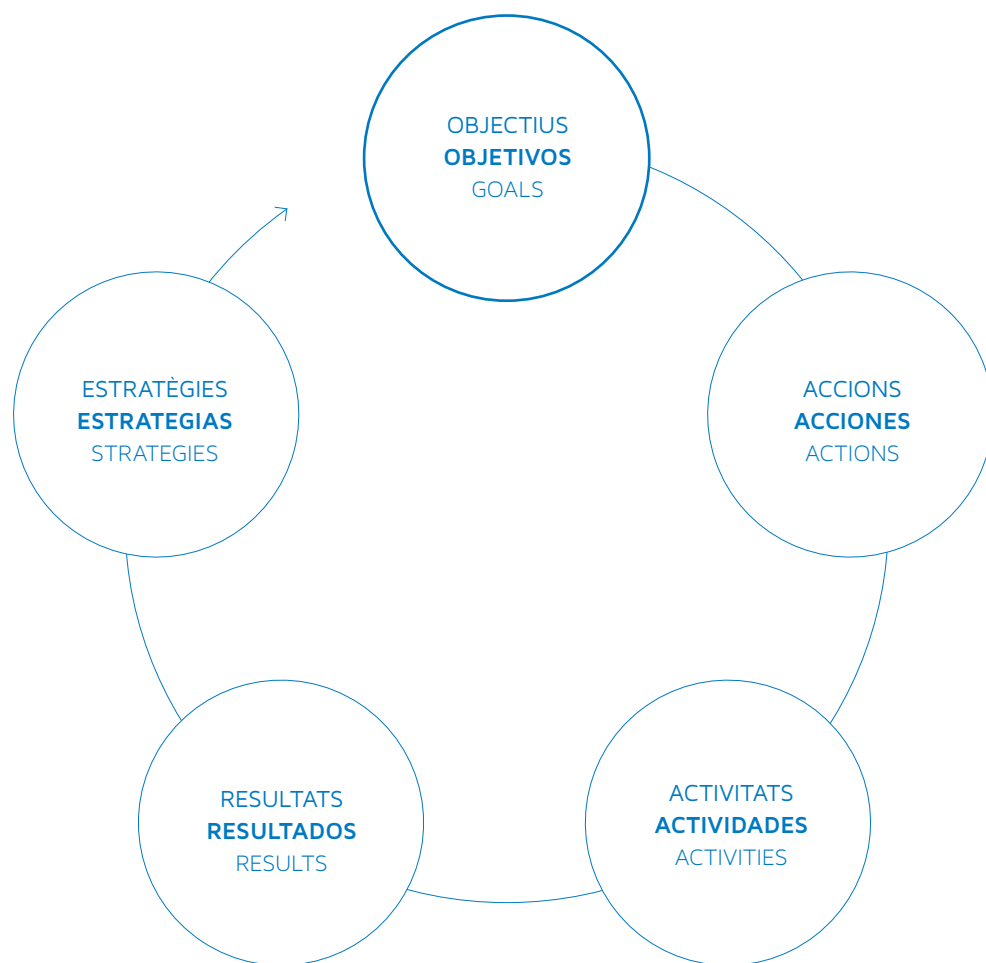
*The core strategies of the organization are:*

- *Continuity of service.*
- *Corporate Social Responsibility.*
- *Business expansion.*
- *Improved operational efficiency.*
- *Professional development.*
- *Innovation and technological surveillance.*

*For each of these strategies, a number of objectives and actions are established.*

*Each objective and/or action established, as well as the person in charge of carrying it out, the deadline of implementation and resources are specified and scheduled in the Management Plan approved by the Management Committee. The Committee regularly carries out a monitoring process to assess the degree of achievement through the meetings planned at the beginning of the year, which ensures the ongoing improvement of the system.*

*The plan includes, where appropriate, monitoring indicators for systematic monitoring of the processes and for assessing the development of the goals set over time.*



Aquests indicadors tenen associats valors d'alerta o objectius, sempre i quan el fet d'estar fora d'uns determinats nivells, signifiqui un risc per al control del procés, o bé, el no acompliment de determinats requisits o compromisos. En el seu seguiment, no només s'estudia l'assoliment o no, de la fita prevista, sinó també la tendència de l'indicador i el seu grau de millora, en definitiva, el seu grau i nivell d'avenç.

### Acreditació de competència tècnica del Laboratori

Així mateix, Ematsa també compta amb un Laboratori, situat a l'ETAP de la Mina PII i Pou Miró II, ubicat a la carretera N-240, Km. 3, direcció Tarragona - Valls, que, a més de regir-se per les directrius i compromisos establerts a

Estos indicadores tienen asociados valores de alerta u objetivos, siempre y cuando el hecho de estar fuera de unos determinados niveles, signifique un riesgo para el control del proceso, o bien, el no cumplimiento de determinados requisitos o compromisos. En su seguimiento no sólo se estudia el logro o no, del hito previsto, sino también la tendencia del indicador y su grado de mejora, en definitiva, su grado y nivel de avance.

### Acreditación de competencia técnica del Laboratorio

Asimismo, Ematsa también cuenta con un Laboratorio, ubicado en la ETAP de la Mina PII y Pozo Miró II, ubicado en la carretera N-240, Km.

These indicators have associated alert values or objectives, whenever the fact of being beyond certain levels means a risk for process control or non-compliance with certain requirements or commitments. In its follow-up study not only the achievement or failure of the planned milestone is considered, but also the trend of the indicator and the degree of improvement, ultimately, the extent and level of progress.

### Proof of technical competence of the laboratory

Ematsa also has a laboratory located in the Water Treatment plants of Mina PII and Pou Miró II, located on the N-240, Km. 3, direction Tarragona - Valls, which, in addition to abide by the guidelines and commitments established by the Integra-

la Política de Gestió Integrada, compta amb acreditacions i certificacions addicionals.

Està acreditat des de novembre de 1998, en el sector mediambiental, amb el compromís de garantir que l'activitat que s'hi desenvolupa, es realitza sota els criteris de bones pràctiques professionals i compleixi amb els requisits contemplats en la norma UNE-EN ISO 17025:2005, de forma que es confirma la seva competència tècnica i garanteix la fiabilitat en la presa de mostres i els resultats dels assajos que realitza.

Les auditories periòdiques per avaluar la competència tècnica i fiabilitat del Laboratori, són realitzades per ENAC, que és l'organisme de l'administració per establir el sistema d'acreditació a nivell nacional.

Els factors que contribueixen a què el Laboratori obtingui resultats fiables són:

- Personal qualificat i amb experiència.
- Equipament de les infraestructures de darrera generació per desenvolupar les nostres activitats.
- Mètodes i procediments de treball validats i apropiats.
- Tècniques d'avaluació de la qualitat dels resultats.
- Traçabilitat de les mesures i calibratges associats als nostres serveis.
- Informació puntual i completa als nostres clients dels resultats de les nostres activitats, mitjançant informes clars i precisos.

El Laboratori disposa paral·lelament, d'una sèrie d'homologacions i reconeixements en diferents àmbits, per part de les administracions actuant i són les següents:

**3, dirección Tarragona - Valls, que, además de regirse por las directrices y compromisos establecidos en la Política de Gestión Integrada, cuenta con acreditaciones y certificaciones adicionales.**

**Está acreditado desde noviembre de 1998, en el sector medioambiental, con el compromiso de garantizar que la actividad que se desarrolla, se realiza bajo los criterios de buenas prácticas profesionales y cumple con los requisitos contemplados en la norma UNE-EN ISO 17025: 2005, de forma que se confirma su competencia técnica y garantiza la fiabilidad en la toma de muestras y los resultados de los ensayos que realiza.**

**Las auditorías periódicas para evaluar la competencia técnica y fiabilidad del Laboratorio, son realizadas por ENAC, que es el organismo de la administración para establecer el sistema de acreditación a nivel nacional.**

**Los factores que contribuyen a que el Laboratorio obtenga resultados fiables son:**

- **Personal cualificado y con experiencia.**
- **Equipamiento de las infraestructuras de última generación para desarrollar nuestras actividades.**
- **Métodos y procedimientos de trabajo validados y apropiados.**
- **Técnicas de evaluación de la calidad de los resultados.**
- **Trazabilidad de las medidas y calibraciones asociadas a nuestros servicios.**
- **Información puntual y completa a nuestros clientes de los resultados de nuestras actividades, mediante informes claros y precisos.**

**El Laboratorio dispone paralelamente, de una serie de homologaciones y reconocimientos en diferentes ámbitos, por parte de las administraciones actuantes y son las siguientes:**

*ted Management Policy, has additional certifications and accreditations.*

*Accredited since November 1998, in the environmental sector, it is committed to ensure that the activity is developed, performed under the criteria of good professional practice and meet the requirements listed in the UNE-EN ISO 17025: 2005, thus confirming their technical competence and ensures the reliability of the sampling and the results of tests performed.*

*Periodic audits to assess the technical competence and reliability of the laboratory are performed by ENAC which is the government agency that establishes the accreditation system nationwide.*

*The factors that ensure the Laboratory to obtain reliable results are:*

- *Qualified and experienced staff.*
- *The latest generation of room facilities to develop our activities.*
- *Appropriate and validated working methods and procedures .*
- *Techniques for evaluating the quality of results.*
- *Traceability of measurements and calibrations associated with our services.*
- *Complete and timely information to our clients about the results of our activities through clear and precise reports.*

*Similarly, the laboratory has been granted a number of official approvals and accreditations in various fields by the corresponding administrations, as follows:*

- **AWARD AS A LABORATORY ACCREDITED BY THE CATALAN WASTE AGENCY** of the Department for Environment of the Regional Government of Catalonia since December 1996 (Exp.: 02/828).



- **RECONeixEMENT COM A LABORATORI ACREDITAT PER L'AGÈNCIA DE RESIDUS DE CATALUNYA** del Departament de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya des de desembre de 1996 (Exp.: 02/828).
- **RECONeixEMENT COM A ESTABLIMENT TÈCNIC AUXILIAR (ETA) PER AL NIVELL A D'ACTUACIONS PER L'AGÈNCIA CATALANA DE L'AGUA** del Departament de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya des de juliol de 1988.
- **RECONeixEMENT PEL DEPARTAMENT D'AGRICULTURA, RAMADERIA I PESCA** de la Generalitat de Catalunya des de març de 1995 (Exp.: 507).
- **ACREDITACIÓ PEL DEPARTAMENT D'AGRICULTURA, RAMADERIA I PESCA** de la Generalitat de Catalunya des de gener de 1999 (Exp.:249).
- **AUTORITZACIÓ PEL DEPARTAMENT DE SALUT** de la Generalitat de Catalunya, Direcció General de Salut Pública, des d'abril de 1995 (Registre R2-027-95).
- **ACREDITACIÓ PEL DEPARTAMENT DE SALUT** de la Generalitat de Catalunya, Direcció General de Salut Pública, des de març de 1999 (Registre R2-027-95).
- **REGISTRE EN EL CENS DE LABORATORIS DEL MINISTERI DE SANITAT I CONSUM** de la Direcció General de Salut Pública.
- "Entidad Colaboradora de la Autoridad Hidráulica (ECAH)" **PEL MINISTERI DE MEDI AMBIENT** des de setembre de 2008 (EC 052/1).
- **ACREDITACIÓ** com a Inspectors de la xarxa municipal de clavegueram per l'**AJUNTAMENT DE TARRAGONA** des de desembre de 1997 i fins al 2033.
- **RECONOCIMIENTO COMO LABORATORIO ACREDITADO POR LA AGENCIA DE RESIDUOS DE CATALUÑA** del Departamento de Medio Ambiente de la Generalitat de Catalunya desde diciembre de 1996 (Exp.: 02/828).
- **RECONOCIMIENTO COMO ESTABLECIMIENTO TÉCNICO AUXILIAR (ETA) PARA EL NIVEL A DE ACTUACIONES PARA LA AGENCIA CATALANA DEL AGUA** del Departamento de Medio Ambiente de la Generalitat de Catalunya desde julio de 1988.
- **RECONOCIMIENTO POR EL DEPARTAMENTO DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA** de la Generalitat de Catalunya desde marzo de 1995 (Exp.: 507).
- **ACREDITACIÓN POR EL DEPARTAMENTO DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA** de la Generalitat de Catalunya desde enero de 1999 (Exp.:249).
- **AUTORIZACIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE SALUD** de la Generalitat de Catalunya, Dirección General de Salud Pública, desde abril de 1995 (Registro R2-027-95).
- **ACREDITACIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE SALUD** de la Generalitat de Catalunya, Dirección General de Salud Pública, desde marzo de 1999 (Registro R2-027-95).
- **REGISTRO EN EL CENSO DE LABORATORIOS DEL MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO** de la Dirección General de Salud Pública.
- "Entidad Colaboradora de la Autoridad Hidráulica (ECAH)" **POR EL MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE** desde septiembre de 2008 (EC 052/1).
- **ACREDITACIÓN** como Inspectores de la red municipal de alcantarillado por el **AYUNTAMIENTO DE TARRAGONA** desde diciembre de 1997 y hasta el 2033.
- **ACCREDITATION AS AUXILIARY TECHNICAL ESTABLISHMENT (ETA) FOR THE PERFORMANCES BY CATALAN WATER AGENCY** of the Department for Environment of the Regional Government of Catalonia since July 1988.
- **AWARD BY THE DEPARTMENT FOR AGRICULTURE, LIVESTOCK AND FISHERIES** of the Government of Catalonia from March 1995 (Exp.: 507).
- **AWARD BY THE DEPARTMENT FOR AGRICULTURE, LIVESTOCK AND FISHERIES** of the Government of Catalonia from January 1999 (Exp.:249).
- **AUTHORISATION BY THE HEALTH DEPARTMENT** of the Regional Government of Catalonia, Directorate General for Public Health, since April 1995 (Registration R2-027-95).
- **ACCREDITATION BY THE HEALTH DEPARTMENT** of the Regional Government of Catalonia, General Directorate of Public Health, since March 1999 (Record R2-02795).
- **REGISTRATION IN THE CENSUS OF LABORATORIES OF THE MINISTRY OF HEALTH AND CONSUMER PROTECTION**, Directorate General for Public Health.
- "Agency participating with the Hydraulic Authority (ECAH)", **FOR THE MINISTRY OF ENVIRONMENT** since September 2008 (EC 052/1).
- **ACCREDITATION** as Inspectors of the sewage municipal network for **TARRAGONA CITY COUNCIL** from December 1997 until 2033.

## Sistema de gestió d'innocuitat alimentària

Ematsa té certificat un Sistema de Seguretat Alimentària, segons els requisits establerts en la Norma ISO 22000:2005, amb l'objectiu de garantir preventivament, la innocuïtat de l'aigua subministrada.

Amb aquest sistema, Ematsa no només s'imposa els requisits legals aplicables de seguretat alimentària al seu comportament i gestió, sinó que també els fa complir a les persones, empreses o entitats amb les que hi té una relació comercial o professional (subministradors de material hidràulic, d'additius per al tractament de l'aigua, subministradors d'equipaments...) per tal de minimitzar en origen tots els possibles perills que puguin afectar la innocuïtat de l'aigua de consum humà i garantir la producció d'aquest producte segur, per al consumidor final.

El sistema es suporta, bàsicament, en:

- La identificació de perills des de la captació, transport, tractament, emmagatzematge i desinfecció fins a la distribució a través de la xarxa.
- L'avaluació i control dels riscos associats amb l'establiment de requisits a complir.
- La identificació dels Punts de Control Crític (PCC) i les corresponents mesures per mantenir-los sota control.
- La comunicació al llarg de la cadena alimentària de tot allò relacionat amb la innocuïtat de l'aigua de consum humà.
- La revisió i actualització del sistema per assegurar que, si hi ha hagut canvis, no comporten nous perills i que els existents segueixen estant sota control.

Després de celebrar els cinc anys de certificació del nostre Sistema de Gestió d'Innocuïtat Alimentària (SGIA), el passat mes de gener de 2015, i de fer un balanç del nostre recorregut,

## Sistema de gestión de inocuidad alimentaria

Ematsa tiene certificado un Sistema de Seguridad Alimentaria, según los requisitos establecidos en la Norma ISO 22000: 2005, con el objetivo de garantizar preventivamente, la inocuidad del agua suministrada.

Con este sistema, Ematsa no sólo impone los requisitos legales aplicables de seguridad alimentaria a su comportamiento y gestión, sino que también los hace cumplir a las personas, empresas o entidades con las que tiene una relación comercial o profesional (suministradores de material hidráulico, de aditivos para el tratamiento del agua, suministradores de equipamiento...) para minimizar en origen todos los posibles peligros que puedan afectar la inocuidad del agua de consumo humano y garantizar la producción de este producto seguro, para el consumidor final.

El sistema se soporta, básicamente, en:

- La identificación de peligros desde la captación, transporte, tratamiento, almacenamiento y desinfección hasta la distribución a través de la red.
- La evaluación y control de los riesgos asociados con el establecimiento de requisitos a cumplir.
- La identificación de los Puntos de Control Crítico (PCC) y las correspondientes medidas para mantenerlos bajo control.
- La comunicación a lo largo de la cadena alimentaria de todo lo relacionado con la inocuidad del agua de consumo humano.
- La revisión y actualización del sistema para asegurar que, si ha habido cambios, no comportan nuevos peligros y que los existentes siguen estando bajo control.

Después de celebrar los cinco años de certificación de nuestro Sistema

## Food Safety Management System

Ematsa has a certified Food Safety System, according to the requirements of ISO 22000:2005 with the aim of ensuring, as a precaution, the safety of water supplied.

This system not only forces Ematsa to comply with the applicable legal requirements for food safety in its management and behaviour, but also enforces those individuals and entities with which they have a commercial or professional relationship (hydraulic material suppliers, additives suppliers for treating water, equipment suppliers...) in order to minimize all possible risks at source that may affect the safety of drinking water and ensure safe production of this product for the final consumer.

The system is essentially based upon:

- Identification of hazards from the collection, transportation, treatment, storage and disinfection to distribution through the network.
- Risk evaluation and control associated with the established requirements to meet.
- Identification of Critical Control Points (CCP) and the corresponding measures to keep them under control.
- Communication along the food chain about all the aspects related to the safety of drinking water.
- System review and updates ensuring that, if there were any changes, these would not entail new hazards and that the existing hazards are still under control.

After celebrating five years of the certification of our Food Safety Management System (FSMS) last January 2015, and after assessing our activity, the approval of our SGIA has contributed to:

- Work according to a global standard with acceptance and recognition at international level (ISO)

l'homologació del nostre SGIA ens ha aportat:

- Treballar d'acord a un estàndard global amb acceptació i reconeixement a nivell internacional (ISO).
- La possibilitat d'evidenciar a les administracions, clients, proveïdors i demés parts interessades, el compliment amb els requisits d'aplicació en matèria de Seguretat Alimentària (Seguretat de l'Aigua).
- Que l'organització mantingui una adequada línia de comunicació amb proveïdors i clients, amb la finalitat de garantir la traçabilitat dels productes i matèries primeres.
- Compatibilitzar la seva implementació per a, posteriorment, poder integrar-lo a la resta de sistemes de gestió que Ematsa ja tenia implantats en aquell moment, i que eren el de qualitat, medi ambient, competència tècnica del laboratori i seguretat i salut laborals.
- Ens permet anticipar a futurs requisits legals.

La salubritat que garanteix Ematsa, no només s'aconsegueix controlar amb la realització dels autocontrols que marca la legislació vigent, sinó també amb altres controls interns que estan definits en procediments escrits de neteja, de manteniment, de verificacions, actuacions en cas d'incidències...

Així, al 2015, es van realitzar 4.195 anàlisis, molt per damunt de les 1.048 anàlisis obligatòries pel Reial Decret 140/2003, i de les 2.862 del Pla de Vigilància de Catalunya.

El 100 per cent de les anàlisis realitzades van confirmar el compliment dels valors paramètrics establerts per la legislació aplicable pel que fa a qualitat de l'aigua de consum humà. A més, Ematsa controla també la qualitat del seu servei a través dels indicadors establerts en el seu Sistema d'Innocuïtat Alimentària.

de Gestión de Inocuidad Alimentaria (SGIA), el pasado mes de enero de 2015, y de hacer un balance de nuestro recorrido, la homologación de nuestro SGIA nos ha aportado:

- Trabajar de acuerdo a un estándar global con aceptación y reconocimiento a nivel internacional (ISO).
- La posibilidad de evidenciar a las administraciones, clientes, proveedores y demás partes interesadas, el cumplimiento con los requisitos de aplicación en materia de Seguridad Alimentaria (Seguridad del Agua).
- Que la organización mantenga una adecuada línea de comunicación con proveedores y clientes, con el fin de garantizar la trazabilidad de los productos y materias primas.
- Compatibilizar su implementación para, posteriormente, poder integrarlo en el resto de sistemas de gestión que Ematsa ya tenía implantados en ese momento, y que eran el de calidad, medio ambiente, competencia técnica del laboratorio y seguridad y salud laboral.
- Nos permite anticiparnos a futuros requisitos legales.

La salubridad que garantiza Ematsa, no sólo se consigue controlar con la realización de los autocontroles que marca la legislación vigente, sino también con otros controles internos que están definidos en procedimientos escritos de limpieza, de mantenimiento, de verificaciones, actuaciones en caso de incidencias...

Así, en 2015, se realizaron 4.195 análisis, muy por encima de los 1.048 análisis obligatorios por el Real Decreto 140/2003, y de los 2.862 del Plan de Vigilancia de Cataluña.

El 100 por cien de los análisis realizados confirmaron el cumplimiento de los valores paramétricos establecidos por la legislación aplicable en cuanto a

▪ The ability to demonstrate to the authorities, customers, suppliers and other stakeholders, the compliance with the applicable requirements regarding Food Safety (Water Safety).

- The organization maintains a proper line of communication with suppliers and customers, to ensure the traceability of products and raw materials.
- Recording its implementation by, subsequently, integrating it into the rest of the management systems that Ematsa had already in place at that time. These systems were the following: quality, environment, laboratory technical competence and occupational health and safety.
- It allows us to anticipate future legal requirements.

The safety that Ematsa is ensuring, is not only achieved through the implementation of self-controls required by the current legislation, but also through other internal controls that are defined in written procedures for cleaning, maintenance, verification, actions in the event of incidents...

Thus, in 2015 4,195 tests were run, well above the 1,048 tests required by Royal Decree 140/2003 and the 2,862 required by the Monitoring Plan of Catalonia.

100% of the tests confirmed compliance with the parametric values established by the applicable legislation regarding water quality for human consumption. In addition, Ematsa also controls the quality of its service through indicators established in its Food Safety System.

In compliance with what is established by the RD140/2003, all the analytical data obtained from tests conducted by legal requirements is published and can be consulted by the citizens, on the SINAC website (Sanitary Water Information System of the Ministry of Health, Social Services and Equality <http://sinac.msc.es/SinacV2/>)

En compliment al que estableix el RD140/2003, s'incorporen a la web de SINAC (Sistema de Información de Aguas de Consumo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, <http://sinac.msc.es/SinacV2/>) la totalitat de les dades analítiques obtingudes a partir de les anàlisis realitzades per exigència legal, per tal que puguin ser consultades pels ciutadans.

calidad del agua de consumo humano. Además, Ematsa controla también la calidad de su servicio a través de los indicadores establecidos en su Sistema de Inocuidad Alimentaria.

En cumplimiento a lo que establece el RD140 / 2003, se incorporan a la web de SINAC (Sistema de Información de Aguas de Consumo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, <http://sinac.msc.es/SinacV2/>) la totalidad de los datos analíticos obtenidos a partir de los análisis realizados por exigencia legal, para que puedan ser consultados por los ciudadanos.



	ANÀLISIS EXIGIDES SEGONS EL RD 140/2003 <b>ANÁLISIS EXIGIDOS SEGÚN EL RD RD 140/2003</b> TESTS REQUIRED BY RD 140/2003	ANÀLISIS EXIGIDES SEGONS EL PLA DE VIGILÀNCIA DE CATALUNYA <b>ANÁLISIS EXIGIDOS SEGÚN EL PLAN DE VIGILANCIA DE CATALUÑA</b> TESTS REQUIRED BY THE MONITORING PLAN OF CATALUNYA	ANÀLISIS REALITZADES PER EMATSA <b>ANÁLISIS REALIZADOS POR EMATSA</b> TESTS CONDUCTED BY EMATSA
Complet (en dipòsits i xarxa) <b>Completo</b> (en depósitos y red) <i>Full</i> (deposits and networks)	17	17	34
Control (en dipòsits i xarxa) <b>Control</b> (en depósitos y red) <i>Control</i> (deposits and networks)	102	102	429
Organolèptic (en dipòsits i xarxa) <b>Organolèptico</b> (en depósitos y red) <i>Organoleptic</i> (deposits and networks)	923	923	869
Clor (a la xarxa) <b>Cloro</b> (en la red) <i>Chlorine</i> (in the network)	0	1820	2638
Legionel·la (a la xarxa) <b>Legionela</b> (en la red) <i>Legionella</i> (in the network)	0	0	23
Altres <b>Otros</b> <i>Other</i>	0	0	110



	ANÀLISIS EXIGIDES SEGONS EL RD 140/2003 <b>ANÁLISIS EXIGIDOS SEGÚN EL RD RD 140/2003</b> TESTS REQUIRED BY RD 140/2003	ANÀLISIS EXIGIDES SEGONS EL PLA DE VIGILÀNCIA DE CATALUNYA <b>ANÁLISIS EXIGIDOS SEGÚN EL PLAN DE VIGILANCIA DE CATALUÑA</b> TESTS REQUIRED BY THE MONITORING PLAN OF CATALUNYA	ANÀLISIS REALITZADES PER EMATSA <b>ANÁLISIS REALIZADOS POR EMATSA</b> TESTS CONDUCTED BY EMATSA
Complet <b>Completo</b> <i>Full</i>	0	0	12
Control <b>Control</b> <i>Control</i>	0	0	40
Altres <b>Otros</b> <i>Other</i>	0	0	40

## Sistema de gestió de l'energia

Ematsa, de forma voluntària i amb l'objectiu de millorar l'eficiència del consum energètic així com el seu assoliment, l'ús i el consum de l'energia, reduir les seves emissions d'efecte hivernacle i costos econòmics associats, el passat mes de febrer de 2015, va certificar el seu Sistema de Gestió de l'Energia segons la Norma internacional UNE-EN ISO50001:2011.

La gestió energètica de l'organització és la suma de mesures planificades portades a terme per assolir l'objectiu d'utilitzar la mínima quantitat possible d'energia, mentre es mantenen els nivells de confort (en oficines i edificis) i els nivells de producció a la resta d'instal·lacions: dipòsits, bombaments, EDAR's, ETAP i Laboratori.

L'aplicació del nostre SGEN contribueix a:

- Identificar quins són els usos energètics i processos que suposen un major consum d'energia, tant elèctrica com de combustibles fòssils.
- Un major control del consum energètic en les diferents activitats i equipaments.
- Fer un ús més eficient de les fonts d'energia disponibles.
- Millora la competitivitat i redueix les emissions de gasos d'efecte hivernacle (GEH) i altres impactes ambientals relacionats.
- Redueix els costos de la cadena associats al consum d'energia.

## Sistema de gestión de la energía

Ematsa, de forma voluntaria y con el objetivo de mejorar la eficiencia del consumo energético así como su logro, el uso y el consumo de la energía, reducir sus emisiones de efecto invernadero y costes económicos asociados, el pasado mes de febrero de 2015 certificó su Sistema de Gestión de la Energía, según la Norma internacional UNE-eN ISO50001: 2011.

La gestión energética de la organización es la suma de medidas planificadas llevadas a cabo para alcanzar el objetivo de utilizar la mínima cantidad posible de energía, mientras se mantienen los niveles de confort (en oficinas y edificios) y los niveles de producción en el resto de instalaciones: depósitos, bombeos, EDAR, ETAP y Laboratorio.

La aplicación de nuestro SGEN contribuye a:

- Identificar cuáles son los usos energéticos y procesos que suponen un mayor consumo de energía, tanto eléctrica como de combustibles fósiles.
- Un mayor control del consumo energético en las diferentes actividades y equipamientos.
- Hacer un uso más eficiente de las fuentes de energía disponibles.
- Mejora la competitividad y reduce las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y otros impactos ambientales relacionados.
- Reduce los costes de la cadena asociados al consumo de energía.

## Energy Management System

Voluntarily, with the aim of improving the energy consumption efficiency as well as its acquisition, use and consumption, and reducing their greenhouse gas emissions and associated economic costs, on February 2015 Ematsa certified its Energy Management System according to the international standard UNE-EN ISO50001: 2011.

The Energy Management of the organization is the sum of planned measures undertaken to achieve the objective of using the least amount of energy possible while maintaining the comfort levels (in offices and buildings) and production levels in the other facilities: tanks, pumping stations, WWTP's, Water Treatment plants and laboratory.

The application of our SGEN (Systems of Energetic Management) contributes to:

- Identify the energy uses and processes which involve a greater consumption of energy, both electrical and fossil fuels related.
- A greater control of energy consumption in the different activities and facilities.
- Make more efficient use of available energy sources.
- Improve competitiveness and reduce greenhouse gases (GHG) emissions and other environmental impacts.
- Reduce the costs associated with the energy chain.

Amb l'objectiu de fer més transparent la gestió d'Ematsa, i d'acord a allò establert a la "Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern", l'any 2014, es va publicar el Portal de Transparència, a través del qual la ciutadania pot obtenir informació actualitzada de les actuacions desenvolupades per l'empresa, així com els resultats de la seva gestió; i en el qual s'hi estableixen els canals de comunicació necessaris per donar resposta a les demandes d'informació d'aquesta.

Durant l'any 2015, s'hi han fet les modificacions necessàries per adaptar-lo a la "Llei 19/2014 de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern". Així s'ha afegit informació relacionada amb la gestió dels Recursos Humans, els contractes de subministrament, servei i obres, apartat de preguntes freqüents, entre d'altres.

Al Portal de Transparència, s'hi pot accedir a través de la pàgina web d'Ematsa, [www.ematsa.cat](http://www.ematsa.cat).

Con el objetivo de hacer más transparente la gestión de Ematsa, y de acuerdo a lo establecido en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en el año 2014, se publicó el Portal de Transparencia, a través del cual la ciudadanía puede obtener información actualizada de las actuaciones desarrolladas por la empresa, así como los resultados de su gestión; y en el que se establecen los canales de comunicación necesarios para dar respuesta a las demandas de información de la misma.

Durante el año 2015, se han hecho las modificaciones necesarias para adaptarlo a la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Así se ha añadido información relacionada con la gestión de los Recursos Humanos, los contratos de suministro, servicio y obras, apartado de preguntas frecuentes, entre otros.

Al Portal de Transparencia se puede acceder a través de la página web de Ematsa, [www.ematsa.cat](http://www.ematsa.cat)

In order to make Ematsa's management more transparent, and according to the provisions of "Law 19/2013, of 9 December, on Transparency, Access to public information and Good governance" in 2014 the Transparency Portal was published, through which the citizens can obtain updated information on the activities developed by the company and the results of its management; establishing also the necessary communication channels to meet the demands of this information.

During 2015, we have made the necessary changes to comply with the "Law 19/2014 of 29 December, on Transparency, Access to public information and Good governance." Thus, new information has been added related to human resources management, supply contracts, service and works, FAQ section, among others. The Transparency Portal can be accessed through the Ematsa's website [www.ematsa.cat](http://www.ematsa.cat):



## Portal de transparència d'EMATSA (Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona)

Amb l'objectiu de fer més transparent la nostra gestió, i d'acord a allò establert a la "Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern", hem desenvolupat el present portal web, a través del qual la ciutadania podrà obtenir informació actualitzada de les actuacions desenvolupades per l'empresa i dels resultats de la seva gestió, i en el que s'establiran els canals de comunicació necessaris per donar resposta a les demandes d'informació de la mateixa.





A close-up photograph of water flowing from a chrome faucet into a sink. The water is captured in motion, creating a blurred, dynamic effect. The entire image is overlaid with a semi-transparent blue filter. A white, rounded rectangular frame is centered on the page, containing the number '04.'. Below the frame, the text 'COMPROMÍS AMB ELS NOSTRES EMPLEATS' is written in large, bold, white capital letters. Underneath this, the text 'Compromiso con nuestros empleados' and 'Commitment with our employees' is written in a smaller, white, sans-serif font.

04.

**COMPROMÍS  
AMB ELS NOSTRES  
EMPLEATS**

Compromiso con  
nuestros empleados

Commitment with  
our employees



04.

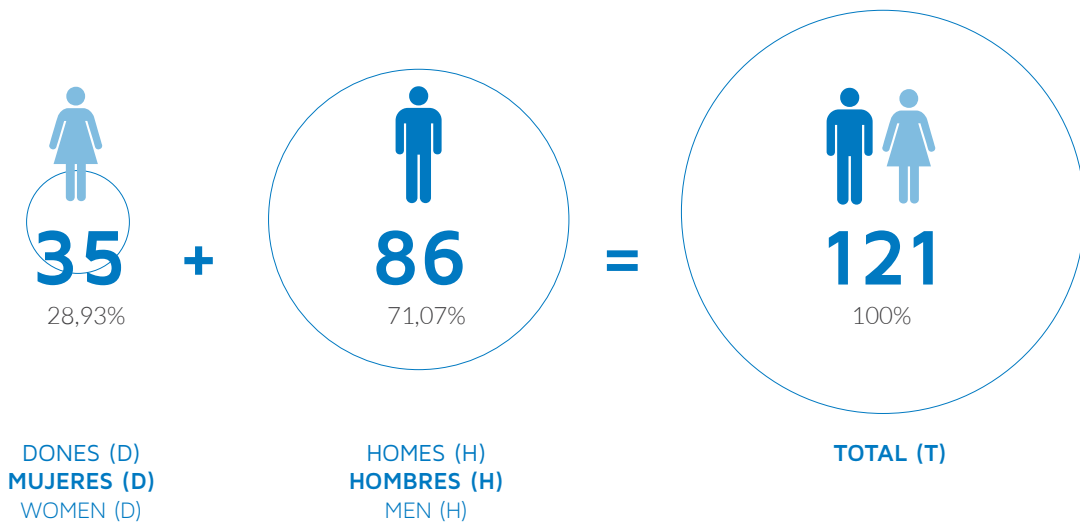
# COMPROMÍS AMB ELS NOSTRES EMPLEATS

Compromiso con nuestros empleados  
Commitment with our employees

4.1 EQUIP HUMÀ

4.1 EQUIPO HUMANO

4.1 HUMAN RESOURCES



		Directius Directivos Managers	Titulats Superiors Titulados Superiores Technicians with a higher degree	Titulats de Grau Mig Titulados de Grado medio Technicians with a primary degree	Comandaments Intermitjos i Encarregats Mandos Intermedios y Encargados Middle managers	Oficials Administratius Oficiales Administrativos Administrative officers	Oficials Operaris Oficiales Operarios Workers	Resta de plantilla Resto de Plantilla Other members of staff	Total
< 25 anys <b>&lt; 25 anys</b> < 25 y.o.	<b>H</b>	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	<b>D</b>	0	0	0	0	0	0	2	<b>2</b>
entre 25 i 29 anys <b>entre 25 y 29 años</b> from 25 to 29 y.o.	<b>H</b>	0	0	0	0	0	1	2	<b>3</b>
	<b>D</b>	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
entre 30 i 34 anys <b>entre 30 y 34 años</b> from 30 to 34 y.o.	<b>H</b>	0	0	1	0	0	2	0	<b>3</b>
	<b>D</b>	0	1	0	4	0	0	2	<b>7</b>
entre 35 i 39 anys <b>entre 35 y 39 años</b> from 35 to 39 y.o.	<b>H</b>	1	1	1	0	1	9	1	<b>14</b>
	<b>D</b>	0	2	2	1	0	0	2	<b>7</b>
entre 40 i 44 anys <b>entre 40 y 44 años</b> from 40 to 44 y.o.	<b>H</b>	0	2	3	2	0	3	3	<b>13</b>
	<b>D</b>	0	3	0	0	4	0	1	<b>8</b>
entre 45 i 49 anys <b>entre 45 y 49 años</b> from 45 to 49 y.o.	<b>H</b>	0	5	0	4	0	3	3	<b>15</b>
	<b>D</b>	0	3	0	0	3	0	1	<b>7</b>
entre 50 i 54 anys <b>entre 50 y 54 años</b> from 50 to 54 y.o.	<b>H</b>	1	1	3	1	1	4	4	<b>15</b>
	<b>D</b>	0	2	0	0	1	0	0	<b>3</b>
entre 55 i 59 anys <b>entre 55 y 59 años</b> from 55 to 59 y.o.	<b>H</b>	1	1	0	4	4	6	2	<b>18</b>
	<b>D</b>	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
entre 60 i 64 anys <b>entre 60 y 64 años</b> from 60 to 64 y.o.	<b>H</b>	0	0	0	0	2	3	0	<b>5</b>
	<b>D</b>	0	0	0	0	1	0	0	<b>1</b>
65 anys i més <b>65 años y más</b> 65 y.o. or older	<b>H</b>	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	<b>D</b>	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Total	<b>H</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>15</b>	<b>86</b>
	<b>D</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>35</b>
	<b>T</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>31</b>	<b>23</b>	<b>121</b>

**Plantilla indefinida i amb contracte eventual/temporal per categories**

**Plantilla indefinida y con contrato eventual/temporal por categorías**

**Permanent staff and Temporary staff / Temporary by categories**

	INDEFINIDA PERMANENT			TEMPORAL TEMPORARY		
	H	D	T	H	D	T
Directius <b>Directivos</b> Managers	3	0	3	0	0	0
Titulats Superiors <b>Titulados Superiores</b> Technicians with a higher degree	10	11	21	0	0	0
Titulats de Grau Mig <b>Titulados de Grado medio</b> Technicians with a primary degree	6	2	8	2	0	2
Commandaments Intermitjos i Encarregats <b>Mandos Intermedios y Encargados</b> Middle Managers	11	4	15	0	1	1
Oficials Administratius <b>Oficiales Administrativos</b> Administrative officers	8	8	16	0	1	1
Oficials Operaris <b>Oficiales Operarios</b> Workers	29	0	29	2	0	2
Resta de plantilla <b>Resto de Plantilla</b> Other members of staff	11	3	14	4	5	9
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>28</b>	<b>106</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>15</b>

% de treballadors inclosos en el conveni col·lectiu d'Ematsa  
**% de trabajadores incluidos en el convenio colectivo de Ematsa** 100%  
 % Of employees included in EMATSA's collective agreement

% de treballadors representats en comitès de Seguretat i Salut  
**% de trabajadores representados en comités de Seguridad y Salud** 100%  
 % Of workers represented by Health and Safety Committees

% de treballadors representats per organismes independents (CCOO i UGT)  
**% de trabajadores representados por organismos independientes (CCOO y UGT)** 100%  
 % Of employees represented by independent organisms (CCOO and UGT Trade Unions)

## Salaris de conveni Ematsa 2015

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

## Salarios de convenio Ematsa 2015

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

## Salaries agreed Ematsa 2015

*None of EMATSA's workers are paid an amount inferior to the minimum wage established by the collective agreement in force.*

GRUP PROFESSIONAL GRUPO PROFESIONAL PROFESSIONAL GROUP	NIVELL NIVEL LEVEL	SALARI BRUT ANUAL SALARIO BRUTO ANUAL GROSS ANNUAL SALARY
1		17.998,48
2	B	24.978,53
2	A	26.597,86
3	B	27.690,30
3	A	29.411,08
4		31.099,64
5		33.753,62
6		33.817,76

### Desenvolupament personal i professional

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

Les hores de formació rebudes durant l'any 2015 dins la jornada laboral, són les que es mostren en la següent taula:

### Desarrollo personal y profesional

Es fundamental para Ematsa dotar a su plantilla de las capacidades y habilidades requeridas en el correspondiente puesto de trabajo, para que no se produzcan desajustes en el desempeño del trabajo y/o responsabilidades. Es por ello que anualmente, se elabora un Plan de Formación con las necesidades formativas detectadas en cada puesto de trabajo.

Las horas de formación que han recibido los trabajadores durante la jornada laboral en el año 2015 se muestran a continuación:

### Personal and professional development

For Ematsa it is essential to provide its workforce with the capabilities and skills required in the relevant workplace, so that there are no disruptions in the performance of work and/or responsibilities. That is why a Training Plan is designed every year with the training needs identified for each job.

The hours of training received during 2015 within working hours, are shown in the following table:

	H	D	TOTAL
Directius <b>Directivos</b> Managers	186	0	186
Commandaments Intermitjos i Encarregats <b>Mandos Intermedios y Encargados</b> Middle Managers	93	16	109
Oficials Administratius <b>Oficiales Administrativos</b> Administrative officers	24,5	1.903	1.927,5
Oficials Operaris <b>Oficiales Operarios</b> Workers	472	2	474
Resta de plantilla <b>Resto de Plantilla</b> Other members of staff	226	97	323
Titulats de Grau Mig <b>Titulados de Grado medio</b> Technicians with a primary degree	137,5	383	520,5
Titulats Superiors <b>Titulados Superiores</b> Technicians with a higher degree	554	406	960
<b>Total</b>	<b>1.693</b>	<b>2.807</b>	<b>4.500</b>





### Assistents a cursos de formació

### Asistentes a cursos de formación

### Training courses attendees

	H	D	TOTAL
Directius <b>Directivos</b> <i>Managers</i>	12	0	12
Titulats Superiors <b>Titulados Superiores</b> <i>Technicians with a higher degree</i>	48	55	103
Titulats de Grau Mig <b>Titulados de Grado medio</b> <i>Technicians with a primary degree</i>	25	9	34
Commandaments Intermitjos i Encarregats <b>Mandos Intermedios y Encargados</b> <i>Middle Managers</i>	53	0	53
Oficials Administratius <b>Oficiales Administrativos</b> <i>Administrative officers</i>	53	36	89
Oficials Operaris <b>Oficiales Operarios</b> <i>Workers</i>	105	0	105
Resta de plantilla <b>Resto de Plantilla</b> <i>Other members of staff</i>	29	25	54
<b>Total</b>	<b>325</b>	<b>125</b>	<b>450*</b>

\*Accions formatives Acciones formativas Training actions

## Treballadors que utilitzen les noves tecnologies en l'aprenentatge

Ematsa ha posat en marxa 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.

## Trabajadores que utilizan las nuevas tecnologías en el aprendizaje

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

## Employees who use the new technologies when learning

Ematsa launched its own training platform, through a web portal to provide training with e-learning methodology. Thus, new technologies are available for all staff and better suit the time availability of each employee.

	H	D	TOTAL
Directius <b>Directivos</b> <i>Managers</i>	3	0	3
Titulats Superiors <b>Titulados Superiores</b> <i>Technicians with a higher degree</i>	10	12	22
Titulats de Grau Mig <b>Titulados de Grado medio</b> <i>Technicians with a primary degree</i>	8	2	10
Commandaments Intermitjos i Encarregats <b>Mandos Intermedios y Encargados</b> <i>Middle Managers</i>	11	4	15
Oficials Administratius <b>Oficiales Administrativos</b> <i>Administrative officers</i>	8	9	17
Oficials Operaris <b>Oficiales Operarios</b> <i>Workers</i>	28	0	28
Resta de plantilla <b>Resto de Plantilla</b> <i>Other members of staff</i>	14	8	22
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>35</b>	<b>117</b>

## Altes

## Altas

## Incorporations

	H	D	TOTAL
Directius <b>Directivos</b> <i>Managers</i>	0	0	0
Titulats Superiors <b>Titulados Superiores</b> <i>Technicians with a higher degree</i>	1	2	3
Titulats de Grau Mig <b>Titulados de Grado medio</b> <i>Technicians with a primary degree</i>	1	0	1
Commandaments Intermitjos i Encarregats <b>Mandos Intermedios y Encargados</b> <i>Middle Managers</i>	1	0	1
Oficials Administratius <b>Oficiales Administrativos</b> <i>Administrative officers</i>	0	3	3
Oficials Operaris <b>Oficiales Operarios</b> <i>Workers</i>	3	0	3
Resta de plantilla <b>Resto de Plantilla</b> <i>Other members of staff</i>	4	5	9
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>20</b>

## Baixes

## Bajas

## Departures

	H	D	TOTAL
Directius <b>Directivos</b> <i>Managers</i>	0	0	0
Titulats Superiors <b>Titulados Superiores</b> <i>Technicians with a higher degree</i>	1	2	3
Titulats de Grau Mig <b>Titulados de Grado medio</b> <i>Technicians with a primary degree</i>	0	0	0
Commandaments Intermitjos i Encarregats <b>Mandos Intermedios y Encargados</b> <i>Middle Managers</i>	0	0	0
Oficials Administratius <b>Oficiales Administrativos</b> <i>Administrative officers</i>	0	2	2
Oficials Operaris <b>Oficiales Operarios</b> <i>Workers</i>	1	0	1
Resta de plantilla <b>Resto de Plantilla</b> <i>Other members of staff</i>	3	2	5
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>11</b>

## Manual de benvinguda

Als treballadors de nou ingrés 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.

## Maternitat/paternitat

També han gaudit, durant 2015, dels permisos de maternitat i paternitat corresponents, i s'han reincorporat al seu treball, amb una continuïtat en el seu lloc superior als 12 mesos, el següent nombre de treballadors i treballadores:

## Manual de bienvenida

A los trabajadores de nuevo ingreso en la empresa, se les entrega el Manual de Bienvenida, que incluye la información y formación inicial necesarias, entre las que se encuentran las normas de calidad, medioambiente, de gestión de residuos, requerimientos legales, de prevención, política integrada, código ético y la formación específica de su puesto de trabajo.

## Maternidad/paternidad

También han disfrutado, durante 2015, de los permisos de maternidad y paternidad correspondientes, y se han reincorporado a su trabajo, con una continuidad en su puesto superior a los 12 meses, el siguiente número de trabajadores:

## Welcome Handbook

The new employees recruited by the company are provided with the Welcome Handbook, which includes the information and initial training required, such as the quality, environment, and waste management standards, as well as the legal prevention requirements, the integrated policy, the code of ethics and the specific training to their workplace.

## Maternity / paternity

In addition, during 2015 the following number of EMATSA's employees has enjoyed their corresponding maternity and paternity leaves and have returned to work, with an on-going service of more than 12 months:

	H	D	TOTAL
Treballadors que han estat pares/mares <b>Trabajadores que han sido padres/madres</b> <i>Workers who have been fathers/mothers</i>	3	0	3
Treballadors amb permís de paternitat/maternitat <b>Trabajadores con permiso de paternidad/maternidad</b> <i>Employees with paternity/maternity leave (paid)</i>	3	1	4
Treballadors amb excedència paternal/maternal <b>Trabajadores con excedencia paternal/maternal</b> <i>Employees with paternity/maternity leave (unpaid)</i>	0	1	1
Treballadors que continuen passats 12 mesos de la reincorporació <b>Trabajadores que continúan pasados 12 meses de la reincorporación</b> <i>Workers who continue to work after 12 months from their return</i>	2	3	5



### 4.3 NEWSLETTER

#### Nou canal d'informació: Newsletter

Ematsa ha estrenat aquest 2015, un nou canal de comunicació intern. Es tracta d'un newsletter mensual que conté tota la informació rellevant vinculada a l'activitat d'Ematsa, per tal que els seus treballadors siguin els primers en conèixer les notícies, projectes i iniciatives que es duen a terme a l'organització.

### 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 121 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 dos representants legals dels treballadors i dos representants de l'empresa.

### 4.3 NEWSLETTER

#### Nuevo canal de información: Newsletter

Ematsa ha estrenado este 2015, un nuevo canal de comunicación interno. Se trata de un newsletter mensual que contiene toda la información relevante vinculada a la actividad de Ematsa, para que sus trabajadores sean los primeros en conocer las noticias, proyectos e iniciativas que se llevan a cabo en la organización.

### 4.4 IGUALDAD Y CONCILIACIÓN

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

Aunque el artículo 45.2 de la Ley de Igualdad establece que en el caso de las empresas de más de 250 trabajadores, las medidas de igualdad deberán dirigirse obligatoriamente a la elaboración y aplicación de un Plan de Igualdad, Ematsa, con 121 trabajadores, decide recoger todas las acciones en su Plan de Igualdad de forma totalmente voluntaria. Este Plan de Igualdad se define como **un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación de la realidad de la empresa, para alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y para eliminar la discriminación por razón de sexo.**

Para realizar el seguimiento y la evaluación de cada una de las acciones incluidas en el Plan de Igualdad, se ha

### 4.3 NEWSLETTER

#### New information channel: Newsletter

Ematsa launched in 2015 a new internal communication channel. It is a monthly newsletter containing all relevant information related to Ematsa's activity so that the employees are the first to know about the news, projects and initiatives carried out in the organization.

### 4.4 EQUALITY AND BALANCING WORK AND FAMILY LIFE

The commitment to equal opportunities between women and men, according to the principle established in Law 3/2007 of 22 March for effective equality between women and men, is followed in each of the areas in which Ematsa develops its activity, from appointment to promotion, including the salary policy, training, employment and working conditions, occupational health, the organization of working time and balancing work and family life.

Although Article 45.2 of the Equality Act establishes that in the case of companies with over 250 employees, the equality measures will necessarily have to be addressed by an Equality Plan development and implementation, Ematsa, with 121 employees, decided voluntarily to include all the actions in its Equality Plan. The Equality Plan is defined **as an ordered set of measures adopted following a diagnosis of the situation of the reality of the company to achieve equal treatment and opportunities between men and women and to eliminate sex discrimination.**

To track and assess each of the actions included in the Equality Plan, the Equal Opportunities Committee has been established, formed by two legal representatives of the employees and two representatives of the company.

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

constituido la Comisión de Igualdad, formada por dos representantes legales de los trabajadores y dos representantes de la empresa.

Ematsa's Equality Plan is based on the following actions, which are classified into eight different areas.

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

ÀMBIT ÁMBITO AREA	ACCIONS ACCIONES ACTION
<p><b>01</b> Plantilla. Representativitat de gènere <b>Plantilla</b> Representatividad de género Staff. Gender Representation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Estudi de les causes de segregació de gènere vertical i horitzontal.</li> <li>· Potenciar l'ús del llenguatge neutre en les ofertes de treball.</li> <li>· Aplicar criteris de discriminació positiva a favor del gènere menys representat en els processos de selecció.</li> <li>· Aplicar criteris que facilitin la incorporació de joves als llocs de treball vacants.</li> <li>· Aplicar criteris de discriminació positiva envers les dones en els processos de promoció de personal.</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.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Estudio de las causas de segregación de género vertical y horizontal.</li> <li>· Potenciar el uso del lenguaje neutro en las ofertas de trabajo.</li> <li>· Aplicar criterios de discriminación positiva a favor del género menos representado en los procesos de selección.</li> <li>· Aplicar criterios que faciliten la incorporación de jóvenes a los puestos de trabajo vacantes.</li> <li>· Aplicar criterios de discriminación positiva hacia las mujeres en los procesos de promoción de personal.</li> <li>· Aplicar criterios de discriminación positiva hacia las mujeres en el acceso a cargos de responsabilidad.</li> <li>· Revisar anualmente la segregación por género de las desvinculaciones.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Studying the causes of horizontal and vertical gender segregation.</li> <li>· Encouraging the use of neutral language at the workplace.</li> <li>· Applying positive discrimination criteria in favour of individuals with less represented gender in the selection process.</li> <li>· Applying criteria that facilitates the incorporation of young people to job vacancies.</li> <li>· Applying positive discrimination criteria in favour of women in the process of promotion of staff.</li> <li>· Applying positive discrimination criteria in favour of women in the process of accessing positions of responsibility.</li> <li>· Annual review of the gender segregation of disengagement.</li> </ul>

---

## 02

Cultura i política  
d'Igualtat  
**Cultura y política de  
Igualdad**  
*Equality Culture and Policy*

- Difusió del compromís assumit per l'empresa en matèria d'Igualtat.
- Crear una Comissió d'Igualtat i definició de les seves funcions.
- Nomenament de l'Agent d'Igualtat i definició de les seves funcions.
- Difusió de les polítiques d'Igualtat.
- Definició dels continguts d'Igualtat al Manual de Benvinguda.
- Seguiment de la web i intranet de l'empresa dels continguts referents a Igualtat.

- 
- **Difusión del compromiso asumido por la empresa en materia de Igualdad.**
  - **Crear una Comisión de Igualdad y definición de sus funciones.**
  - **Nombramiento del Agente de Igualdad y definición de sus funciones.**
  - **Difusión de las políticas de Igualdad.**
  - **Definición de los contenidos de Igualdad en el Manual de Bienvenida.**
  - **Seguimiento de la web e intranet de la empresa de los contenidos referentes a Igualdad.**

- 
- *Dissemination of the commitment made by the company on Equal Opportunities*
  - *Establishing a Commission for Equal Opportunities and defining their functions*
  - *Appointing an Agent for Equal Opportunities and defining his functions*
  - *Dissemination of Equality Policies*
  - *Defining the contents of the Equality policies in the Welcome Handbook*
  - *Monitoring content related to Equality in the company's website and intrane*

- 
- Establir el procés de selecció com a sistema neutre d'avaluació.
  - Difondre el procés de selecció entre els candidats a un lloc de treball.
  - Revisió del procés de promoció interna perquè s'asseguri la igualtat entre dones i homes.
  - Anàlisi anual de les accions de formació tècniques o de desenvolupament professional per gènere.
  - Incorporació de formació en matèria d'igualtat al Pla de Formació Anual.
  - Establir convenis de col·laboració amb centres de formació professional per tal d'incorporar personal del gènere menys representat en cada àrea.
  - Sensibilitzar al personal en diversitat funcional.

---

## 03

Processos de gestió dels  
Recursos Humans  
**Procesos de gestión de los  
Recursos Humanos**  
*Human Resources  
management processes*

- 
- **Establecer el proceso de selección como a sistema neutro de evaluación.**
  - **Difundir el proceso de selección entre los candidatos a un puesto de trabajo.**
  - **Revisión del proceso de promoción interna para que se asegure la igualdad entre mujeres y hombres.**
  - **Análisis anual de las acciones de formación técnicas o de desarrollo profesional por género.**
  - **Incorporación de formación en materia de Igualdad en el Plan de Formación Anual.**
  - **Establecer convenios de colaboración con centros de formación profesional para incorporar personal del género menos representado en cada área.**
  - **Sensibilizar al personal en diversidad funcional.**

- 
- *Setting the selection process as a neutral assessment system.*
  - *Spreading the selection process among the candidates for a job.*
  - *Reviewing the internal promotion process to ensure equality between women and men.*
  - *Analysis of the annual technical training or professional development by gender.*
  - *Incorporation of training on Equality in the Annual Training Plan.*
  - *Establishing cooperation agreements with vocational training centers to appoint individuals with an underrepresented gender in each area.*
  - *Raising awareness among the staff about functional diversity.*
-

---

## 04

Comunicació,  
Imatge i Llenguatge  
**Comunicación, Imagen y  
Lenguaje**  
*Communication, Image and  
Language*

- Donar a conèixer a tot el personal, les accions que es van duent a terme en matèria d'Igualtat.
- Fer present, a través de la imatge de l'empresa, els compromisos que s'assumeixen.
- Planificar les comunicacions en matèria d'Igualtat que es faran als treballadors.
- Fomentar l'ús de llenguatge neutre, no sexista.

- 
- **Dar a conocer a todo el personal, las acciones que se están llevando a cabo en materia de Igualdad.**
  - **Hacer presente, a través de la imagen de la empresa, los compromisos que se asumen.**
  - **Planificar las comunicaciones en materia de Igualdad que se harán a los trabajadores.**
  - **Fomentar el uso de lenguaje neutro, no sexista.**

- 
- *Informing all personnel on the actions being carried out on Equality.*
  - *Presenting, through the image of the company, the commitments undertaken.*
  - *Planning the communications addressing Equality that will be delivered to the employees.*
  - *Encouraging the use of neutral, non-sexist language.*

---

## 05

Retribució  
**Retribución**  
*Salary*

- Aplicació neutra de la política retributiva.

- 
- **Aplicación neutra de la política retributiva.**

- 
- *Application of the neutral salary policy.*

---

## 06

Conciliació de la vida  
personal, familiar i laboral  
**Conciliación de la vida  
personal, familiar y laboral**  
*Reconciliation of work and  
family life*

- Difusió de les mesures que es promoguin per a la conciliació.
- Promoure noves mesures de conciliació.

- 
- **Difusión de las medidas que se promueven para la conciliación.**
  - **Promover nuevas medidas de conciliación.**

- 
- *Spreading the existing measures to encourage Personal and Professional life balance*
  - *Promoting new Personal and Professional life balance measures.*

---

## 07

Prevenició  
de l'assetjament  
**Prevención del acoso**  
*Preventing Harassment*

- Elaboració del protocol d'actuació en matèria d'assetjament a l'empresa.
- Establir canals de comunicació necessaris per poder informar d'actituds en matèria d'assetjament.
- Difusió del protocol d'assetjament de l'empresa.
- Incorporació de formació en protocol d'assetjament, en el Pla de Formació Anual.

- 
- **Elaboración del protocolo de actuación en materia de acoso en la empresa.**
  - **Establecer canales de comunicación necesarios para poder informar de actitudes en materia de acoso.**
  - **Difusión del protocolo de acoso de la empresa.**
  - **Incorporación de formación en protocolo de acoso, en el Plan de Formación Anual.**

- 
- *Drafting a protocol of action in case of harassment at the workplace.*
  - *Establishing communication channels to be able to report situations of bullying.*
  - *Disseminating the company's Harassment Protocol.*
  - *Incorporation of training on the protocol of action in case of harassment in the Annual Training Plan.*

---

## 08

PRL associats a l'embaràs  
i la lactància  
**PRL asociados al  
embarazo y la lactancia**  
*Occupational Risk  
Prevention related to  
pregnancy and breastfeeding*

- Revisió de les mesures a aplicar en cas d'embaràs i lactància .

- 
- **Revisión de las medidas a aplicar en caso de embarazo y lactancia.**

- 
- *Reviewing the measures to be applied in case of pregnancy and breastfeeding.*

## Beneficis socials. Millors per als treballadors

Ematsa té implantades un conjunt de mesures de conciliació i millora, algunes d'elles, per sobre del llindar que s'estableix legalment. Les podem trobar recollides en el conveni col·lectiu vigent (Conveni Col·lectiu de l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, SA, prorrogat per a l'any 2015), i són d'aplicació a tot el personal en conjunt:

- **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, etc.
- **Jubilació anticipada:** s'ha establert un acord vigent fins al 2018, pel qual es poden acollir a la jubilació anticipada les persones que, fins a aquest any, compleixin els 61 anys. L'empresa, en aquest sentit, es compromet a realitzar un contracte de relleu que permetrà al rellevat, poder acollir-se a la jubilació parcial anticipada.
- **Millora de les prestacions per incapacitat temporal:** l'empresa complementarà fins al 100 per cent del salari, en les situacions d'incapacitat temporal derivades 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 a tot el personal que abasta el conveni col·lectiu vigent.
- També de manera puntual, existeix un **premi de vinculació pel compliment dels 25 anys d'antiguitat**, per un import d'una paga extra, en reconeixement pels serveis prestats.

A més, anualment, se celebra la festivitat de la patrona, la Mare de Déu de la Candela, amb un dinar de germanor per a tota la plantilla, que coincideix amb el primer divendres de cada mes de juny.

## Beneficios sociales. Mejoras para los trabajadores

Ematsa tiene implantadas un conjunto de medidas de conciliación y mejora, algunas de ellas, por encima del umbral establecido legalmente. Las podemos encontrar recogidas en el convenio colectivo vigente (Convenio Colectivo de la Empresa Municipal Mixta de Aguas de Tarragona, SA, prorrogado para el año 2015), y son de aplicación a todo el personal en conjunto:

- **Licencias retribuidas:** por matrimonio, nacimiento, adopción o acogida de hijos/as, maternidad, lactancia, enfermedad grave, fallecimiento u hospitalización de familiares hasta el segundo grado, cambio de domicilio habitual, etc.
- **Jubilación anticipada:** se ha establecido un acuerdo vigente hasta el 2018, por el que se pueden acoger a la jubilación anticipada las personas que, hasta este año, cumplan los 61 años. La empresa, en este sentido, se compromete a realizar un contrato de relevo que permitirá al relevado, poder acogerse a la jubilación parcial anticipada.
- **Mejora de las prestaciones por incapacidad temporal:** la empresa complementarà hasta el 100 por cien del salario, en las situaciones de incapacidad temporal derivadas de enfermedad en función de su duración, y lo hará siempre en el caso de accidente laboral.
- **Seguro de vida y accidentes:** Ematsa tiene aseguradas las contingencias de invalidez o muerte para todo el personal que abarca el convenio colectivo vigente.
- También de manera puntual, existe un **premio de vinculación por el cumplimiento de los 25 años de antigüedad**, por un importe de una paga extra, en reconocimiento por los servicios prestados.

## Social Benefits. Improvements for employees.

Ematsa has implemented a series of conciliation measures, some of them above the threshold established by law. These measures can be found in the current collective agreement (Collective Agreement of the Municipal joint venture Tarragona Water Ltd, extended to 2015), and are applicable to all members of staff:

- **Paid leaves:** by marriage, birth, adoption or fostering children, maternity, breastfeeding, serious illness, death or hospitalization of relatives up to the second degree, change of habitual residence, etc.
- **Early retirement:** we have signed an agreement, valid until 2018, entitling to early retire all the employees who will turn 61 years old until this year. The company will provide a replacement contract, allowing the replaced employee to qualify for partial early retirement.
- **Improved temporary incapacity benefits:** the company will pay up to 100 percent of the salary for temporary incapacity resulting from disease, being applicable depending on its duration. It will always be applicable in case of occupational accident.
- **Life and accident insurance:** EMATSA has secured the contingencies of disability and death for all staff covered by the collective agreement in force.
- **For employees with 25 years of service, a long-service bonus will be granted**, amounting to an extra pay in recognition for the services rendered.

In addition, we celebrate the day of the patron saint "Mare de Déu de la Candela" with a fraternal lunch for the entire staff, on the first Friday of every June.

## 4.5 CODI ÈTIC

Ematsa disposa d'una estructura ètica per tal de 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 en base a 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 es pot consultar a la pàgina web.

Además, anualmente se celebra la festividad de la patrona, la Virgen de la Candela, con una comida de hermandad para toda la plantilla, que coincide con el primer viernes de cada mes de junio.

## 4.5 CÓDIGO ÉTICO

Ematsa dispone de una estructura ética para fomentar el comportamiento ético de la organización y actuar de acuerdo con las leyes y normativas vigentes.

El código ético enmarca los valores y los principios de actuación de Ematsa, y en base a éstos, establece las políticas y normas de actuación:

- Con los funcionarios públicos.
- Con el sector privado y ante conflictos de interés.
- En las acciones de patrocinio, mecenazgo y colaboración.
- En el ámbito de la seguridad de la información.
- Con la tecnología industrial.
- En el desarrollo de actividades con incidencia ambiental.

La estructura ética, que incluye las normas, los órganos, los procedimientos y las prácticas profesionales para la gestión ética, está supervisada por el Comité de Ética, Prevención de Riesgos Penales y de Desempeño Normativo (CEPRAN). Este comité tiene por objetivo integrar la ética en la visión, la estrategia, la gestión y las prácticas de la empresa.

El Código Ético de Ematsa se puede consultar en la página web.

## 4.5 CODE OF ETHICS

Ematsa has an ethical structure to promote ethical behaviour in the organization and acts in accordance with the laws and regulations in force.

The code of ethics frames the values and principles of Ematsa, and based on these it establishes the policies and performance standards:

- With the civil servants
- With the private sector and addressing conflicts of interest
- In the actions of sponsorship and collaboration
- In the field of Information Security
- With the Industrial Technology
- In the development of activities with environmental impact

The ethical structure, including standards, bodies, procedures and professional practices for the ethical management, is supervised by the Committee of Ethics, Risk Prevention and Criminal Regulatory Compliance (CEPRAN). This committee aims to integrate ethics into the vision, strategy, management and practices of the company.

Ematsa's Code of Ethics is available on the website.



## Noves bústies de suggeriments

Al setembre de 2015, i en línia amb el clima de creativitat i innovació que es vol impulsar dins l'organització, es va posar a disposició de tots els empleats una bústia electrònica, per fer-hi arribar als responsables corresponents, tots els suggeriments que puguin ajudar a millorar l'activitat d'Ematsa. Es tracta d'un canal de comunicació entre qualsevol empleat i la Direcció, la qual està oberta a rebre qualsevol tipus d'iniciativa o idea que pretengui millorar el dia a dia de l'empresa.

## Seguretat i salut

Un dels elements fonamentals de l'estratègia d'Ematsa és la seguretat i salut del seu equip humà. Ematsa té certificat el seu Sistema de Gestió de la Seguretat i Salut Laboral, d'acord amb l'especificació tècnica OHSAS 18001, des de 2006. Aquest sistema de gestió, inclòs al Sistema Integrat de Gestió d'Ematsa, permet integrar la funció de la prevenció en totes les activitats del negoci i treballar tot seguint el principi de millora contínua, també en aquesta matèria.

El manual, procediments, instruccions de treball, fulls informatius de riscos i altres documents relacionats amb la prevenció de riscos laborals i inclosos en el sistema, serveixen com a fonts d'informació en la matèria per al conjunt dels empleats. Aquesta informació es difon mitjançant l'eina informàtica Gesdocal, així com en cursos de formació, xerrades informatives, carpetes de consulta, etc.

## Nuevos buzones de sugerencias

En septiembre de 2015 y en línea con el clima de creatividad e innovación que se quiere impulsar dentro de la organización, se puso a disposición de todos los empleados un buzón electrónico, para hacer llegar a los responsables correspondientes, todas las sugerencias que puedan ayudar a mejorar la actividad de Ematsa. Se trata de un canal de comunicación entre cualquier empleado y la Dirección, que está abierta a recibir cualquier tipo de iniciativa o idea que pretenda mejorar el día a día de la empresa.

## Seguridad y salud

Uno de los elementos fundamentales de la estrategia de Ematsa es la seguridad y salud de su equipo humano. Ematsa tiene certificado su Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral, de acuerdo con la especificación técnica OHSAS 18001, desde 2006. Este sistema de gestión, incluido el Sistema Integrado de Gestión de Ematsa, permite integrar la función de la prevención en todas las actividades del negocio y trabajar siguiendo el principio de mejora continua, también en esta materia.

El manual, procedimientos, instrucciones de trabajo, hojas informativas de riesgos y otros documentos relacionados con la prevención de riesgos laborales e incluidos en el sistema, sirven como fuentes de información en la materia para el conjunto de los empleados. Esta información se difunde mediante la herramienta informática Gesdocal, así como en cursos de formación, charlas informativas, carpetas de consulta, etc.

## New suggestion mailboxes

In September 2015, in line with the climate of creativity and innovation to be promoted within the organization, an electronic mailbox was made available to all employees, in order to bring to the corresponding managers, all relevant suggestions that can help Ematsa improve. It is a communication channel between any employee and Management, which is open to receive any idea or initiative that seeks to improve the day-to-day of the company.

## Health and Safety

One of the key elements of Ematsa's strategy is its staff health and safety. Ematsa has certified its Occupational Risk Prevention Management System, according to the technical specification OHSAS 18001 since 2006. This management system, included in Ematsa's Integrated Management, enables to integrate the function of prevention in all business activities and work following the principle of on-going improvement also in this area.

The handbook, procedures, work instructions, hazard information sheets and other documents related to occupational risk prevention included in the system, serve as sources of information on the subject for all employees. This information is disseminated through the IT tool Gesdocal, as well as through training courses, briefings, query folders, etc.

## Política de seguretat i salut laboral

Els compromisos que la Direcció ha assumit en l'àmbit de la Seguretat i Salut Laboral, es troben en la Política de Gestió Integrada d'Ematsa. En aquesta, s'hi recullen la reducció dels índexs de sinistralitat, la tolerància zero a l'exposició a riscos i la integració de la funció de prevenció en totes les activitats del negoci.

## Servei de prevenció

Ematsa està integrada dins el Servei de Prevenció Mancomunat (SPM) d'Aquadom. Aquest SPM assumeix les especialitats de Seguretat, Higiene i Ergonomia i Psicosociologia Aplicada. La especialitat de Medicina del Treball (vigilància de la salut) està concertada amb un Servei de Prevenció Aliè.

El Servei de Prevenció depèn jeràrquicament, de la Direcció d'Ematsa.

## Comitè de Seguretat i Salut Laboral

El Comitè de Seguretat i Salut Laboral 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 representants dels treballadors, i tres representants de l'empresa.

En aquest Comitè, s'hi troben representats el 100 per cent dels empleats d'Ematsa.

La interlocució en matèria de salut i seguretat es duu a terme en tot moment, via el Comitè de Seguretat i Salut, segons el disposat en la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals.

## Política de seguridad y salud laboral

Los compromisos que la Dirección ha asumido en el ámbito de la Seguridad y Salud Laboral se encuentran en la Política de Gestión Integrada de Ematsa. En ésta se recogen la reducción de los índices de siniestralidad, la tolerancia cero a la exposición a riesgos y la integración de la función de prevención en todas las actividades del negocio.

## Servicio de prevención

Ematsa está integrada dentro del Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) de Aquadom. Este SPM asume las especialidades de Seguridad, Higiene y Ergonomía y Psicosociología Aplicada. La especialidad de Medicina del Trabajo (vigilancia de la salud) está concertada con un Servicio de Prevención Ajeno.

El Servicio de Prevención depende jerárquicamente, de la Dirección de Ematsa.

## Comité de Seguridad y Salud Laboral

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

En este Comité, se encuentran representados el 100 por cien de los empleados de Ematsa.

La interlocución en materia de salud y seguridad se lleva a cabo en todo momento, vía el Comité de Seguridad y Salud, según lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

## Occupational Health and Safety Policy

The commitments that Management has taken in the field of Occupational Health and Safety are included in Ematsa's Integrated Management Policy. This policy shows the accident rates reduction, a zero tolerance to risk exposure and the integration of the prevention's role in all business activities.

## Prevention Service

Ematsa is integrated within the Joint Prevention Service (JPS) Aquadom. This JPS assumes the specialties of Safety, Hygiene and Ergonomics, and Applied Psychology. The specialty of Occupational Medicine (health monitoring) is arranged with an external prevention service.

The Prevention Service depends hierarchically on Ematsa's Management.

## Occupational Health and Safety Committee

The health and Safety Committee is an equity joint body that works as a consultative body for all Ematsa's decisions and actions regarding prevention of occupational hazards. It consists of three prevention delegates chosen among the staff delegates, and three representatives of the company.

100 Percent of Ematsa's employees are represented in this Committee.

The communication on health and safety is carried out at any time via the Health and Safety Committee, as established in Law 31/1995 of 8 November on Occupational Risk Prevention.

## Control operatiu dels riscos

D'acord al procediment "Avaluació de Riscos i Planificació Preventiva", els riscos dels llocs de treball i instal·lacions d'Ematsa estan avaluats i es controlen mitjançant:

- Planificació anual preventiva.
- Procediments i instruccions de treball.
- Inspeccions reglamentàries.
- Inspeccions internes.
- Gestió i ús d'Equips de Protecció Individual.
- Control periòdic dels factors ambientals: mesures higièniques d'agents físics (nivells de pressió sonora a instal·lacions de depuració d'aigües residuals), mesures higièniques d'agents químics (concentració de fibres d'amiant a l'aire durant les tasques de tall de canonades de fibrociment i presència de gasos tòxics a instal·lacions de depuració d'aigües residuals).

## Activitats preventives

Durant 2015, es fa un gran esforç en la formació dels treballadors en matèria de seguretat i salut. S'han impartit més de 900 hores de formació en prevenció de riscos laborals, dirigides al 45 per cent de la plantilla. Les més representatives, cursos bàsics de seguretat en obres, cursos de senyalització i seguretat vial, cursos de interferències amb altres serveis dins les rases, cursos de primers auxilis i per a l'ús i conducció segura de carretons elevadors, treballs en alçada, coordinació empresarial i recursos preventius.

Altres activitats preventives que s'han dut a terme han estat derivades de les inspeccions realitzades a diferents instal·lacions (33 instal·lacions), de comunicats de riscos i com a resultat de les accions per resoldre desviacions d'auditories.

## Control operativo de los riesgos

De acuerdo al procedimiento "Evaluación de Riesgos y Planificación Preventiva", los riesgos de los puestos de trabajo e instalaciones de Ematsa están evaluados y se controlan mediante:

- Planificación anual preventiva.
- Procedimientos e instrucciones de trabajo.
- Inspecciones reglamentarias.
- Inspecciones internas.
- Gestión y uso de Equipos de Protección Individual.
- Control Periódico de los factores ambientales: medidas higiénicas de agentes físicos (niveles de presión sonora en instalaciones de depuración de aguas residuales), medidas higiénicas de agentes químicos (concentración de fibras de amianto en el aire durante las tareas de corte de tuberías de fibrocemento y presencia de gases tóxicos en instalaciones de depuración de aguas residuales).

## Actividades preventivas

Durante 2015 se hace un gran esfuerzo en la formación de los trabajadores en materia de seguridad y salud. Se han impartido más de 900 horas de formación en prevención de riesgos laborales, dirigidas al 45 por ciento de la plantilla. Los más representativos, cursos básicos de seguridad en obras, cursos de señalización y seguridad vial, cursos de interferencias con otros servicios dentro de las zanjas, cursos de primeros auxilios y para el uso y conducción segura de carretillas elevadoras, trabajos en altura, coordinación empresarial y recursos preventivos.

Otras actividades preventivas que se han llevado a cabo han sido derivadas de las inspecciones realizadas en

## Risk Control

According to the procedure "Risk Prevention Assessment and Planning", the risks of Ematsa's jobs and facilities are evaluated and monitored by means of:

- Annual prevention plans
- Work procedures and instructions
- Regulatory inspections
- Internal inspections
- Use and Management of Personal Protection Equipment
- Periodic control of environmental factors: hygiene measures of physical agents (sound pressure levels at wastewater treatment plants), hygienic measures of chemical agents (concentration of asbestos fibers in the air during the tasks of cutting fibre-cement pipes and presence of toxic gases in wastewater treatment facilities).

## Preventive activities

During 2015, a great effort was made in training the employees in Health and Safety. More than 900 hours of training in risk prevention, targeting 45 percent of the workforce. The most representative training provided has been Security works basic courses, signalling and road safety courses, courses on Interference with other services in the ditches, and First aid courses for safe driving and on the use of forklifts, work at height, coordinating business and prevention resources.

Other preventive activities delivered, originated in inspections carried out at different facilities (33 facilities) or in risk communications and as a result of the actions to resolve deviations of audits.

Regarding the total of the activities planned at the beginning of the year and reviewed quarterly, an 81 percent of compliance with the established plan has been met.

Pel que fa al total de les activitats previstes a primers d'any i revisades trimestralment, s'ha assolit un 81 per cent de compliment sobre la planificació establerta.

diferentes instalaciones (33 instalaciones), de comunicados de riesgos y como resultado de las acciones para resolver desviaciones de auditorías.

En cuanto al total de las actividades previstas a primeros de año y revisadas trimestralmente, se ha alcanzado un 81 por ciento de cumplimiento sobre la planificación establecida.

	2012	2013	2014	2015
Núm. hores formació PRL impartides <b>Núm. horas formación PRL impartidas</b> <i>No. of Occupational Risk Prevention training hours delivered</i>	927,5	355	703	938
Núm. hores formació PRL per treballador <b>Núm. horas formación PRL por trabajador</b> <i>No. of Occupational Risk Prevention training hours per worker</i>	8,0	3,2	6,4	8,2
Percentatge assistents/convocats <b>Porcentaje asistentes/convocados</b> <i>Percentage attendees/summoned</i>	97%	100%	100%	97%

## Seguretat en obres

Una part important de les activitats d'Ematsa és l'execució d'obres d'infraestructura hidràulica i altres relacionades amb els serveis d'abastament i clavegueram. Es tracta d'obres de construcció de característiques especials, i conseqüentment, amb incidència especial en la seguretat laboral.

És per això que l'empresa contracta la coordinació de seguretat i salut en obres (amb i sense projecte) a empreses especialitzades, que tenen la funció de fer el seguiment del compliment de la prevenció de riscos laborals a les obres de construcció, tant des d'un punt de vista formal, com en la seva implantació real, d'acord amb el Reial Decret 1627/1997, de 24 d'octubre, pel qual s'estableixen les disposicions mínimes de seguretat i salut en obres de construcció. Els tècnics d'aquestes empreses actuen com a Coordinadors de Seguretat i Salut en l'execució d'obres.

## Seguridad en obras

Una parte importante de las actividades de Ematsa es la ejecución de obras de infraestructura hidràulica y otras relacionadas con los servicios de abastecimiento y alcantarillado. Se trata de obras de construcción de características especiales y consecuentemente, con especial incidencia en la seguridad laboral.

Es por ello que la empresa contrata la coordinación de seguridad y salud en obras (con y sin proyecto) a empresas especializadas, que tienen la función de hacer el seguimiento del cumplimiento de la prevención de riesgos laborales en las obras de construcción, tanto desde un punto de vista formal, como en su implantación real, de acuerdo con el real Decreto 1627/1997, de 24 de octubre, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en obras de construcción. Los técnicos de estas empresas actúan como Coordinadores de Seguridad y Salud en la ejecución de obras.

## Works Safety

An important part of Ematsa's activities is running the execution of hydraulic infrastructure works and other services related to the supply and sewerage. It involves construction of special characteristics, and consequently, empathizes on job security.

That is why the company hired the coordination of Construction Health and Safety (with and without project) to specialized companies, which have the function of monitoring compliance with risk prevention in the Construction field, both from a formal point of view and in the actual implementation, in accordance with Royal Decree 1627/1997 of 24 October, by which the minimum Health and Safety dispositions on construction sites are established. The technicians of these companies act as Health and Safety Coordinators in the execution of works.

Ematsa also has preventive resources in Construction. It involves one or more persons appointed by the company with the

Ematsa compta també amb Recursos Preventius en obra. Es tracta d'una o diverses persones designades per l'empresa, amb la formació i capacitació adequades, que disposen dels mitjans i recursos necessaris per vigilar el compliment de les activitats preventives en aquelles tasques a les que està establerta reglamentàriament, aquesta figura.

## Salut laboral

Els operaris de manteniment de la xarxa d'aigua potable d'Ematsa (aproximadament un 15 per cent de la plantilla) tenen un risc elevat de malaltia professional, per estar exposats directament a l'amiant. Independentment d'això, tots els empleats d'Ematsa superen 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 85,2 per cent, al 2015.

## Sinistralitat laboral

Partint d'un dels indicadors de sinistralitat més baixos del sector, als anys 2012 i 2013, no es van produir accidents amb baixa. Al 2014, se'n va produir un i durant el 2015, van registrar-se tres accidents de caràcter lleu amb baixa, amb la pèrdua de 176 jornades de treball, per sobreesforç físic.

Durant l'any 2015, no s'ha diagnosticat cap malaltia professional. Ematsa segueix un Pla de Reducció de la Sinistralitat, l'objectiu del qual és aconseguir l'alineament amb les estadístiques de sinistralitat del grup empresarial al qual

Ematsa cuenta también con Recursos Preventivos en obra. Se trata de una o varias personas designadas por la empresa, con la formación y capacitación adecuadas, que disponen de los medios y recursos necesarios para vigilar el cumplimiento de las actividades preventivas en aquellas tareas en las que está establecida reglamentariamente, esta figura.

## Salud laboral

Los operarios de mantenimiento de la red de agua potable de Ematsa (aproximadamente un 15 por ciento de la plantilla) tienen un riesgo elevado de enfermedad profesional, por estar expuestos directamente al amianto. Independientemente de ello, todos los empleados de Ematsa superan anualmente un examen de vigilancia de la salud, en función de los riesgos asociados a su puesto de trabajo, de acuerdo con el artículo 22 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

El Comité de Seguridad y Salud acordó la obligatoriedad del reconocimiento médico en el caso concreto de puestos de trabajo que puedan originar enfermedades profesionales, o en los que el estado de salud del trabajador pueda suponer un riesgo para él mismo. La tasa de empleados que han asistido al reconocimiento médico en estos casos ha sido del 100 por cien, y en el global de la empresa ha sido del 85,2 por ciento, en 2015.

## Siniestralidad laboral

Partiendo de uno de los indicadores de siniestralidad más bajos del sector, en los años 2012 y 2013, no se produjeron accidentes con baja. En 2014 se produjo uno y durante el 2015 se registraron tres accidentes de carácter leve con baja, con la pérdida de 176 jornadas de trabajo, por sobreesfuerzo físico.

Durante el año 2015 no se ha diagnosticado ninguna enfermedad profesional. Ematsa sigue un Plan de Reducción de la Siniestralidad, cuyo objetivo

appropriate training and education, who have the means and resources needed to ensure compliance of the preventive activities on those tasks where that figure is set by regulation.

## Occupational Health

The maintenance operators of Ematsa's drinking water network (approximately 15 % of the workforce) have a high risk of illness, as they are directly exposed to asbestos. Regardless of this, all Ematsa's employees exceed an annual review of health monitoring, depending on the risks associated with the workplace, in Accordance with Article 22 of Law 31/1995 of 8 November on Occupational Risk Prevention.

The Health and Safety Committee agreed to compulsory medical examination in the case of jobs that can cause illnesses, or when the employee's health is already at risk. The rate of employees who attended the medical examination in these cases was 100 percent, and in the company as a whole was 85.2 percent in 2015.

## Accident Rate

Based on one of the lowest accident rates in the sector, in the years 2012 and 2013, there were no accidents. In 2014, one accident happened. During 2015, three minor accidents took place, resulting in a leave of 176 working days due to overstrain.

During the year 2015 no occupational diseases have been diagnosed. Ematsa follows an accident reduction plan, whose aim is to achieve alignment with the accident statistics of the corporate group to which it belongs. This plan, with the involvement of all levels of the organization, is annually defined, by the end of 2014, for the period January- December 2015.

Within this plan, which is based on increasing the awareness of employees and the involvement of the managers, risk prevention inspections have been carried out by Management and various middle managers (at the company's installations and works, as a reflection of this commitment to prevention).



	2012	2013	2014	2015
Índex d'incidència (%) <b>Índice de incidencia (%)</b> Índex d'incidència (%)	0	0	0,91	2,61
Índex d'incidència absolut (%) <b>Índice de incidencia absoluto (%)</b> Índex d'incidència absolut (%)	7,02	7,21	4,55	6,36
Índex de gravetat <b>Índice de gravedad</b> Índex de gravetat	0	0	0,9	0,95
Índex de freqüència <b>Índice de frecuencia</b> Índex de freqüència	0	0	5,3	16,2
Índex de durada mitja per accident amb baixa (dies) <b>Índice de duración media por accidente con baja (días)</b> Índex de durada mitja per accident amb baixa (dies)	0	0	160	176

pertany. Aquest pla, que compta amb la implicació de tots els nivells de la organització, es defineix amb caràcter anual a finals de 2014, per al període gener-desembre de 2015.

Dins d'aquest pla, que s'ha basat en augmentar la sensibilització dels treballadors i una major implicació dels comandaments, s'han dut a terme també, visites d'inspecció de prevenció de riscos laborals per part de la Direcció i diferents comandaments (a les instal·lacions i obres de l'empresa, com a reflex del compromís d'aquesta amb la prevenció).

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 indicat en la legislació nacional i les recomanacions de l'Organització Internacional del Treball.

es conseguir el alineamiento con las estadísticas de siniestralidad del grupo empresarial al que pertenece. Este plan, que cuenta con la implicación de todos los niveles de la organización, se define con carácter anual a finales de 2014, para el periodo enero-diciembre de 2015.

Dentro de este plan, que se ha basado en aumentar la sensibilización de los trabajadores y una mayor implicación de los mandos, se han llevado a cabo también, visitas de inspección de prevención de riesgos laborales por parte de la Dirección y diferentes mandos (en las instalaciones y obras de la empresa, como reflejo del compromiso de ésta con la prevención).

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

*The research, recording and reporting of accidents occurred in Ematsa, were carried out in accordance with the procedure PE -S/P- 01 "Research, recording and reporting of accidents, occupational diseases and incidents" in relation with the communication to the labour authority and contains provisions set in national legislation and the recommendations of the International Labour Organization.*



## Inversió i despeses de seguretat i salut laboral

Ematsa destina una important partida pressupostària a aspectes relacionats amb la seguretat i salut laboral. Durant 2015, 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, així com per al Servei Mèdic.

## Inversión y gastos de seguridad y salud laboral

Ematsa destina una importante partida presupuestaria a aspectos relacionados con la seguridad y salud laboral. Durante 2015 se han hecho inversiones para el mantenimiento de equipos de seguridad, así como para la realización de inspecciones reglamentarias de instalaciones y de equipos. Se hacen también inversiones asociadas al suministro de equipos de seguridad, así como para el Servicio Médico.

## Occupational health and safety Investment and Expenses

*Ematsa allocated a significant budget for issues related to health and safety. During 2015 Ematsa has invested in the maintenance of security devices, as well as for conducting facilities and equipment regulatory inspections. There are also costs associated with the provision of safety equipment, as well as with the medical service.*



A close-up photograph of water flowing from a chrome faucet into a sink. The water is captured in motion, creating a blurred, dynamic effect. The entire image is overlaid with a semi-transparent blue filter. A white, rounded rectangular frame is centered on the page, containing the number '05.'. Below the frame, the text 'COMPROMÍS AMB ELS NOSTRES CLIENTS' is written in a bold, white, sans-serif font. Underneath this, the English translation 'Compromiso con nuestros clientes' and 'Commitment to our customers' is written in a smaller, white, sans-serif font.

05.

**COMPROMÍS  
AMB ELS NOSTRES  
CLIENTS**

Compromiso con  
nuestros clientes

Commitment to  
our customers

# 05.

## COMPROMÍS AMB ELS NOSTRES CLIENTS

Compromiso con nuestros clientes  
Commitment to our customers

5.1

CARTA DE COMPROMISOS

Amb l'objectiu de posar en valor el compromís amb el client i la qualitat de servei, Ematsa té una Carta de Compromisos amb el Client que té com a referència les necessitats i expectatives d'aquest.

En aquest document, hi consten els compromisos de qualitat en termes d'informació, utilitat i celeritat que assumeix Ematsa en la prestació dels seus serveis. Així mateix, és efectiu per impulsar una millora contínua dels processos interns. L'incompliment dels compromisos adquirits suposa una compensació econòmica individualitzada.

5.1

CARTA DE COMPROMISOS

Con el objetivo de poner en valor el compromiso con el cliente y la calidad de servicio, Ematsa tiene una Carta de Compromisos con el Cliente que tiene como referencia las necesidades y expectativas de éste.

En este documento constan los compromisos de calidad en términos de información, utilidad y celeridad que asume Ematsa en la prestación de sus servicios. Asimismo, es efectivo para impulsar una mejora continua de los procesos internos. El incumplimiento de los compromisos adquiridos supone una compensación económica individualizada.

5.1

LETTERS OF COMMITMENT

*In order to highlight the commitment to our customers and to our service quality, Ematsa has a Charter of Commitments with the Client with the aim of satisfying our clients' needs and expectations.*

*This document states the quality commitments in terms of information, utility and speed that Ematsa assumes when providing services and it is efficient to promote on-going improvement of internal processes. A breach of commitments will result in an individualized compensation.*



**Alta de subministrament:** una vegada formalitzat el contracte d'alta, ens comprometem a instal·lar el comptador a l'habitatge o local corresponent, com a màxim, el dia hàbil següent a la sol·licitud.

Compensació en cas d'incompliment: 30 €

*Aquest criteri és aplicable per a tots els comptadors instal·lats en bateria que tinguin l'escomesa de la finca finalitzada i la instal·lació degudament preparada i accessible al nostre personal. El termini es computarà en dies laborables.*

**Resposta reclamacions:** ens comprometem a estudiar i contestar en un termini màxim de 9 dies hàbils qualsevol reclamació de caràcter comercial, adreçada directament a la companyia, sigui quin sigui el motiu i el canal pel qual hagi estat efectuada.

Compensació en cas d'incompliment: 30 €.

*Estimarem aquest temps comptant les dates d'entrada de la reclamació a les nostres oficines i la data de sortida de la nostra resposta. En quedaran excloses les que requereixin una lectura amb posterioritat a un canvi de comptador, així com les que requereixin una resposta de l'Administració.*

**Reposició de subministrament:** en cas de tall de subministrament per impagament de factures, la companyia es compromet a fer la reposició del subministrament el dia hàbil posterior al pagament del deute pendent.

Compensació en cas d'incompliment: 30 €

**Pressupostos d'escomeses dins de termini:** assumim el compromís de realitzar els pressupostos d'escomeses dins el termini de cinc dies hàbils.

Compensació en cas d'incompliment: 20 €

**Execució immediata i gratuïta de les gestions comercials següents que ens sol·liciti el client:**

- Canvi de titular del subministrament (queden exclosos els arbitris municipals)
- Actualització de dades (domicili de correspondència i dades bancàries)
- Emissió de duplicats de factures

Compensació en cas d'incompliment: 20 €

*Caldrà que les dades facilitades pel client siguin completes i correctes.*

*Els canals de comunicació subjectes a aquest compromís són el telefònic, el personal i l'Oficina Virtual.*

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

#### 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 dijous, de 9 a 13 hores i de 15 a 16 hores, i els divendres, vigílies de festiu, Setmana Santa, estiu i període de Nadal, de 9 a 13 hores. S'atenen presencialment, les gestions i consultes relacionades amb el servei. Durant l'any 2015, es van atendre 11.087 visites.

#### TELÈFON GRATUÏT D'ATENCIÓ AL CLIENT COMERCIAL

**900 550 555**

L'horari d'atenció d'aquest canal és de dilluns a dijous de 8 a 14 hores i de 15 a 17 hores, i els divendres, vigílies de festiu, Setmana Santa, estiu i període de Nadal, de 8 a 15 hores. A través d'aquesta línia gratuïta, l'any 2015, es van atendre un total de 27.319 trucades corresponents a consultes i gestions del servei, les quals es van realitzar evitant el desplaçament dels usuaris.

#### TELÈFON GRATUÏT D'ATENCIÓ AL CLIENT AVARIES

**900 203 329**

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

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

#### OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Está en la misma sede de la sociedad, en la Muntanyeta de Sant Pere i Sant Pau, s/n de Tarragona. El horario de atención al cliente es de lunes a jueves, de 9 a 13 horas y de 15 a 16 horas, y los viernes, vísperas de festivo, Semana Santa, verano y periodo de Navidad, de 9 a 13 horas. Se atienden presencialmente, las gestiones y consultas relacionadas con el servicio. Durante el año 2015 se atendieron 11.087 visitas.

#### TELÉFONO GRATUITO DE ATENCIÓN AL CLIENTE COMERCIAL

**900 550 555**

El horario de atención de este canal es de lunes a jueves de 8 a 14 horas y de 15 a 17 horas, y los viernes, vísperas de festivo, Semana Santa, verano y periodo de Navidad, de 8 a 15 horas. A través de esta línea gratuita, en el año 2015, se atendieron un total de 27.319 llamadas correspondientes a consultas y gestiones del servicio, las cuales se realizaron evitando el desplazamiento de los usuarios.

#### TELÉFONO GRATUITO DE ATENCIÓN AL CLIENTE AVERÍAS

**900 203 329**

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

Ematsa's customers have the following service channels available:

#### CUSTOMER SERVICE OFFICE

Located at the company's headquarters, at Muntanyeta de Sant Pere i Sant Pau, s/n, in Tarragona. The Customer Service times are Monday to Thursday from 9.00 am to 1.00 pm and 3.00 to 4.00 pm and on Friday, the eve of public holidays, Easter, summer and Christmas period, from 9.00 am to 1.00 pm. Face to face customer care for consultations and procedures related to the service. During 2015, 11,087 visits were dealt with.

#### TOLL FREE CUSTOMER PHONE NUMBER - SALES

**900 550 555**

The timetable for this channel is from Monday to Thursday from 8.00 am to 2.00 pm and from 3.00 to 5.00 pm and on the eve of public holidays, Easter, summer and Christmas period, from 8.00 am to 3.00 pm. Through this hotline, in 2015, they were dealt a total of 27,319 calls for consultations and procedures related to the service, which were performed remotely by users.

#### TOLL FREE CUSTOMER PHONE NUMBER - BREAKDOWN

**900 203 329**

This is a breakdown helpline available 24 hours a day, 365 days a year, through which the notices of service issues are dealt with (public leaks, service deficiencies, pressure deficiencies, drainage problems and pests in public sewers).



---

## OFICINA VIRTUAL

### [www.ematsa.cat](http://www.ematsa.cat)

A través del portal web d'Ematsa, [www.ematsa.cat](http://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 2015, es van realitzar 5.386 gestions. L'any 2015, va posar-se en funcionament 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.

---

## ALTRES CANALS NO PRESENCIALS

Un altre canal de comunicació no presencial que té disponible Ematsa és la bústia de correu electrònic d'atenció al client [info.ematsa@ematsa.cat](mailto:info.ematsa@ematsa.cat), a través de la qual els clients reben resposta a les seves sol·licituds, consultes i reclamacions.

---

## TWITTER

### [@ematsa](https://twitter.com/ematsa)

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](https://twitter.com/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 2015, es van finalitzar positivament, 22 converses relacionades amb consultes del servei.

---

## OFICINA VIRTUAL

### [www.ematsa.cat](http://www.ematsa.cat)

A través del portal web de Ematsa, [www.ematsa.cat](http://www.ematsa.cat), se puede acceder a la Oficina Virtual, desde la que los clientes pueden darse de alta en el servicio y acceder a los datos de su contrato, consultar las facturas, los consumos y hacer modificaciones de los datos de contacto o domiciliación. Durante el 2015 se realizaron 5.386 gestiones. El año 2015 se puso en funcionamiento la App de la Oficina Virtual, herramienta que permite realizar las mismas gestiones que la Oficina Virtual, desde un dispositivo móvil o tablet, con sistema operativo IOS o Android.

---

## OTROS CANALES NO PRESENCIALES

Otro canal de comunicación no presencial que tiene disponible Ematsa es el buzón de correo electrónico de atención al cliente, [info.ematsa@ematsa.cat](mailto:info.ematsa@ematsa.cat), a través del cual los clientes reciben respuesta a sus solicitudes, consultas y reclamaciones.

---

## TWITTER

### [@ematsa](https://twitter.com/ematsa)

El 22 de marzo de 2014 coincidiendo con la celebración del Día Mundial del Agua, Ematsa hizo pública la cuenta de Twitter [@ematsa](https://twitter.com/ematsa). De esta manera se abrió un nuevo canal de atención al cliente, adaptándose al cada vez más extendido uso de las redes sociales. Durante el año 2015 se finalizaron positivamente, 22 conversaciones relacionadas con consultas del servicio.

---

## VIRTUAL OFFICE

### [www.ematsa.cat](http://www.ematsa.cat)

Through Ematsa's web portal [www.ematsa.cat](http://www.ematsa.cat) customers can access the Virtual Office, from which they can register for the service and access the data of their contract, check invoices, consumption and make changes to contact details or direct debit. During 2015, there were 5,386 transactions. In 2015, the Virtual Office App tool was put into operation to perform the same function as the Virtual Office from a mobile device or tablet with Android or IOS operating system.

---

## OTHER REMOTE CHANNELS

Other remote channels that are available for Ematsa's customers are the customer service email address [info.ematsa@ematsa.cat](mailto:info.ematsa@ematsa.cat) through which customers receive a response to their requests, queries and complaints.

---

## TWITTER

### [@ematsa](https://twitter.com/ematsa)

On 22 March 2014, coinciding with the celebration of World Water Day, Ematsa made public their Twitter account [@ematsa](https://twitter.com/ematsa). Thus, a new customer service channel opened adapting to the increasingly widespread use of social networks. During 2015, 22 conversations related to service inquiries were completed positively.



### 5.3 FONS SOCIAL

L'any 2013, Ematsa i l'Ajuntament de Tarragona van signar un conveni de col·laboració per a la concessió d'ajuts a persones en situació de necessitat i urgència social. En el marc d'aquest conveni, l'any 2013, es va crear un Fons Social extraordinari que es va dotar amb 60.000 €, per al pagament de les factures de subministrament d'aigua i clavegueram. Per tal de continuar donant resposta a les necessitats socials existents, es va signar la renovació del conveni tant l'any 2014, com el 2015, incrementant el Fons Social en aquest últim any, fins als 70.000 €.

Per a la concessió de l'ajut, es treballa de forma conjunta amb els Serveis Socials de cadascun dels Ajuntaments, els quals, d'acord amb la valoració tècnica corresponent, informen a Ematsa de les unitats familiars/convivencials que compleixen els requisits per ser beneficiàries de l'ajut.

### 5.3 FONDO SOCIAL

El año 2013 Ematsa y el Ayuntamiento de Tarragona firmaron un convenio de colaboración para la concesión de ayudas a personas en situación de necesidad y urgencia social. En el marco de este convenio, en el año 2013 se creó un Fondo Social extraordinario que se dotó con 60.000 €, para el pago de las facturas de suministro de agua y alcantarillado. Para continuar dando respuesta a las necesidades sociales existentes, se firmó la renovación del convenio tanto en 2014, como en 2015, incrementando el Fondo Social en este último año, hasta los 70.000 €.

Para la concesión de la ayuda, se trabaja de forma conjunta con los Servicios Sociales de cada uno de los Ayuntamientos, los cuales, de acuerdo con la valoración técnica correspondiente, informan a Ematsa de las unidades familiares/convivenciales que cumplen los requisitos para ser beneficiarias de la ayuda.

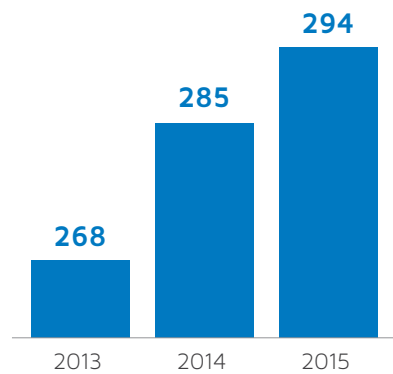
### 5.3 SOCIAL FUNDS

In 2013, Ematsa and Tarragona City Council signed an agreement for the granting of aid to people in need and social emergency. In the framework of this Agreement in 2013, a special social fund was created with € 60,000 for the payment of water and sewer bills. In order to continue responding to the existing social needs, the renewal of the agreement was signed both in 2014 and 2015, increasing the Social Fund in the last year to € 70,000.

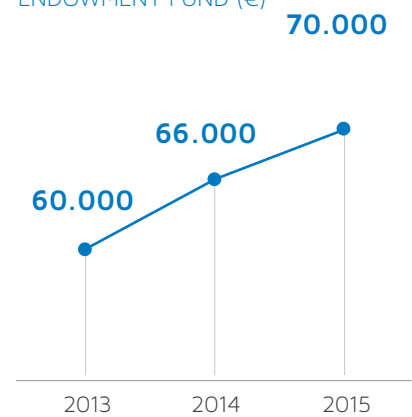
To be able to grant this aid, we work together with the Social Services of each one of the city councils which, according to the appropriate valuation technique, inform Ematsa of the households that meet the requirements to be entitled to the aid.



FAMÍLIES BENEFICIÀRIES  
FAMILIAS BENEFICIARIAS  
BENEFICIARY HOUSEHOLDS



DOTACIÓ FONS (€)  
DOTACIÓN FONDOS (€)  
ENDOWMENT FUND (€)



### Customer counsel: mediador d'Agbar

Per potenciar 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 a empresa participada pel 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 promourà 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 acord, el Customer Counsel emetrà una resolució, la qual serà voluntària per al client, i d'obligat compliment per a Ematsa.

### Customer counsel: mediador de Agbar

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

Ematsa, como empresa participada por el grupo Agbar, está adherida a este servicio. Así pues, cualquier cliente que no esté de acuerdo con la respuesta recibida por parte de Ematsa puede solicitar la intervención del Customer Counsel, el cual analiza de manera personalizada cada reclamación y promoverá el acercamiento de las partes para llegar a una solución. También puede intervenir cuando el cliente no haya recibido respuesta a la reclamación presentada y haya transcurrido el plazo máximo fijado para ello. Si finalmente no se consigue acuerdo, el Customer Counsel emitirá una resolución, la cual será voluntaria para el cliente, y de obligado cumplimiento para Ematsa.

### Customer counsel: Agbar mediator

To enhance dialogue and commitment to its customers, the Agbar Group offers the service of a Customer Counsel. This is the last friendly option, within the Agbar Group to respond to customers and find a solution to their complaint.

Ematsa, as an Agbar Group company, offers this service. So any customer who does not agree with the response received from Ematsa Customer Service can request the intervention of a Counsel, who will examine the claim with a personalized approach and encourage the parties to reach a solution. The Counsel can also intervene when the customer has not received a response to his complaint and has passed the deadline set for doing so. If an agreement is not reached, the Customer Counsel will issue a resolution, which will be voluntary for the customer, and mandatory for 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 depengui d'aquesta.

L'any 2015, van arribar dues 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.

El Customer Counsel no podrá intervenir en aquellos casos en que la reclamación esté pendiente de la decisión de una administración pública o de un organismo que dependa de ésta.

En 2015 llegaron dos quejas de Ematsa a la oficina del Customer Counsel, las cuales se resolvieron positivamente.

Los objetivos del Customer Counsel son:

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

*The Customer Counsel cannot intervene in cases where the claim is pending on the decision of a public administration or a relevant body.*

*In 2015 the Customer Counsel's office received two complaints about Ematsa, which were resolved positively.*

*The objectives of the Customer Counsel are:*

- *Promote the mediation between the customer and the company.*
- *Act with fairness to the parties, with transparency in the management, respecting confidential information, and with independence in the areas of customer service.*
- *Defend and protect the rights of customers resulting from its relationship with any of the member companies,*
- *Identify, based on complaints received, opportunities to improve customer service and make recommendations for achieving these improvements.*
- *Promote contact with stakeholders in the environment of clients, such as consumer associations, Consumer Advice Office, etc...*



Per a Ematsa, l'opinió dels clients és un element fonamental per conèixer de primera mà, la satisfacció del consumidor final respecte a la prestació del servei. Per aquest motiu, anualment, Ematsa encarrega un estudi de satisfacció dels clients, mitjançant enquestes telefòniques assistides per ordinador (CATI), el resultat del qual és clau en la millora contínua de la qualitat del servei prestat i de la pròpia gestió interna.

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

L'any 2015, l'estudi es va encarregar per als municipis de Tarragona, La Canonja i Els Pallaresos, i els índex de satisfacció global del client amb Ematsa, van ser de 6,88, 6,57 i 6,25 respectivament, en una escala de 10.

Para Ematsa, la opinión de los clientes es un elemento fundamental para conocer de primera mano la satisfacción del consumidor final respecto a la prestación del servicio. Por este motivo, anualmente Ematsa encarga un estudio de satisfacción de los clientes, mediante encuestas telefónicas asistidas por ordenador (CATI), cuyo resultado es clave en la mejora continua de la calidad del servicio prestado y de la propia gestión interna.

Los objetivos de la encuesta se pueden resumir en:

- Conocer el nivel de satisfacción de los clientes con los atributos definidos.
- Analizar puntos fuertes y áreas de mejora del servicio.
- Captar los requerimientos de los clientes.
- Conocer la percepción de los clientes respecto a otros aspectos de interés para Ematsa.
- Recibir los resultados de forma flexible, atractiva, sencilla y rápida, para que se conviertan en herramientas de trabajo eficaces.

En el año 2015 el estudio se encargó para los municipios de Tarragona, La Canonja y Els Pallaresos, y los índice de satisfacción global del cliente con Ematsa, fueron de 6,88, 6,57 y 6,25 respectivamente, en una escala de 10.

For Ematsa the opinion of the customers is fundamental to know first-hand the satisfaction of the consumer regarding the service. For this reason, every year Ematsa commissions a study of customer satisfaction through computer-assisted telephone surveys (CATI), the result of which is essential to the on-going improvement of service quality and the own internal management.

The objectives of the survey can be summarized as follows:

- Knowing the level of satisfaction with the defined attributes
- Examination of the strengths of the service and necessary improvements
- Studying customer needs
- Knowing the customer perception regarding other aspects of interest for Ematsa
- Analyzing the results in a flexible, attractive, simple and fast way, so that they become effective working tools.

The 2015 study was commissioned by the municipalities of Tarragona, La Canonja and Els Pallaresos, and the overall customer satisfaction index with Ematsa, was 6.88, 6.57 and 6.25 respectively, in a 10 scale.

ORGANOLÈPSIA ORGANOLÉPSIA ORGANOLEPSY	TARRAGONA	LA CANONJA	ELS PALLARESOS
La qualitat de l'aigua <b>La calidad del agua</b> <i>Water quality</i>	5,50	5,35	5,16
El sabor de l'aigua <b>El sabor del agua</b> <i>The taste of the water</i>	5,32	4,93	4,75
El color de l'aigua <b>El color del agua</b> <i>The color of the water</i>	6,91	6,45	6,94
L'olor de l'aigua <b>El olor del agua</b> <i>The smell of the water</i>	6,23	5,74	6,23

SERVEI SERVICIO SERVICE	TARRAGONA	LA CANONJA	ELS PALLARESOS
La continuïtat del subministrament <b>La continuidad del suministro</b> <i>Continuity of supply</i>	8,94	8,64	8,28
La pressió amb la que arriba l'aigua a casa seva <b>La presión con la que llega el agua a su casa</b> <i>The pressure with which the water arrives at a house</i>	7,91	7,24	6,93
La facilitat per contactar amb la Companyia <b>La facilidad para contactar con la Compañía</b> <i>The simplicity to contact the Company</i>	8,60	8,23	7,29
L'atenció rebuda <b>La atención recibida</b> <i>The attention received</i>	8,50	7,92	7,64

FACTURA FACTURA BILLING	TARRAGONA	LA CANONJA	ELS PALLARESOS
La precisió de la factura <b>La precisión de la factura</b> <i>Accuracy of bills</i>	7,44	7,63	7,44
La claredat de la factura <b>La claridad de la factura</b> <i>Clearance of bills</i>	7,19	6,99	6,55
La regularitat en la recepció de la factura <b>La regularidad en la recepción de la factura</b> <i>The regularity of the receipt of the bills</i>	7,89	7,63	7,28

PREU PRECIO PRICE	TARRAGONA	LA CANONJA	ELS PALLARESOS
Preu <b>Precio</b> <i>Price</i>	4,90	4,83	4,09

0 a 4: Valoració insatisfactòria 5 a 7: Valoració acceptable 8 a 10: Valoració satisfactòria  
0 a 4: Valoración insatisfactoria 5 a 7: Valoración aceptable 8 a 10: Valoración satisfactoria  
0 to 4: unsatisfactory evaluation 5 to 7: acceptable evaluation 8 to 10: satisfactory evaluation





A close-up photograph of water flowing from a chrome faucet into a sink. The water is captured in motion, creating a dynamic, blurred effect. The entire image is overlaid with a semi-transparent blue filter. A white, rounded rectangular frame is centered on the page, containing the number '06.'. Below the frame, the text 'COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT LOCAL' is written in a bold, white, sans-serif font. Underneath this, the text 'Compromiso con la comunidad local' and 'Commitment to the local community' is written in a smaller, white, sans-serif font.

06.

**COMPROMÍS  
AMB LA COMUNITAT  
LOCAL**

Compromiso con la  
comunidad local  
Commitment to the  
local community

# 06.

## COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT LOCAL

Compromiso con la comunidad local  
Commitment to the local community

### 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, al 2015, 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 i la Canonja.

Es tracta de dues activitats especialment dissenyades amb aquesta finalitat. D'una banda, hi ha "Gotagotham", dirigida a alumnes de cicle inicial d'educació primària, que pretén apropar els escolars al cicle 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'any 2015, un total de 100 alumnes de dues escoles van participar en aquesta activitat.



### 6.1

#### EL ACERCAMIENTO DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA A LAS ESCUELAS

Ematsa fomenta un uso responsable de los recursos naturales y del medio ambiente. Como en temporadas anteriores, en 2015, con el propósito de mejorar la educación medioambiental entre los chicos y chicas, se realizaron de forma gratuita, actividades en varios centros escolares de Tarragona y La Canonja.

Se trata de dos actividades especialmente diseñadas para este fin. Por un lado está "Gotagotham", dirigida a alumnos de ciclo inicial de educación primaria, que pretende acercar a los escolares al ciclo natural y urbano del agua, así como fomentar una actitud responsable hacia el medio ambiente. La metodología se basa en la participación y la interactividad de los alumnos con varios personajes de ficción. En el año 2015 un total de 100 alumnos de dos escuelas participaron en esta actividad.

### 6.1

#### BRINING THE WATER CYCLE TO SCHOOLS

Ematsa encourages a responsible use of natural resources and the environment. As in previous seasons in 2015, in order to improve environmental education among boys and girls, there were free activities at various schools in Tarragona and Canonja.

Two activities have been specially designed for this purpose. "Gotagotham" is the first activity for students of initial cycle of primary education, it aims to introduce students to the natural and urban water cycle and to raise awareness towards environmental protection. The methodology is based on participation and interaction of students with different fictional characters. In 2015, a total of 100 students from two schools participated in this activity.

L'altre activitat s'anomena Aqualogia, i està dirigida a alumnes de cicle superior d'educació primària. El seu objectiu és conscienciar els participants sobre la importància de fer un ús sostenible i eficient de l'aigua, i explicar com s'aplica la tecnologia per a la gestió de l'aigua, tant en el cicle natural com en 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 2015, van gaudir d'aquest programa, 120 alumnes de dues escoles.

La otra actividad se denomina Aqualogia, y está dirigida a alumnos de ciclo superior de educación primaria. Su objetivo es concienciar a los participantes sobre la importancia de hacer un uso sostenible y eficiente del agua, y explicar cómo se aplica la tecnología para la gestión del agua tanto en el ciclo natural como en el urbano. La actividad pretende atraer a los participantes y favorecer su participación con la utilización de vistosos materiales y recursos educativos en soporte electrónico. Durante el 2015 disfrutaron de este programa, 120 alumnos de dos escuelas.

The other activity is called "Aqualogia", and is intended for students of upper primary education. Its aim is to educate participants about the importance of sustainable and efficient use of water and how to apply technology to the management of both the natural and urban water cycles. The activity aims to attract participants and encourage their participation through the use of colorful materials and educational resources in electronic format. During 2015, 120 students from two schools enjoyed the program.



## 6.2 SANT MAGÍ

Anualment, Ematsa col·labora en la tradicional baixada de l'aigua curativa de les fonts de Sant Magí de La Brufaganya, que es porta a terme els dies previs al 19 d'agost, festivitat que celebra l'onomàstica del patró de la ciutat, Sant Magí.

La col·laboració d'Ematsa arrenca amb el condicionament de l'entorn de la font de la Brufaganya amb els mitjans i el personal propi. També inclou aportació econòmica per a les despeses de la coordinació logística de la caravana de carros durant els tres dies de trajecte, i que abans de l'entrada a la ciutat, fa una darrera aturada de suport tècnic i avituallament a les instal·lacions d'Ematsa.

És en aquest moment, el dia 18 d'agost al migdia, quan s'engalanan els cavalls, els carros i carruatges, per entrar en comitiva fins a l'Església del Portal de Carro. Llavors, l'aigua és beneïda i repartida en ampolletes i càntrics commemoratius entre els ciutadans.

## 6.2 SANT MAGÍ

Anualmente Ematsa colabora en la tradicional bajada del agua curativa de las fuentes de Sant Magí de La Brufaganya, que se lleva a cabo los días previos al 19 de agosto, festividad que celebra la onomástica del patrón de la ciudad, Sant Magí.

La colaboración de Ematsa arranca con el acondicionamiento del entorno de la fuente de la Brufaganya con los medios y el personal propio. También incluye aportación económica para los gastos de la coordinación logística de la caravana de carros durante los tres días de trayecto, y que antes de la entrada a la ciudad, hace una última parada de apoyo técnico y avituallamiento en las instalaciones de Ematsa.

Es en este momento, el día 18 de agosto al mediodía, cuando se engalanan los caballos, los carros y carruajes, para entrar en comitiva hasta la Iglesia del Portal de Carro. Entonces el agua es bendecida y repartida en frascos y cántaros conmemorativos entre los ciudadanos.

## 6.2 SANT MAGÍ

Ematsa collaborates annually in the traditional descent of the healing water of the sources of "San Magí de la Brufaganya", which takes place a few days before the 19th of August, the celebration that commemorates the city's patron saint, Sant Magí.

Ematsa's collaboration starts with the conditioning of the Brufaganya source environment with their own resources and staff, including a financial contribution towards the costs of the logistical coordination of the caravan of cars for a three-day route, which, before entering the city, makes a final stop to get supplies and support in Ematsa's facilities.

At this point, on the 18th of August at noon, horses, carts and carriages are adorned to enter in procession to the Church "Església del Portal de Carro". Then the water is blessed and distributed in commemorative bottles and jugs among the citizens.

Un dels punts on Ematsa demostra la seva voluntat d'aplicar noves tecnologies per a la millora del servei ofert al client, és en el desenvolupament del projecte de Gestió per a la Protecció de la Qualitat d'Aigües de Bany a les Platges de Tarragona, concretament, a les platges de la Móra, la Savinosa, l'Arrabassada, el Miracle, els Capellans, Platja Llarga i platja de Tamarit.

El desenvolupament d'aquest projecte a Tarragona respon a la necessitat d'adequació al Reial Decret 1341/2007 i a la Directiva Europea 2006/7/CE, sobre la gestió de la qualitat d'aigües de bany.

És un sistema d'informació integral de previsió i gestió de la qualitat de les aigües i zones de bany, que prediu en temps real, l'estat de les platges en funció dels abocaments a mar en temps de pluja, procedents de la xarxa de clavegueram. A més d'aquesta informació, també facilita altres dades d'interès per als ciutadans, com la bandera, l'estat de la mar, l'existència de meduses, la predicció meteorològica, la temperatura de l'aigua, la radiació solar, la qualitat de l'aigua i els serveis disponibles a les platges. Aquesta informació arriba al client a través de diferents suports: via web d'Ematsa, a través de la pantalla instal·lada a la Rambla Nova o a través dels smartphones dels ciutadans, amb la instal·lació de l'app iBeach.

Uno de los puntos donde Ematsa demuestra su voluntad de aplicar nuevas tecnologías para la mejora del servicio ofrecido al cliente, es en el desarrollo del proyecto de Gestión para la Protección de la Calidad de Aguas de Baño en las Playas de Tarragona, concretamente, en las playas de la Móra, la Savinosa, la Arrabassada, el Miracle, els Capellans, Platja Llarga y playa de Tamarit.

El desarrollo de este proyecto en Tarragona responde a la necesidad de adecuación al Real Decreto 1341/2007 y a la Directiva Europea 2006/7 / CE, sobre la gestión de la calidad de aguas de baño.

Es un sistema de información integral de previsión y gestión de la calidad de las aguas y zonas de baño, que predice en tiempo real, el estado de las playas en función de los vertidos al mar en tiempo de lluvia, procedentes de la red de alcantarillado. Además de esta información, también facilita otros datos de interés para los ciudadanos, como la bandera, el estado del mar, la existencia de medusas, la predicción meteorológica, la temperatura del agua, la radiación solar, la calidad del agua y los servicios disponibles en las playas. Esta información llega al cliente a través de diferentes soportes: vía web de Ematsa, a través de la pantalla instalada en la Rambla Nova, o a través de los smartphones de los ciudadanos con la instalación de la app iBeach.

Ematsa demonstrated its willingness to apply new technologies to improve the service offered to the customer implementing the project management for the Protection of the Quality of Bathing Water on Tarragona's Beaches of la Mora, la Savinosa, l'Arrabassada, el Miracle, els Capellans, Platja Llarga and Tamarit.

The development of this project in Tarragona responds to the need for adaptation to the Royal Decree 1341/2007 and to the European Directive 2006/7/CE on the bathing water quality management.

It is a comprehensive system of information and management of water quality and bathing areas, which predicts in real time, the state of the beaches based on the discharges to the sea in rainy weather, from the network sewer system. In addition to this information, it also provides other useful information for citizens, such as the flag, the sea state, the existence of jellyfish, the weather forecast, the water temperature, the solar radiation, the water quality and the services available on the beaches. This information reaches customers through different channels: via Ematsa's website, through the screen installed on Rambla Nova, or through citizens' smartphones with the installation of the iBeach app.



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, és un dels més castigats per l'actual crisi de Catalunya.

El mes de juliol de 2014, va tenir lloc la primera reunió de la Taula de la Pobresa energètica de Tarragona, on aquesta va ser constituïda. Ematsa hi participa juntament amb altres entitats de l'entramat social i del territori, com són 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.

Es tracta d'un espai institucional de diagnòsi, anàlisi, debat i recerca d'alternatives i solucions que garanteixen l'accés al consum energètic de les persones amb insuficiència de recursos econòmics. Serveix per definir protocols d'actuació entre els serveis socials municipals i les principals empreses subministradores, en casos de risc d'exclusió. També la planificació i l'estudi d'accions per millorar els habitatges on viuen les persones en risc. Finalment, es faran noves actuacions integrals i coordinades per superar la fragmentació en matèria de bonificacions, ajuts socials i fraccionaments en el pagament de rebuts.

El mes de novembre de 2014, es van organitzar diferents grups de treball amb l'objectiu de guanyar eficàcia i poder treballar de forma més continuada i en un fòrum més especialitzat. Ematsa forma part de l'anomenat grup tècnic, el qual durant el 2015, ha treballat en el disseny d'una guia d'auditories energètiques, per realitzar a una mostra de llars en situacions de vulnerabilitat econòmica, entre d'altres accions.

La Mesa de la Pobreza energètica de Tarragona surgió del mandato del pleno del consistorio de 28 de marzo de 2014, para convertirse en una plataforma de lucha contra la problemática al respecto, dada la circunstancia de que el territorio en su globalidad, es uno de los más castigados por la actual crisis de Cataluña.

En julio de 2014 tuvo lugar la primera reunión de la Mesa de la Pobreza energética de Tarragona, en la que ésta fue constituída. Ematsa participa junto con otras entidades del entramado social y del territorio, como son las principales administraciones públicas implicadas, ya sea la local y la autonómica, representantes de entidades del tercer sector, centros universitarios y de investigación que trabajan en la materia, y representantes de las principales empresas suministradoras de electricidad, agua y gas, que operan en la ciudad.

Se trata de un espacio institucional de diagnóstico, análisis, debate y búsqueda de alternativas y soluciones que garantizan el acceso al consumo energético de las personas con insuficiencia de recursos económicos. Sirve para definir protocolos de actuación entre los servicios sociales municipales y las principales empresas suministradoras, en casos de riesgo de exclusión. También la planificación y el estudio de acciones para mejorar las viviendas donde viven las personas en riesgo. Por último, se harán nuevas actuaciones integrales y coordinadas para superar la fragmentación en materia de bonificaciones, ayudas sociales y fraccionamientos en el pago de recibos.

En noviembre de 2014 se organizaron diferentes grupos de trabajo con el objetivo de ganar eficacia y poder trabajar de forma más continuada y en un foro más especializado. Ematsa forma parte del llamado grupo técnico, el cual durante el 2015, ha trabajado en el diseño de una guía de auditorías energéticas, para realizar en una muestra de hogares en situaciones de vulnerabilidad económica, entre otras acciones.

The Fuel Poverty Bureau in Tarragona was the result of the mandate of the council plenary of 28 March 2014, in order to become a platform to fight against the problem in this regard, given that the territory as a whole is one of the hardest hit by the current crisis in Catalonia.

In July 2014, the first meeting of the Fuel Poverty Bureau in Tarragona was held, in the same place where it was constituted. Ematsa participates with other social and local institutions, such as the main public authorities involved, whether local and regional representatives of third sector organizations, universities and research centers working in the matter and representatives of the main suppliers of electricity, water and gas companies operating in the city.

It is an institutional space for diagnosis, analysis, discussion and research for alternatives and solutions to ensure access to energy for people with insufficient economic resources. It is used to define protocols between the municipal social services and major suppliers, in case of risk of exclusion. Also the planning and the study of actions are taking place to improve the homes where people live at risk. Finally, new activities will be integrated and coordinated to overcome fragmentation in terms of bonuses, social benefits, and payments of bills in instalments.

In November 2014, various working groups were organized in order to gain efficiency and to work more continuously and in a more specialized forum. Ematsa is part of the so-called technical group, which in 2015, worked in the design of a fuel audit guide, to carry out a sample of households in situation of economic vulnerability, among other actions.



Per tal de contribuir a la comunitat local, i més concretament amb els col·lectius més desfavorits, a Ematsa, s'hi va impulsar, durant els mesos de novembre i desembre de 2015, una campanya de recollida d'aliments, productes d'higiene personal i joguines, a la qual es va convidar a participar a tot el seu personal.

Al final de la campanya, el 18 de desembre de 2015, es van recaptar 240 quilos de joguines, aliments i productes d'higiene, els quals es van lliurar a Càritas Diocesana de Tarragona.

Para contribuir a la comunidad local, y más concretamente con los colectivos más desfavorecidos, en Ematsa, se impulsó, durante los meses de noviembre y diciembre de 2015, una campaña de recogida de alimentos, productos de higiene personal y juguetes, en la que se invitó a participar a todo su personal.

Al final de la campaña, el 18 de diciembre de 2015, se recaudaron 240 kilos de juguetes, alimentos y productos de higiene, los que se entregaron a Cáritas Diocesana de Tarragona.

*In order to contribute to the local community, specifically to the most disadvantaged groups, in Ematsa we drove during the months of November and December 2015 a campaign to collect food, personal hygiene products and toys. All members of staff were invited to participate.*

*At the end of the campaign, December 18th 2015, 240 kilos of toys, food and hygiene products were collected and handed to Caritas Diocese of Tarragona.*



A close-up photograph of water flowing from a chrome faucet into a clear glass. The water is captured in motion, creating a dynamic, bubbly stream. The entire image is overlaid with a semi-transparent blue filter. A white, rounded rectangular frame is centered on the page, containing the number '07.'. Below the frame, the text 'CADENA DE SUBMINISTRAMENT' is written in a bold, white, sans-serif font. Underneath that, the words 'Cadena de suministro' and 'Supply chain' are written in a smaller, white, sans-serif font, stacked vertically.

07.

**CADENA DE  
SUBMINISTRAMENT**

Cadena de suministro  
Supply chain

# 07.

# CADENA DE SUBMINISTRAMENT

## Cadena de suministro Supply chain

### 7.1

#### PRINCIPALS PROVEÏDORS

Ematsa distingeix, en la seva cadena de subministrament, a proveïdors de matèries primeres i materials diversos, i a proveïdors de serveis.

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

Els serveis contractats més habituals són:

- Realització d'obra civil.
- Reparació de bombes i maquinària.
- Empreses de manteniment d'equips de mesura, tant d'equips de laboratori com de camp, i Organismes de Control Autoritzats.
- Tecnologia: instal·lació de telecontrol, telectura, integració de punts de control en sectorització, etc.
- Serveis d'alarmes.

### 7.1

#### PRINCIPALES PROVEEDORES

Ematsa distingue, en su cadena de suministro, a proveedores de materias primas y materiales varios, y proveedores de servicios.

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

Los servicios contratados más habituales son:

- Realización de obra civil.
- Reparación de bombas y maquinaria.
- Empresas de mantenimiento de equipos de medida, tanto de equipos de laboratorio como de campo, y Organismos de Control Autorizados.
- Tecnología: instalación de telecontrol, telectura, integración de puntos de control en sectorización, etc.

### 7.1

#### MAIN SUPPLIERS

Ematsa has, in its supply chain, suppliers of raw materials and other materials, and service providers.

The main supplier of raw materials provides us with raw water. The most important material suppliers provide us with tubes, hydraulic equipment parts, reactors, pumps and material associated with the prevention of occupational risks (PPE's, signalling, etc.). We also have software suppliers.

The most common services contracted are:

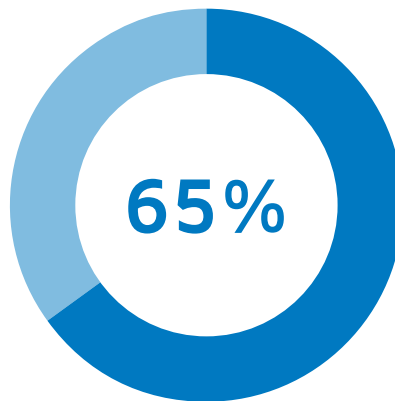
- Carrying out civil works.
- Repairing pumps and machinery.
- Maintenance companies measuring equipment, both laboratory and field equipment and Authorised Control Bodies.
- Technology: remote installation, remote meter reading, integration of Section checkpoints, etc.
- Alarm Services.
- Communications.

- Comunicacions.
- Neteja, tant d'instal·lacions, com de la xarxa de clavegueram.
- Lectura de comptadors.
- Impressió de factures i gestió de la correspondència inherent.
- Assegurances.
- Auditories de qualitat i administratives.
- Manteniment de software.
- Empreses de renting de vehicles.
- Seguretat a les oficines.
- Serveis de prevenció.

- Servicios de alarmas.
- Comunicaciones.
- Limpieza, tanto de instalaciones, como de la red de alcantarillado.
- Lectura de contadores.
- Impresión de facturas y gestión de la correspondencia inherente.
- Seguros.
- Auditorías de calidad y administrativas.
- Mantenimiento de software.
- Empresas de renting de vehículos.
- Seguridad en las oficinas.
- Servicios de prevención.

- *Cleaning of both the facilities and the sewage system.*
- *Meter reading.*
- *Printing of invoices and inherent correspondence management.*
- *Insurance.*
- *Quality and administrative audits.*
- *Software maintenance.*
- *Cars rental companies.*
- *Security at the offices.*
- *Prevention services.*

PROVEÏDORS LOCALS\*  
PROVEEDORES LOCALES\*  
LOCAL SUPPLIERS \*



**176**

proveïdors, amb els que s'ha registrat un volum d'operacions superior a 3.000 €, han estat reportats en el model 347 del 2015.

**25**

són els proveïdors principals de la cadena de subministrament d'Ematsa.

**176**

proveedores, con los que se ha registrado un volumen de operaciones superior a 3.000 €, han sido reportados en el modelo 347 de 2015.

**25**

son los proveedores principales de la cadena de suministro de Ematsa.

**176**

suppliers, who registered a trading volume exceeding € 3,000, were reported in the model 347 of 2015.

**25**

They are the main providers of Ematsa's supply chain.

\* Proveïdors que tenen la seu social a la província de Tarragona.  
Proveedores que tienen la sede social en la provincia de Tarragona.  
Providers with headquarters in the province of Tarragona.

Els criteris generals per a l'adjudicació de subministraments, serveis i obres d'Ematsa, així com el protocol per a la gestió interna de compres de l'organització, estan establerts en una instrucció interna que pretén regular la contractació amb la finalitat de garantir l'efectivitat dels principis de publicitat, concurrència, transparència, confidencialitat, igualtat i no discriminació, així com l'adjudicació d'un contracte a l'oferta econòmicament més avantatjosa.

Un cop seleccionats a través de l'adjudicació, els proveïdors són informats dels sistemes de gestió implantats a Ematsa. A més, se'ls indica que seran avaluats i qualificats (inclosos subcontractistes), tenint en compte criteris de qualitat del servei que ofereixen, criteris mediambientals, energètics, d'innocuitat de l'aigua i seguretat i salut laborals, ja que afecten de forma determinant la nostra activitat.

Los criterios generales para la adjudicación de suministros, servicios y obras de Ematsa, así como el protocolo para la gestión interna de compras de la organización, están establecidos en una instrucción interna que pretende regular la contratación con el fin de garantizar la efectividad de los principios de publicidad, concurrència, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, así como la adjudicación de un contrato a la oferta económicamente más ventajosa.

Una vez seleccionados a través de la adjudicación, los proveedores son informados de los sistemas de gestión implantados en Ematsa. Además, se les indica que serán evaluados y calificados (incluidos subcontratistas), teniendo en cuenta criterios de calidad del servicio que ofrecen, criterios medioambientales, energéticos, de inocuidad del agua y seguridad y salud laborales, ya que afectan de forma determinante nuestra actividad.

*The general criteria for the award of Ematsa's supplies, services and works, and the protocol for managing the internal purchase organization are set out in a statement that seeks to regulate domestic purchases in order to ensure the effectiveness of the principles of advertising, competition, transparency, confidentiality, equality and non-discrimination as well as awarding a contract to the most economically advantageous tender.*

*Once awarded, vendors are informed of the management systems in place at Ematsa. They are also informed that they will be evaluated and assessed (including subcontractors) based on the quality of service offered, environmental and energy standards, water safety and occupational health and safety, as they have a direct impact on our activity.*

*Every year, suppliers are re-evaluated to verify that they continue to fulfil the requirements to which they were committed at the time of the award.*





Anualment, els proveïdors són reavaluats per verificar que segueixen complint amb els requisits als quals es van comprometre en el moment de l'adjudicació.

Ematsa, tal com estableix l'article 24 de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals (PRL), i que desenvolupa el Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, remet als subcontractistes la informació i instruccions relacionades amb els riscos i les mesures de prevenció, protecció i d'emergència, associades a les instal·lacions o emplaçaments on es desenvolupen els serveis contractats. En compliment als requeriments en matèria de Seguretat i Salut Laboral entre la companyia i els seus proveïdors d'obres o serveis, a més, se'ls sol·licita la documentació necessària per donar compliment a la coordinació d'activitats empresarials, prèviament a l'inici dels treballs. D'aquesta manera, la companyia s'assegura que aquests coneixen les normes de seguretat que els són d'aplicació, i estableix els criteris de vigilància i coordinació necessaris, per garantir el manteniment dels nivells de seguretat adequats.

Ematsa disposa d'una plataforma telemàtica des de la qual els propis proveïdors, poden actualitzar la documentació relativa a la seguretat i salut dels seus treballadors.

**Anualmente, los proveedores son reevaluados para verificar que siguen cumpliendo con los requisitos a los que se comprometieron en el momento de la adjudicación.**

**Ematsa, tal como establece el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (PRL), y que desarrolla el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, remite a los subcontratistas la información e instrucciones relacionadas con los riesgos y las medidas de prevención, protección y de emergencia, asociadas a las instalaciones o emplazamiento donde se desarrollan los servicios contratados. En cumplimiento a los requerimientos en materia de Seguridad y Salud Laboral entre la compañía y sus proveedores de obras o servicios, además, se les solicita la documentación necesaria para dar cumplimiento a la coordinación de actividades empresariales, previamente al inicio de los trabajos. De esta manera, la compañía asegura que éstos conocen las normas de seguridad que les son de aplicación, y establece los criterios de vigilancia y coordinación necesarios para garantizar el mantenimiento de los niveles de seguridad adecuados.**

**Ematsa dispone de una plataforma telemática desde la que los propios proveedores, pueden actualizar la documentación relativa a la seguridad y salud de sus trabajadores.**

*Ematsa, as established in Article 24 of the Law on Prevention of Occupational Risks (PRL), which is developed by the Royal Decree 171/2004 of 30 January, provides subcontractors with information and instructions related to risks and preventive measures, protection and emergency facilities related with the site where the contracted services are developed. Pursuant to the requirements in terms of Occupational Health and Safety between the company and their work and service suppliers, in addition, they request the documentation needed to comply with the coordination of business activities prior to the start of the works. Thus, the company ensures that they meet the safety standards that apply, and sets the criteria for monitoring and coordination necessary to ensure the maintenance of adequate levels of security.*

*Ematsa has a telematics platform from which providers themselves can update the documentation relating to the health and safety of their workers.*





A close-up photograph of water flowing from a chrome faucet into a sink. The water is captured in motion, creating a blurred, dynamic effect. The entire image is overlaid with a semi-transparent blue filter. A white, rounded rectangular frame is centered on the page, containing the number '08.'. Below the frame, the text 'COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT' is written in a bold, white, sans-serif font. Underneath this, the text 'Compromiso con el medioambiente' and 'Commitment to the environment' is written in a smaller, white, sans-serif font.

08.

**COMPROMÍS  
AMB EL  
MEDI AMBIENT**

Compromiso con el  
medioambiente

Commitment to  
the environment

# 08.

## COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

### Compromiso con el medioambiente Commitment to the environment

#### 8.1

#### SISTEMA DE GESTIÓ AMBIENTAL

Ematsa està certificada segons la Norma ISO14001:2004 des de desembre de 2005.

Aquest sistema de gestió és utilitzat com a eina per organitzar la gestió de la companyia, tenint en compte l'impacte que la nostra activitat té sobre l'entorn i quines mesures hem de prendre per reduir aquest impacte, protegir el medi i promoure un desenvolupament sostenible, sempre amb el compliment dels requisits legals.

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 a la potabilització i depuració de l'aigua, paper, reactius de laboratori) així com la generació de residus (perillosos i no perillosos), soroll, abocament d'aigua residual i emissions atmosfèriques.

Els aspectes i impactes associats propis de l'activitat sobre els quals Ematsa exerceix un control directe en la seva gestió en condicions normals, anormals i d'emergència, són els aspectes directes. Aquells sobre els quals no tenim un control directe però sí certa capacitat d'influència, són els aspectes indirec-

#### 8.1

#### SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Ematsa está certificada según la Norma ISO14001: 2004 desde diciembre de 2005.

Este sistema de gestión es utilizado como herramienta para organizar la gestión de la compañía, teniendo en cuenta el impacto que nuestra actividad tiene sobre el entorno y qué medidas debemos tomar para reducir este impacto, proteger el medio y promover un desarrollo sostenible, siempre con el cumplimiento de los requisitos legales.

Los aspectos ambientales que la compañía tiene identificados, evaluados por actividades, procesos y servicios, y que revisa anualmente, son el consumo de materias primas (agua, energía, productos para la potabilización y depuración del agua, papel, reactivos de laboratorio) así como la generación de residuos (peligrosos y no peligrosos), ruido, vertido de agua residual y emisiones atmosféricas.

Los aspectos e impactos asociados propios de la actividad sobre los que Ematsa ejerce un control directo en su gestión en condiciones normales, anormales y de emergencia, son los aspectos directos. Aquellos sobre los

#### 8.1

#### ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM

Ematsa is certified according to ISO 14001: 2004 since December 2005.

This management system is used as a tool to organize the company management, taking into account the impact that our business has on the environment and what measures we take to reduce this impact, protect the environment and promote a friendly development, always within the legal requirements.

Environmental aspects that the company has identified, evaluated by activities, processes and services, and reviewed annually, are the consumption of raw materials (water, energy, products for the purification and water treatment, paper, lab reactors) and the generation of waste (hazardous and non-hazardous), noise, waste water disposal, air emissions.

The aspects and impacts associated to the activities over which Ematsa exerts a direct control through management under normal, abnormal and emergency circumstances, are the direct aspects. Those aspects, over which we have no direct control but some level of influence, are indirect aspects, usually related to the activities of subcontractors.

tes, generalment relacionats amb les activitats dels subcontractistes.

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 com a aspectes significatius, aquells que superen el límit establert prèviament. Aquells aspectes ambientals directes són tinguts en compte en fixar objectius i metes ambientals de forma preferent. Així mateix, són objecte obligatori de control i seguiment per part de l'empresa.

que no tenemos un control directo pero sí cierta capacidad de influencia, son los aspectos indirectos, generalmente relacionados con las actividades de los contratistas.

Los factores que intervienen en la evaluación de los aspectos ambientales directos son: frecuencia, grado de contaminación potencial, cantidad generada (considerando la evolución respecto a años anteriores), grado de recuperación del medio o gestión (en el caso de los residuos) y capacidad real de actuación. Se consideran como aspectos significativos, aquellos que superan el límite establecido previamente. Aquellos aspectos ambientales directos son tenidos en cuenta al fijar objetivos y metas ambientales de forma preferente. Asimismo, son objeto obligatorio de control y seguimiento por parte de la empresa.

*The factors involved in assessing the direct environmental aspects are: frequency, degree of potential contamination, amount generated (considering the evolution in previous years), degree of recovery or management of the environment (for waste) and actual action capacity. They are considered significant those aspects that exceed the limits established previously. Direct environmental aspects are taken into account in setting environmental objectives and goals preferentially. They are also subject to mandatory control and monitoring by the company.*



En els cas dels aspectes ambientals indirectes, aquests s'avaluen considerant el grau de contaminació potencial, la freqüència i el comportament ambiental dels proveïdors. D'aquells que resulten significatius, Ematsa en sol·licita evidències documentals com documents d'acceptació de residus perillosos, consum de combustibles de vehicles de transport, etc. per tal de garantir que la gestió és adequada.

Els aspectes ambientals significatius directes detectats al 2015 van ser:

▪ La generació de residus perillosos:

Restes de material electrònic (CER 200135).

Restes de reactius caducats o alterats del Laboratori (CER 160506).

Restes de mostres sòlides: llots i tortons (CER 160506).

Restes de mostres sòlides: terres contaminades (CER 170503).

▪ El consum d'energia elèctrica:

Consum d'energia elèctrica per part de l'EDAR de Tarragona i Tarragona Nord-Altafulla.

**En el caso de los aspectos ambientales indirectos, éstos se evalúan considerando el grado de contaminación potencial, la frecuencia y el comportamiento ambiental de los proveedores. De aquellos que resultan significativos, Ematsa solicita evidencias documentales como documentos de aceptación de residuos peligrosos, consumo de combustibles de vehículos de transporte, etc. para garantizar que la gestión es adecuada.**

**Los aspectos ambientales significativos directos detectados en 2015 fueron:**

▪ **La generación de residuos peligrosos:**

**Restos de material electrónico (CER 200135).**

**Restos de reactivos caducados o alterados del Laboratorio (CER 160506).**

**Restos de muestras sólidas: lodos y tortas (CER 160506).**

**Restos de muestras sólidas: tierras contaminadas (CER 170503).**

▪ **El consumo de energía eléctrica:**

**Consumo de energía eléctrica por parte de la EDAR de Tarragona y Tarragona Norte-Altafulla.**

*In the case of indirect environmental aspects, they are evaluated considering the degree of potential contamination, frequency and environmental performance of suppliers. Of those significant aspects Ematsa requests documentary evidence as documents of acceptance of hazardous waste, fuel consumption of vehicles... to ensure that the management is adequate.*

*The significant direct environmental aspects identified in 2015 were:*

▪ *The generation of hazardous waste:*

*Electronic material remains*

*(EWC 200135)*

*Remains of expired or altered laboratory reagents*

*(EWC 160506)*

*Remains of solid samples: sludge (EWC 160506)*

*Remains of solid samples: contaminated land (EWC 170503)*

▪ *The consumption of electricity:*

*Electricity consumption by the WWTP of Tarragona and Tarragona Nord-Altafulla.*

8.2

## SISTEMA DE GESTIÓ D'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA

Ematsa, té certificat, des de febrer de 2015, el seu Sistema de Gestió de l'Energia segons la Norma UNE-EN ISO50001:2011. Això ho fa de manera voluntària i amb l'objectiu de millorar l'eficiència del consum energètic, promoure un ús eficient i sostenible dels recursos naturals i energètics, optimitzar els processos, reduir les seves emissions d'efecte hivernacle i costos econòmics associats.

Els elements clau del sistema de gestió de l'energia són:

8.2

## SISTEMA DE GESTIÓN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Ematsa, tiene certificado, desde febrero de 2015, su Sistema de Gestión de la Energía según la Norma UNE-EN ISO50001: 2011. Esto lo hace de manera voluntaria y con el objetivo de mejorar la eficiencia del consumo energético, promover un uso eficiente y sostenible de los recursos naturales y energéticos, optimizar los procesos, reducir sus emisiones de efecto invernadero y costes económicos asociados.

Los elementos clave del sistema de gestión de la energía son:

8.2

## ENERGY EFFICIENCY MANAGEMENT SYSTEMS

Ematsa has certified since February 2015, its Energy Management System under the UNE-EN ISO50001: 2011. It does so voluntarily and with the aim of improving the efficiency of energy consumption, promoting efficient and sustainable use of natural resources and energy, optimizing processes, reducing their greenhouse gas emissions and associated economic costs.

Key elements of the energy management system are:

### COMPROMÍS COMPROMISO COMMITMENT

Temps, Recursos, Capital  
Tiempo, Recursos, Capital  
Time, Resources, Assets



### TÈCNICS TÉCNICOS TECHNICAL

Compressió de l'ús de l'energia  
Control de dades  
Competència  
Medició  
Anàlisi  
Compresión del uso de la energía  
Control de datos  
Competencia  
Medición  
Análisis  
Compression of the use of energy  
Data Control  
Competition  
Measurement  
Analysis



### GESTIÓ DE L'ENERGIA GESTIÓN DE LA ENERGÍA ENERGY MANAGEMENT



### HUMANS HUMANOS HUMAN RESOURCES

Cultura d'eficiència energètica  
Consciència  
Motivació  
Cultura de eficiencia energética  
Conciencia  
Motivación  
Culture of energy efficiency  
Awareness  
Motivation



Aquest sistema, de la mateixa manera que la resta de sistemes implantats, adopta un enfocament del cicle de millora contínua en el model de gestió únic:

Este sistema, al igual que el resto de sistemas implantados, adopta un enfoque del ciclo de mejora continua en el modelo de gestión único:

This system, the same way other implemented systems do, adopts an on-going improvement cycle approach in the unique management model:



Un cop identificats, els usos energètics són avaluats, com en el cas dels aspectes ambientals, per tal de poder identificar quins d'aquests són els significatius i sobre quins cal actuar amb l'establiment d'accions de millora que s'inclouen en el pla de gestió de la companyia. La incidència d'aquests usos sobre el consum d'energia és substancial respecte el total d'energia consumida i per tant, cal actuar sobre aquests per assegurar la millora del sistema energètic.

Una vez identificados, los usos energéticos son evaluados, como en el caso de los aspectos ambientales, para poder identificar cuáles son los significativos y sobre cuáles hay que actuar con el establecimiento de acciones de mejora que se incluyen en el plan de gestión de la compañía. La incidencia de estos usos sobre el consumo de energía es sustancial respecto del total de energía consumida y por tanto, hay que actuar sobre éstos para asegurar la mejora del sistema energético.

Once identified, the energy uses are assessed, as in the case of environmental issues, in order to identify which of these are significant and what action is needed to establish improvement actions that are included in the company's management plan. The impact of these uses on energy consumption is substantial in relation with the total energy consumed and therefore it is necessary to act on these to ensure the improvement of the energy system.

	2013		2014		2015		
	kWh	%	kWh	%	kWh	MJ	%
Operacions <b>Operaciones</b> Operations	1.169.383	16%	976.762	14%	1.172.841		14%
EBAR's Tarragona	881.778	12%	897.563	13%	1.231.667		13%
EDAR Tarragona	2.714.543	38%	2.739.503	38%	2.683.266		38%
EDAR Tarragona nord <b>EDAR Tarragona norte</b> EDAR Tarragona north	796.380	11%	832.105	12%	900.901		12%
EBAR's Tarragona nord <b>EBAR's Tarragona norte</b> EBAR's Tarragona north	455.061	6%	441.241	6%	441.241		6%
Muntanyeta de St. Pere i St. Pau	1.164.762	16%	1.186.238	17%	1.079.751		17%
Oficines de Sant Pere i Sant Pau <b>Oficinas de Sant Pere i Sant Pau</b> Sant Pere and Sant Pau Offices					206.441		
Laboratori <b>Laboratorio</b> Laboratory					197.307		
<b>Total</b>	<b>7.178.726</b>	<b>100%</b>	<b>7.073.412</b>	<b>100%</b>	<b>7.913.415</b>	<b>28.488.294</b>	<b>100%</b>

TIPUS DE COMBUSTIBLE TIPO DE COMBUSTIBLE FUEL TYPE	LITRES LITROS LITRES	KWH	MJ
Dièsel (per a vehicles) <b>Diésel (para vehículos)</b> <i>Diesel (for vehicles)</i>	62.745,72	642.472,25	
Dièsel (per a embarcacions de mostreig d'aigües marines) <b>Diésel (para embarcaciones de muestreo de aguas marinas)</b> <i>Diesel (for seawater boats sampling)</i>	955,12	9.779,76	
Dièsel (per a equips i maquinària auxiliars d'operacions i grups electrògens) <b>Diésel (para equipos y maquinaria auxiliares de operaciones y grupos electrógenos)</b> <i>Diesel (for auxiliary operating equipment and machinery and generators)</i>	747,85	7.657,46	
Benzina sense plom (per a vehicles) <b>Gasolina sin plomo (para vehículos)</b> <i>Unleaded petrol (for vehicles)</i>	909	799,38	
Benzina (equips auxiliars) <b>Gasolina (equipos auxiliares)</b> <i>Petrol (auxiliary equipment)</i>	919,85	8.094,68	
<b>Total</b>	<b>66.277,54</b>	<b>668.803,53</b>	<b>2.407.693</b>

#### NOTES

Tota l'energia consumida s'obté de fonts no renovables.

L'energia elèctrica comptabilitzada s'utilitza per a l'operació d'equips elèctrics i electrònics, així com per a la climatització d'edificis i d'instal·lacions. (Operacions fa referència a aigua potable. EBAR's i EDAR's fan referència a l'aigua residual).

El combustible dièsel i la benzina els consumeix la flota de vehicles que utilitzen els treballadors de l'empresa.

Intensitat: la ràtio amb aigua potable es calcula considerant els hectòmetres cúbics distribuïts, és a dir, posats en xarxa de distribució.

Intensitat: la ràtio amb aigua depurada es calcula tenint en compte el volum de sortida de les EDARs de Tarragona i Tarragona Nord.

Per determinar la intensitat es tindrà en compte només l'energia elèctrica. El càlcul amb el consum de combustible no resulta representatiu.

L'emissió de CO<sub>2</sub> a l'atmosfera per combustible es calcula amb la següent ràtio: dièsel per equips 2,8 kgCO<sub>2</sub>/l, dièsel per vehicles 2,6 kgCO<sub>2</sub>/l i benzina per vehicles 2,4 kgCO<sub>2</sub>/l.

#### NOTAS

Toda la energía consumida se obtiene de fuentes no renovables.

La energía eléctrica contabilizada se utiliza para la operación de equipos eléctricos y electrónicos así como para la climatización de edificios y de instalaciones. (Operaciones hace referencia a agua potable. EBAR's y EDAR's hacen referencia al agua residual).

El combustible diésel y la gasolina los consume la flota de vehículos que utilizan los trabajadores de la empresa.

Intensidad: la ratio con agua potable se calcula considerando los hectómetros cúbicos distribuidos, es decir, puestos en red de distribución.

Intensidad: la ratio con agua depurada se calcula teniendo en cuenta el volumen de salida de las EDARs de Tarragona y Tarragona Norte.

Para determinar la intensidad se tendrá en cuenta sólo la energía eléctrica. El cálculo con el consumo de combustible no resulta representativo.

La emisión de CO<sub>2</sub> a la atmósfera por combustible se calcula con el siguiente ratio: diésel para equipos 2,8 kgCO<sub>2</sub>/l, diésel para vehículos 2,6 kgCO<sub>2</sub>/l y gasolina para vehículos 2,4 kgCO<sub>2</sub>/l.

#### NOTES

All the energy consumed is obtained from non-renewable sources.

The electricity accounted is used for the operation of electrical and electronic equipment as well as for air conditioning of buildings and facilities. (Operations department refers to drinking water. EBAR's and EDAR's (WWTP) refer to wastewater).

Diesel fuel and petrol are consumed by the vehicle fleet used by employees of the company.

Intensity: drinking water ratio is calculated by considering the cubic hectometres distributed, this is, placed into the distribution network.

Intensity: purified water ratio is calculated taking into account the EBAR's and EDAR's (WWTP) output volume of Tarragona and Tarragona Nord.

To determine the intensity only electricity will be taken into account. The calculation of fuel consumption is not representative.

The emission of CO<sub>2</sub> into the atmosphere per fuel is calculated with the following ratio: diesel for equipment 2.8 kgCO<sub>2</sub> / l, diesel for vehicles 2.6 kgCO<sub>2</sub> / l and petrol for vehicles 2.4 kgCO<sub>2</sub> / l.

<p>Aigua potable <b>Agua potable</b> <i>Drinking water</i></p>	<p>10.439.458 m<sup>3</sup> d'aigua posada en xarxa utilitzant 1.172.841 kWh Això dona 0,112 <b>10.439.458 m<sup>3</sup> de agua puesta en red utilizando 1.172.841 kWh</b> <b>Ésto da 0,112</b> 10,439,458 m<sup>3</sup> of water included in the network 1,172,841 kWh <i>This gives 0,112</i></p>
<p>Aigua Depuradora Tarragona (84,72%) <b>Agua Depuradora Tarragona (84,72%)</b> <i>Water treatment in Tarragona (84,72%)</i></p>	<p>8.456.025 m<sup>3</sup> d'aigua posada en xarxa utilitzant 2.683.266 kWh Això dona 0,317 <b>8.456.025 m<sup>3</sup> de agua puesta en red utilizando 2.683.266 kWh</b> <b>Ésto da 0.317</b> 8,456,025 m<sup>3</sup> of network water using 2,683,266 kWh <i>This gives 0,317</i></p>
<p>Aigua Depuradora Tarragona Nord Altafulla (15,28%) <b>Agua Depuradora Tarragona Norte Altafulla (15,28%)</b> <i>Water treatment in Tarragona Nord Altafulla (15,28%)</i></p>	<p>1.525.528 m<sup>3</sup> d'aigua posada en xarxa utilitzant 900.901 kWh Això dona 0,591 <b>1.525.528 m<sup>3</sup> de agua puesta en red utilizando 900.901 kWh</b> <b>Ésto da 0.591</b> 1.525.528 m<sup>3</sup> of network water using 900.901 kWh <i>This gives 0,591</i></p>
<p>EDAR La Pobla de Mafumet</p>	<p>410.688 m<sup>3</sup> d'aigua posada en xarxa utilitzant 469.817 kWh Això dona 1,144 <b>410.688 m<sup>3</sup> de agua puesta en red utilizando 469.817 kWh</b> <b>Ésto da 1,144</b> 410.688 m<sup>3</sup> of network water using 469.817 kWh <i>This gives 1,144</i></p>
<p>EDAR La Secuita</p>	<p>46.234 m<sup>3</sup> d'aigua posada en xarxa utilitzant 78.421 kWh Això dona 1,696 <b>46.234 m<sup>3</sup> de agua puesta en red utilizando 78.421 kWh</b> <b>Ésto da 1.696</b> 46.234 m<sup>3</sup> of network water using 78.421 kWh <i>This gives 1,696</i></p>
<p>EDAR Renau</p>	<p>480 m<sup>3</sup> d'aigua posada en xarxa utilitzant 15.627 kWh Això dona 32,556 <b>480 m<sup>3</sup> de agua puesta en red utilizando 15.627 kWh</b> <b>Ésto da 32.556</b> 480 m<sup>3</sup> of network water using 15.627 kWh <i>This gives 32,556</i></p>

	2012	2013	2014	2015
Tub d'abastament fundició (m) <b>Tubo de abastecimiento fundición (m)</b> <i>Foundry Supply Tube (m)</i>	2.827	1.015	2.828	1.615
Vàlvules de xarxa (uts.) <b>Válvulas de red (uds.)</b> <i>PE Supply Tube (m)</i>	112	50	70	115
Hidrants i boques de rec (uts.) <b>Hidrantes y bocas de riego (uds.)</b> <i>Network Valves (pcs.)</i>	29	13	26	54
Hipoclorit (Kg) <b>Hipoclorito (Kg)</b> <i>Hypochlorite (Kg)</i>	116.250	97.375	71.250	70.000
Clorur fèrric (Kg) <b>Cloruro férrico (Kg)</b> <i>Ferric chloride (Kg)</i>	133.000	91.560	36.060	97.950
Polielectrolit (kg) <b>Polielectrolito (kg)</b> <i>Polyelectrolyte (kg)</i>	20.450	13.500	17.000	17.800
Tub d'abastament PE (m) <b>Tubo de abastecimiento PE (m)</b> <i>Hydrants and water carriers (pcs.)</i>	-	-	1.064	1.785

NOTES

Tots els materials utilitzats es consideren no renovables, exceptuant el CO2.

NOTAS

Todos los materiales utilizados se consideran no renovables, exceptuando el CO2.

NOTES

All materials used are considered non-renewable, except CO2.

## 8.3

### ADHESIÓ I COMPROMÍS AMB EL PROGRAMA D'ACORDS VOLUNTARIS DE REDUCCIÓ D'EMISSIONS GEH

Ematsa està adherida i compromesa amb el 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, a la recerca del compromís voluntari de reducció de les nostres emissions de GEH, més enllà del que ens obliga la normativa i en compliment a allò que estableix la nostra Política de Gestió Integrada.

Assumint aquest compromís voluntàriament, l'empresa pretén contribuir a la reducció d'emissions de GEH (CO<sub>2</sub>eq), realitzar actuacions en relació amb la lluita contra el canvi climàtic, difondre les seves propostes d'acció i els resultats assolits a través d'aquest Programa per tal que la seva experiència pugui ser útil per a altres organitzacions, atès que la publicació de les mesures estarà a disposició de qualsevol que pugui consultar la pàgina web de l'OCCC, i contribuir a la sensibilització del conjunt de la societat sobre la viabilitat i els beneficis de portar a terme estratègies de reducció de GEH (CO<sub>2</sub>eq).

## 8.3

### ADHESIÓN Y COMPROMISO CON EL PROGRAMA DE ACUERDOS VOLUNTARIOS DE REDUCCIÓN DE EMISIONES GEI

Ematsa está adherida y comprometida con el Programa de Acuerdos Voluntarios de reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), del Departamento de Territorio y Sostenibilidad de la Generalitat de Catalunya, en busca del compromiso voluntario de reducción de nuestras emisiones de GEI, más allá de lo que nos obliga la normativa y en cumplimiento a lo establecido en nuestra Política de Gestión Integrada.

Asumiendo este compromiso voluntariamente, la empresa pretende contribuir a la reducción de emisiones de GEI (CO<sub>2</sub>eq), realizar actuaciones en relación con la lucha contra el cambio climático, difundir sus propuestas de acción y los resultados alcanzados a través de este Programa para que su experiencia pueda ser útil para otras organizaciones, dado que la publicación de las medidas estará a disposición de cualquiera que pueda consultar la página web de la OCCC, y contribuir a la sensibilización del conjunto de la sociedad sobre la viabilidad y los beneficios de llevar a cabo estrategias de reducción de GEI (CO<sub>2</sub>eq).

## 8.3

### COMMITMENT TO THE PROGRAM OF VOLUNTARY AGREEMENTS FOR EMISSION REDUCTION

*Ematsa joined and is committed to the program of voluntary agreements to reduce emissions of greenhouse gases (GHG), of the Department of Territory and Sustainability of the Regional Government of Catalonia, in search of the voluntary commitment to reduce our GHG emissions, beyond what is necessary by law and in compliance with the provisions of our Integrated Management Policy.*

*Assuming this voluntary commitment, the company aims to contribute to the reduction of GHG emissions (CO<sub>2</sub>e), carry out actions to the fight against climate change, spread its proposals for action and the results achieved through this program so that this experience can be useful for other organizations, since the publication of the measures will be available to anyone who can consult the website of the OCCC, and contribute to raise awareness among society about the feasibility and benefits of carrying out strategies to reduce GHG (CO<sub>2</sub> equivalent).*



Les MESURES SIGNIFICATIVES, QUANTIFICABLES I VERIFICABLES engegades són les següents:

- Milliores en la climatització de l'edifici del Laboratori.
- Reposició de quadres elèctrics, equips d'elevat consum energètic, enllumenat i instal·lació de variadors a les instal·lacions de procés.

Altres mesures que també s'han iniciat, tot i no afectar directament a la reducció d'emissions, han estat les següents:

- La divulgació entre el personal de l'empresa, proveïdors i subcontractistes, del nostre Sistema de Gestió de l'Energia.
- Monitorització del sistema de climatització de l'edifici de les oficines centrals de Sant Pere i Sant Pau.

Ematsa pot fer ús de la seva etiqueta com a reconeixement de la realització d'accions voluntàries dirigides a la mitigació del canvi climàtic:

Las MEDIDAS SIGNIFICATIVAS, CUANTIFICABLES Y VERIFICABLES puestas en marcha son las siguientes:

- Mejoras en la climatización del edificio del Laboratorio.
- Reposición de cuadros eléctricos, equipos de elevado consumo energético, alumbrado e instalación de variadores en las instalaciones de proceso.

Otras medidas que se han iniciado, aunque no afectan directamente a la reducción de emisiones, han sido las siguientes:

- La divulgación entre el personal de la empresa, proveedores y subcontractistas, de nuestro Sistema de Gestión de la Energía.
- Monitorización del sistema de climatización del edificio de las oficinas centrales de Sant Pere i Sant Pau.

Ematsa puede hacer uso de su etiqueta como reconocimiento de la realización de acciones voluntarias dirigidas a la mitigación del cambio climático:

These SIGNIFICANT, QUANTIFIABLE AND VERIFIABLE MEASURES implemented are the following:

- Improved cooling of the building of the laboratory.
- Replacement of electrical equipment with high energy consumption, lighting and installation of variators in processing facilities.

Other measures that have also been initiated, although they don't affect directly the reduction of emissions:

- The disclosure between company personnel, suppliers and subcontractors of our Energy Management System.
- Monitoring of the air conditioning system of the building of the headquarters at Sant Pere i Sant Pau.

Ematsa can use its label in recognition of voluntary actions carried out with the aim of mitigating the climate change:



Consultar les dades de l'adhesió a: [www.gencat.cat/canviclimatic](http://www.gencat.cat/canviclimatic)

Codi adhesió:

2014-A43049956-00



**Projecte:** Avaluació eco toxicològica de la contaminació en sediments marins provinents de dragatge mitjançant la biologia de les garotes de mar (*Paracentrotus lividus*).

L'abril de 2014, el Centre d'Estudis i Experimentació d'Obres Públiques (CEDEX), organisme adscrit al Ministeri de Foment, va publicar unes directrius per a la caracterització de material provinent de dragatge als ports espanyols. En aquestes directrius, s'hi descriuen els mètodes eco toxicològics que s'haurien d'aplicar per a l'avaluació de l'efecte ambiental d'aquests sediments sobre l'ecosistema marí. Un dels organismes de control que s'utilitzen en aquest tipus d'estudis, és la garota de mar (*Paracentrotus lividus*). Les proves analítiques es realitzen posant en contacte els sediments eventualment contaminats amb els gàmetes (ous i esperma) i els embrions de les garotes. El resultat d'aquestes proves biològiques (disminució del percentatge de fertilització i desenvolupament anòmal de les larves de *Paracentrotus lividus*), indiquen el grau de contaminació dels sediments. La gran dificultat tècnica d'aquestes proves va animar el laboratori d'Ematsa a desenvolupar un projecte encaminat a la posada a punt dels mètodes eco toxicològics neces-

**Proyecto:** Evaluación eco toxicológica de la contaminación en sedimentos marinos provenientes de dragado mediante la biología de los erizos de mar (*Paracentrotus lividus*).

En abril de 2014 el Centro de Estudios y Experimentación de Obras Públicas (CEDEX), organismo adscrito al Ministerio de Fomento, publicó unas directrices para la caracterización de material proveniente de dragado en los puertos españoles. En estas directrices, se describen los métodos ecotoxicológicos que se deberían aplicar para la evaluación del efecto ambiental de estos sedimentos sobre el ecosistema marino. Uno de los organismos de control que se utilizan en este tipo de estudios, es el erizo de mar (*Paracentrotus lividus*). Las pruebas analíticas se realizan poniendo en contacto los sedimentos eventualmente contaminados con los gametos (huevos y esperma) y los embriones de los erizos. El resultado de estas pruebas biológicas (disminución del porcentaje de fertilización y desarrollo anómalo de las larvas de *Paracentrotus lividus*), indican el grado de contaminación de los sedimentos. La gran dificultad técnica de estas pruebas animó al laboratorio de Ematsa a desarrollar un proyecto encaminado a la puesta a punto de los

*Project: Eco toxicological evaluation of the contamination in marine sediments from dredging by the biology of sea urchins (*Paracentrotus lividus*).*

*In April 2014, the Centre for Studies and Experimentation of Public Works (CEDEX), an agency depending on the Ministry of Development, issued the guidelines for the characterization of dredged material from Spanish ports. Under these guidelines, they described the eco toxicological methods that should be applied to assess the environmental effect of these sediments on the marine ecosystem. One of the control bodies used in such studies is the sea urchins (*Paracentrotus lividus*). Analytical tests performed by putting into contact the eventually contaminated sediments with the gametes (eggs and sperm) and the sea urchins' embryos. The results of these biological tests (decrease in the percentage of abnormal fertilization and development of *Paracentrotus lividus* larvae) indicate the degree of contamination of sediments. The great technical difficulty of these tests encouraged Ematsa's laboratory to develop a project aimed at the development of necessary eco toxicological methods to meet a possible request for analysis by the Spanish port authorities, thereby increasing their tests offer. The results show that Ematsa's laboratory has enough capacity and ex-*

saris per atendre una eventual petició d'anàlisi per part de les autoritats portuàries espanyoles, incrementant així la seva oferta analítica. Els resultats obtinguts ens demostren que el laboratori d'Ematsa té prou capacitat i coneixements tècnics, per al desenvolupament d'anàlisis eco toxicològics complexos.

métodos ecotoxicológicos necesarios para atender una eventual petición de análisis por parte de las autoridades portuarias españolas, incrementando así su oferta analítica. Los resultados obtenidos nos demuestran que el laboratorio de Ematsa tiene suficiente capacidad y conocimientos técnicos, para el desarrollo de análisis ecotoxicológicos complejos.

permise for the development of complex eco toxicological tests.

## 8.5 GENERACIÓ DE RESIDUS

### Depuració: EDAR de Tarragona 2015

## 8.5 GENERACIÓN DE RESIDUOS

### Depuración: EDAR de Tarragona 2015

## 8.5 WASTE GENERATION

### Water Treatment: WWTP of Tarragona 2015

#### RESIDUS PERILLOSOS GENERATS PER LES TASQUES DESENVOLUPADES A L'ÀREA DE DEPURACIÓ RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS POR LAS TAREAS DESARROLLADAS EN EL ÁREA DE DEPURACIÓN HAZARDOUS WASTE GENERATED BY THE TASKS CARRIED OUT IN THE PURIFICATION AREA

Descripció del residu Descripción del residuo Waste Description	Codi residu Código residuo Waste Code	Quantitat 2015 (Tones) Cantidad 2015 (Toneladas) Quantity 2015 (Tons)
Greixos <b>Grasas</b> Greases	190813	7,98 Tn

#### RESIDUS NO PERILLOSOS GENERATS PER LES TASQUES DESENVOLUPADES A L'ÀREA DE DEPURACIÓ RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS POR LAS TAREAS DESARROLLADAS EN EL ÁREA DE DEPURACIÓN NON-HAZARDOUS WASTE GENERATED BY THE TASKS CARRIED OUT IN THE PURIFICATION AREA

Descripció del residu Descripción del residuo Waste Description	Codi residu Código residuo Waste Code	Quantitat 2015 (Tones) Cantidad 2015 (Toneladas) Quantity 2015 (Tons)
Llots de tractament d'aigües residuals urbanes <b>Lodos de tratamiento de aguas residuales urbanas</b> Urban wastewater treatment sludge	190805	387,24 Tn
Residus de cribat sòlid <b>Residuos de cribado sólido</b> Solid waste screening	190801	7,98 Tn
Banals <b>Banales</b> Ordinary	200301	1,34 Tn

Depuració: EDAR de  
Tarragona nord - Altafulla  
2015

Depuración: EDAR de  
Tarragona nord - Altafulla  
2015

Water Treatment: WWTP in  
North of Tarragona - Altafulla  
2015

RESIDUS NO PERILLOSOS GENERATS PER LES TASQUES DESENVOLUPADES A L'ÀREA DE DEPURACIÓ  
RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS POR LAS TAREAS DESARROLLADAS EN EL ÁREA DE DEPURACIÓN  
NON-HAZARDOUS WASTE GENERATED BY THE TASKS CARRIED OUT IN THE PURIFICATION AREA

Descripció del residu Descripción del residuo Waste Description	Codi residu Código residuo Waste Code	Quantitat 2015 (Tones) Cantidad 2015 (Toneladas) Quantity 2015 (Tons)
Llots de tractament d'aigües residuals urbanes <b>Lodos de tratamiento de aguas residuales urbanas</b> Urban wastewater treatment sludge	190805	194,23 Tn

Depuració: EDAR de  
La Pobla de Mafumet 2015

Depuración: EDAR de  
La Pobla de Mafumet 2015

Water Treatment: WWTP in  
La Pobla de Mafumet 2015

RESIDUS NO PERILLOSOS GENERATS PER LES TASQUES DESENVOLUPADES A L'ÀREA DE DEPURACIÓ  
RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS POR LAS TAREAS DESARROLLADAS EN EL ÁREA DE DEPURACIÓN  
NON-HAZARDOUS WASTE GENERATED BY THE TASKS CARRIED OUT IN THE PURIFICATION AREA

Descripció del residu Descripción del residuo Waste Description	Codi residu Código residuo Waste Code	Quantitat 2015 (Tones) Cantidad 2015 (Toneladas) Quantity 2015 (Tons)
Residus de cribat sòlid <b>Residuos de cribado sólido</b> Solid waste screening	190801	4,86 Tn

Depuració: EDAR de  
La Secuita 2015

Depuración: EDAR de  
La Secuita 2015

Water Treatment: WWTP in  
La Secuita 2015

RESIDUS NO PERILLOSOS GENERATS PER LES TASQUES DESENVOLUPADES A L'ÀREA DE DEPURACIÓ  
RESIDUOS NO PERILLOSOS GENERATS PER LES TASQUES DESENVOLUPADES A L'ÀREA DE DEPURACIÓ  
RESIDUS NO PERILLOSOS GENERATS PER LES TASQUES DESENVOLUPADES A L'ÀREA DE DEPURACIÓ

Descripció del residu Descripción del residuo Waste Description	Codi residu Código residuo Waste Code	Quantitat 2015 (Tones) Cantidad 2015 (Toneladas) Quantity 2015 (Tons)
Llots de tractament d'aigües residuals urbanes <b>Lodos de tratamiento de aguas residuales urbanas</b> Urban wastewater treatment sludge	190805	114.000 m <sup>3</sup>

RESIDUS PERILLOSOS GENERATS PER LES TASQUES DESENVOLUPADES A L'ÀREA D'OPERACIONS  
**RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS POR LAS TAREAS DESARROLLADAS EN EL ÁREA DE OPERACIONES**  
 HAZARDOUS WASTE GENERATED BY THE TASKS CARRIED OUT IN THE OPERATIONS AREA

Descripció del residu Descripción del residuo Waste Description	Codi residu Código residuo Waste Code	Quantitat 2015 (m <sup>3</sup> ) Cantidad 2015 (m <sup>3</sup> ) Quantity 2015 (m <sup>3</sup> )
RESTES FIBROCIMENT. Material de construcció amb restes de fibrociment <b>RESTOS FIBROCEMENTO. Material de construcción con restos de fibrocemento</b> FIBRE-CEMENT REMAINS. Construction Material with traces of fibre-cement	170605	1,22 Tn
Aparells elèctrics/electrònics. RAEE <b>Aparatos eléctricos/electrónicos. RAEE</b> Electrical / electronic appliances. WEEE	200135	0,54 Tn
Frigorífics i electrodomèstics <b>Frigoríficos y electrodomésticos</b> Refrigerators and appliances	200123	0,10 Tn

RESIDUS NO PERILLOSOS GENERATS PER LES TASQUES DESENVOLUPADES A L'ÀREA D'OPERACIONS  
**RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS POR LAS TAREAS DESARROLLADAS EN EL ÁREA DE OPERACIONES**  
 NON-HAZARDOUS WASTE GENERATED BY THE TASKS CARRIED OUT IN THE OPERATIONS AREA

Descripció del residu Descripción del residuo Waste Description	Codi residu Código residuo Waste Code	Quantitat 2015 (m <sup>3</sup> ) Cantidad 2015 (m <sup>3</sup> ) Quantity 2015 (m <sup>3</sup> )
FUSTA. Provenient d'embalatges <b>MADERA. Proveniente de embalajes</b> WOOD. From packaging	200138	3,00 Tn
FERRALLA. Mescla de metall valoritzable <b>CHATARRA. Mezcla de metal valorizable</b> SCRAP. Recoverable Mixed metal	200140	4,30 Tn
RUNA I RESTES OBRA. Runa neta <b>ESCOMBROS Y RESTOS OBRA. Escombros limpio</b> WORKS DEBRIS AND REMAINS. Clean rubble	170107	2059 Tn
CARBÓ ACTIU USAT PER POTABILITZACIÓ D'AIGUA CRUA <b>CARBÓN ACTIVO USADO POR POTABILIZACIÓN DE AGUA CRUDA</b> ACTIVATED CARBON USED FOR RAW WATER TREATMENT	190904	60,60 Tn
Aparells elèctrics/electrònics. RAEE's no perillosos <b>Aparatos eléctricos/electrónicos. RAEE's no peligrosos</b> Electrical / electronic appliances. Non-dangerous WEEE	200136	0,30 Tn

Oli mineral no halogenat excepte emulsions/dissolucions <b>Aceite mineral no halogenado excepto emulsiones/ disoluciones</b> <i>Mineral oil not halogenated except emulsions / solutions</i>	120107	0,02 Tn
Líquid de frens <b>Líquido de frenos</b> <i>Brake fluid</i>	160113	0,001 Tn
Restes de pintura i vernís <b>Restos de pintura y barniz</b> <i>Remains of paint and varnish</i>	80111	0,39 Tn
Residu de neteja de clavegueram <b>Residuo de limpieza de alcantarillado</b> <i>Sewer Cleaning Waste</i>	200306	416 Tn
PAPER I CARTRÓ <b>PAPEL Y CARTÓN</b> <i>PAPER AND CARDBOARD</i>	200101	3,33 Tn
RESIDU BANAL <b>RESIDUO BANAL</b> <i>ORDINARY WASTE</i>	200301	0,06 Tn
TÒNERS I CARTUTXOS DE TINTA <b>TÓNERS Y CARTUCHOS DE TINTA</b> <i>TONER AND INK CARTRIDGES</i>	080313 / 080318	0,071 Tn

## Laboratori 2015

## Laboratorio 2015

## Laboratory 2015

### RESIDUS PERILLOSOS GENERATS PER LES TASQUES DESENVOLUPADES AL LABORATORI RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS POR LAS TAREAS DESARROLLADAS EN EL LABORATORIO HAZARDOUS WASTE GENERATED BY THE TASKS CARRIED OUT IN THE LABORATORY

Descripció del residu <b>Descripción del residuo</b> <i>Waste Description</i>	Codi residu <b>Código residuo</b> <i>Waste Code</i>	Quantitat 2015 (m <sup>3</sup> ) <b>Cantidad 2015 (m<sup>3</sup>)</b> <i>Quantity 2015 (m<sup>3</sup>)</i>
REACTIUS CADUCATS. Productes químics rebutjats diferents dels especificats en els codis 160506, 160507 o 160508 <b>REACTIVOS CADUCADOS. Productos químicos rechazados diferentes de los especificados en los códigos 160506, 160507 o 160508</b> <i>EXPIRED REAGENTS. Chemical products discarded other than those specified in the 160506, 160507 o 160508</i>	160506	0,120 Tones
RESTES DE MOSTRES SÒLIDES. Llots i tortons de filtració que contenen substàncies perilloses excedents de mostres analitzades <b>RESTOS DE MUESTRAS SÓLIDAS. Lodos y tortas de filtración que contienen sustancias peligrosas excedentes de muestras analizadas</b> <i>REMAINS OF SOLID SAMPLES. Filtration sludge containing hazardous substances as sample surplus</i>	160506	0,15 Tones



<p>SOLUCIONS AQUOSES AMB METALLS. Aigües de reacció de laboratori amb metalls pesats. Productes químics de laboratori que consisteixen en, o contenen, substàncies perilloses, incloses les mescles de productes químics de laboratori</p> <p><b>SOLUCIONES ACUOSAS CON METALES. Aguas de reacción de laboratorio con metales pesados. Productos químicos de laboratorio que consisten en, o contienen, sustancias peligrosas, incluidas las mezclas de productos químicos de laboratorio</b></p> <p><i>METALS AQUEOUS SOLUTIONS. Reaction of water with heavy metals. Laboratory chemical products consisting of, or containing, hazardous substances including laboratory chemical mixtures</i></p>	160506	0,20 Tones
<p>ENVASOS DE VIDRE CONTAMINAT. Envasos de vidre buits que contenen restes de substàncies perilloses o que han estat contaminats per aquestes</p> <p><b>ENVASES DE VIDRIO CONTAMINADO. Envases de vidrio vacíos que contienen restos de sustancias peligrosas o que han sido contaminados por ellas</b></p> <p><i>CONTAMINATED GLASS CONTAINERS. Empty glass bottles containing remains of hazardous substances or which have been contaminated by them</i></p>	150110	0,015 Tones
<p>ENVASOS DE PLÀSTIC CONTAMINAT. Envasos de plàstic buits que contenen restes de substàncies perilloses o que han estat contaminats per aquestes</p> <p><b>ENVASES DE PLÁSTICO CONTAMINADO. Envases de plástico vacíos que contienen restos de sustancias peligrosas o que han sido contaminados por ellas</b></p> <p><i>CONTAMINATED PLASTIC CONTAINERS. Empty plastic containers containing remains of hazardous substances or which have been contaminated by them</i></p>	150110	0,017 Tones
<p>RESTES DE MOSTRES SÒLIDES. Terres contaminades amb substàncies perilloses, excedents de mostres analitzades</p> <p><b>RESTOS DE MUESTRAS SÓLIDAS. Tierras contaminadas con sustancias peligrosas, excedentes de muestras analizadas</b></p> <p><i>SOLIDS SAMPLES REMAINS. Land contaminated with dangerous substances, sample surplus</i></p>	170503	0,183 Tones
<p>DISSOLVENTS HALOGENATS. Altres dissolvents i mescles de dissolvents halogenats</p> <p><b>DISOLVENTES HALOGENADOS. Otros disolventes y mezclas de disolventes halogenados</b></p> <p><i>HALOGENATED SOLVENTS. Other solvents and halogenated solvent mixtures</i></p>	140602	0,060 Tones
<p>DISSOLVENTS NO HALOGENATS. Altres dissolvents i mescles de dissolvents no halogenats</p> <p><b>DISOLVENTES NO HALOGENADOS. Otros disolventes y mezclas de disolventes no halogenados</b></p> <p><i>NON-HALOGENATED SOLVENTS. Other solvents and non-halogenated solvent mixtures</i></p>	140603	0,024 Tones

<p>FLUORESCENTS. Fluorecents i altres residus que contenen mercuri  <b>FLUORESCENTES. Fluorescentes y otros residuos que contienen mercurio</b>  <i>FLUORESCENTS. Fluorescents and other mercury-containing waste</i></p>	200121	0,018Tones
<p>PILES I ACUMULADORS AMB MERCURI. Piles botó generades en activitats de manteniment  <b>PILAS Y ACUMULADORES CON MERCURIO. Pilas botón generadas en actividades de mantenimiento</b>  <i>MERCURY BATTERIES AND ACCUMULATORS. Button-cell batteries generated in maintenance activities</i></p>	160603	0,001Tones
<p>PILES I ACUMULADORS AMB METALLS. Piles AA i altres acumuladors generats en activitats de manteniment  <b>PILAS Y ACUMULADORES CON METALES. Pilas AA y otros acumuladores generados en actividades de mantenimiento</b>  <i>MERCURY BATTERIES AND ACCUMULATORS. Pencil batteries and other accumulators generated in maintenance activities</i></p>	160604	0,017 Tones
<p><b>RESIDUS NO PERILLOUS GENERATS PER LES TASQUES DESENVOLUPADES AL LABORATORI</b>  <b>RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS POR LAS TAREAS DESARROLLADAS EN EL LABORATORIO</b>  NON-HAZARDOUS WASTE GENERATED BY THE TASKS CARRIED OUT IN THE LABORATORY</p>		
<p>Descripció del residu  <b>Descripció del residu</b>  <i>Descripció del residu</i></p>	<p>Codi residu  <b>Codi residu</b>  <i>Codi residu</i></p>	<p>Quantitat 2015 (m<sup>3</sup>)  <b>Cantidad 2015 (m<sup>3</sup>)</b>  <i>Quantity 2015 (m<sup>3</sup>)</i></p>
<p>PAPER I CARTRÓ  <b>PAPEL Y CARTÓN</b>  <i>PAPER AND CARDBOARD</i></p>	200101	3,8 Tones
<p>VIDRE  <b>CRISTAL</b>  <i>GLASS</i></p>	200102	2 Tones
<p>PLÀSTIC  <b>PLÁSTICO</b>  <i>PLASTIC</i></p>	200139	2,3 Tones
<p>RESIDU BANAL  <b>RESIDUO BANAL</b>  <i>ORDINARY WASTE</i></p>	200301	6,27 Tones



A close-up photograph of water flowing from a chrome faucet into a sink. The water is captured in motion, creating a dynamic, splashing effect. The entire image is overlaid with a semi-transparent blue filter. A white, rounded rectangular frame is centered on the page, containing the number '09.'. Below the frame, the text 'INNOVACIÓ AVANTGUARDA I MILLORA CONTINUA' is written in a bold, white, sans-serif font. Underneath this, the text 'Inovación, vanguardia y mejora continua' is written in a smaller, white, sans-serif font, followed by the English translation 'Cutting-edge innovation and on-going improvement' in the same font style.

09.

**INNOVACIÓ  
AVANTGUARDA  
I MILLORA CONTINUA**

Inovación, vanguardia  
y mejora continua

Cutting-edge innovation and  
on-going improvement

# 09.

## INNOVACIÓ, AVANTGUARDA I MILLORA CONTINUA

Inovación, vanguardia y mejora continua  
Cutting-edge innovation and on-going  
improvement

9.1

EN@IGU@:  
APROFITAMENT  
DE L'ENERGIA DE  
L'AIGUA

La implicació d'Ematsa en l'optimització del consum d'energia queda patent en el projecte EN@IGU@ (Aprofitament de l'Energia de l'Aigua). Aquest projecte es basa en la instal·lació d'una turbina a la xarxa d'aigua potable, la qual genera energia elèctrica a partir de l'energia de l'aigua a la xarxa (pressió), de manera que la xarxa d'aigua potable, a partir del punt on s'instal·la l'equip, perd pressió. La topografia de la ciutat de Tarragona, amb importants desnivells, ofereix la possibilitat d'instal·lar aquests equips a diferents punts de la ciutat. Amb aquesta mesura s'aprofita l'energia que es perd a l'hora d'instal·lar un altre element, com una vàlvula reguladora de pressió, energia que s'utilitza per connectar els sensors, equips de comunicacions i equips electromecànics necessaris per a l'optimització de la gestió de la xarxa d'aigua potable. A més, l'energia no consumida pot ser utilitzada per a altres fins, evitant així la seva dissipació, com per exemple, al carregador de dispositius mòbils instal·lat a la Rambla Nova, al costat de l'Oficina de Turisme i l'OMAC.

9.1

EN@IGU@:  
APROVECHAMIENTO  
DE LA ENERGÍA DEL  
AGUA

La implicación de Ematsa en la optimización del consumo de energía queda patente en el proyecto EN@IGU@ (Aprovechamiento de la Energía del Agua). Este proyecto se basa en la instalación de una turbina en la red de agua potable, que genera energía eléctrica a partir de la energía del agua en la red (presión), por lo que la red de agua potable, a partir del punto donde se instala el equipo, pierde presión. La topografía de la ciudad de Tarragona, con importantes desniveles, ofrece la posibilidad de instalar estos equipos en diferentes puntos de la ciudad. Con esta medida se aprovecha la energía que se pierde a la hora de instalar otro elemento, como una válvula reguladora de presión, energía que se utiliza para conectar los sensores, equipos de comunicaciones y equipos electromecánicos necesarios para la optimización de la gestión de la red de agua potable. Además, la energía no consumida puede ser utilizada para otros fines, evitando así su dissipación, como por ejemplo, en el cargador de dispositivos móviles instalado en la Rambla Nova, junto a la Oficina de Turismo y la OMAC.

9.1

EN@IGU@: USE OF  
WATER POWER

*The involvement of Ematsa in the optimization of energy consumption is reflected in the project EN@IGU@ (Water Power Exploitation). This project is based on the installation of a turbine in the drinking water network, which generates electricity from the energy of the water network (pressure), so that the drinking water network, from the point where the equipment is installed, loses pressure. The topography of the city of Tarragona, with significant slopes, offers the possibility of installing this equipment in different parts of the city. This measure takes advantage of the energy that is lost when installing another element, such as a pressure valve, which is used to connect power sensors, communications equipment and electromechanical equipment, required to optimize the management of drinking water. In addition, unused energy can be used for other purposes, thus preventing its dissipation, such as the mobile charger installed at Rambla Nova, next to the Tourist Office and the Municipal Citizens Advice Bureau.*



## 9.2 AQUA 2017: CONTROL EN CONTINU DE LA QUALITAT DE L'AIGUA

La millora contínua del control de la qualitat de l'aigua potable subministrada per Ematsa és una prioritat. Aquesta millora contínua ha portat al desenvolupament d'una prova pilot durant l'any 2015, que ha consistit en la instal·lació d'un equip de control en continu de la qualitat de l'aigua. Aquest equip analitza diversos paràmetres presents a l'aigua potable, de manera que qualsevol alteració que pateixi un dels paràmetres controlats, és detectada a l'instant.

## 9.2 AQUA 2017: CONTROL EN CONTINUO DE LA CALIDAD DEL AGUA

La mejora continua del control de la calidad del agua potable suministrada por Ematsa es una prioridad. Esta mejora continua ha llevado al desarrollo de una prueba piloto durante el año 2015, que ha consistido en la instalación de un equipo de control en continuo de la calidad del agua. Este equipo analiza diversos parámetros presentes en el agua potable, por lo que cualquier alteración que sufra uno de los parámetros controlados, es detectada al instante.

## 9.2 AQUA 2017: ON-GOING MONITORING OF WATER QUALITY

The on-going improvement of the quality control of drinking water supplied by Ematsa is a priority. This on-going improvement has led to the development of a pilot test in 2015, which involved the installation of an on-going monitoring equipment of water quality. This team analyses various parameters present in the water, so any alteration suffered by one of the controlled parameters is detected instantly.

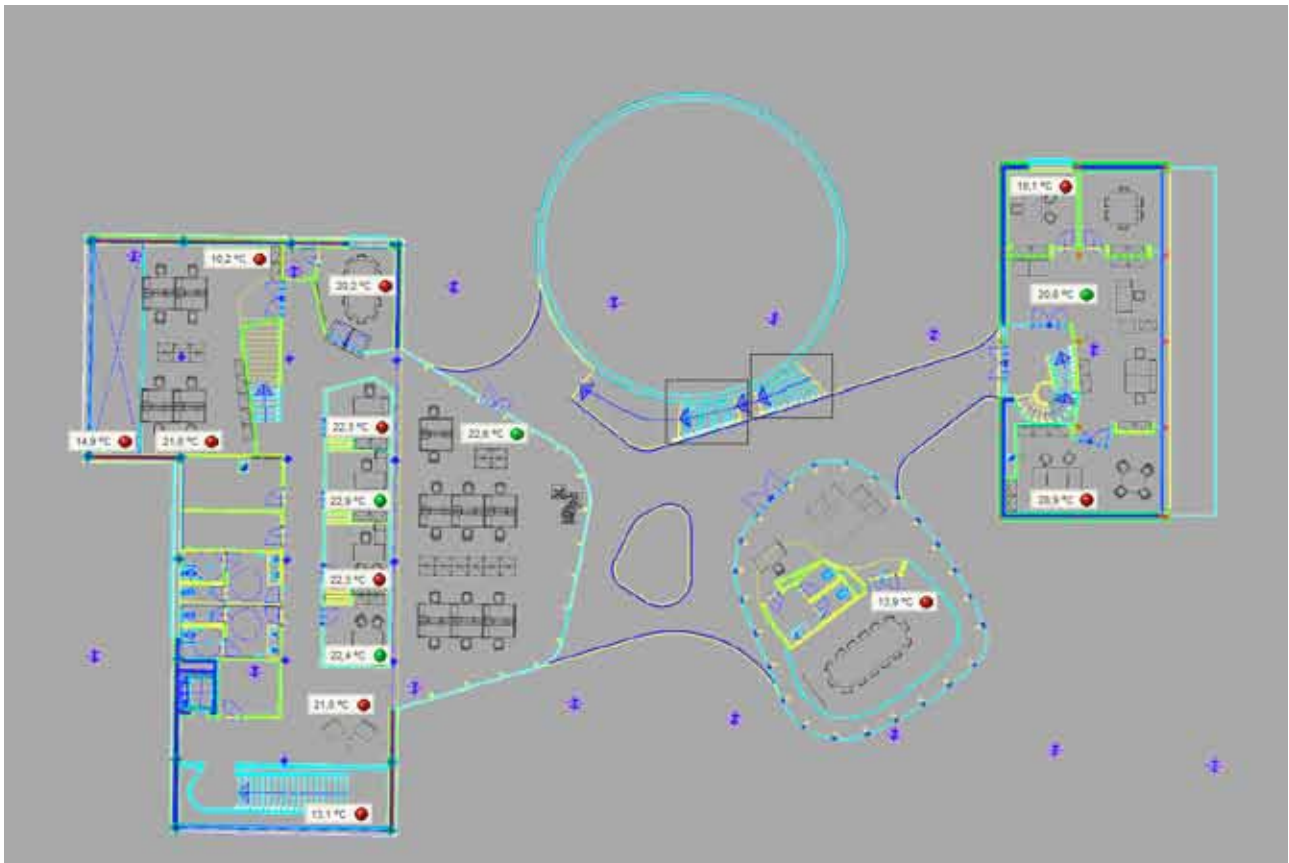




De cara a millorar l'eficiència energètica de les nostres instal·lacions, s'ha implantat un sistema de telecontrol en temps real, de la climatització a totes les estances i despatxos de les oficines centrals, localitzats als dipòsits de Sant Pere i Sant Pau. Aquest sistema permet controlar i actuar des del Centre de Control, sobre els equips de climatització (encès-apagat i control de temperatura) per tal d'optimitzar així, el consum d'energia dels equips.

De cara a mejorar la eficiencia energética de nuestras instalaciones, se ha implantado un sistema de telecontrol en tiempo real, de la climatización en todas las estancias y despachos de las oficinas centrales, localizadas en los depósitos de Sant Pere i Sant Pau. Este sistema permite controlar y actuar desde el Centro de Control, sobre los equipos de climatización (encendido-apagado y control de temperatura) para optimizar así, el consumo de energía de los equipos.

*In order to improve the energy efficiency of our facilities, we have implemented a remote control system in real time of the air conditioning in all rooms and headquarters' offices, located at the deposits of Sant Pere i Sant Pau. This system allows to control and act from the Control Centre, upon the HVAC equipment (on-off control and temperature) in order to optimize the energy consumption of computers.*



Durant l'any 2015, Ematsa ha realitzat una prova pilot per equipar els seus vehicles amb un inversor de corrent continu de 12 V, a alterna de 230 V, amb l'objectiu de minimitzar l'ús i manipulació de grups electrògens per part del personal d'Ematsa, i de cara a minimitzar els riscos laborals existents, com la càrrega i descàrrega dels equips, transport de combustible, etc. La prova ha estat un èxit i es preveu la seva implantació amb caràcter general en els pròxims mesos.

**Durante el año 2015 Ematsa ha realizado una prueba piloto para equipar sus vehículos con un inversor de corriente continua de 12 V, en alterna de 230 V, con el objetivo de minimizar el uso y manipulación de grupos electrógenos por parte del personal de Ematsa, y de cara a minimizar los riesgos laborales existentes, como la carga y descarga de los equipos, transporte de combustible, etc. La prueba ha sido un éxito y se prevé su implantación con carácter general en los próximos meses.**

*During 2015, Ematsa has conducted a pilot test to equip its vehicles with an inverter 12V DC to 230V AC, with the aim of minimizing the use and manipulation of the generators by Ematsa's staff, in order to minimize the existing labour risks such as loading and unloading equipment, fuel transportation, etc. The test has been a success and its implementation is expected in the coming months.*

9.5

## LEGIO: QUANTIFICACIÓ DE LEGIONEL·LA

Mètode per a la quantificació específica i ràpida de *Legionella* Spp i *Legionella* Pneumophila en aigües potables i regenerades. Aquest mètode es basa en la quantificació d'ADN provinent d'un gen específic de *Legionella*, mitjançant la tècnica de PCR "real time". D'aquesta manera, reduïm considerablement el temps d'anàlisi, ja que amb les tècniques rutinàries de cultiu en placa, hem d'esperar un mínim de 10 dies per disposar de resultats. Mitjançant la nova tècnica aplicada de PCR, s'obtenen resultats en tres hores aproximadament.

9.5

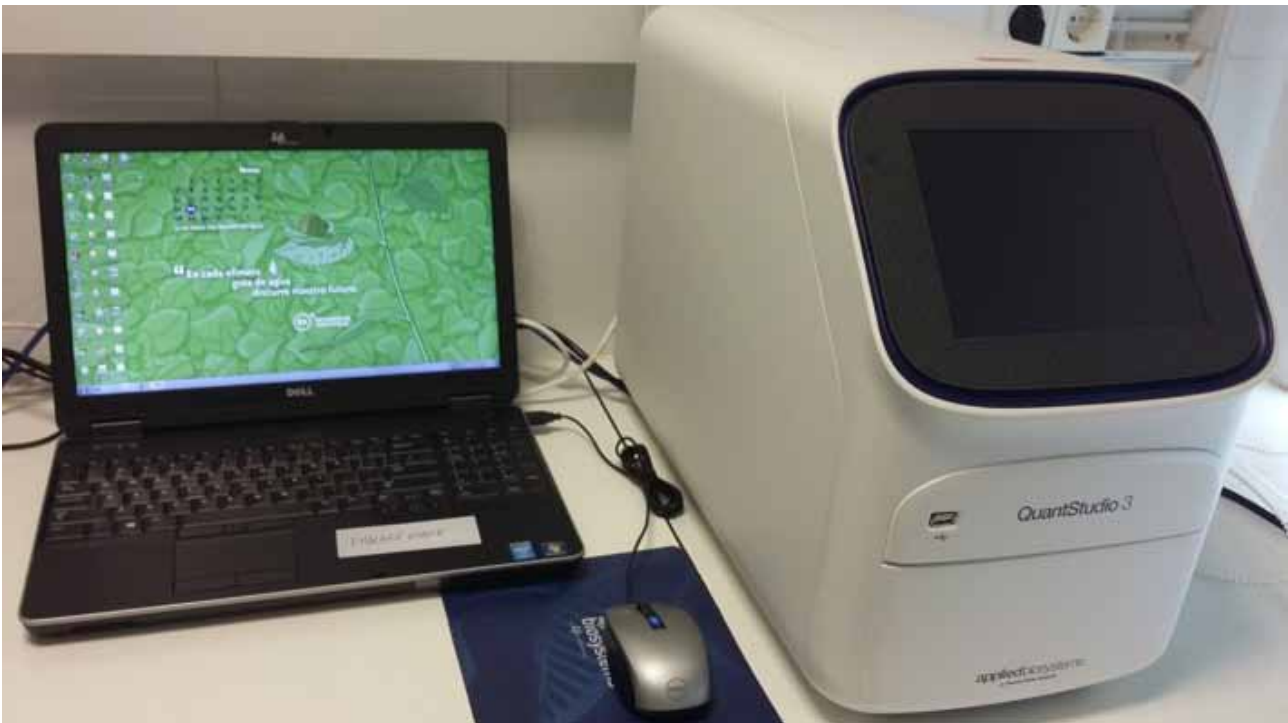
## LEGIO: CUANTIFICACIÓN DE LEGIONELA

Método para la cuantificación específica y rápida de *Legionella* Spp y *Legionella* Pneumophila en aguas potables y regeneradas. Este método se basa en la cuantificación de ADN proveniente de un gen específico de *Legionella*, mediante la técnica de PCR "real time". De esta manera, reducimos considerablemente el tiempo de análisis, ya que con las técnicas rutinarias de cultivo en placa, debemos esperar un mínimo de 10 días para disponer de resultados. Mediante la nueva técnica aplicada de PCR se obtienen resultados en tres horas aproximadamente.

9.5

## LEGIO: QUANTIFICATION OF LEGIONELLA

*Specific and fast method for the quantification of Legionella spp and Legionella pneumophila in drinking and regenerated water. This method is based on the quantification of DNA from a specific gene of Legionella, through the real-time PCR technique. Thus, greatly reducing analysis time because with routine techniques of cultivation plate, we have to wait at least 10 days to provide results. Using the new PCR technique, results are obtained in three hours approximately.*



## 9.6

VIRED:  
AVISOS ALS  
CLIENTS PER SMS

Una de les principals novetats en la gestió de la xarxa d'aigua potable durant l'any 2015, ha estat l'activació d'avisos als clients, a través de missatges de text, dels talls de subministrament que els afectin en temps real. Aquest servei ha estat possible gràcies a la posada en funcionament d'una nova aplicació informàtica per a la gestió de la xarxa d'aigua potable. Aquesta aplicació és accessible a través dels equips de camp que incorpora el nostre personal i, a més de la funcionalitat esmentada, optimitza gran part dels treballs de camp que realitza el personal d'Ematsa.

## 9.6

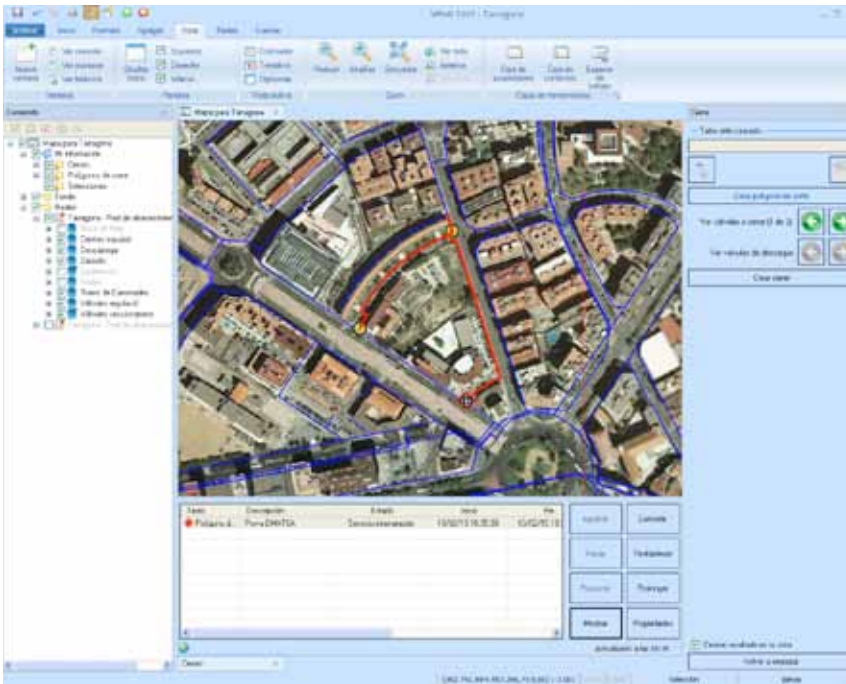
VIRED: AVISOS A  
LOS CLIENTES POR  
SMS

Una de las principales novedades en la gestión de la red de agua potable durante el año 2015, ha sido la activación de avisos a los clientes, a través de mensajes de texto, de los cortes de suministro que les afecten en tiempo real. Este servicio ha sido posible gracias a la puesta en funcionamiento de una nueva aplicación informática para la gestión de la red de agua potable. Esta aplicación es accesible a través de los equipos de campo que incorpora nuestro personal y, además de la funcionalidad mencionada, optimiza gran parte de los trabajos de campo que realiza el personal de Ematsa.

## 9.6

VIRED: NOTIFYING  
CUSTOMERS BY  
TEXT MESSAGES

One of the main developments in the management of drinking water in 2015 was the activation of alerts to customers via text message, about the cuts affecting them in real time. This service has been made possible thanks to the launch of a new software for the management of drinking water. This software is accessible through the field teams which are formed by our staff, and on top of the functionality mentioned, optimizes most of the field-work carried out by Ematsa's staff.







A close-up photograph of water flowing from a chrome faucet into a clear glass. The water is captured in motion, creating a dynamic, bubbly stream. The entire image is overlaid with a semi-transparent blue filter. A white, rounded rectangular frame is centered on the page, containing the text 'AA.'. Below the frame, the word 'ANNEXOS' is written in a bold, white, sans-serif font. Underneath 'ANNEXOS', the words 'Annexos' and 'Annexes' are stacked vertically in a smaller, white, sans-serif font.

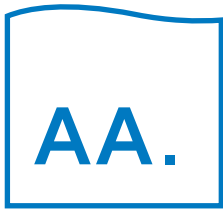
**AA.**

**ANNEXOS**

Annexos

Annexes





# ANNEXOS

Anexos

Annexes

## A.1 CRITERIS PER A L'ELABORACIÓ D'AQUEST INFORME

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

- Vinculació i participació amb els grups d'interès. En tot moment, s'ha volgut que l'informe mostri la relació que l'empresa manté amb el seu entorn. En alguns casos, es tracta d'una relació de fa molts anys i mitjançant aquest document, es vol traslladar la sensibilitat envers les expectatives, els interessos i les percepcions del paper que Ematsa juga dins la comunitat local de territori. Aquestes relacions es materialitzen en un amplíssim ventall d'aspectes, inclòs el contrast del mètode d'elaboració d'aquesta memòria o del tractament del seu contingut, que periòdicament es contrasta amb el d'altres empreses dedicades a la gestió del cicle integral de l'aigua.
- Context de sostenibilitat. El document que esteu llegint vol oferir una visió panoràmica de l'activitat d'Ematsa des d'una visió de perdurabilitat i sostenibilitat en el seu entorn. L'informe conté bàsicament, les dades de l'exercici 2015 però igualment, inclou dades sobre

## A.1 CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DE ESTE INFORME

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

- Vinculación y participación con los grupos de interés. En todo momento se ha querido que el informe muestre la relación que la empresa mantiene con su entorno. En algunos casos, se trata de una relación de hace muchos años y mediante este documento, se quiere trasladar la sensibilidad hacia las expectativas, los intereses y las percepciones del papel que Ematsa juega dentro de la comunidad local de territorio. Estas relaciones se materializan en un amplísimo abanico de aspectos, incluido el contraste del método de elaboración de esta memoria o del tratamiento de su contenido, que periódicamente se contrasta con el de otras empresas dedicadas a la gestión del ciclo integral agua.
- Contexto de sostenibilidad. El documento que están leyendo quiere ofrecer una visión panorámica de la actividad de Ematsa desde una visión de perdurabilidad y sostenibilidad en su entorno. El informe contiene básicamente, los datos del

## A.1 CRITERIA FOR THE PREPARATION OF THIS REPORT

Ematsa has taken into account the following principles for the preparation of this sustainability report:

- Relationship and participation with stakeholders. At all times, we wanted the report to show the relationship that the company has with its environment. In some cases, it is a relationship of many years and through this document, we wanted to address the expectations, interests and perceptions of the role that Ematsa plays within the local community of the territory. These relationships are reflected in a wide range of issues, including contrasting the method of preparation of this report or the treatment of its contents, which are periodically contrasted against the method used by other companies which are engaged in the management of the water cycle.
- Sustainability context. The document you are reading aims to provide an overview of Ematsa's activity from a vision of sustainability and durability in its environment. The report essentially contains the data for the year 2015 but also includes data on the activity carried out in previous years, as well as future challenges and commitments

l'activitat realitzada en anys anteriors, així com compromisos i reptes de futur que permeten veure un constant esforç per aconseguir la millora contínua.

- Anàlisi de la materialitat. Aquest informe ha estat concebut per explicar els resultats del vincle entre Ematsa i els seus agents d'interès. La materialitat la formen els impactes econòmics, socials i ambientals que són inevitablement, fruit d'aquesta interacció. A l'Annex 2, s'hi mostra de quina manera s'han analitzat tots aquests impactes per tal de fer una identificació, classificació i posterior prioritització, de les materialitats més significatives.
- Nivell d'exhaustivitat. Durant tot el document, s'ha volgut equilibrar l'aportació de suficients dades i detalls per evidenciar el desenvolupament i l'acompliment en els objectius de l'activitat de l'empresa, intentant mantenir també, tota la simplicitat i claredat possibles, per tal que el resultat esdevingui una veritable eina transversal de comunicació útil i eficaç, entre Ematsa i tots i cadascun dels seus agents d'interès.

**ejercicio 2015 pero igualmente, incluye datos sobre la actividad realizada en años anteriores, así como compromisos y retos de futuro que permiten ver un constante esfuerzo para lograr la mejora continua.**

- **Análisis de la materialidad. Este informe ha sido concebido para explicar los resultados del vínculo entre Ematsa y sus agentes de interés. La materialidad la forman los impactos económicos, sociales y ambientales que son inevitablemente, fruto de esta interacción. En el Anexo 2, se muestra de qué manera se han analizado todos estos impactos a fin de hacer una identificación, clasificación y posterior prioritización, de las materialidades más significativas.**
- **Nivel de exhaustividad. Durante todo el documento, se ha querido equilibrar la aportación de suficientes datos y detalles para evidenciar el desarrollo y el desempeño en los objetivos de la actividad de la empresa, intentando mantener también, toda la simplicidad y claridad posibles, para que el resultado sea una verdadera herramienta transversal de comunicación útil y eficaz, entre Ematsa y todos y cada uno de sus agentes de interés.**

*that show a constant effort to achieve on-going improvement.*

- *Analysis of materiality. This report has been designed to explain the link between the results of Ematsa and its stakeholders. The materiality comprises the economic, social and environmental issues that are inevitably the result of this interaction. Appendix 2 shows how these impacts have been analyzed in order to make an identification, classification and subsequent prioritization of the most significant materiality.*
- *Level of completeness. Throughout the document, we wanted to balance the provision of sufficient information and detail to demonstrate the development and performance objectives of the activity of the company. We tried also to maintain all the possible simplicity and clarity in order to make it an actual useful and effective cross-communication tool between Ematsa and every one of its stakeholders.*

## A.2 IDENTIFICACIÓ D'ASPECTES MATERIALS I LA SEVA COBERTURA

Seguint la línia de la memòria de 2014, aquesta segona edició de l'informe ha estat concebuda també, d'acord al model Global Reporting Initiative GRI G4.

En una primera fase, el Comitè de Desenvolupament Sostenible ha validat la llista de grups d'interès identificats, tenint en compte les dades i l'experiència acumulades corresponents a l'exercici 2015. Aquesta compilació d'informació és absolutament necessària per omplir de contingut aquest informe.

Seguint la definició de l'any passat, es consideren grups d'interès tota persona, col·lectiu, entitat, organisme, etc. sobre els que l'activitat d'Ematsa pugui tenir un impacte social, econòmic o ambiental, i/o que la seva activitat, pugui de la mateixa manera, influir en els objectius d'Ematsa.

En la identificació i anàlisi dels grups d'interès, s'hi han tingut en compte les seves expectatives, les seves necessitats i la repercussió recíproca de la seva activitat amb la d'Ematsa.

Pel que fa a la relació i al vincle d'Ematsa amb els grups d'interès, en el context de sostenibilitat desitjat, s'han extret les materialitats que hi ha incloses en la present edició de l'Informe de Responsabilitat Corporativa. S'entén per materialitats aquells assumptes o aspectes que vinculen els grups d'interès amb l'empresa.

Les materialitats que Ematsa ha identificat amb els seus grups d'interès són les especificades a la següent pàgina.

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 G4.

## A.2 IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS MATERIALES Y SU COBERTURA

Seguendo la línea de la memoria de 2014, esta segunda edición del informe ha sido concebida también, de acuerdo al modelo Global Reporting Initiative GRI G4.

En una primera fase el Comité de Desarrollo Sostenible ha validado la lista de grupos de interés identificados, teniendo en cuenta los datos y la experiencia acumulados correspondientes al ejercicio 2015. Esta recopilación de información es absolutamente necesaria para llenar de contenido este informe.

Seguendo la definición del año pasado, se consideran grupos de interés toda persona, colectivo, entidad, organismo, etc. sobre los que la actividad de Ematsa pueda tener un impacto social, económico o ambiental, y/o cuya actividad, pueda de la misma manera, influir en los objetivos de Ematsa.

En la identificación y análisis de los grupos de interés, se han tenido en cuenta sus expectativas, sus necesidades y la repercusión recíproca de su actividad con la de Ematsa.

En cuanto a la relación y al vínculo de Ematsa con los grupos de interés, en el contexto de sostenibilidad deseado, se han extraído las materialidades que están incluidas en la presente edición del Informe de Responsabilidad Corporativa. Se entiende por materialidades aquellos asuntos o aspectos que vinculan los grupos de interés con la empresa.

Las materialidades que Ematsa ha identificado con sus grupos de interés son las especificadas en la siguiente página.

Posteriormente, se ha hecho una relación de equivalencia entre las materialidades identificadas y las categorías y aspectos indicados en la Guía de Principios y Contenidos Básicos GRI G4.

## A.2 IDENTIFICATION AND COVERAGE OF MATERIAL ASPECTS

Following along the lines of 2014 report, the second edition of the report has also been designed in accordance with the Global Reporting Initiative model GRI G4.

During the first stage, the Sustainable Development Committee has validated the list of stakeholders identified, taking into account the data and experience accumulated concerning the year 2015. This compilation of information is absolutely necessary to fill the content of this report.

Following the year's definition, those who are considered stakeholders are any person, group, organization, institution, etc. on which Ematsa's activity may have a social, economic or environmental impact, and / or whose activity can in the same way, influence Ematsa's objectives.

In the identification and analysis of stakeholders, their expectations and needs have been taking into account, as well as the reciprocal impact of their activity on that of Ematsa.

As for the relationship and the bond of Ematsa with its stakeholders in the context of the sustainability desired, the materiality has been extracted and it is included in this year's Corporate Responsibility report. By materiality we understand any issues or aspects that link the stakeholders to the company.

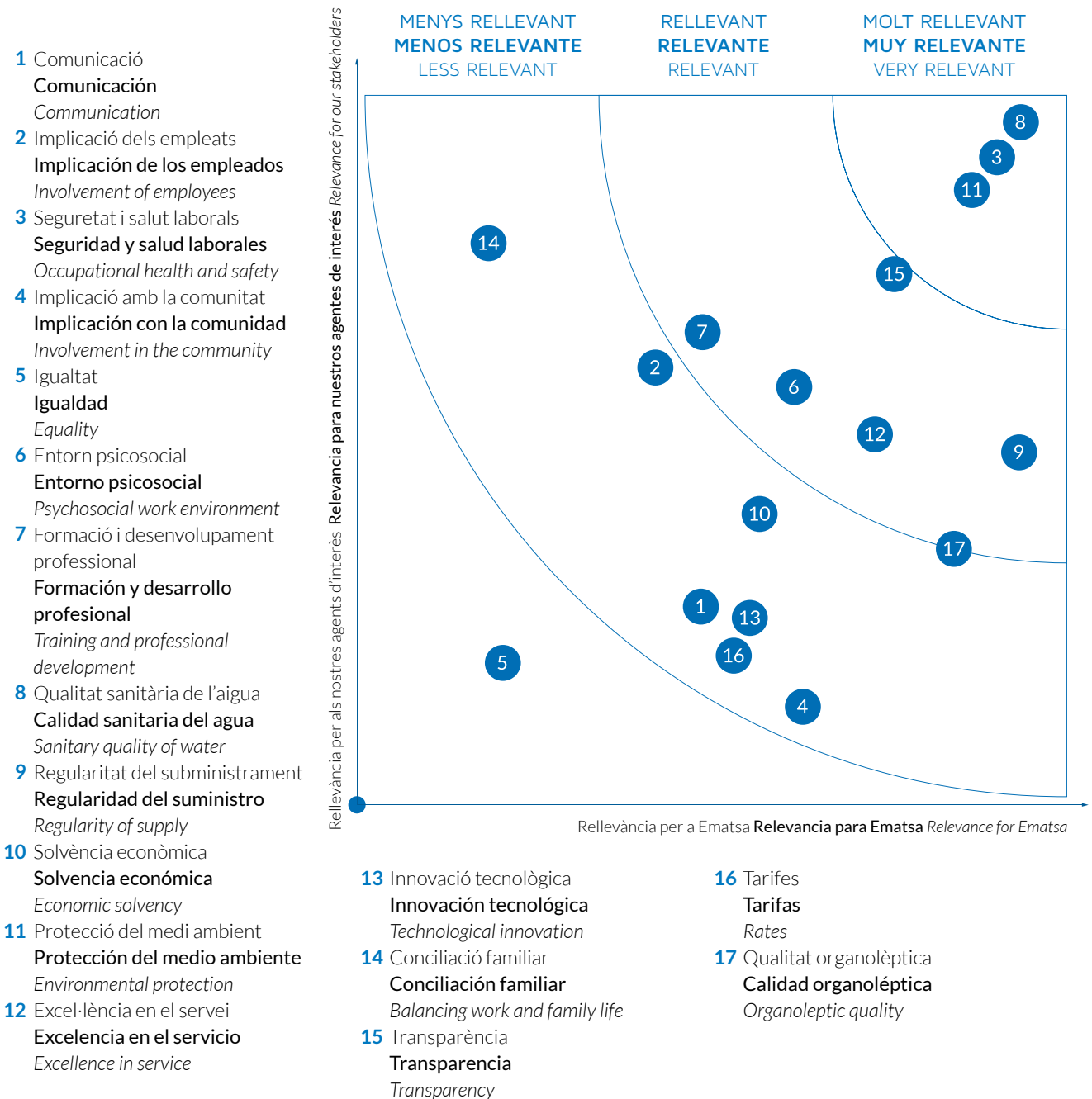
The materiality that Ematsa has identified with its stakeholders is specified in the following page.

Subsequently, there has been a relationship of equivalence between materiality identified and aspects and categories listed in the Guide of Principles and Basic Contents GRI G4.

Un cop acordada la llista de materialitats i d'agents d'interès, s'ha procedit a contrastar amb aquests últims, la rellevància de cadascuna de les materialitats. Això s'ha dut a terme mitjançant enquestes enviades a través de correu electrònic a un mostreig significatiu de representants de cada grup d'interès. Tenint molt en compte el resultat, el Comitè de Desenvolupament Sostenible d'Ematsa ha establert quin seria el contingut de l'informe. Per a la prioritització s'ha utilitzat una matriu de materialitats que confronta la rellevància de les materialitats per a Ematsa i per als grups d'interès.

Una vez acordada la lista de materialidades y de agentes de interés, se ha procedido a contrastar con estos últimos, la relevancia de cada una de las materialidades. Esto se ha llevado a cabo mediante encuestas enviadas a través de correo electrónico a un muestreo significativo de representantes de cada grupo de interés. Teniendo muy en cuenta el resultado, el Comité de Desarrollo Sostenible de Ematsa ha establecido cuál sería el contenido del informe. Para la priorización se ha utilizado una matriz de materialidades que confronta la relevancia de las materialidades para Ematsa y para los grupos de interés.

Once the list of materiality and stakeholders has been agreed, the discussion has been initiated with the latter on the relevance of each materiality. This was carried out through surveys sent via email to a significant sampling of representatives of each interest group. Taking into account the outcome, Ematsa's Sustainable Development Committee has established the content of the report. For the prioritization, an array of materiality has been used, comparing the relevance of materiality for Ematsa and for the stakeholders.



ASPECTES MATERIALS IDENTIFICATS PER EMATSA ASPECTOS MATERIALES IDENTIFICADOS POR EMATSA MATERIAL ASPECTS IDENTIFIED BY EMATSA	GRUPS D'INTERÈS AMB PRINCIPAL VINCULACIÓ GRUPOS DE INTERÉS CON PRINCIPAL VINCULACIÓN MAIN STAKEHOLDERS	COBERTURA INTERNA INTERNAL COVERAGE	COBERTURA EXTERNA EXTERNAL COVERAGE	
Transparència Transparencia Transparency	Socis (Aj. Tarragona i SOREA) Administracions Clients d'aigua potable	Clients no d'aigua potable Ciudadania Associacions Certificadores	Ematsa Socis	Proveïdors Comunitat local Socis Ajuntaments Ajuntament Tarragona Administracions
	<b>Socios (Ay. Tarragona y SOREA)</b> Administraciones Clientes de agua potable	<b>Clientes no de agua potable</b> Ciudadanía Asociaciones Certificadores	<b>Ematsa</b> <b>Socios</b>	<b>Proveedores</b> <b>Comunidad local</b> <b>Socios</b> <b>Ayuntamientos</b> <b>Ayuntamiento Tarragona</b> <b>Administraciones</b>
	<i>Partners (Tarragona and SOREA Councils)</i> <i>Public Administrations</i> <i>Drinking water clients</i>	<i>Not drinking water clients</i> <i>Citizenship</i> <i>Associations</i> <i>Certification authorities</i>	<i>Ematsa</i> <i>Partners</i>	<i>Suppliers</i> <i>Local Community</i> <i>Partners</i> <i>Councils</i> <i>Tarragona City Council</i> <i>Public Administrations</i>
Tarifes Tarifas Rates	Socis (Aj. Tarragona i SOREA)	Administracions Proveïdors	Ematsa Socis	Clients
	<b>Socios (Ay. Tarragona y SOREA)</b>	<b>Administraciones</b> <b>Proveedores</b>	<b>Ematsa</b> <b>Socios</b>	<b>Cientes</b>
	<i>Partners (Tarragona and SOREA Councils)</i>	<i>Public Administrations</i> <i>Suppliers</i>	<i>Ematsa</i> <i>Partners</i>	<i>Clients</i>
Solvència econòmica Solvencia económica Economic solvency	Socis (Aj. Tarragona i SOREA)	Administracions Proveïdors	Ematsa	Ajuntament de Tarragona
	<b>Socios (Ay. Tarragona y SOREA)</b>	<b>Administraciones</b> <b>Proveedores</b>	<b>Ematsa</b>	<b>Ayuntamiento Tarragona</b>
	<i>Partners (Tarragona and SOREA Councils)</i>	<i>Public Administrations</i> <i>Suppliers</i>	<i>Ematsa</i>	<i>Tarragona City Council</i>
Protecció del medi ambient Protección del medioambiente Environmental protection	Socis (Aj. Tarragona i SOREA) Administracions Clients d'aigua potable Clients no d'aigua potable	Ciudadania Associacions Certificadores	Ematsa	Comunitat local
	<b>Socios (Ay. Tarragona y SOREA)</b> Administraciones Clientes de agua potable Clientes no de agua potable	<b>Ciudadanía</b> <b>Asociaciones</b> <b>Certificadoras</b>	<b>Ematsa</b>	<b>Comunidad local</b>
	<i>Partners (Tarragona and SOREA Councils)</i> <i>Public Administrations</i> <i>Drinking water clients</i> <i>Not drinking water clients</i>	<i>Citizenship</i> <i>Associations</i> <i>Certification authorities</i>	<i>Ematsa</i>	<i>Local community</i>

**CORRESPONDÈNCIA AMB QUADRE 5:  
CATEGORIES I ASPECTES DE LA GUIA GRI G4  
CORRESPONDENCIA CON CUADRO 5:  
CATEGORÍAS Y ASPECTOS DE LA GUÍA GRI G4  
CORRESPONDENCE WITH TABLE 5:  
CATEGORIES AND ASPECTS OF GRI G4 GUIDE**

**SUBCATEGORIA (GUIA GRI G4)  
SUBCATEGORÍA (GUÍA GRI 4)  
SUBCATEGORY (GRI G4 GUIDE)**

**CATEGORIA (GUIA GRI G4)  
CATEGORÍA (GUÍA GRI 4)  
CATEGORY (GRI G4 GUIDE)**

Acompliment econòmic  
Presència al mercat  
Conseqüències econòmiques indirectes  
Pràctiques

Economía

Economía

**Cumplimiento económico  
Presencia en el mercado  
Consecuencias económicas indirectas  
Prácticas**

**Economía**

**Economía**

*Economic performance  
Market presence  
Indirect economic consequences  
Practices*

*Economy*

*Economy*

Conseqüències econòmiques indirectes

Economía

Economía

**Consecuencias económicas indirectas**

**Economía**

**Economía**

*Indirect economic consequences*

*Economy*

*Economy*

Pràctiques d'adquisició

Economía

Economía

**Prácticas de adquisición**

**Economía**

**Economía**

*Acquisition practices*

*Economy*

*Economy*

Compliment regulatori  
Aigua  
Abocaments i residus  
Energia  
Materials

Medi ambient

Economía

**Cumplimiento regulatorio  
Agua  
Vertidos y residuos  
Energía  
Materiales**

**Medioambiente**

**Economía**

*Regulatory compliance  
Water  
Discharge and waste  
Energy  
Equipment*

*Environment*

*Economy*



Comunicació <b>Comunicación</b> <i>Communication</i>	Socis (Aj. Tarragona i SOREA) Administracions Proveïdors Empleats	Clients d'aigua potable Clients no d'aigua potable Ciutadania Associacions Certificadores	Ematsa	Administracions · Clients Proveïdors Ciutadania Comunitat local
	<b>Socios (Ay. Tarragona y SOREA)</b> Administraciones Proveedores Empleados	<b>Cientes de agua potable</b> <b>Cientes no de agua potable</b> <b>Ciudadanía</b> <b>Asociaciones</b> <b>Certificadoras</b>	Ematsa	<b>Administraciones · Clientes</b> <b>Proveedores</b> <b>Ciudadanía</b> <b>Comunidad local</b>
	<i>Partners (Tarragona and SOREA Councils)</i> <i>Public Administrations</i> <i>Suppliers</i> <i>Employees</i>	<i>Drinking water clients</i> <i>Not drinking water clients</i> <i>Citizenship</i> <i>Associations</i> <i>Certification authorities</i>	<i>Ematsa</i>	<i>Administrations – Clients</i> <i>Suppliers</i> <i>Citizenship</i> <i>Local Community</i>
Qualitat de l'aigua <b>Calidad del agua</b> <i>Water quality</i>	Socis (Aj. Tarragona i SOREA) Administracions Clients d'aigua potable Ciutadania	Associacions Certificadores	Ematsa	Clients Ciutadania
	<b>Socios (Ay. Tarragona y SOREA)</b> Administraciones Clientes de agua potable Ciudadanía	<b>Asociaciones</b> <b>Certificadoras</b>	Ematsa	<b>Clientes</b> <b>Ciudadanía</b>
	<i>Partners (Tarragona and SOREA Councils)</i> <i>Public Administrations</i> <i>Drinking water clients</i> <i>Citizenship</i>	<i>Associations</i> <i>Certification authorities</i>	<i>Ematsa</i>	<i>Clients</i> <i>Citizenship</i>
Regularitat del subministrament <b>Regularidad del suministro</b> <i>Regularity of Supply</i>	Socis (Aj. Tarragona i SOREA) Administracions Clients d'aigua potable Ciutadania	Associacions Certificadores	Ematsa	Clients Ciutadania
	<b>Socios (Ay. Tarragona y SOREA)</b> Administraciones Clientes de agua potable Ciudadanía	<b>Asociaciones</b> <b>Certificadoras</b>	Ematsa	<b>Clientes</b> <b>Ciudadanía</b>
	<i>Partners (Tarragona and SOREA Councils)</i> <i>Public Administrations</i> <i>Drinking water clients</i> <i>Citizenship</i>	<i>Associations</i> <i>Certification authorities</i>	<i>Ematsa</i>	<i>Clients</i> <i>Citizenship</i>
Seguretat i salut laboral <b>Seguridad laboral y salud laboral</b> <i>Occupational Health and Safety</i>	Empleats Certificadores		Ematsa	Ematsa
	<b>Empleados</b> <b>Certificadoras</b>		Ematsa	Ematsa
	Employees Certification authorities		Ematsa	Ematsa

Mecanismes de reclamació en matèria ambiental Comunicacions de màrqueting Mecanismes de reclamació per impacte social Relacions entre treballadors i la Direcció	Medi ambient Resp. sobre producte Societat Pràctiques laborals i treball digne	Medi ambient Acompliment social
<b>Mecanismos de reclamación en materia ambiental</b> <b>Comunicaciones de marketing</b> <b>Mecanismos de reclamación por impacto social</b> <b>Relaciones entre trabajadores y la Dirección</b>	<b>Medioambiente</b> <b>Resp. sobre producto</b> <b>Sociedad</b> <b>Prácticas laborales y trabajo digno</b>	<b>Medioambiente</b> <b>Cumplimiento social</b>
<i>Complaint mechanisms for environmental issues</i> <i>Marketing communications</i> <i>Complaint mechanisms for social impact</i> <i>Relationships between employees and Management</i>	<i>Environment</i> <i>Product Responsibility</i> <i>Society</i> <i>Labour practices and decent work</i>	<i>Environment</i> <i>Social performance</i>
Salut i seguretat dels clients Etiquetat de productes i serveis Comunicacions de màrqueting Privacitat dels clients Compliment regulatori	Resp. sobre productes	Acompliment social
<b>Salud y seguridad de los clientes</b> <b>Etiquetado de productos y servicios</b> <b>Comunicaciones de marketing</b> <b>Privacidad de los clientes</b> <b>Cumplimiento regulatorio</b>	<b>Resp. sobre productos</b>	<b>Cumplimiento social</b>
<i>Health and safety of the client</i> <i>Product and service labelling</i> <i>Marketing communications</i> <i>Privacy of the clients</i> <i>Regulatory compliance</i>	<i>Product responsibility</i>	<i>Social Performance</i>
Comunicacions de màrqueting	Resp. sobre productes	Acompliment social
<b>Comunicaciones de marketing</b>	<b>Resp. sobre productos</b>	<b>Cumplimiento social</b>
<i>Marketing communications</i>	<i>Product responsibility</i>	<i>Social Performance</i>
Llocs de treball Salut i seguretat al treball	Pràctiques laborals i treball digne	Acompliment social
<b>Puestos de trabajo</b> <b>Salud y seguridad en el trabajo</b>	<b>Prácticas laborales y trabajo digno</b>	<b>Cumplimiento social</b>
<i>Job vacancies</i> <i>Occupational health and security</i>	<i>Labour practices and decent work</i>	<i>Social Performance</i>

Conciliació familiar <b>Conciliación familiar</b> <i>Balancing work and family life</i>	Empleats		Ematsa	Ematsa
	<b>Empleados</b>		Ematsa	Ematsa
	<i>Employees</i>		<i>Ematsa</i>	<i>Ematsa</i>
Igualtat <b>Igualdad</b> <i>Equality</i>	Empleats		Ematsa	Ematsa
	<b>Empleados</b>		<b>Ematsa</b>	<b>Ematsa</b>
	<i>Employees</i>		<i>Ematsa</i>	<i>Ematsa</i>
Entorn psicosocial <b>Entorno psicosocial</b> <i>Psychosocial work environment</i>	Empleats		Ematsa	Ematsa
	<b>Empleados</b>		Ematsa	Ematsa
	<i>Employees</i>		<i>Ematsa</i>	<i>Ematsa</i>
Implicació dels empleats <b>Implicación de los empleados</b> <i>Employee Involvement</i>	Ciudadania Associacions	Empleats	Ematsa	Ematsa
	<b>Ciudadanía Asociaciones</b>	<b>Empleados</b>	Ematsa	Ematsa
	Citizenship Associations	Employees	<i>Ematsa</i>	<i>Ematsa</i>
Implicació amb la comunitat <b>Implicación con la comunidad</b> <i>Involvement with the community</i>	Administracions Empleats	Ciudadania Associacions	Ematsa	Comunitat local
	<b>Administraciones Empleados</b>	<b>Ciudadanía Asociaciones</b>	<b>Ematsa</b>	<b>Comunidad local</b>
	<i>Administrations Employees</i>	<i>Citizenship Associations</i>	<i>Ematsa</i>	<i>Local Community</i>
Innovació tecnològica <b>Innovación tecnológica</b> <i>Technological Innovation</i>	Socis (Aj. Tarragona i SOREA) Administracions	Clients d'aigua potable Ciudadania	Ematsa	Ciudadania
	<b>Socios (Ay. Tarragona y SOREA) Administraciones</b>	<b>Cientes de agua no potable Ciudadanía</b>	<b>Ematsa</b>	<b>Ciudadanía</b>
	Partners (Tarragona and SOREA Councils) Administrations	Drinking water clients Citizenship	<i>Ematsa</i>	<i>Citizenship</i>

Mecanismes de reclamació sobre les pràctiques laborals	Pràctiques laborals i treball digne	Acompliment social
<b>Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales</b>	<b>Prácticas laborales y trabajo digno</b>	<b>Cumplimiento social</b>
<i>Complaint mechanisms for work practices</i>	<i>Practices and decent work</i>	<i>Social Performance</i>
Llocs de treball Igualtat de retribució entre homes i dones	Pràctiques laborals i treball digne	Acompliment social
<b>Puestos de trabajo Igualdad de retribución entre hombres y mujeres</b>	<b>Prácticas laborales y trabajo digno</b>	<b>Cumplimiento social</b>
<i>Job vacancies Equal pay for men and women</i>	<i>Practices and decent work</i>	<i>Social Performance</i>
Capacitat i formació No discriminació	Pràctiques laborals i treball digne Drets humans	Acompliment social
<b>Capacidad y formación No discriminación</b>	<b>Prácticas laborales y trabajo digno Derechos humanos</b>	<b>Cumplimiento social</b>
Capacity and training	<i>Practices and decent work Human Rights</i>	<i>Social Performance</i>
	Pràctiques laborals i treball digne	Acompliment social
	<b>Prácticas laborales y trabajo digno</b>	<b>Cumplimiento social</b>
	<i>Practices and decent work</i>	<i>Social Performance</i>
Comunitats locals Compliment regulatori	Societat	Acompliment social
<b>Comunidades locales Cumplimiento regulatorio</b>	<b>Sociedad</b>	<b>Cumplimiento social</b>
<i>Local Communities Regulatory compliance</i>	<i>Society</i>	<i>Social Performance</i>
Salut i seguretat del client	Resp. sobre productes	Acompliment econòmic, social i mediambiental
<b>Salud y seguridad del cliente</b>	<b>Resp. sobre productos</b>	<b>Cumplimiento económico, social y medioambiental</b>
<i>Health and safety of the client</i>	<i>Product responsibility</i>	<i>Economic, social and environmental performance</i>

Formació i desenvolupament empleats professionals <b>Formación y desarrollo empleados profesionales</b> <i>Training and professional development</i>	Empleats Certificadores		Ematsa	Ematsa
	<b>Empleados Certificadoras</b>		<b>Ematsa</b>	<b>Ematsa</b>
	Employees Certification authorities		<i>Ematsa</i>	<i>Ematsa</i>
Excel·lència en el servei <b>Excelencia en el servicio</b> <i>Excellence in service</i>	Socis (Aj. Tarragona i SOREA) Administracions Clients d'aigua potable	Ciudadania Asociacions Certificadores	Ematsa	Clients Ciudadania
	<b>Socios (Ay. Tarragona y SOREA) Administraciones Clientes de agua potable</b>	<b>Ciudadanía Asociaciones Certificadoras</b>	<b>Ematsa</b>	<b>Cientes Ciudadanía</b>
	<i>Partners (Tarragona and SOREA Councils) Public Administrations Drinking water clients</i>	<i>Citizenship Associations Certification authorities</i>	<i>Ematsa</i>	<i>Clients Citizenship</i>

Finalment, la Direcció d'Ematsa és qui valida, en el context del Comitè de Desenvolupament Sostenible, la llista de materialitats i agents d'interès que s'han d'incloure a l'informe, el contingut del qual està estructurat sobre un índex que bàsicament, reflecteix els diversos grups d'interès. El seu contingut utilitza també el model d'indicadors que proporciona GRI i que vol avaluar la repercussió de l'activitat, productes i serveis d'Ematsa, així com les seves relacions amb la comunitat local de la que en forma part.

Tot i tractar-se de la publicació del segon Informe de Responsabilitat Social Corporativa d'Ematsa, existeix una manifesta voluntat que neix des de l'alta Direcció d'Ematsa, de seguir durant tot l'any, l'evolució de la seva relació amb els agents d'interès identificats, així com de seguir treballant en accions de millora de les materialitats amb les que s'està vinculat.

**Finalmente la Dirección de Ematsa es quien valida, en el contexto del Comité de Desarrollo Sostenible, la lista de materialidades y agentes de interés que hay que incluir en el informe, cuyo contenido está estructurado sobre un índice que básicamente, refleja los diversos grupos de interés. Su contenido utiliza también el modelo de indicadores que proporciona GRI y que quiere evaluar la repercusión de la actividad, productos y servicios de Ematsa, así como sus relaciones con la comunidad local de la que forma parte.**

**A pesar de tratarse de la publicación del segundo Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Ematsa, existe una manifesta voluntad que nace desde la alta Dirección de Ematsa, de seguir, durante todo el año, la evolución de su relación con los agentes de interés identificados, así como de seguir trabajando en acciones de mejora de las materialidades con las que se está vinculado.**

*Finally, it is Ematsa's Management who validates, in the context of the Sustainable Development Committee, the list of materiality agents of interest that should be included in the report, whose content is structured on an index that basically reflects the various stakeholders. Its content also uses the indicators that are provided by the GRI model and aim to assess the impact of Ematsa's activity, products and services as well as their relationship with the local community to which they belong.*

*Despite being the publication of the second Ematsa's Corporate Social Responsibility Report, there is an expressed will that comes from Ematsa's Senior Management, to continue throughout the year, the evolution of their relationship with the stakeholders identified as well as continue working on actions to improve the materiality to which they are linked.*

Capacitat i formació Relacions entre els treballadors i la Direcció	Pràctiques i treball digne	Acompliment social
<b>Capacidad y formación Relaciones entre los trabajadores y la Dirección</b>	<b>Prácticas y trabajo digno</b>	<b>Cumplimiento social</b>
<i>Capacity and training Relations between employees and management</i>	<i>Practices and decent work</i>	<i>Social performance</i>
Salut i seguretat del client Satisfacció per la qualitat organolèptica	Resp. sobre productes	Acompliment social
<b>Salud y seguridad del cliente Satisfacción por la calidad organoléptica</b>	<b>Resp. sobre productos</b>	<b>Cumplimiento social</b>
<i>Health and safety of the client Organoleptic quality satisfaction</i>	<i>Product responsibility</i>	<i>Social performance</i>



CONTINGUTS BÀSICS GENERALS  
 CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES  
 GENERAL BASIC CONTENTS

INDICADORS  
 INDICADORES  
 INDICATORS

REFERÈNCIES  
 REFERENCIAS  
 REFERENCES

Estratègia i anàlisi **Estrategia y análisis** *Strategy and Analysis*

G4-1	<p>Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seva estratègia.</p> <p><b>Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.</b></p> <p><i>Statement from the most senior decision-maker of the organization about the relevance of the sustainability for the organization and its strategy.</i></p>	p. 8-11
------	--	---------

Perfil de l'organització **Perfil de la organización** *Organization Profile*

G4-3	<p>Nom de l'organització.</p> <p><b>Nombre de la organización.</b></p> <p><i>Name of the organization.</i></p>	p. 13	
G4-4	<p>Principals marques, productes i/o serveis.</p> <p><b>Principales metas, productos y/o servicios.</b></p> <p><i>Main brands, products and/or services.</i></p>	p. 20-21	
G4-5	<p>Localització de la seu principal de l'organització.</p> <p><b>Localización de la sede principal de la organización.</b></p> <p><i>Location of the Organization's headquarters.</i></p>	p. 13	
G4-6	<p>Nom i número de països en els quals opera l'organització.</p> <p><b>Nombre y número de países en los que opera la organización.</b></p> <p><i>Name and number of countries where the organization operates.</i></p>		Nota 1 <b>Nota 1</b> Note 1
G4-7	<p>Tipus de societat i forma jurídica.</p> <p><b>Tipos de sociedad y forma jurídica.</b></p> <p><i>Company type and legal form.</i></p>	p. 16-17	
G4-8	<p>Mercats servits.</p> <p><b>Mercados servidos.</b></p> <p><i>Markets served.</i></p>	p. 20	
G4-9	<p>Dimensions de l'organització informant.</p> <p><b>Dimensiones de la organización informante.</b></p> <p><i>Scale of the reporting organization.</i></p>	p. 24-26 p. 56-58	

INDICADORS INDICADORES INDICATORS		REFERÈNCIES REFERENCIAS REFERENCES	
G4-10	Altres dimensions. <b>Otras dimensiones.</b> <i>Other dimensions</i>	p. 56-58	Nota 2 <b>Nota 2</b> <i>Note 2</i>
G4-11	Percentatge total dels empleats coberts per acords de negociació col·lectiva. <b>Porcentaje total de los empleados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva.</b> <i>Percentage of total employees covered by collective negotiation agreements.</i>	p. 58	
G4-12	Descripció de la cadena de subministrament de l'empresa. <b>Descripción de la cadena de suministro de la empresa.</b> <i>Description of the supply chain of the company.</i>	p. 98-101	
G4-13	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria. <b>Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria.</b> <i>Significant changes during the period covered by the report.</i>		Nota 3 <b>Nota 3</b> <i>Note 3</i>
G4-14	Reportar si s'adopta un plantejament o principi de precaució per a l'organització. <b>Reportar si se adopta un planteamiento o principio de precaución para la organización.</b> <i>Report if a precautionary approach or principle is adopted by the organization.</i>	p. 94-121	
G4-15	Llista d'iniciatives, compromisos o principis externs que l'organització subscriu o fa seus en matèria econòmica, social o ambiental. <b>Lista de iniciativas, compromisos o principios externos que la organización suscribe o hace suyos en materia económica, social o ambiental.</b> <i>List of initiatives, commitments or external principles that the organization subscribes or endorses concerning economic, social or environmental issues.</i>	p. 94-121	
G4-16	Llista d'associacions a les que l'empresa pertany. <b>Lista de asociaciones a las que la empresa pertenece.</b> <i>List of associations to which the company belongs.</i>		Nota 4 <b>Nota 4</b> <i>Note 4</i>
<b>Aspectes materials i la seva cobertura Aspectos materiales y su cobertura Material issues and their coverage</b>			
G4-17	Llista de totes les entitats incloses en els estats financers consolidats de l'organització, o documents equivalents. <b>Lista de todas las entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización, o documentos equivalentes.</b> <i>List of all companies included in the consolidated financial statements of the organization, or equivalent documents.</i>		Nota 5 <b>Nota 5</b> <i>Note 5</i>
G4-18	Explicació del procés de definició dels continguts de la memòria, dels límits establerts. (Abast). <b>Explicación del proceso de definición de los contenidos de la memoria, de los límites establecidos. (Alcance).</b> <i>Explanation of the process of the content definition of the report and established limits. (Scope).</i>	p. 13	Annex 2 <b>Anexo 2</b> <i>Annex 2</i>

INDICADORS INDICADORES INDICATORS	REFERÈNCIES REFERENCIAS REFERENCES	
G4-19	<p>Llista dels aspectes materials identificats en el procés de definició del contingut de report.</p> <p><b>Lista de los aspectos materiales identificados en el proceso de definición del contenido de reporte.</b></p> <p><i>List of material aspects identified in the process of the content definition of the report</i></p>	<p>Annex 1 Annex 2 <b>Anexo 1</b> <b>Anexo 2</b> Annex 1 Annex 2</p>
G4-20	<p>Per cada aspecte material, reportar els límits dins l'organització.</p> <p><b>Por cada aspecto material, reportar los límites dentro de la organización.</b></p> <p><i>For every material aspect, report the limits within the organization.</i></p>	<p>Annex 2 <b>Anexo 2</b> Annex 2</p>
G4-21	<p>Per cada aspecte material, reportar el límit establert fora de l'organització.</p> <p><b>Por cada aspecto material, reportar el límite establecido fuera de la organización.</b></p> <p><i>For every material aspect, report the limit outside the organization.</i></p>	<p>Annex 2 <b>Anexo 2</b> Annex 2</p>
G4-22	<p>Reportar sobre els efectes de qualsevol correcció d'informació aportada en informes anteriors i les raons per a aquestes correccions.</p> <p><b>Reportar sobre los efectos de cualquier corrección de información aportada en informes anteriores y las razones para estas correcciones.</b></p> <p><i>Report on the effects of any correction of information provided in previous reports and the reasons for these corrections</i></p>	<p>Nota 6 <b>Nota 6</b> Note 6</p>
G4-23	<p>Reportar canvis significatius en relació a informes previs en l'abast o en els límits. Hem afegit la qualitat organolèptica de l'aigua com a materialitat.</p> <p><b>Reportar cambios significativos en relación a informes previos en el alcance o en los límites. Hemos añadido la calidad organoléptica del agua como materialidad.</b></p> <p><i>Report significant changes in relation to previous reports on scope and limits. We've added the organoleptic quality of water as materiality.</i></p>	<p>Nota 6 <b>Nota 6</b> Note 6</p>
<p><b>Participació dels grups d'interès Participación de los grupos de interés Involvement of stakeholders</b></p>		
G4-24	<p>Llista de grups d'interès de l'organització.</p> <p><b>Lista de grupos de interés de la organización.</b></p> <p><i>List of stakeholders of the organization.</i></p>	<p>p. 34-37</p>
G4-25	<p>Reportar sobre la base utilitzada per identificar i seleccionar els grups d'interès.</p> <p><b>Reportar sobre la base utilizada para identificar y seleccionar los grupos de interés.</b></p> <p><i>Report on the basis used for identifying and selecting stakeholders.</i></p>	<p>p. 34-37</p>

G4-26	Reportar l'enfocament de l'organització per a la relació amb els grups d'interès. <b>Reportar el enfoque de la organización para la relación con los grupos de interés.</b> <i>Report the approach of the organization to the relationship with stakeholders.</i>	p. 34-37	
-------	---	----------	--

G4-27	Reportar assumptes clau i preocupacions recopilades a través de la participació dels grups d'interès. <b>Reportar asuntos clave y preocupaciones recopiladas a través de la participación de los grupos de interés.</b> <i>Report compiled key issues and concerns through participation of stakeholders.</i>	p. 34-37	Annex 2 <b>Anexo 2</b> Annex 2
-------	---	----------	--------------------------------------

#### Perfil de la memòria **Perfil de la memoria** *Report's Profile*

G4-28	Període cobert per la informació continguda a la memòria. <b>Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.</b> <i>Period covered by the information contained in the report</i>	p.13	
-------	--	------	--

G4-29	Data de la memòria més recent (si existís)*. <b>Fecha de la memoria más reciente (si existiera)*.</b> <i>Date of the most recent report (if any) *.</i>		Nota 7 <b>Nota 7</b> Note 7
-------	---	--	-----------------------------------

G4-30	Cicle de presentació de memòries. <b>Ciclo de presentación de memorias.</b> <i>Cycle of presentation of reports</i>		Nota 7 <b>Nota 7</b> Note 7
-------	---	--	-----------------------------------

G4-31	Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o al seu contingut. <b>Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.</b> <i>Contact point for issues related to the report or its content.</i>	p.13	
-------	---	------	--

G4-32	Informar sobre l'opció de conformitat elegida. <b>Informar sobre la opción de conformidad elegida.</b> <i>Inform about the conformity option chosen.</i>	p.13	
-------	--	------	--

G4-33	Política de l'organització i pràctiques actuals pel que fa a la recerca de verificació externa de la memòria. <b>Política de la organización y prácticas actuales en cuanto a la búsqueda de verificación externa de la memoria.</b> <i>Organizational policy and current practice with regard to the search of external verification of the report.</i>	p.13	
-------	--	------	--

---

Govern **Gobierno** Government

---

G4-34	<p>L'estructura de govern de l'organització incloent-hi els comitès del màxim òrgan de govern. Descriu el mandat i la composició de qualsevol comitè amb responsabilitat directa sobre l'acompliment econòmic social i ambiental.</p> <p><b>La estructura de gobierno de la organización incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Describe el mandato y la composición de cualquier comité con responsabilidad directa sobre el desempeño económico social y ambiental.</b></p> <p><i>Governance structure of the organization, including committees under the highest governance body. It describes the mandate and composition of any committee with direct responsibility over the economic, social and environmental performance.</i></p>	p. 30-31
-------	--	----------

---

Ètica i integritat **Ética e integridad** *Ethics and integrity*

---

G4-56	<p>Descripció dels valors, principis, estàndards i normes de comportament de l'organització, com ara codis de conducta o codis ètics.</p> <p><b>Descripción de los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.</b></p> <p><i>Description of values, principles, standards and rules of behavior of the organization such as codes of conduct or ethical codes.</i></p>	p. 19 i 71 <b>p. 19 y 71</b> <i>p. 19 and 71</i>
-------	--	--

CONTINGUTS BÀSICS ESPECÍFICS  
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS  
GENERAL BASIC CONTENTS

INDICADORS  
INDICADORES  
INDICATORS

REFERÈNCIES  
REFERENCIAS  
REFERENCES

ASPECTES MATERIALS ASPECTOS MATERIALES MATERIAL ASPECTS

Acompliment econòmic **Cumplimiento económico** *Economic performance*

G4-DMA	<p>Informació sobre l'enfocament de gestió econòmic relacionat amb els aspectes materials.</p> <p><b>Información sobre el enfoque de gestión económico relacionado con los aspectos materiales.</b></p> <p><i>Information on the economic management approach in relation with material aspects.</i></p>	<p>p. 32 i 98-99</p> <p><b>p. 32 y 98-99</b></p> <p><i>p. 32 and 98-99</i></p>	<p>Annex 2</p> <p><b>Annex 2</b></p> <p><i>Annex 2</i></p>
G4-EC1	<p>Valor econòmic directe generat i distribuït incloent-hi ingressos, costos d'exploració, retribució a empleats, donacions i altres inversions a la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i governs.</p> <p><b>Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y gobiernos.</b></p> <p><i>EC1 Direct economic value generated and distributed, including revenues, operating costs, salary of employees, donations and other community investments, retained earnings and payments to capital providers and governments.</i></p>	<p>p. 32</p>	
G4-EC4	<p>Ajuts financers significatius rebuts de governs.</p> <p><b>Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.</b></p> <p><i>Significant financial aid received from the government.</i></p>	<p>p. 16-17</p>	<p>Nota 8</p> <p><b>Nota 8</b></p> <p><i>Note 8</i></p>

Presència al mercat **Presencia en el mercado** *Market presence*

G4-EC6	<p>Percentatge d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.</p> <p><b>Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.</b></p> <p><i>Percentage of Senior Management hired from the local community in places where significant operations are carried out.</i></p>		<p>Nota 9</p> <p><b>Nota 9</b></p> <p><i>Note 9</i></p>
--------	---	--	---

Pràctiques d'adquisició **Prácticas de adquisición** *Acquisition practices*

G4-EC9	<p>Proporció de la despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupen operacions significatives.</p> <p><b>Proporción del gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.</b></p> <p><i>Proportion of expenses relating to local suppliers in places where significant operations are carried out.</i></p>	<p>p. 98-99</p>	
--------	--	-----------------	--



Acompliment ambiental **Cumplimiento ambiental** *Environmental performance*

G4-DMA	<p>Informació sobre l'enfocament de gestió ambiental relacionat amb els aspectes materials.</p> <p><b>Información sobre el enfoque de gestión ambiental relacionado con los aspectos materiales.</b></p> <p><i>Information on the environmental management approach in relation with material aspects.</i></p>	<p>p. 38-49</p> <p>p. 104-121</p>
--------	--	-----------------------------------

Materials **Materiales** *Materials*

G4-EN1	<p>Materials utilitzats per pes i volum.</p> <p><b>Materiales utilizados por peso y volumen.</b></p> <p><i>Materials used by weight or volume.</i></p>	<p>p. 107-112</p>
--------	--	-------------------

Energia **Energía** *Energy*

G4-EN3	<p>Consum directe d'energia.</p> <p><b>Consumo directo de energía.</b></p> <p><i>Direct consumption of energy.</i></p>	<p>p. 109</p>
--------	--	---------------

G4-EN5	<p>Intensitat de l'energia.</p> <p><b>Intensidad de la energía.</b></p> <p><i>Intensity of energy.</i></p>	<p>p. 110-111</p>
--------	--	-------------------

G4-EN6	<p>Estalvi d'energia.</p> <p><b>Ahorro de energía.</b></p> <p><i>Energy saving.</i></p>	<p>p. 104-109</p>
--------	---	-------------------

Aigua **Agua** *Water*

G4-EN8	<p>Captació total d'aigua per recursos.</p> <p><b>Captación total de agua por recursos.</b></p> <p><i>Total collection of water by resources.</i></p>	<p>p. 24</p>
--------	---	--------------

G4-EN10	<p>Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.</p> <p><b>Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.</b></p> <p><i>Percentage and total volume of water recycled and reused.</i></p>	<p>Nota 10</p> <p><b>Nota 10</b></p> <p>Note 10</p>
---------	--	---

Vessaments i residus **Derrames y residuos** *Discharge and waste*

G4-EN22	<p>Vessament total d'aigua residual segons la seva tipologia i destí.</p> <p><b>Derrame total de agua residual según su tipología y destino.</b></p> <p><i>Total discharge of wastewater by type and destination.</i></p>	<p>p. 26</p>
---------	---	--------------

Productes i Serveis **Productos y servicios** *Products and services*

Compliment normatiu **Cumplimiento normativo** *Regulatory Compliance*

G4-EN29	<p>Cost de les multes significatives i número de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.</p> <p><b>Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.</b></p> <p><i>Cost of significant fines and number of non-monetary sanctions for non-compliance with environmental regulations.</i></p>		<p>Nota 11</p> <p><b>Nota 11</b></p> <p>Note 11</p>
---------	--	--	---

Mecanismes ambientals de queixa **Mecanismos ambientales de queja** *Complaint mechanisms for environmental issues*

G4-EN34	<p>Número de queixes sobre temes ambientals arxivades, dirigides i resoltes a través de mecanismes formals de queixa.</p> <p><b>Número de quejas sobre temas ambientales archivadas, dirigidas y resueltas a través de mecanismos formales de queja.</b></p> <p><i>Number of complaints on environmental issues filed, managed and resolved through formal mechanisms of complaint.</i></p>		<p>Nota 12</p> <p><b>Nota 12</b></p> <p>Note 12</p>
---------	---	--	---

Acompliment Social **Cumplimiento social** *Social performance*

G4-DMA	<p>Informació sobre l'enfocament de gestió social relacionada amb els aspectes materials.</p> <p><b>Información sobre el enfoque de gestión social relacionada con los aspectos materiales.</b></p> <p><i>Information on social management approach in connection with material aspects.</i></p>	<p>p. 56-59</p> <p>p. 60-65</p> <p>p. 72-78</p>	<p>Annex 2</p> <p><b>Anexo 2</b></p> <p>Annex 2</p>
--------	--	---	---

Llocs de treball **Puestos de trabajo** *Workplaces*

G4-LA1	<p>Número total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grups d'edat, sexe i regió.</p> <p><b>Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.</b></p> <p><i>Total number of employees and staff's average turnover broken down by age group, gender and region.</i></p>	<p>p. 64</p>	<p>Nota 13</p> <p><b>Nota 13</b></p> <p>Note 13</p>
--------	--	--------------	---

Relacions entre treballadors i la Direcció **Relaciones entre trabajadores y la Dirección** *Relationships between employees and Management*

G4-LA4	<p>Terminis mínims de preavisos de canvis operatius i possible inclusió d'aquests, en convenis col·lectius.</p> <p><b>Plazos mínimos de preavisos de cambios operativos y posible inclusión de éstos en convenios colectivos.</b></p> <p><i>Minimum terms of notice for operational changes and possible inclusion of these in collective agreements.</i></p>		<p>Nota 14</p> <p><b>Nota 14</b></p> <p>Note 14</p>
--------	---	--	---

Seguretat i salut en el treball **Seguridad y salud en el trabajo** *Occupational health and safety*

G4-LA5	<p>Percentatge total de treballadors que està representat als comitès de salut i seguretat conjunts de Direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat en el treball.</p> <p><b>Porcentaje total de trabajadores que está representado en los comités de salud y seguridad conjuntos de Dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.</b></p> <p><i>Percentage of total workforce represented by the Health and Safety committees of joint Management-employees, established to help to monitor and advise on Health and Safety programs at work.</i></p>	<p>p. 28 i 73 <b>p. 28 y 73</b> p. 28 and 73</p>	<p>Nota 15 <b>Nota 15</b> Note 15</p>
--------	---	--	---

Formació i educació **Formación y educación** *Training and Education*

G4-LA9	<p>Promig d'hores de formació a l'any desglossat per gènere i categoria d'empleat.</p> <p><b>Promedio de horas de formación al año desglosado por género y categoría de empleado.</b></p> <p><i>Average number of training hours per year broken down by gender and employee category.</i></p>	<p>p. 60</p>
--------	--	--------------

Igual remuneració per a homes i dones **Igual remuneración para hombres y mujeres** *Equal remuneration for men and women*

G4-LA13	<p>Relació entre salari base i remuneració dels homes en referència a les dones, desglossat per categoria professional.</p> <p><b>Relación entre salario base y remuneración de los hombres en referencia a las mujeres, desglosado por categoría profesional.</b></p> <p><i>Ratio of base salary and remuneration of men in reference to women broken down by employee category.</i></p>	<p>Nota 16 <b>Nota 16</b> Note 16</p>
---------	---	---

Mecanismes de queixa de pràctiques laborals **Mecanismos de queja de prácticas laborales** *Complaint mechanisms for labour practices*

G4-LA16	<p>Número de queixes sobre aspectes relatius a pràctiques laborals, arxivades, dirigides i resoltes a través de mecanismes formals de queixa.</p> <p><b>Número de quejas sobre aspectos relativos a prácticas laborales, archivadas, dirigidas y resueltas a través de mecanismos formales de queja.</b></p> <p><i>Number of complaints on issues relating to labour practices, filed, managed and resolved through formal mechanisms of complaint.</i></p>	<p>Nota 17 <b>Nota 17</b> Note 17</p>
---------	---	---

Drets humans **Derechos humanos** *Human rights*

G4-DMA	<p>Informació sobre l'enfocament de gestió relacionat amb els aspectes materials.</p> <p><b>Información sobre el enfoque de gestión relacionado con los aspectos materiales.</b></p> <p><i>Information on the management approach in relation with material aspects.</i></p>	<p>Annex 2</p> <p><b>Anexo 2</b></p> <p><i>Annex 2</i></p>
--------	--	--

G4-HR3	<p>Nombre de casos de discriminació i mesures correctores aprovades.</p> <p><b>Número de casos de discriminación y medidas correctoras aprobadas.</b></p> <p><i>Number of cases of discrimination and corrective measures approved.</i></p>	<p>Nota 18</p> <p><b>Nota 18</b></p> <p><i>Note18</i></p>
--------	---	---

Societat **Sociedad** *Company*

G4-DMA	<p>Informació sobre l'enfocament relacionat amb els aspectes materials.</p> <p><b>Información sobre el enfoque relacionado con los aspectos materiales.</b></p> <p><i>Information on the approach in connection with material aspects.</i></p>	<p>Annex 2</p> <p><b>Anexo 2</b></p> <p><i>Annex 2</i></p>
--------	--	--

Comunitat local **Comunidad local** *Local Community*

G4-SO2	<p>Operacions amb impacte negatiu actual o potencial a la comunitat local.</p> <p><b>Operaciones con impacto negativo actual o potencial en la comunidad local.</b></p> <p><i>Operations with current or potential negative impact on the local community.</i></p>	<p>Nota 19</p> <p><b>Nota 19</b></p> <p><i>Note19</i></p>
--------	--	---

Compliment normatiu **Cumplimiento normativo** *Regulatory Compliance*

G4-SO8	<p>Valor monetari de sancions i multes significatives i número total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.</p> <p><b>Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.</b></p> <p><i>Monetary value of significant fines and penalties and total number of non-monetary sanctions resulting from non-compliance with laws and regulations.</i></p>	<p>Nota 20</p> <p><b>Nota 20</b></p> <p><i>Note 20</i></p>
--------	---	--

Mecanismes de queixa pels impactes a la societat **Mecanismos de queja por los impactos en la sociedad**  
*Complaint mechanisms for impacts on society*

G4-SO11	<p>Número de queixes per impactes a la societat arxivades, dirigides i resoltes a través de mecanismes formals de queixa.</p> <p><b>Número de quejas por impactos en la sociedad archivadas, dirigidas y resueltas a través de mecanismos formales de queja.</b></p> <p><i>Number of complaints for impacts on society filed, managed and resolved through formal mechanisms of complaint.</i></p>	<p>Nota 21 <b>Nota 21</b> Note 21</p>
---------	--	---

**Responsabilitat del producte Responsabilidad del producto Product responsibility**

G4-DMA	<p>Informació sobre l'enfocament relacionat amb els aspectes materials.</p> <p><b>Información sobre el enfoque relacionado con los aspectos materiales.</b></p> <p><i>Information on the approach in connection with material aspects.</i></p>	<p>p. 25, 29, 38, 125 i 128 <b>p. 25, 29, 38, 125 y 128</b> p. 25, 29, 38, 125 and 128</p> <p>Annex 1 <b>Anexo 1</b> Annex 1</p>
--------	--	--

Seguretat i salut del client **Seguridad y salud del cliente Clients' Health and Safety**

G4-PR1	<p>Percentatge de productes i serveis significatius, pels quals la seguretat i salut són avaluades per a la seva millora.</p> <p><b>Porcentaje de productos y servicios significativos por los que la seguridad y salud son evaluadas para su mejora.</b></p> <p><i>Percentage of significant products and services for which health and safety are assessed for its improvement.</i></p>	<p>p. 38-52</p>
--------	---	-----------------

G4-PR2	<p>Número total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat, durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat dels esmentat incidents.</p> <p><b>Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad, durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.</b></p> <p><i>Total number of incidents resulting from non-compliance with regulations and voluntary codes concerning impacts of products and services on health and safety during their life cycle divided by type of result of the incidents mentioned.</i></p>	<p>Nota 22 <b>Nota 22</b> Note 22</p>
--------	---	---

Etiquetat de productes i serveis **Etiquetado de productos y servicios Labelling of products and services**

G4-PR5	<p>Pràctiques en referència a la satisfacció dels clients, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció dels clients.</p> <p><b>Prácticas en referencia a la satisfacción de los clientes, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción de los clientes.</b></p> <p><i>Practices regarding customer satisfaction, including results of surveys measuring customer satisfaction.</i></p>	<p>p. 38-52 p. 87-89</p>
--------	---	------------------------------

Comunicacions i màrqueting **Comunicaciones y marketing** *Communications and Marketing*

G4-PR6	Venda de productes prohibits o modificats. <b>Venta de productos prohibidos o modificados.</b> <i>Sale of products banned or modified.</i>		Nota 23 <b>Nota 23</b> <i>Note 23</i>
--------	--	--	---

G4-PR7	Número total d'incidents, fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat dels esmentats incidents. <b>Número total de incidentes, fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.</b> <i>Total number of incidents resulting from non-compliance with regulations related to marketing communications, including advertising, promotion and sponsorship distributed by the type of results of such incidents.</i>	p. 85-86	Nota 24 <b>Nota 24</b> <i>Note 24</i>
--------	---	----------	---

Privacitat del client **Privacidad del cliente** *Customer privacy*

G4-PR8	Número total de reclamacions degudament fonamentades en referència al respecte a la privacitat i a la fuga de dades personals de clients. <b>Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en referencia al respeto a la privacidad y a la fuga de datos personales de clientes.</b> <i>Total number of substantiated complaints related to privacy and leaks of customer data.</i>		Nota 25 <b>Nota 25</b> <i>Note 25</i>
--------	---	--	---

Compliment normatiu **Cumplimiento normativo** *Regulatory Compliance*

G4-PR9	Costos de les multes significatives, fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització. <b>Costes de las multas significativas, fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.</b> <i>Cost of significant fines resulting from non-compliance with regulations concerning the provision and use of products and services of the organization.</i>		Nota 26 <b>Nota 26</b> <i>Note 26</i>
--------	---	--	---



Nota 1 Ematsa porta a terme la seva activitat únicament, a l'estat espanyol.  
**Nota 1 Ematsa lleva a cabo su actividad únicamente en el estado español.**  
 Note 1 *Ematsa carries out its activities only in Spain.*

Nota 2 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.  
**Nota 2 Ematsa no cuenta con trabajadores externos o que, por cuenta propia o mediante subcontratación, lleven a cabo una parte sustancial de la actividad de la organización.**  
 Note 2 *Ematsa has no external or self-employed workers or subcontractors carrying out substantial activities of the organization.*

Nota3 Ematsa no identifica cap canvi significatiu que pugui afectar al contingut d'aquest document durant l'exercici 2015.  
**Nota3 Ematsa no identifica ningún cambio significativo que pueda afectar al contenido de este documento durante el ejercicio 2015.**  
 Note 3 *Ematsa hasn't identified any significant change that could affect the content of this document during the year 2015.*

Nota 4 Ematsa pertany com a membre associat de:  
 · Asociación Española de Abastecimientos de Aguas y Saneamiento (AEAS).  
 · Agrupació dels Serveis d'Aigua de Catalunya (ASAC).  
 · Agrupació per a la promoció del Port de Tarragona (APORT).  
 · Ematsa no forma part de cap òrgan de govern o comitè, ni aporta cap financiació fora de la quota d'afiliació.  
**Nota 4 Ematsa pertenece como miembro asociado de:**  
 · Asociación Española de Abastecimientos de Aguas y Saneamiento (AEAS).  
 · Agrupación de los Servicios de Agua de Cataluña (ASAC).  
 · Agrupación para la promoción del Puerto de Tarragona (APORT).  
 · Ematsa no forma parte de ningún órgano de gobierno o comité, ni aporta ninguna financiación fuera de la cuota de afiliación.  
 Note 4 *Ematsa is as an Associate Member of:*  
 · Asociación Española de Abastecimientos de Aguas y Saneamiento (AEAS) - Spanish Association of Water · Supply and Sanitation Services.  
 · Agrupació dels Serveis d'Aigua de Catalunya (ASAC) - Catalan Association of Water Supply.  
 · Agrupació per a la promoció del port de Tarragona (APORT) - Association for the promotion of the Port of Tarragona.  
 · Ematsa is not part of any government body, committee and does not receive any funding other than the membership fee.

Nota 5 Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona SA, Ematsa.  
**Nota 5 Empresa Municipal Mixta de Aguas de Tarragona S.A., Ematsa.**  
 Note 5 *Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona S.A. Ematsa - Municipal joint venture Tarragona Water Ltd.*

Nota 6 No s'escau fer cap correcció d'informació sobre l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa d'Ematsa del 2014.  
 S'ha identificat un nou aspecte material: qualitat organolèptica de l'aigua.  
 Vegeu també Annex 2.  
**Nota 6 No procede hacer ninguna corrección de información sobre el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Ematsa de 2014.**  
**Se ha identificado un nuevo aspecto material: calidad organoléptica del agua.**  
**Véase también Anexo 2.**  
 Note 6 *The information about Ematsa's Corporate Social Responsibility Report of 2014 does not need to be corrected. A new material aspect has been identified: organoleptic quality of water. See also Annex 2.*

<p>Nota 7  <b>Nota 7</b>          Note 7</p>	<p>A partir de la publicació del present Informe de Responsabilitat Social Corporativa, el cicle de presentació d'informes serà anual. Darrer informe publicat, any 2014.  <b>A partir de la publicación del presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa, el ciclo de presentación de informes será anual. Último informe publicado, año 2014.</b>  <i>Since the publication of this corporate social responsibility report, the cycle of the presentation of the report will be annual. Last report published. Year 2014.</i></p>
<p>Nota 8  <b>Nota 8</b>          Note 8</p>	<p>Ematsa no ha rebut durant l'any 2015, cap subvenció de capital des de cap administració pública.  <b>Ematsa no ha recibido durante el año 2015, ninguna subvención de capital desde ninguna administración pública.</b>  <i>Ematsa has not received any financial grants during 2015 from public administrations.</i></p>
<p>Nota 9  <b>Nota 9</b>          Note 9</p>	<p>El total de directius d'Ematsa són del Camp de Tarragona.  <b>El total de directivos de Ematsa son del Camp de Tarragona.</b>  <i>All Ematsa's managers are from Camp de Tarragona.</i></p>
<p>Nota 10  <b>Nota 10</b>          Note 10</p>	<p>Ematsa no recicla ni reutilitza aigua.  <b>Ematsa no recicla ni reutiliza agua.</b>  <i>Ematsa does not recycle or reuse water.</i></p>
<p>Nota 11  <b>Nota 11</b>          Note 11</p>	<p>No ha estat imposada cap multa ni sanció no monetària a Ematsa, per incompliment de la normativa ambiental durant el 2015.  <b>No ha sido impuesta ninguna multa ni sanción no monetaria a Ematsa, por incumplimiento de la normativa ambiental durante el 2015.</b>  <i>No fines or monetary penalties for breach of environmental legislation have been imposed to Ematsa during 2015.</i></p>
<p>Nota 12  <b>Nota 12</b>          Note 12</p>	<p>Ematsa no té constància de cap queixa rebuda relativa al medi ambient durant el 2015, i per tant, tampoc cap ha estat abordada ni resolta.  <b>Ematsa no tiene constancia de ninguna queja recibida relativa al medio ambiente durante el 2015, y por lo tanto, tampoco ninguna ha sido abordada ni resuelta.</b>  <i>Ematsa has no record of any complaints received concerning the environment in 2015 and therefore no complaint has been addressed or resolved.</i></p>
<p>Nota 13  <b>Nota 13</b>          Note 13</p>	<p>Vegeu taula Pàg. 64          Altes &lt;30 anys: 7 persones (5,8% de la plantilla); entre 30 i 50 anys: 16 persones (13,2% de la plantilla); &gt;50 anys: 3 persones (2,5% de la plantilla)          Baixes &lt;30 anys: 4 persones (3,3% de la plantilla); entre 30 i 50 anys: 6 persones (5,0% de la plantilla); &gt;50 anys: 6 persones (5% de la plantilla).  <b>Ver tabla pág. 64</b>  <b>Altas &lt;30 años: 7 personas (5,8 % de la plantilla); entre 30 y 50 años: 16 personas (13,2% de la plantilla); &gt;50: 3 personas (2,5 % de la plantilla).</b>  <b>Bajas &lt;30 años: 4 personas (3,3 % de la plantilla); entre 30 y 50 años: 6 personas (5% de la plantilla); &gt;50 años: 6 personas (5% de la plantilla).</b>  <i>See Table page. 64</i>  <i>Staff incorporations &lt;30 years old: 7 persons (5,8% of the personnel); between 30 and 50 years old: 16 persons (13,2% of the personnel); &gt;50 years old: 3 persons (2,5% of the personnel)</i>  <i>Departures &lt;30 years old: 4 persons (3,3% of the personnel); between 30 and 50 years old: 6 persons (5% of the personnel); &gt;50 years old: 6 persons (5% of the personnel).</i></p>
<p>Nota 14  <b>Nota 14</b>          Note 14</p>	<p>El període mínim de preavis relatiu a canvis organitzatius dels treballadors és l'establert al Conveni Estatal del Sector Aigua (vegeu BOE 21/10/2013) i a l'Estatut dels Treballadors.  <b>El periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos de los trabajadores, es el establecido en el Convenio Estatal del Sector Agua (véase BOE 21/10/2013) y en el Estatuto de los Trabajadores.</b>  <i>The minimum period of notice regarding organizational changes of workers is established in the State Sector Water Convention (see BOE 10/21/2013) and in the Worker's Statute.</i></p>

Nota 15 <b>Nota 15</b> Note 15	100% dels treballadors d'Ematsa. <b>100% de los trabajadores de Ematsa.</b> <i>100% Ematsa staff.</i>
Nota 16 <b>Nota 16</b> Note 16	No hi ha absolutament, cap diferència a la taula de retribucions aprovada pel conveni dels treballadors. <b>No hay absolutamente ninguna diferencia en la tabla de retribuciones aprobada por el convenio de los trabajadores.</b> <i>There is absolutely no difference in the remuneration table approved by the workers' agreement.</i>
Nota 17 <b>Nota 17</b> Note 17	Ematsa no té constància de cap queixa rebuda relativa a motius laborals durant el 2015, i per tant tampoc cap ha estat abordada ni resolta. <b>Ematsa no tiene constancia de ninguna queja recibida relativa a motivos laborales durante el 2015, y por lo tanto, tampoco ninguna ha sido abordada ni resuelta.</b> <i>Ematsa has no record of any complaints received concerning labour issues during 2015 and therefore no complaint has been addressed or resolved.</i>
Nota 18 <b>Nota 18</b> Note 18	Ematsa no té constància de cap incidència relativa a la discriminació durant l'any 2015. <b>Ematsa no tiene constancia de ninguna incidencia relativa a la discriminación durante el año 2015.</b> <i>Ematsa has no record of any incident related to discrimination in 2015.</i>
Nota 19 <b>Nota 19</b> Note 19	Ematsa no identifica cap centre amb impacte negatiu actual o potencial, en la comunitat local. <b>Ematsa no identifica ningún centro con impacto negativo actual o potencial en la comunidad local.</b> <i>Ematsa does not identify any current or potential negative impact on the local community.</i>
Nota 20 <b>Nota 20</b> Note 20	No ha estat imposada cap multa ni sanció no monetària a Ematsa per incompliment de lleis o regulacions durant el 2015. <b>No ha sido impuesta ninguna multa ni sanción no monetaria a Ematsa por incumplimiento de leyes o regulaciones durante el 2015.</b> <i>No fines or monetary penalties for breach of laws or regulations during 2015 have been imposed to Ematsa.</i>
Nota 21 <b>Nota 21</b> Note 21	Ematsa no té constància de cap queixa rebuda relativa als impactes en la societat durant el 2015, i per tant, tampoc cap ha estat resolta. <b>Ematsa no tiene constancia de ninguna queja recibida, relativa a los impactos en la sociedad durante el 2015, y por tanto, tampoco ninguna ha sido resuelta.</b> <i>Ematsa has no record of any complaints received concerning the impact on the company during 2015 and therefore no complaint has been addressed or resolved.</i>
Nota 22 <b>Nota 22</b> Note 22	Ematsa no té constància de cap incident derivat de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i seguretat, durant el seu cicle de vida. <b>Ematsa no tiene constancia de ningún incidente derivado del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad, durante su ciclo de vida.</b> <i>Ematsa has no record of any incident arising from non-compliance with regulations and voluntary codes concerning impacts of products and services on health and safety during their life cycle.</i>
Nota 23 <b>Nota 23</b> Note 23	Ematsa no porta a terme la venda d'absolutament cap producte prohibit ni modificat. <b>Ematsa no lleva a cabo la venta de absolutamente ningún producto prohibido ni modificado.</b> <i>Ematsa does not perform at all the sale of any items prohibited or changed.</i>
Nota 24 <b>Nota 24</b> Note 24	Ematsa no té constància de cap incompliment de regulacions relatives a comunicacions de màrqueting, inclosa publicitat, promocions i patrocinis. <b>Ematsa no tiene constancia de ningún incumplimiento de regulaciones relativas a comunicaciones de marketing, incluida publicidad, promociones y patrocinios.</b> <i>Ematsa has no evidence of any breach of regulations in connection with marketing communications, including advertising, promotions and sponsorships.</i>

---

Nota 25  
**Nota 25**  
Note 25

Ematsa no té constància de cap queixa rebuda relativa a la privacitat i la fuga de dades personals de clients durant el 2015, i per tant, tampoc cap ha estat resolta.

**Ematsa no tiene constancia de ninguna queja recibida relativa a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes durante el 2015, y por tanto, tampoco ninguna ha sido resuelta.**

*Ematsa has no record of any complaints received concerning privacy and leaks of customers' personal data during 2015 and therefore no complaint has been addressed or resolved.*

---

Nota 26  
**Nota 26**  
Note 26

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 2015.

**No ha sido impuesta ninguna multa ni sanción relacionada con el incumplimiento de la normativa relativa al suministro y uso de productos y servicios durante el 2015.**

*No fines or monetary penalties for breach of regulations concerning the provision and use of products and services during 2015 have been imposed to Ematsa.*

---

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

## VERIFICACIÓ DE LA MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT

**VMS-Nº 023/16**

L' Associació Espanyola de Normalització i Certificació (AENOR) ha verificat que la Memòria de l' empresa:

### **EMPRESA MUNICIPAL MIXTA D'AIGÜES DE TARRAGONA, SA - EMATSA**

Titulada: **2015. INFORME DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA**

Proporciona una imatge raonable i equilibrada de l'acompliment, tenint en compte tant la veracitat de les dades de la memòria com la selecció general del seu contingut.

Aquest assegurement extern s'ha realitzat en conformitat amb l'**Opció Essencial** de la Guia G4 del Global Reporting Initiative. La verificació s'ha realitzat amb data 6 de juny de 2016 i no s'ha considerat qualsevol circumstància esdevinguda amb posterioritat.

La present validació és vigent llevat de suspensió o retirada notificada a temps per AENOR i en les condicions particulars indicades en la sol·licitud nº 2016/21154/GRI/01 amb data 15 de març de 2016 i en el Reglament General de validació de memòries de sostenibilitat amb data gener de 2007 que exigeix, entre d'altres compromisos, el de permetre les visites a les seves instal·lacions pels serveis tècnics d' AENOR per tal de comprovar la veracitat d' allò declarat.

Aquesta declaració no condiona la decisió que el propi Global Reporting Initiative pugui adoptar per incorporar a EMPRESA MUNICIPAL MIXTA D'AIGÜES DE TARRAGONA, SA - EMATSA, a la llista d'entitats que han realitzat la memòria d' acord amb la Guia GRI, i que publica a la seva pàgina Web <http://database.globalreporting.org>.

Data d'emissió: 22 de juliol de 2016

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General d' AENOR

**VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD****VMS-Nº 023/16**

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

**EMPRESA MUNICIPAL MIXTA D'AIGÜES DE TARRAGONA, SA - EMATSA**

Titulada: **2015. INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido.

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la **Opción Esencial** de la Guía G4 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 6 de junio de 2016, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº 2016/21154/GRI/01 de fecha 15 de marzo de 2016 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a EMPRESA MUNICIPAL MIXTA D'AIGÜES DE TARRAGONA, SA - EMATSA, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://database.globalreporting.org>.

Fecha de emisión: 22 de julio de 2016



**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR





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



[@ematsa](https://twitter.com/ematsa)



Telèfon gratuït d'atenció al client

**900 550 555**

Telèfon gratuït d'averies

**900 203 329**

