

MEMÒRIA DE SOSTENIBILITAT 2021

Ematsa

VIA 2030

Publicació:
Juny de 2022

Autores:
L'edició d'aquest document ha estat coordinada per l'àrea de comunicació i desenvolupament sostenible d'Ematsa amb la col·laboració especial de Sergi Tost Falcó durant la seva estada de pràctiques a Ematsa vinculades al darrer curs del Grau Superior de Publicitat i Relacions Públiques de la Universitat Rovira i Virgili

Maquetació:
El Far Cooperatiu, SCCL

Fotografies:
El Perfil Bueno i banc d'imatges Freepik

01 PRESENTACIÓ

1.1. Paraules del President d'Ematsa - Jordi Fortuny 8
1.2. Paraules Director d'Ematsa - Daniel Milan Cabré 10

02 SOBRE AQUEST DOCUMENT

2.1. En relació a aquest document 13

03 SOBRE NOSALTRES

3.1. Qui som? 15
3.2. Història 16
3.3. Visió, Missió i Valors 17
3.4. La nostra activitat 18
3.5. Xifres i magnituds 20
3.6. Estructura i gestió corporativa 22
3.7. Magnituds econòmiques 25

04 COMPROMÍS AMB L'EQUIP HUMÀ

4.1. Equip humà en xifres 30
4.2. Talent i formació 32
4.3. Comunicació i participació 33
4.4. Igualtat i conciliacio 34
4.5. Codi ètic 35
4.6. Seguretat i salut laboral (SSL) 36
4.7. Protocol d'actuació en matèria d'assetjament 38

05 SERVEI A LES PERSONES

5.1. Canals d'atenció al client 40
5.2. Fons social 41
5.3. Gestió de queixes i reclamacions 41
5.4. Enquesta de satisfacció clients 42
5.5. Talls programats 43

06 COMUNITAT LOCAL

6.1. Jornada a Tarrgona de desenvolupament sostenible 45
6.2. Parc de Nadal Ematsa 45
6.3. 26ª Setmana de la ciència 46
6.4. TarrAQUAnins 46
6.5. 2ª Caminada sobre la mina de l'arquebisbe 47
6.6. Fonts refrigerades 47
6.7. 30ª Mitja marató + 10k 'Ciutat de Tarragona' 48

6.8. Pla d'acció social 48
6.9. Santa Tecla 2021 50
6.10. Tarraco Viva 51
6.11. Càmera panoràmica TV3 52
6.12. Certificació d'excel·lència en FP Dual 52
6.13. Actes dia mundial de l'aigua 53
6.14. Tarragona Ràdio 53
6.15. Workshop SGI Green Skills in Vet 54
6.16. Anàlisi aigües residuals com indicador de salut pública 54

07 CADENA DE SUBMINISTRAMENT
7.1.Principals proveïdors 56
7.2. Selecció de proveïdors 57

08 MEDI AMBIENT
8.1. Xarces de retenció de residus 59
8.2. Neutralització de les instal·lacions 59
8.3. Plaques solars 60
8.4. Sistema de gestió ambiental 60
8.5. Eficiència energètica 62
8.6. Gestió de residus 65
8.7. Cnsu de paper i tòners 65
8.8. Adhesió i compromís al programa d'acords voluntaris de reducció d'emissions GEH 66

09 INNOVACIÓ TECNOLÒGICA I MILLORA CONTÍNUA
9.1. Risk Alert System 69
9.2. Anàlisi aigües residuals com indicador de salut pública 69
9.3. Projecte SINCRO (Sistema inte·ligent de prevenció de risc micobiològic en aigua) 70
9.4. BOATCAM 71
9.5. Host-Based Incrusion Detection System 72

10 ANNEXOS
A.1. Criteris per l'elavoració d'aquest informe 74
A.2. Identificació d'aspectes materials i la seva cobertura 75







01
PRESENTACIÓ

1.1 Paraules del president d'Ematsa



Jordi Fortuny Guinart,
President d'Ematsa

Us presentem una nova edició de la memòria de sostenibilitat, una publicació que Ematsa realitza des de fa gairebé deu anys i que vol ser un recull rigorós i exhaustiu de l'activitat duta a terme durant l'any enfocada a la cura i preservació de l'aigua i el seu entorn.

Una cura entesa de manera global i transversal. El context actual, amb una crisi climàtica cada cop més evident i una realitat pandèmica que ha tensat tot el sistema públic, ens convida i gairebé obliga a adoptar enfocaments holístics, a encarar els reptes des de tots els prismes i punts de vista possibles. Cal prestar un servei públic 24/7 amb excel·lència i això significa gestionar un recurs escàs i fràgil com és l'aigua, preservant l'entorn natural i els ecosistemes i, a més, integrar-lo en el cicle urbà assegurant el mínim impacte al medi. I tot això tenint en compte que l'aigua és un element vital per a la salut de les persones i, per tant, cal garantir-ne l'accés universal amb la màxima qualitat sanitària.

A Ematsa en som plenament conscients d'aquesta necessitat d'encarar la gestió de manera integral i global, des de fa temps

comptem amb un sistema de gestió i planificació centrat en la millora contínua. Els darrers dos anys han evidenciat que es tracta d'una companyia compromesa, que comptem amb un equip humà amb vocació de servei. La contenció de la SARS-CoV2, l'afectació dels darrers temporals o la nova incidència a la canonada del Consorci d'Aigües de Tarragona (CAT), el nostre principal subministrador en alta, han demostrat que Ematsa és capaç d'actuar amb celeritat i professionalitat sense perdre de vista els criteris de resiliència i sostenibilitat.

Al mateix temps, estem compromesos amb la innovació i la recerca de coneixement. La col·laboració amb l'URV i altres institucions, per la realització de doctorats industrials i recerca aplicada, és una constant que ens posiciona com un actor principal en la generació de coneixement del sector de l'aigua.

Tota la informació recollida en aquesta memòria, mostra una empresa compromesa i que es posiciona com un agent del territori que aporta valor social a la comunitat. A més, durant el 2021 la companyia d'aigües ha realitzat un procés de reflexió per planificar i assentar les bases pels deu anys vinents. Davant un futur incert que planteja importants reptes, aixecar la vista i analitzar l'entorn, des del més global al més local, ha de permetre anticipar-se per treballar en el millor dels escenaris i preparar-se per al pitjor. D'aquest treball n'ha sorgit el VIA2030, un full de ruta que s'assenta sobre quatre pilars estratègics: **Resiliència,** protecció del recurs com a element essencial; **Circularitat i medi,** cap a una economia circular i sostenible; **Innovació i coneixement,** eficiència i millora contínua i **Persones,** contribució a la comunitat. A partir d'aquestes s'estableixen catorze iniciatives a assolir en la pròxima dècada a través de més de cent projectes.

Així des d'Ematsa encarem el 2022, refermant el compromís amb el servei, amb la seguretat de comptar amb una eina estratègica que farà de palanca per afrontar els reptes vinents. És des d'aquest convenciment que els vull enviar un sincer agraïment en nom de totes les persones que formem aquesta companyia i que dia a dia ens esforcem per prestar un millor servei digne de la seva confiança.

1.2 SALUDA | Director gerent d'Ematsa



Daniel Milan i Cabré,
Director gerent d'Ematsa

La memòria de sostenibilitat ens brinda com cada any l'oportunitat de mirar gran angular del 2021. Com va passar en el 2020, ha estat un any en el que ha calgut mantenir un gran l'esforç per adaptar-nos a una situació incerta i canviant en la qual hem arrossegat encara importants efectes de la pandèmia del SARS-COV2. Les mesures restrictives han evolucionat al llarg de l'any. A finals de setembre de 2021, per exemple es va fer un retorn a la presencialitat als centre de treball, però pels volts de Nadal es va haver de fer un pas enrere en la desescalada i va ser necessari tornar provisionalment al teletreball per garantir una millor prevenció dels contagis. Per tot això, el nostre pla de contingència ha experimentat diverses modificacions d'acord a la revisió de mesures, però cal remarcar que el personal d'Ematsa ha mantingut en tot moment un comportament exemplar de compromís inequívoc amb la prestació del servei i una professionalitat exemplar malgrat les circumstàncies canviants.

Hi ha hagut episodis com la darrera avaria del nostre principal proveïdor, el Consorci d'Aigües de Tarragona (CAT) l'11/12/2021, o els diversos episodis de pluja torrencial i les llevantades que han tensionat, i força, l'operativa de la companyia. Afortunadament hi havia lliçons apreses que han permès dominar les circumstàncies i recuperar la situació de normalitat.

L'esforç en la integració d'Ematsa al territori ha fet també noves passes. Tot i que no hi són totes podreu veure'n alguns exemples en els diversos capítols d'aquesta memòria. La col·laboració i sondeig d'expectatives dels nostres grups d'interès està definitivament lligat a la nostra planificació estratègica, conscients que hem d'anar més enllà de l'excel·lent gestió del cicle integral de l'aigua i hem de garantir-ne l'accés universal,

sensibilitzar sobre la seva fragilitat, prestar atenció especial a les persones en situació de vulnerabilitat i en definitiva aportar valor afegit a la nostra societat en forma d'aliances i col·laboracions.

Els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) estan plenament integrats en el nostre full de ruta. El Pla Estratègic Via 2030 i el Pla d'Acció Social amb els Ajuntaments de la nostra Comunitat de Serveis es consoliden satisfactòriament. Les seves línies mestres dirigeixen els nostres Pla de Gestió i Pla d'Acompliment que ens marquen el camí cap a l'acompliment dels nostres objectius; tot plegat vigilat de ben a prop pel nostre Sistema Integrat de Gestió.

Hi ha hagut un notable esforç en la millora de la comunicació interna i externa amb un esforç especial en obrir noves vies de comunicació amb les persones (tenint en compte el context de pandèmia), i igualment en la cohesió i motivació del personal de la companyia.

El propòsit de bon govern d'Ematsa està reflectit al nostre Codi Ètic. L'escrupolós compliment amb els requisits legals i la normativa, que supervisa el nostre Comitè d'Ètica i Prevenció del Risc Penal i Acompliment Normatiu (CEPRAN), mostra el permanent esforç no sols en prestar un servei excel·lent, sinó i també en fer-ho de manera transparent i responsable com no podria ser d'altra manera per part d'un gestor de recursos públics que té al seu càrrec la prestació d'un servei essencial, universal i de primera necessitat.

Per mantenir viu el nostre compromís amb la millora contínua, de cara al 2022 cal assenyalar diverses àrees d'avenç i millora que haurem d'explorar i en la mesura del possible explotar. Són entre d'altres:

- Extracció d'informació i coneixement de les dades que genera el centre de control per tal de fer els processos més eficients.
- Sondejar, identificar i executar potencials millores de la qualitat organolèptica de l'aigua que distribueix Ematsa per fer disminuir la resistència al consum habitual d'aigua de l'aixeta per part d'un sector de la població.
- Descarbonitzar tant com sigui viable el consum d'energia de la companyia i guanyar independència energètica de proveïdors mitjançant l'autoproducció d'energies verdes.
- Equilibrar l'accés i l'ús de recursos hídrics per consolidar la resiliència del subministrament davant possibles incidències en l'accés a aquests recursos.
- Seguir apostant fort per la innovació, especialment aquella associada a la seguretat sanitària de l'aigua, a minimitzar els nostres impactes ambientals, a mantenir l'estabilitat del servei, i per descomptat, a fer més eficients la gestió de recursos.

Desitjant que el contingut d'aquesta memòria de sostenibilitat sigui del seu interès, des d'aquesta introducció vull a agrair públicament la vocació de servei públic que ha demostrat el personal d'Ematsa de manera permanent, però en especial en els moments més compromesos. El suport ferm i incondicional dels socis d'aquesta companyia de capital mixt que demostren un cop més l'èxit d'aquesta fórmula empresarial; i per descomptat també vull agrair la confiança dels abonats i la ciutadania de la nostra comunitat de serveis, la satisfacció dels quals és el veritable propòsit de la nostra activitat.



02

EN RELACIÓ A AQUEST DOCUMENT

2.1 EN RELACIÓ A AQUEST DOCUMENT

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

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

L'abast d'aquest informe engloba l'activitat duta a terme per Ematsa durant l'any 2021 amb les dades més representatives pel que fa als impactes econòmics, ambientals i socials de la seva activitat.

Igual que bona part del 2020, durant el 2021 s'ha seguit en una situació d'excepcionalitat per la pandèmia de la Covid-19, la qual cosa ha obligat a cancel·lar o modificar determinades activitats respecte anys anteriors.

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

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

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

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

900 550 555

info.ematsa@ematsa.cat

www.ematsa.cat

@ematsa





03

SOBRE NOSALTRES

3.1 QUI SOM

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

En els seus més de 35 anys d'història, Ematsa ha anat ampliant la seva activitat i s'ha convertit en una empresa pionera de serveis vinculats al cicle integral de l'aigua a les comarques de Tarragona, on destaca com a referent en la gestió de serveis bàsics mediambientals.

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



3.2 HISTÒRIA

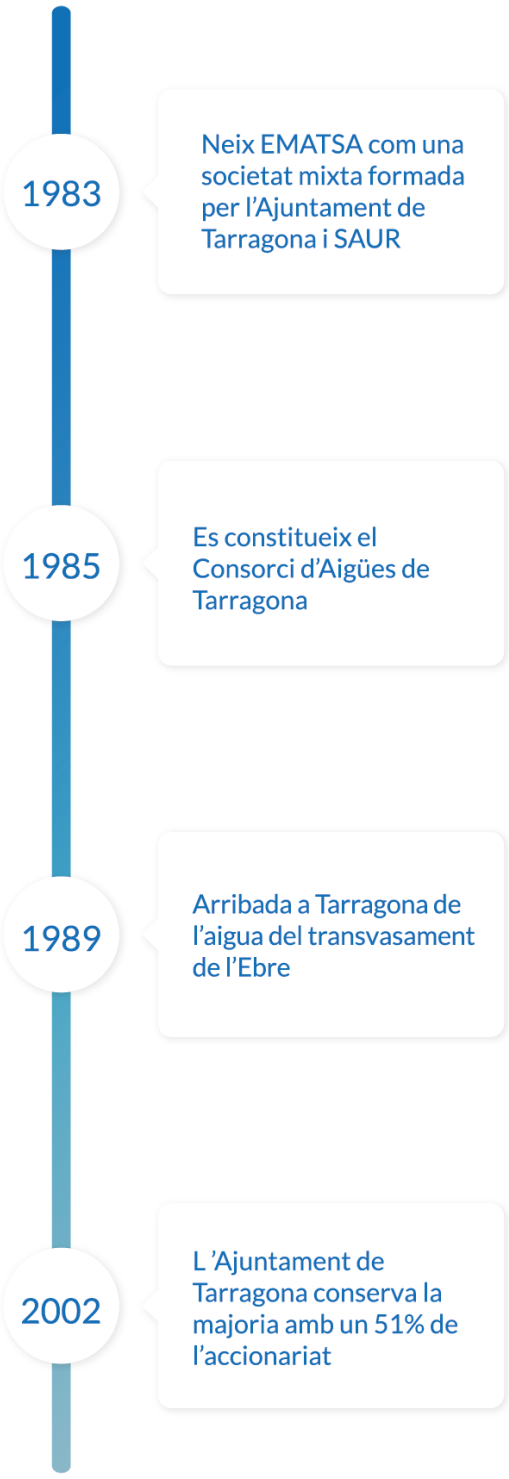
Ematsa va néixer el 1983 com una societat mixta formada per l'Ajuntament de Tarragona i la Sociedad de Abastecimientos Urbanos y Rurales (SAUR). Arrencava amb un capital inicial de 60 milions de pessetes i una majoria accionarial de la part privada que, amb el 75%, va subscriure el compromís de capgirar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

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

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

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

Des del 2002, l'Ajuntament de Tarragona conserva la majoria amb un 51% de l'accionariat després de transferir un 9% del capital social a SOREA. Aquest és el percentatge accionarial que encara avui hi ha entre els dues entitats.



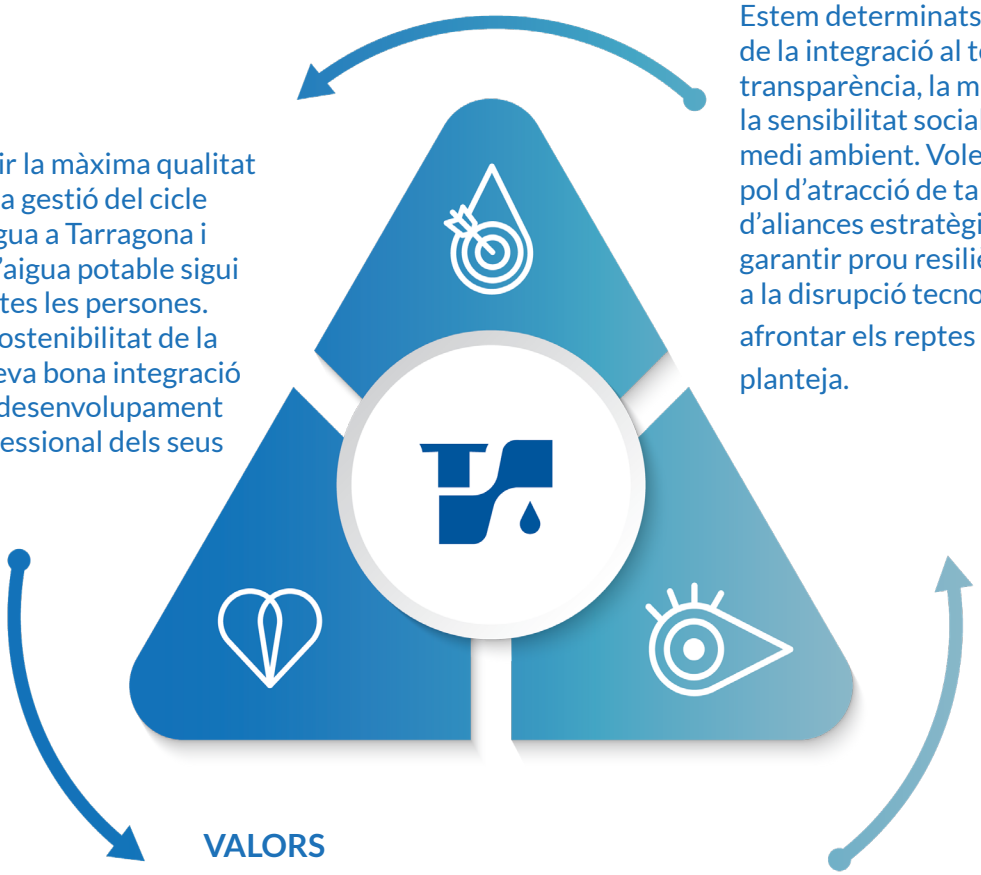
3.3 MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

VISIÓ

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

MISSIÓ

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



VALORS

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

3.4 LA NOSTRA ACTIVITAT

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

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

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

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

(*) Captacions utilitzades en situacions d'emergència.



- Explotació i manteniment de 437,23 quilòmetres de xarxa d'abastament de distribució i 83,76 quilòmetres de xarxa de transport.
- Control analític i seguiment de la qualitat de l'aigua en tots els processos del seu tractament i distribució així com en punts estratègics de la xarxa.
- Planificació de les necessitats futures de l'abastament.
- Vigilància, control i manteniment de conduccions generals, dipòsits municipals i xarxa de distribució, exercint la recerca de fuites i la seva reparació.
- Operació i manteniment de telecomandaments.
- Assegurar la distribució de l'aigua per les instal·lacions de transport, acumulació i distribució existents.
- Mantenim la continuïtat del servei a una població d'uns 145 mil habitants.
- Realització d'escomeses d'aigua d'abastament, instal·lació de comptadors i gestió dels nous abonats.
- Gestió comercial dels serveis d'abastament i sanejament, amb l'atenció d'abonats, sol·licitud de nous subministres, lectura, facturació i cobrament dels rebuts emesos.
- Gestió del manteniment d'escomeses i comptadors.
- Gestió i manteniment de 291 quilòmetres de xarxa de clavegueram, incloses escomeses.
- Inspecció amb CCTV de xarxes de clavegueram
- Neteja, control i anàlisi de dipòsits d'aigua potable
- Gestió del servei antiplagues del clavegueram.
- Inspecció, control i anàlisi d'abocaments a la xarxa de clavegueram.
- Gestió i actualització del GIS (Geographic Information System) de la xarxa d'abastament i clavegueram.
- Explotació i manteniment de col·lectors en alta i estacions de bombament d'aigua residual.
- Explotació i manteniment de les Estacions Depuradores d'Aigües Residuals.
- Control analític del procés de depuració d'aigües residuals i del seu abocament a la llera receptora.
- Anàlisi i presa de mostres en el sector mediambiental d'aigües, residus, sòls i llots.
- Anàlisis de substàncies estupefaents de mostres pulverulentosòlides i vegetals en el sector toxicològic i forense.
- Execució d'obres, pròpies i per compte d'altri, i elaboració de projectes d'enginyeria del cicle integral de l'aigua.
- Participació en UTE de manteniment de vials públics.

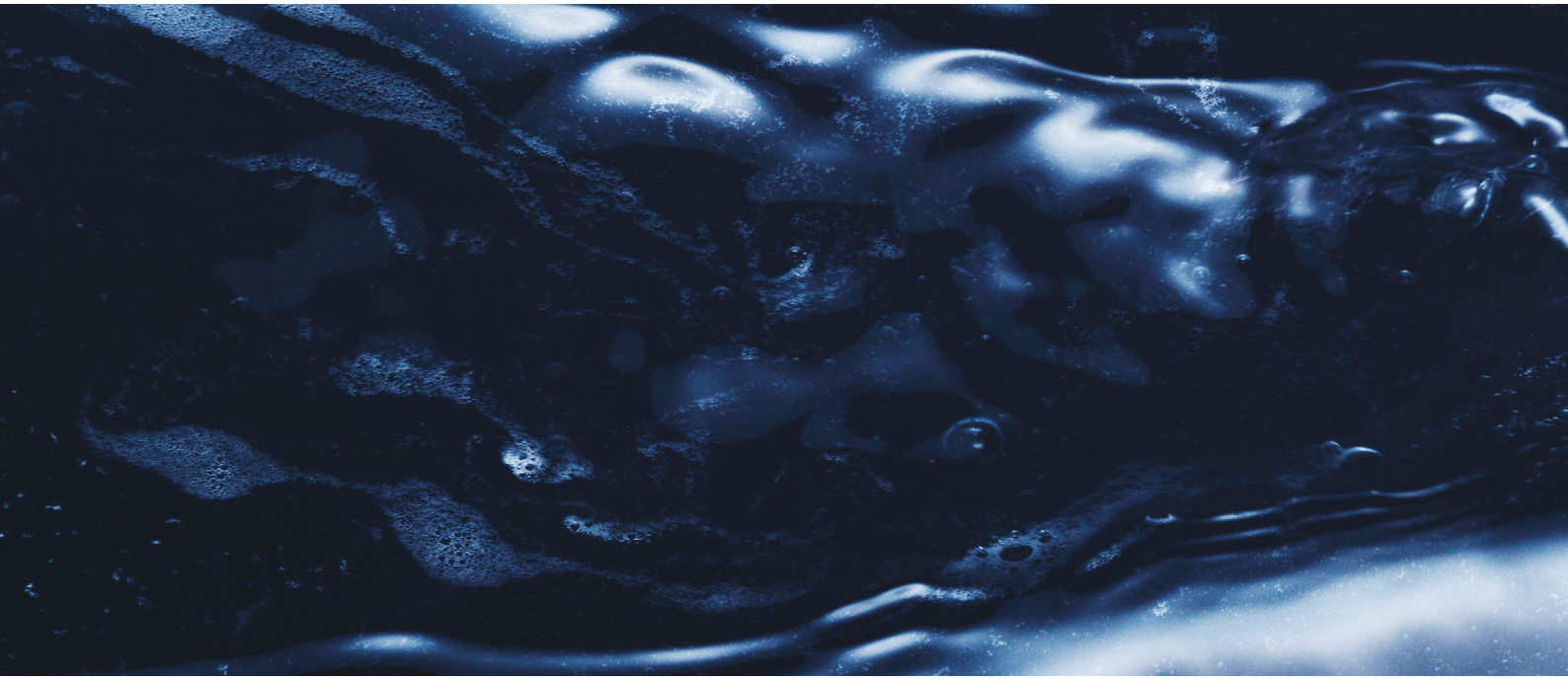
3.5 XIFRES I MAGNITUTS

Actualització de dades del punt 3.4 de la memòria de Sostenibilitat.
Període 1 de gener - 31 desembre 2021

Captació i Potabilització	
Volum d'aigua comprada en alta al CAT*	9.266.512
Volum d'aigua extreta de recursos propis	1.122.821
Determinacions analítiques de pous i mines	4.227
Analítiques de pous i mines	291
Número de dipòsits	24
Capacitat total en metres cúbics	88.119
Punts de cloració	18
Punts de presa de mostres en xarxa	51
Punts de control de sectorització	93
Estacions de bombament	17

Distribució	
Quilòmetres de xarxa d'aigua potable. Xara en alta (transport)	83,76
Quilòmetres de xarxa d'aigua potable. Xarxa en baixa (distribució)	437,23
Núm. analitzadors en continu	11
Percentatge de xarxa coberta pels analitzadors en continu	100
Núm. de transmissors de pressió	44%

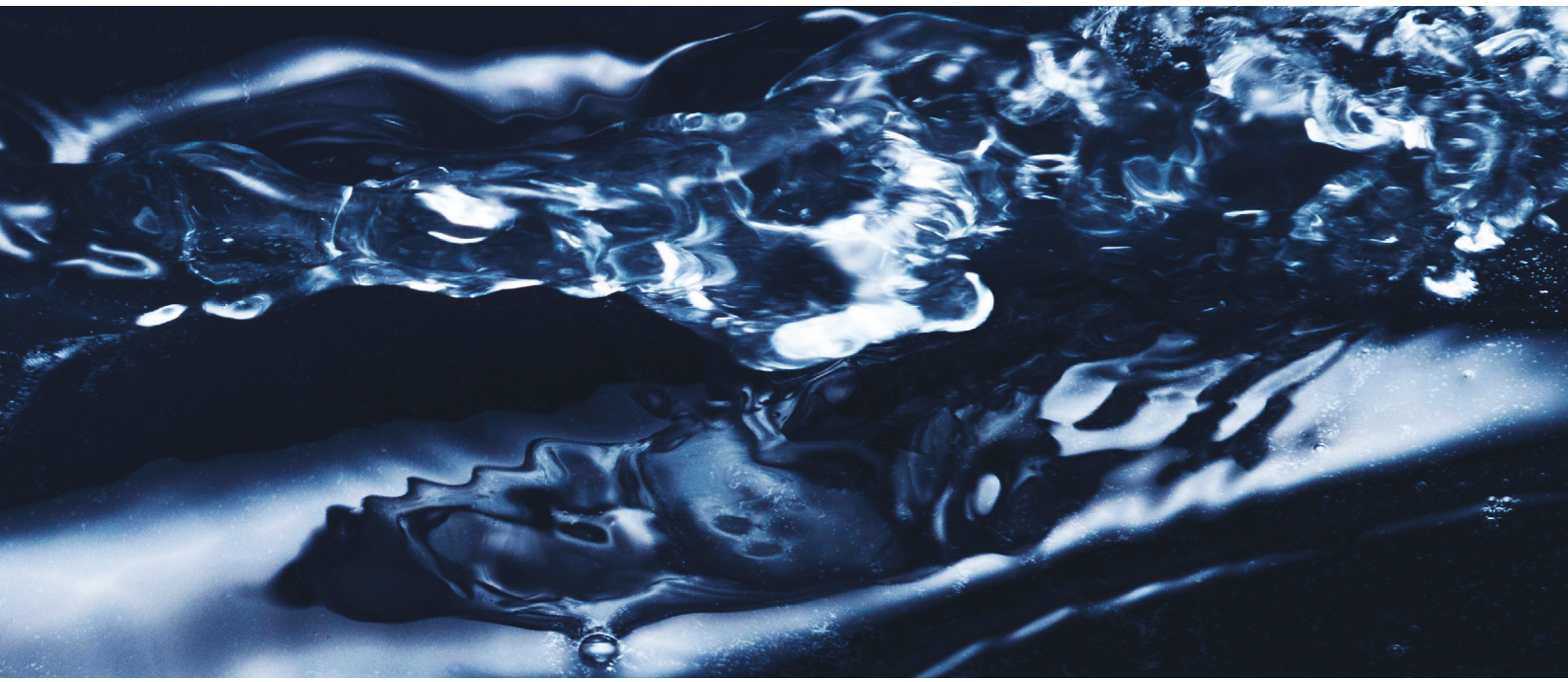
(*) Consrci d'Aigües de Tarragona



Consum	
Municipis abastits	4
Total de població abastida	150.981
Volum d'aigua posada en xarxa	0
Volum d'aigua en metres cúbics	8.774.130
Número de clients/abonats	63.840
Número de comptadors	63.299
Comptadors amb telelectura	34.503

Clavegueram	
Quilòmetres de xarxa de clavegueram	292
Estacions de bombament	7

Depuració	
Estacions de bombament	12
Estacions depuradores gestionades	5
Volum d'aigua residual tractada (Totes les EDARs gestionades)	10.723.027
Tones de biosòlids gestionades en metres cúbics	8.250,35
Habitants equivalents (Totes les EDARs gestionades)	138.532
Núm. analítiques de control d'abocaments	968
Núm. Analítiques de procés (dada proporcionada pel laboratori de l'EDAR de Tgna en metres cúbics)	16.557
Estacions de control d'abocaments	1



3.6 ESTRUCTURA DE L'ORGANITZACIÓ

Consell d'administració:	És el màxim òrgan de govern d'Ematsa. Està constituït pels representants dels accionistes de la societat, que són l'Ajuntament de Tarragona i SOREA. El Consell pren les decisions que li són atorgades pels Estatuts d'Ematsa i es reuneix, periòdicament, assistit pel Secretari. El representant d'aquest òrgan és el President i, actualment, el càrrec l'exerceix Jordi Fortuny Guinart, escollit per votació dels membres del consell. Els membres del Consell d'Administració varien en funció de les decisions del plenari municipal (en el cas dels consellers representants de l'Ajuntament) o bé, d'acord a les decisions empresarials de SOREA del Grup Agbar.
Consellers part pública:	President: Jordi Fortuny i Guinart Conseller Delegat: Narcís Berberana Sáenz
Consellers Ajuntament:	Pau Pérez Herrero Dídac Nadal Abad Maurici Preciado Maydeu Enric Verdú Font
Consellers Sorea:	Emili Giralt Via Berta Mercadé Coral Josep Lluis Armenter
Secretari del Consell:	Oscar Martínez Guzman

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

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

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

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

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

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), dues persones representants de la Direcció i dues representants de les persones treballadores, que es reuneixen una vegada al trimestre.

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

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

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

Comitè de Gestió de l'Ètica i la Responsabilitat Social Corporativa (RSC): comitè transversal amb representants d'àrees representatives de l'empresa, dedicat bàsicament, a vetllar pel sistema de gestió de la gestió ètica i la RSC. 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 accions de RSC incloses al Pla de Gestió.

El Comitè de Medi Ambient: la seva funció és assegurar que el sistema de gestió ambiental és conforme a la norma ISO14001 i fer el seguiment de l'assoliment (amb resultats mesurables). Establir, implementar, mantenir i promoure la millora contínua del sistema ambiental, desenvolupar una cultura de cura i protecció pel medi ambient i interaccionar amb les parts interessades corresponents.

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

El Grup de Treball de Comunicació: té com a objectiu elaborar i implementar el Pla de comunicació tant intern com extern d'Ematsa.

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

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

Estructura d'Ematsa

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.7 MAGNITUDS ECONÒMIQUES

	2019	2020	2021
VALOR ECONÒMIC DIRECTE GENERAT (€)	**22.453.968**	**25.086.346**	**25.734.644**
Ingressos (€)	22.453.968	25.086.346	25.734.644
VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT (€)	**19.717.298**	**22.763.634**	**22.995.344**
Costos d'operacions (€	11.872.369	14.669.162	14.605.728
Salaris i beneficis d'empleats (€)	6.764.874	7.136.372	7.360.926
Pagaments a proveïdors de capital (€)	196.995	173.996	160.201
Impostos (€)	749.700	634.104	718.489
Recursos destinats a la comunitat (€)	133.360	150.000	150.000
VALOR ECONÒMIC RETINGUT (€)	**2.736.670**	**2.322.712**	**2.739.300**

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

3.8 GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès són tots aquells àmbits, persones, entitats o col·lectius sobre els quals l'activitat d'Ematsa pot produir un impacte social, ambiental o econòmic. La relació d'Ematsa amb els seus grups d'interès està estretament vinculada a la capacitat d'assolir amb èxit els seus objectius.

La comunicació amb els grups d'interès és continuada i habitual en el dia a dia de l'activitat d'Ematsa i pot variar en funció de cadascun d'ells i del moment. Per aquest motiu Ematsa fa un esforç constant per millorar els canals de comunicació. La fluïdesa i claredat d'aquesta comunicació són claus per identificar i entendre les expectatives dels diversos grups d'interès, i mantenir una bona entesa amb cadascun d'ells.

Els temes materials, o les materialitats identifiquen els aspectes més rellevants en la relació amb els grups d'interès i permeten l'encert en trobar futures actuacions per la millora de la relació amb elles. Les actuacions més significatives apareixen al contingut dels informes de sostenibilitat.

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

Vegeu annexos 1 i 2

3.9 SISTEMA INTEGRAT DE GESTIÓ

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

El SIG abasta tota l'activitat de la companyia i tracta de manera transversal la gestió de la qualitat del servei, la competència tècnica del laboratori d'assaig i de l'entitat d'inspecció, la cura pel medi ambient, la innocuïtat de l'aigua, la continuïtat del servei, l'ús eficient de l'energia i la seguretat i salut laboral.

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

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

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

ISO 9001. Gestió de qualitat

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

ISO 45001. Prevenció de riscos laborals

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

ISO 22000. Gestió del risc sanitari de l'aigua

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

ISO 14001. Gestió ambiental

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

ISO 17025. Laboratoris d'assaig

- Activitats de presa de mostres mediambientals i assaig:

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

Abast d'acreditació nº 142/LE354. Assajos en el sector mediambiental.

- Anàlisi toxicològiques i forenses:

En 2010, s'amplia l'acreditació a matrius pulverulentes i vegetals en la identificació de substàncies estupefaents i psicotròpiques.

Abast d'acreditació nº 142/LE1618. Anàlisis toxicològics i forenses.

ISO 17020. Entitats d'Inspecció

- Inspecció i mostreig en l'Àrea Mediambiental

Des de 2019, l'Entitat d'Inspecció i Control d'Ematsa, organitzativament inclosa dins de l'Àrea del Laboratori, s'ha acreditat per la "Entidad Nacional de Acreditación y Certificación" (ENAC) en l'àmbit d'inspecció d'aigües residuals i de residus que avala la seva competència tècnica en les activitats d'inspecció i mostreig que realitza en els àmbits indicats. Abast d'acreditació nº 449/EI754. Inspeccions en l'Àrea Mediambiental.

ISO 50001. Gestió energètica

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

ISO 22301. Continuïtat del servei

Certificat del 2021. El sistema de gestió de continuïtat del servei (SGCS) d'Ematsa està orientat a protegir i limitar l'impacte d'una interrupció de l'activitat, així com garantir la recuperació dels serveis. Amb la implantació d'aquest sistema Ematsa pretén disminuir la possibilitat que es produeixin incidents, en cas que es produeixin, estar preparada per respondre de forma adequada i poder reduir dràsticament el dany potencial d'aquests incidents.

3.10 PORTAL DE TRANSPARÈNCIA

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

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

Portal de transparència

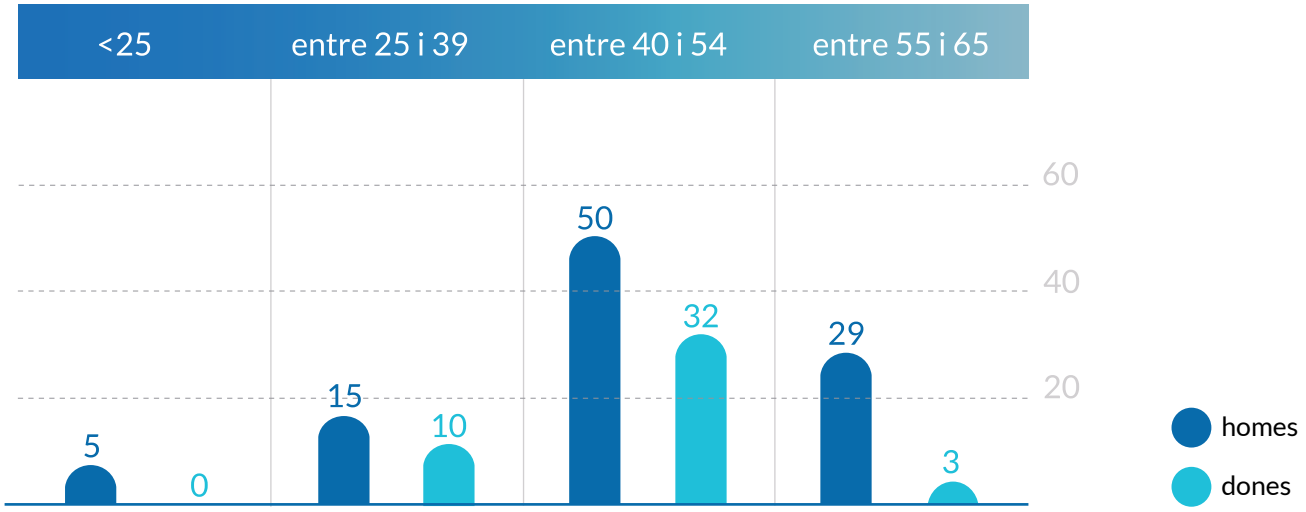




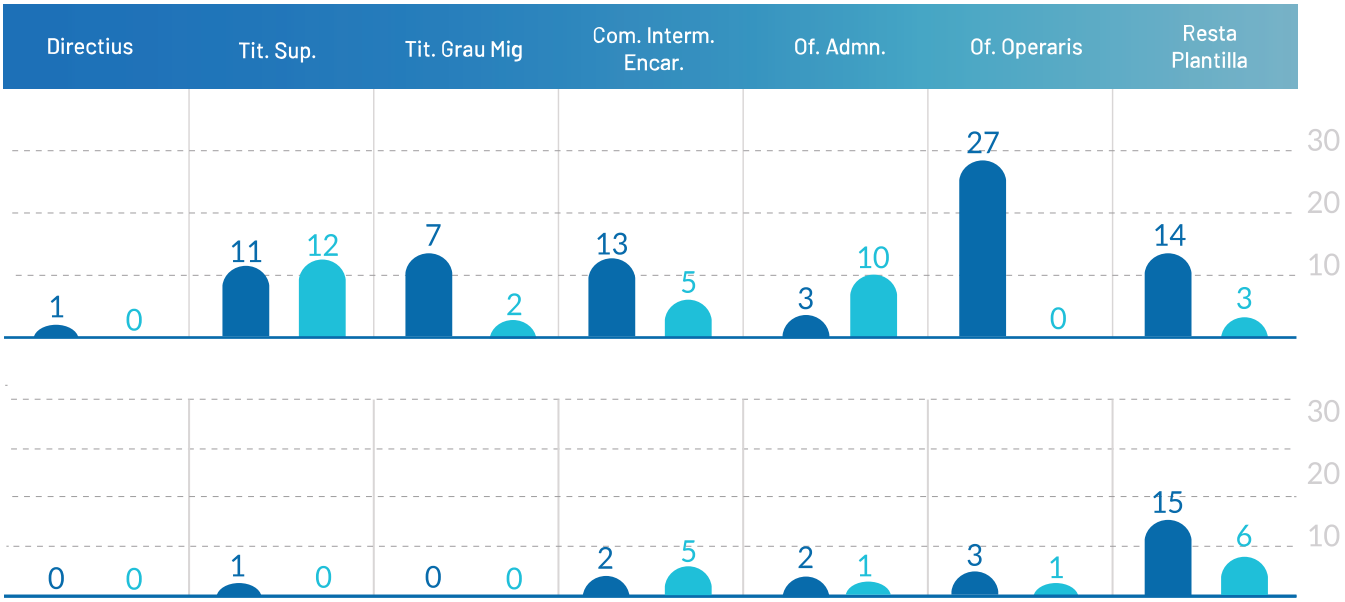
04

COMPROMÍS AMB L'EQUIP HUMÀ

Plantilla per edats i gènere



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



Baixes

	Directius		Tit. Sup.		Tit. Grau Mig		Com. Interm. Encar.		Of. Admn.		Of. Operaris		Resta Plantilla		Total	
	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D
Jubilació i prejubilació																
Acomiadament									1						1	
Finalització de contracte			1				1	1	2		4		9	8	17	8
Baixa voluntària				1												1
Varis			1												1	
Movilitat																
SUBTOTAL Sortides	0	0	2	1	0	0	1	1	3	0	4	0	9	8	19	9
Categoria socio professional						1				1			2		2	2
Conversió temporal a indefinit						1							1		1	1
TOTAL	0	0	2	1	0	2	1	1	3	1	4	0	12	8	22	12

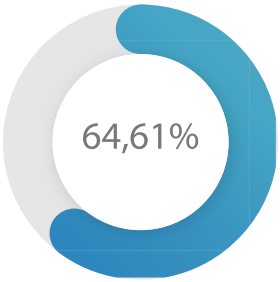
Incorporacions

	Directius		Tit. Sup.		Tit. Grau Mig		Com. Interm. Encar.		Of. Admn.		Of. Operaris		Resta Plantilla		Total	
	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D
Contractes Indefinits										1	2		1	1	3	2
Contratos Temporales																
En pràctiques																
En formació																
Per circumstàncies de la producció													7	8	7	8
Per obra i servei			1						1				1		3	
D'interinitat								3		1		1	2	2	2	7
De relleu																
Altres																
Movilidad			1												1	
Varis																
SUBTOTAL Incorporacions	0	0	2	0	0	0	0	3	1	2	2	1	11	11	16	17
Categoria socio professional				1	1		1								2	1
TOTAL	0	0	2	1	1	0	1	3	1	2	2	1	11	11	18	18

Retribució salarial

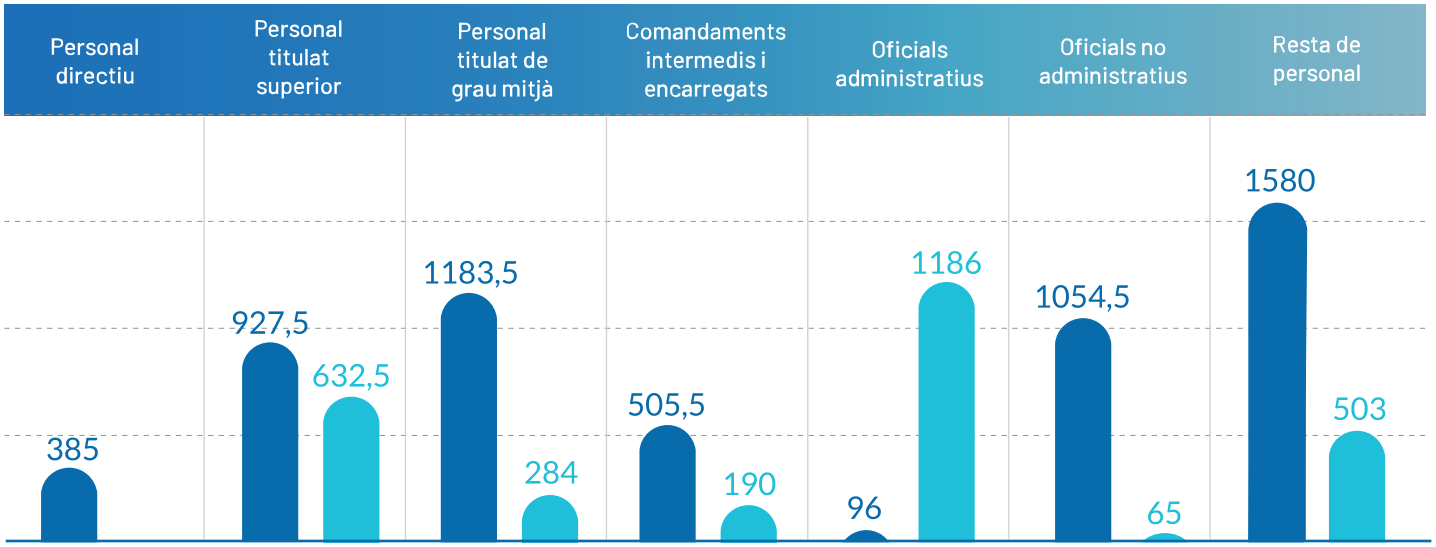
Grup professional	Àrea Administrativa	Àrea Operària	Àrea Tècnica
1	19.690,28 €	19.690,28 €	19.690,28 €
2B	27.848,44 €	28.363,84 €	28.492,60 €
2A	29.879,40 €	30.394,80 €	30.652,32 €
3B	31.591,36 €	31.720,12 €	32.235,40 €
3A	33.733,04 €	33.990,68 €	34.505,84 €
4	34.036,60 €	36.097,60 €	36.612,76 €
5	36.942,64 €	36.942,64 €	40.807,00 €
6	37.012,64 €	37.012,64 €	42.165,08 €

4.2 TALENT I FORMACIÓ

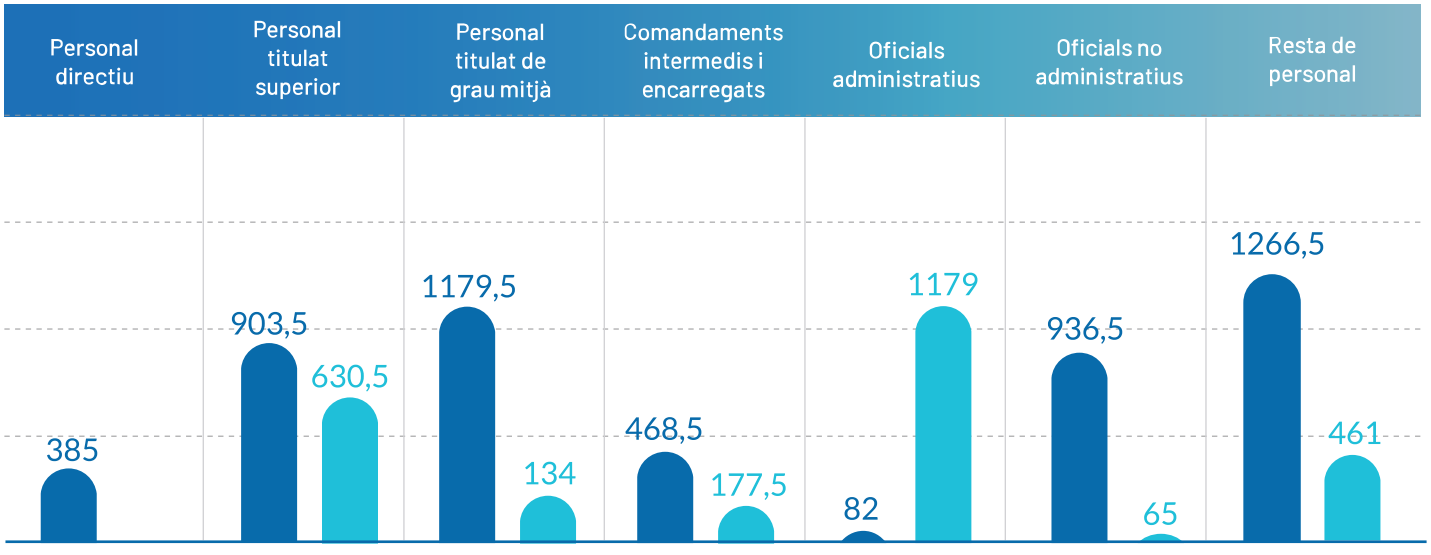


Hores de formació per empleat durant el 2021

Hores de formació per categoria



Hores de formació telemàtica per categoria



4.3 COMUNICACIÓ I PARTICIPACIÓ

Manual de benvinguda

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

Els canals de comunicació dins l'empresa són múltiples (reunions, taulells d'anuncis, etc.) Volem destacar, però la nostra newsletter. Mensualment s'envia a tots els treballadors en actiu i jubilats que ho demanen i explica el més rellevant de l'actualitat de la companyia. Al voltant del 60% de les persones als qui se'ls envia la newsletter l'obren regularment. Per tal de fomentar-ne l'ús s'ha creat la figura dels influencers, són 5 persones treballadores de la companyia que s'han ofert voluntàries per sondejar temes d'interès dins els seus departaments i ajudar a verificar que els continguts que apareixen a la newsletter siguin efectivament rellevants i d'interès pel personal de la companyia i que, alhora, no en manqui cap que sigui rellevant pel personal.

Bústies de bones idees

El personal d'Ematsa disposa de bústies virtuals i físiques per fer propostes de millora de tot allò que consideri oportú. També hi ha bústies per fer suggeriments i alertar de perills per la seguretat a la seva activitat professional o pels processos tècnics que gestiona la companyia. Durant el 2021 s'ha recollit un suggeriment que finalment no s'ha pogut implantar. Des de la posada en funcionament de la bústia (l'any 2015) s'han rebut 159 suggeriments i se n'han implantat 80 (49%).



4.4 IGUALTAT I CONCILIACIÓ

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

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

El Pla d'Igualtat d'Ematsa es un conjunt de mesures fruit d'una diagnosi de situació adreçat a garantir la igualtat de tracte i d'oportunitats en matèria de gènere.

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

Activitats dutes a terme durant l'any 2021:

11/02/21	**Dia de les Dones i les Nenes en la Ciència.** Denominació de les sales de les diferents seus amb nom de dones científiques
01/06/21	Incorporació alumna FP DUAL Promoció d'igualtat de gènere
21/06/21	**Dia Internacional per a l'Educació No Sexista.** Difusió píndola informativa Claus per a la utilització d'una comunicació inclusiva
08/10/21	Llançament formacions per tota la plantilla: "*Recomendaciones para una Comunicación Inclusiva*" i "*Cómo gestionar la diversidad en el entorno laboral?*"
25/11/21	**Dia Internacional per a l'eliminació de la violència envers les dones.** Difusió píndola informativa Servei d'Atenció a les víctimes de la violència masclista. Repartiment polseres campanya Respecta'm Aj. Tarragona.
23 i 24 /12/21	**Vigília Nadal.** Difusió píndola Joguines, contes i jocs: com evitar el biaix de gènere. Difusió píndola Estereotips en joguines: com trencar-los.

4.5 CODI ÈTIC

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

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

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

El Codi Ètic d'Ematsa existeix des de l'agost del 2015. La darrera versió ha estat proposada i elaborada pel (CEPRAN) Comitè d'Ètica i Prevenció del Risc Penal d'Ematsa i figura com Annex al Model de Prevenció, Detecció i Gestió de Riscos Penals i fou aprovada pel Consell d'Administració d'EMATSA en la reunió del 20 d'abril de 2020.

Codi ètic



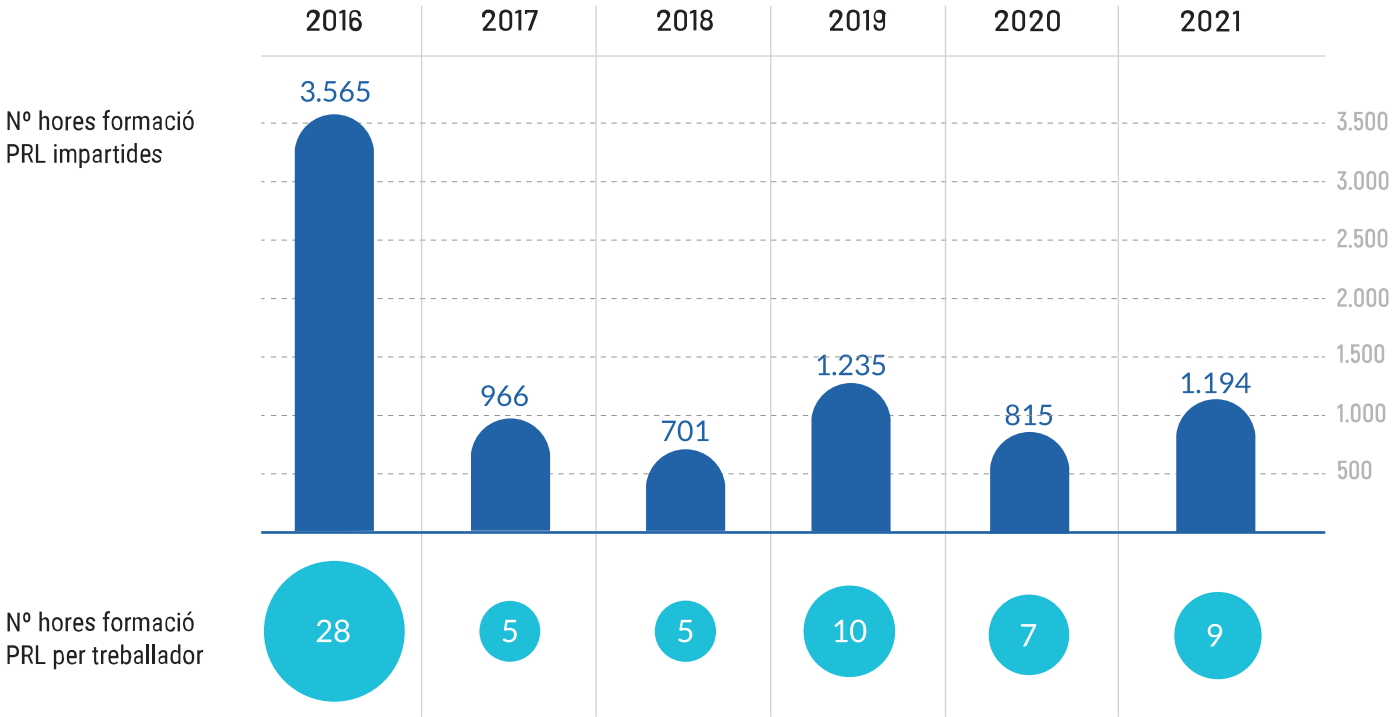
4.6 SEGURETAT I SALUT LABORAL (SSL)

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

Activitats preventives

Durant el 2021 s'ha dut a terme 22 accions formatives en SSL. Les més representatives han estat dedicades a:

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



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

Vigilància de la salut

A tots els empleats d'Ematsa se'ls ofereix anualment, un examen de vigilància de la salut (revisió mèdica), en funció dels riscos associats al seu lloc de treball, d'acord amb l'article 22 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals. El Comitè de Seguretat i Salut va acordar l'obligatorietat del reconeixement mèdic en el cas concret de llocs de treball que puguin originar malalties professionals, o en els que l'estat de salut del treballador pugui suposar un risc per a ell mateix. Durant el 2021, la taxa d'empleats que han assistit al reconeixement mèdic en aquests casos ha estat del 100%, i al global de l'empresa ha sigut del 93%.

Sinistralitat laboral

Dades més rellevants durant el 2021:

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

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

Inversió i despeses en seguretat i salut laboral

Novament en un any complex com el 2021, s'ha treballat a contrarellotge per assegurar, com sempre, la seguretat i salut de tots els treballadors aplicant diferents mesures de protecció. A Ematsa es va arribar a un 40% del personal teletreballant i les activitats obligatòriament presencials van continuar reestructurades per mantenir les mesures de seguretat: equips de treball actuant separats, cita prèvia per a l'oficina comercial, entrada esglaonada i aforament limitat a vestidors i zones comunes, separació mitjançant mampares de metacrilat, ús generalitzat de, termòmetres d'infrarojos, mascaretes, gel hidroalcohòlic i esprais desinfectants, protocols de neteja reforçats, identificació de contactes estrets, etc.

4.7 PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN MATÈRIA D'ASSETJAMENT

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

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

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

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

Durant el 2021 es va treballar en la redacció de la nova versió del "Protocol per la detecció, prevenció i actuació davant l'assetjament". S'actualitza amb la voluntat de millorar-lo, adaptant-lo a la realitat i corregint algunes deficiències relacionades amb els terminis i les persones que hi intervenen. Està prevista la seva signatura pel primer trimestre de 2022.

Principals novetats de la darrera versió:

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





05

SERVEI A LES PERSONES

5.1 CANALS D'ATENCIÓ AL CLIENT

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

Oficina d'atenció al client

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

Durant el 2020 va entrar en funcionament el sistema d'atenció presencial amb cita prèvia.

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

L'horari d'atenció d'aquest canal és de dilluns a divendres de 8 a 15 hores. A través d'aquesta línia gratuïta l'any 2021 s'han atès les trucades corresponents a consultes i gestions del servei que 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 del clavegueram i presència de plagues del clavegueram a la via pública).

Oficina virtual

A través del portal web d'Ematsa 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.

Altres canals no presencials

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

Twitter

El 22 de març de 2014, coincidint amb la celebració del Dia Mundial de l'Aigua, Ematsa va fer públic el compte de Twitter: @ematsa. D'aquesta manera es va obrir un nou canal d'atenció al client adaptant-se al cada vegada més estès ús de les xarxes socials. Durant l'any 2021 es van finalitzar positivament 29 converses relacionades amb consultes del servei.

WhatsApp

Canal d'atenció al client per informacions, consultes, reclamacions i suggeriments a través de WhatsApp (+34 618 033 205). L'horari és en dies laborables de 8h a 15h.

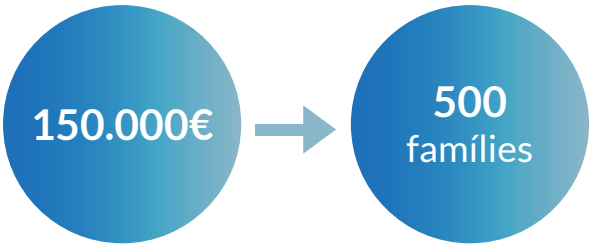


Durant el 2021 es van realitzar un total de 31.790 gestions a través de tots els canals d'atenció al client.

5.2 FONS SOCIAL

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

Per tal de continuar donant resposta a les necessitats socials existents, cada any s'han signat les renovacions dels Convenis que encara són vigents, mantenint el Fons Social durant el 2021 en els **150.000€**. El nombre de famílies beneficiàries del fons s'ha anat incrementant, fins arribar a la xifra d'unes **500 famílies.**



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

D'altra banda Ematsa, de forma conjunta amb l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Tarragona, han materialitzat en un protocol d'accés i gestió de l'ús de **comptadors solidaris** (23 en total). Una iniciativa que va endegar al 2020 amb motiu de la pandèmia; en unes circumstàncies en les que es va decretar confinament domiciliari i en el que les fonts públiques estaven tancades per evitar contagis. El suport a les famílies en situació de vulnerabilitat s'ha anat adaptant als nous escenaris de restriccions i han continuat pal·liant la pobresa energètica i l'accés als subministraments bàsics de la ciutadania en situació d'exclusió social.

5.3 GESTIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS

Durant l'any 2021 Ematsa ha registrat formalment **1.069 queixes i reclamacions**. Tan sols un 6% han estat ateses fora de termini.

Queixes 2021

Servei de laboratori, queixes ambientals, Enginyeria i Obres, Depuració Clavegueram,

Distribució i producció .

5 corresponen al servei de laboratori.

113 queixes corresponent a abastament d'aigua potable de les quals 75 són per problemes de pressió i 35 per incidències amb la qualitat d'aigua.

No hi ha hagut cap queixa en relació a aspectes ambientals.

527 queixes corresponen a la gestió del clavegueram fonamentalment per olors

422 de la unitat comercial i clients, que representa un 0,66% sobre el total de clients (63.885)

Distribució per causes més comunes

- 270 fuites interiors
- 51 errors de lectura
- 18 estimacions incorrectes de consum
- 14 consum acumulat
- 13 qualitat del servei
- 12 reclamacions oficials
- 12 cobraments i impagats
- 12 error en la instal·lació
- 8 verificacions oficials de comptador
- 8 conceptes facturació erronis
- 4 altres

5.4 ENQUESTA SATISFACCIÓ CLIENTS

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

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

Els objectius de l'enquesta són:

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

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

L'any 2021 els índexs de satisfacció global del client amb Ematsa, en una escala de 10 van ser a Tarragona 6,97, a la Canonja 7,54, als Pallaresos 7,23 i al Catllar 7,06.

	TARRAGONA	EVOL.	LA CANONJA	EVOL.	ELS PALLARESOS	EVOL.	EL CATLLAR	EVOL.
ORGANOLÈPSIA								
La qualitat de l'aigua	5,75	- 0,39	5,84	+ 0,36	6,06	- 0,26	6,21	- 0,07
SERVEI								
La continuïtat del subministrament	8,81	- 0,26	8,82	- 0,27	8,84	+ 0,19	8,29	+ 0,12
La pressió amb la que arriba l'aigua a casa seva	7,81	- 0,48	7,57	+ 0,02	7,71	+ 0,40	7,31	+ 0,28
FACTURA								
La claredat de la factura	7,34	+ 0,10	7,04	- 0,52	6,85	- 0,43	7,10	+ 0,25
PREU								
Preu	5,17	- 0,14	5,74	- 0,24	5,14	- 0,41	5,30	+ 0,45
VALORACIÓ GLOBAL	6,97	- 0,24	7,54	+ 0,01	7,23	- 0,03	7,06	+ 0,07

5.5 TALLS PROGRAMATS

Conscients que treballem per les persones i la seva comoditat, des del 2017 Ematsa ha repartit aigua embotellada, per garantir el benestar dels nostres públics, en tots aquells talls de subministrament programats de més de 4 hores. Tot i això, des de l'arribada de la pandèmia al 2020, Ematsa no ha pogut oferir el servei de repartiment d'aigua en els 10 talls de subministrament de més de 4 hores registrats al 2021. La decisió va ser presa, en base de les recomanacions governamentals, tenint en compte la seguretat dels ciutadans en l'àmbit de la salut i per disminuir al màxim els contactes físics entre persones. Malgrat aquest parèntesi, des d'Ematsa es té intenció de reactivar els subministraments d'aigua embotellada, tan aviat com sigui possible, per seguir estant al costat de les persones.





06

COMUNITAT LOCAL

6.1 1A JORNADA A TARRAGONA DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

Ematsa, juntament amb la Xarxa Santa Tecla i BASF va organitzar la primera Jornada pel Desenvolupament Sostenible a Tarragona.

Es va celebrar el dijous 25 de novembre al Seminari de Tarragona i va comptar amb prop de 100 assistents, entre els que van ser-hi de manera presencial i els que van fer-ho via streaming. Durant la trobada es van analitzar els reptes de futur que planteja l'emergència climàtica, especialment per a serveis bàsics, com és l'abastament i el sanejament de l'aigua.

Veure vídeo resum



6.2 PARC DE NADAL EMATSA *Parc de Nadal de Tarragona 2021-22*

Ematsa, un cop més, va estar present al Parc de Nadal de Tarragona. Després de l'aturada forçada per la pandèmia el Nadal del 2020, el 2021 es va mantenir el format de tallers infantils amb una nova activitat tipus Scape Room per a infants de 9 a 12 anys que es realitzava cada 30 minuts durant tots els dies del Parc de Nadal.

L'oferta de tallers general estava adaptada a infants de 3 a 12 anys i les iniciatives pretenien conscienciar de manera divertida i atractiva sobre la delicadesa d'un recurs tan necessari com l'aigua. L'organització va adaptar el Parc a les mesures de prevenció adients de la Covid19 que van aprovar les autoritats sanitàries.

Durant els nou dies del Parc Infantil de Nadal de Tarragona, van participar en les 3 iniciatives d'Ematsa aproximadament un miler i mig d'infants.



6.3 26ª SETMANA DE LA CIÈNCIA

Un cop més, Ematsa va ser present a la Setmana de la Ciència impulsada per la Fundació Catalana per a la Recerca i la Innovació (FCRI). En l'edició 2021, s'han elaborat dues propostes en format online que estan publicades al canal de Youtube d'Ematsa.

En un dels vídeos, el tècnic de microbiologia del Laboratori, Antoni Oliver, explica la participació d'Ematsa en el projecte NEREUS, un estudi global de bacteris resistents a antibiòtics a les estacions depuradores d'aigües residuals.

Veure vídeo

En el segon vídeo, l'adjunt a l'àrea de Depuració, Daniel Colilla, explica els nous mètodes d'anàlisi lliures de generació de residus a les estacions depuradores d'aigües residuals.

Veure vídeo



6.4 TARRAQUANINS

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

Aquest ha estat el cinquè any consecutiu que el Club dels Tarraconins i Ematsa han organitzat el cicle teatral d'espectacles infantils i familiars sobre la cura i el respecte de l'aigua. Els dies 16, 17 i 18 d'agost del 2021 es van fer tres sessions diàries i es van posar en escena 3 espectacles diferents.

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

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

6.5 2ª CAMINADA SOBRE LA MINA DE L'ARQUEBISBE



Al voltant de 50 persones van participar a la 2ª Caminada per conèixer la Mina de l'Arquebisbe. La passejada és fruit d'una col·laboració entre la Biblioteca Hemeroteca Municipal (BHMT) i Ematsa. La ruta va incloure una aturada als dos darrers respiralls de la Mina en el seu recorregut cap a Tarragona, una la visita a les instal·lacions d'Ematsa i una parada al Dipòsit de l'Oliva per gaudir d'una vista privilegiada del sifó que permetia l'arribada de l'aigua al punt més elevat de la ciutat. La passejada la va culminar un recorregut per la Torre de les Aigües i les 4 fonts que abastien la ciutat amb l'aigua de la Mina.

Rafael Torrico va guiar els participants i els va oferir tota mena d'explicacions tècniques i històriques acumulades en la seva vasta experiència en tasques d'identificació, preservació i control d'aquesta infraestructura.

6.6 FONTS REFRIGERADES

Aquest 2021 Ematsa ha instal·lat les primeres fonts refrigerades a la Rambla Nova a tocar de la plaça Imperial Tarraco i al passeig de les Palmeres de Tarragona, a tocar de la Rambla Vella.

Les fonts tenen tres aixetes, una permet beure directament, l'altra està pensada per omplir recipients i la tercera és a la part baixa perquè els animals de companyia també puguin beure. El sortidor compta amb una pintura antivandàlica i, a més de la connexió a la xarxa d'aigua, compta amb subministrament elèctric per mantenir l'aigua refrigerada a uns 15º.

Aquestes noves fonts es van afegir a les fonts connectades a la xarxa pública d'abastament d'aigua potable de la comunitat de serveis i de les quals Ematsa s'encarrega de garantir el correcte funcionament.

A més, el Laboratori de la companyia d'aigües s'encarrega de fer el control de la qualitat sanitària de l'aigua, una informació que la ciutadania té disponible al Portal de Dades Obertes de l'Ajuntament de Tarragona.



Veure mapa

6.7 30ª MITJA MARATÓ + 10K 'CIUTAT DE TARRAGONA'

Més de 1.300 atletes van participar amb èxit a la Mitja Marató més sostenible.

Un total de 1.348 atletes van participar diumenge 28/11/19 a la 30a edició de la Mitja Marató + 10k Ciutat de Tarragona, marcada pel vent i per l'aposta de la sostenibilitat gràcies a la col·laboració d'Ematsa.

Igual que en l'edició anterior, Ematsa va col·laborar amb els organitzadors, (Patronat Municipal d'Esports de Tarragona), amb la instal·lació de 4 punts d'hidratació. Aquests avituallaments es van fer amb gots de paper cartró, eliminant la petjada ambiental que suposa l'ús d'ampolles de plàstic.



6.8 PLA D'ACCIÓ SOCIAL

Ematsa va presentar, en el marc del Dia Mundial de l'Aigua, el Pla d'Acció Social 2021, un conjunt d'iniciatives i accions per garantir l'accés universal a un servei essencial.

El Pla d'Acció Social marca una línia de continuïtat per als propers anys orientada al desenvolupament de la comunitat i els municipis on la companyia d'aigües presta el servei, Tarragona, la Canonja, els Pallaresos i el Catllar. Per això, el document recull iniciatives creades en aliança amb els consistoris, la comunitat educativa i agents econòmics i socials del territori, com els mecanismes de suport per a famílies vulnerables creats amb els serveis d'atenció social municipals, el projecte EscolAQUA que impulsa activitats de divulgació del cicle integral de l'aigua a les escoles o els doctorats industrials coordinats amb la URV per desenvolupar projectes d'I+D+i aplicats al cicle de l'aigua.

4 línies estratègiques 20 accions

El Pla fixa 20 accions a dur a terme durant aquest any i tenen associades 27 indicadors per garantir-ne el seguiment i compliment. El document s'estructura en les quatre línies mestres que articulen la gestió de la companyia:

COMPROMÍS AMB
LES PERSONES
Contribuir al benestar, garantir l'accés universal a l'aigua, la seguretat i salut del personal i la igualtat d'oportunitats.

COMPROMÍS AMB
EL MEDI AMBIENT
Reduir els impactes ambientals i integrar l'economia circular en tots el processos.

COMPROMÍS AMB
LA TECNOLOGIA I LA INNOVACIÓ

Promoure la innovació i el pensament disruptiu per eficienciar processos.

COMPROMÍS AMB
LA SOSTENIBILITAT

Garantir la seguretat, perdurabilitat i continuïtat de servei minimitzant els riscos.

El Pla d'Acció Social està alineat amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible 2030 de les Nacions Unides, una iniciativa de consens internacional que fa una crida global a actuar davant l'emergència climàtica. Ematsa ha incorporat en la seva planificació estratègica aquest guia que fixa els camins que cal transitar per un futur sostenible i possible.

Pla d'acció social 2021

VIA2030

Aquest 2021 s'ha aprovat el VIA 2030, el pla estratègic per als propers 10 anys d'Ematsa. Un cop finalitzada la fase d'aportacions, el Pla compta amb 4 pilars estratègics, 14 iniciatives i 103 projectes que s'aniran desplegant per fases fins al 2030.

El VIA 2030 s'incorpora a partir d'ara com a eix transversal i guia de la nostra activitat. Per aquest motiu, hem creat una imatge gràfica, que complementa la imatge corporativa habitual d'Ematsa. La nova imatge és el resultat de la combinació de la roda de colors que s'identifica amb el Objectius de Desenvolupament Sostenible i els colors corporatius que hem incorporat en el nou Pla.

Via 2030

.



6.9 SANTA TECLA 2021

Aquest 2021 Ematsa s'ha estrenat a les Festes de Santa Tecla. D'una banda mitjançant l'Operació Aigua una exposició produïda per AGBAR, sobre la situació actual i futura de la disponibilitat d'aigua al planeta ubicada a la Rambla Nova entre el 13 de setembre i el 4 d'octubre.

I de l'altra, i coincidint amb la celebració dels 700 anys de l'arribada de la relíquia del braç de Santa Tecla a la ciutat, es va impulsar la producció d'un monòleg teatralitzat sobre la complexa gestió de l'aigua a la Tarragona medieval de l'any 1.383. La proposta es va dur a terme a través d'Itínere Turisme i Cultura SL. amb l'assessorament històric de l'Institut Català d'Arqueologia Clàssica (ICAC) i fou interpretat per l'actriu i narradora, Assumpta Mercader.

A més, Ematsa també va col·laborar amb la Peonada Popular amb la instal·lació d'un Punt d'Hidratació, així com els dies del lluïment del seguici popular a la Plaça de la Font.









6.10 TARRACO VIVA

PROJECTE URCEUS

La gerra URCEUS és una peça pensada per a beure aigua de l'aixeta que s'inspira en les gerres de ceràmica comuna fabricades i utilitzades a l'època romana, i que s'ha redissenyat per adaptar-la a les funcionalitats i les formes del segle XXI.

A partir d'una recerca arqueològica, realitzada per la investigadora adscrita de l'ICAC, Esperança Huguet, sobre peces ceràmiques localitzades en els jaciments de Tarragona es va establir el recipient més adequat per a ús domèstic o de taula. Aquest va ser el que en època romana s'anomenava Urceus i que convivia amb d'altres recipients, com per exemple les àmfores, a la taula i al rebost. El recipient conserva les mesures habituals de les gerres, III sextaris o semicongius, que equival a 1'64l.

Un cop seleccionada la peça arqueològica, es va iniciar un procés d'adaptació que va dur a terme Glòria Sabaté, alumna del CFGS de Modelisme i Matriceria Ceràmica, a través de les seves pràctiques d'aquesta nova formació impulsada per l'Escola d'Art de la Diputació de Tarragona i l'Institut de l'Ebre. En col·laboració amb l'empresa de disseny Banzai Turba, es va crear un model actual inspirat en la Urceus romana i que fou creada de manera artesana.

Ematsa ha coordinat aquesta iniciativa amb l'objectiu de contribuir a la reducció de l'ús del plàstic en el consum d'aigua amb una gerra ceràmica i, al mateix temps, promoure el coneixement i la divulgació del patrimoni històric de Tarragona.

Veure vídeo

FRONTINUS

Ematsa va repetir la seva participació al festival de recreació històrica Tarraco Viva amb un espectacle, en petit format, sobre la gestió de l'aigua en l'època romana. L'obra ens explica com els romans gestionaven l'abastiment d'aigües de les ciutats i les grans obres d'enginyeria que van construir. El monòleg "Frontinus, curator aquarum", interpretat per Jaume Martell d'Itínere Turisme i Cultura SL. que es posa en la pell del Curator AQUARUM, el qual gestiona les aigües de Roma i que visita Tàrraco, es va represetnar entre l'Antiga Audiència i les Muralles els dies 22, 23, 28 i 29 de maig.

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



Veure tràiler

6.11 CÀMERA PANORÀMICA TV3

Ematsa i la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA) han establert un acord per instal·lar una càmera paisatgística al punt més alt de l'edifici de La Muntanyeta.

La càmera d'El temps Tarragona

La privilegiada ubicació de les instal·lacions permet gaudir d'una àmplia panoràmica de Tarragona i el seu entorn i resulta un punt d'interès per a la CCMA per prendre imatges que difondrà a través del seus canals de televisió. Principalment, les imatges preses des de la Muntanyeta seran les que apareixeran durant la transmissió de la previsió meteorològica a l'espai El Temps, però serveixen també per cobrir qualsevol àmbit informatiu.

Es tracta d'un acord que la CCMA ja té establert amb altres entitats, com el CAT a l'Ampolla, i que permet donar a conèixer indrets d'interès de tota la geografia catalana.



Veure vídeo

6.12 CERTIFICACIÓ D'EXCEL·LÈNCIA EN FP DUAL

Ematsa ha obtingut el segell de Qualitat del servei de Formació Professional Dual en la categoria d'Excel·lència amb la col·laboració de l'Institut Comte de Rius.

L'acreditació reconeix la bona col·laboració establerta entre els centres educatius i la companyia per acollir alumnes en estades de pràctiques.

En el procés d'auditoria es destaca el compromís d'Ematsa amb la formació del personal en pràctiques que acull, específicament en estada de formació dual. En aquest sentit, Ematsa compta amb plans d'acollida i itineraris formatius complementaris que permeten integrar aquesta figura com a part de l'equip des de l'inici de l'estada en pràctiques.

El programa de formació dual està pensat per teixir vincles entre l'empresa i els centres educatius per potenciar l'ocupabilitat dels estudiants i la competitivitat del territori. La figura de l'estudiant en pràctiques de la modalitat Dual és habitual en el dia a dia d'Ematsa des de l'any 2014. En l'actualitat, l'empresa, a més de l'INS Comte de Rius, col·labora amb l'IES Pere Martell, l'Escola Joan XXIII, l'IES Vidal i Barraquer i l'IES Gaudí.

Reconeixement de l'empresa

FP dual

Acreditació d'excel·lència

6.13 ACTES DIA MUNDIAL DE L'AIGUA

JORNADA DONACIÓ SANG

El dia 23, seguint amb la celebració del Dia Mundial de l'Aigua, el Banc de Sang va organitzar una jornada de donació de sang a Ematsa. 31 persones de l'equip van passar al llarg del matí per la Sala Fòrum a donar sang.



6.14 TARRAGONA RÀDIO

El dilluns 7 de juny, l'emissora municipal Tarragona Radio va fer un programa especial de 10 a 11h des de la Sala Fòrum d'Ematsa amb motiu del Dia Mundial del Medi Ambient.

Durant una hora, es van tractar alguns dels projectes i accions d'Ematsa amb la particpació de Judit Ramon, Dioni Camacho, Rafa Torrico, Javi Larpa, Paco Oliva i Jordi Vallvé. Es tracta d'una iniciativa que es va dur a terme els anys 2018 i 2019 i que l'any passat es va cancel·lar per la crisi sanitària.

El programa, que es fa en horari de matí i que té una audiència mitjana diària de 10 mil oients i 20.000 entrades al web.

Escoltar programa



6.15 WORKSHOP SGI GREEN SKILLS IN VET

A l'octubre de 2021, Ematsa va acollir el primer taller sectorial del projecte europeu 'Green Skills in VET', una iniciativa impulsada per SGI Europe i la Federació Europea d'Empresaris d'Educació (EFEE), dues entitats que han sumat esforços per posar en comú els continguts del sector educatiu i les necessitats futures de tres serveis públics clau com són el transport, l'aigua i l'energia. L'objectiu del projecte era generar sinergies que permetin el foment i la formació de mà d'obra qualificada per aquests serveis i materialitzar la transició verda.

El taller sectorial va estar dedicat a les competències formatives necessàries en el sector de l'aigua i va comptar amb la participació de l'Escola de l'Aigua d'Agbar. Una trentena d'especialistes d'arreu d'Europa van participar a la trobada de manera presencial o telemàtica.



6.16 ANÀLISI AIGÜES RESIDUALS COM INDICADOR DE SALUT PÚBLICA

El dimecres 24 de març es va presentar als mitjans de comunicació el sistema de detecció de la presència de SARS–CoV2 a les aigües residuals que realitza el Laboratori d'Ematsa en col·laboració amb el Departament de Salut.

El Laboratori realitza l'anàlisi de les aigües residuals per detectar i quantificar la presència del virus des de l'abril de 2020. Les dades recollides permeten monitorar la quantitat de material genètic de SARS-CoV2 i el Departament de Salut les correlaciona amb les seves dades epidemiològiques. Les conclusions extretes assenyalen que el nivell i les tendències de la circulació de SARS-CoV2 a les aigües residuals es corresponen, anticipadament, amb la incidència de casos diagnosticats.

Veure vídeo



07

CADENA DE SUBMINISTRAMENT

7.1 PRINCIPALS PROVEÏDORS

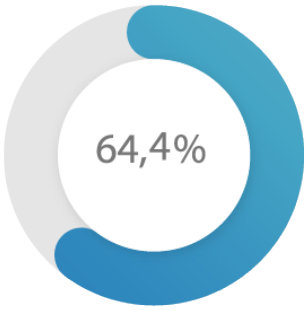
En la seva cadena de subministrament Ematsa distingeix d'una banda a proveïdors de matèries primeres i materials diversos i de l'altra a proveïdors de serveis.

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

Els serveis contractats de manera més habitual són:

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

El 64,40% **de la despesa està feta a proveïdors LOCALS, és a dir, amb seu social o establiment permanent dins la província de Tarragona.** Cal matisar que es tracta de productes i serveis entre els quals hi ha disponible una mínima alternativa en el mercat.



Proveïdores LOCALS

Amb **232 proveïdors** s'hi ha registrat un volum d'operacions superior a 3.000 €. Tot i no estar obligats a presentar el model 347, optem per seguir emprant aquest límit d'operacions per a identificar els nostres proveïdors més significatius.

Durant el 2021, els proveïdors principals de la cadena de subministrament d'Ematsa han estat 20, els quals representen un 74% del volum.



7.2 SELECCIÓ DE PROVEÏDORS

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

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

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

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





08
MEDI AMBIENT

8.1 XARXES DE RETENCIÓ DE RESIDUS

Al juliol del 2021, es va instal·lar el primer punt en un col·lector de la platja del Miracle i, posteriorment, es van ampliar a un altre col·lector de la mateixa platja, a la desembocadura del Francolí i a la platja de l'Arrabassada. Les xarxes retenen els residus sòlids per evitar que s'aboquin al medi natural en episodis de pluges intenses.



El projecte d'Ematsa de control de vessaments al medi ha generat interès en localitats i operadores amb problemàtiques similars. Així, la iniciativa es va presentar a la Comissió de Platges que impulsa l'ACA i, el passat 18 de novembre, el responsable del projecte, Jose Molina, també va participar al Webinar organitzat per Agbar orientat a exposar experiències operatives per evitar la contaminació per sòlids flotants en aigües costaneres.

8.2 NATURALITZACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS

Caixes niu i hotels d'insectes

A l'EDAR del Port de Tarragona, Ematsa va endegar un projecte de naturalització de les instal·lacions de depuració d'aigua que té com a objectiu recuperar i preservar la biodiversitat del seu entorn.

Per això, es van instal·lar caixes niu als arbres del recinte de l'EDAR, caixes niu per ratpenats en l'edifici i un hotel d'insectes. A més, s'han dut a terme millores de les zones herbàcies amb plantes autòctones. Una acció que s'alinea amb el nostre PLA VIA2030 i amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible de l'agenda 2030.

Biotroncs

Aquest darrer any, s'ha posat en marxa la iniciativa Biotroncs. Es tracta d'una acció que es duu a terme quan es realitzen neteges a l'entorn de les instal·lacions d'Ematsa d'arbres morts o que poden produir desperfectes, després de tallar-los s'ha optat per deixar-los per tal que siguin espais que pugin ser ocupats per la fauna autòctona.

Els troncs tallats generen biodiversitat en convertir-se en hotels d'insectes que faciliten aliment als ocells.





8.3 PLAQUES SOLARS

Els Dipòsits Generals de la Muntanyeta compten amb una instal·lació de plaques solars a la coberta superior amb una potència instal·lada de 53,7 kWh. D'aquesta manera, Ematsa avança cap a l'eliminació de l'ús de combustibles fòssils i aposta per fonts renovables per a seguir prestant el servei amb eficiència i eficàcia.

Des de la seva instal·lació, les plaques fotovoltaiques instal·lades als Dipòsits Generals han estat en certs moments puntuals de demanda moderada, capaços d'abastir amb energia solar autoproduïda les instal·lacions de la Seu d'Ematsa, tal i com va passar el dissabte 23 d'octubre per primer cop en la història d'Ematsa. Queda camí per recórrer, però es fan passes en la bona direcció.



8.4 SISTEMA DE GESTIÓ AMBIENTAL

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

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

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

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

consum de matèries primeres i productes, generació de residus, emissions a l'atmosfera i acústiques, etc.

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

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

Es consideren aspectes ambientals directes aquells sobre els quals la companyia té plena capacitat d'actuació i en aquest cas són de control i seguiment obligat. En el cas dels aspectes ambientals indirectes s'avaluen considerant el grau de contaminació potencial, la freqüència i el tipus de gestió que en fa el

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

Aspectes ambientals directes significatius destacats:

A les oficines:

- Consum de paper

A la divisió Distribució i producció d'aigua potable:

- Generació de fibrociment (CER 170605).
- Consum d'hipoclorit.

A Obres d'Explotació:

- Consum de benzina i gasoil (combustible fòssil).

A la gestió del Clavegueram:

- Generació de soroll per part dels equips de manteniment i neteja.
- Emissions de gasos i partícules dels vehicles.
- Filtrat d'aigües residuals al subsol.
- Generació d'envasos metàl·lics contaminats (CER 150110).

A la divisió de Depuració:

- Residus de laboratori de procés EDAR Tarragona (CER160506).
- Generació de greixos de l'EDAR de Tarragona Nord - Altafulla (CER 190813).

Laboratori:

- Residus de dissolvents halogenats (CER 140602).

Serveis auxiliars:

- Generació de residus d'acumuladors que contenen Hg, Cd i Pb (CER 200133).

Vehicles:

- Emissions de gasos i partícules de combustió.

Aspectes Ambientals indirectes (dels nostres proveïdors):

- Consum de combustible de vehicles i equips de treball utilitzats en obres de construcció.

** CER: Codi Europeu de Residus*



Intensitat ús energia 2021

AIGUA POTABLE	m^3 aigua posada en xarxa	kWh consum	MJ (1 kWh= 3,6 MJ)	% del total del consum elèctric	intensitat en kWh/m3
Operacions (captació, potabilització i distribució)	10.389.333	1.007.793	3.628.055	16,78%	0,10
AIGUA RESIDUAL	**m^3 aigua depurada**	**kWh consum**	**MJ (1 kWh= 3,6 MJ)**	**% del total del consum elèctric**	**intensitat en kWh/m3**
EBARs TGN	-	597.778	2.152.001	9,95%	
EDAR TGN	8.748.051	2.898.326	10.433.974	48,27%	0,40
EBARs TGN Nord	-	543.559	1.956.812	9,05%	
EDAR TGN Nord	1.471.875	372.933	1.342.559	6,21%	0,62
EDAR la Pobla	481.907	433.059	1.559.012	7,21%	0,90
EDAR la Secuita	88.210	96.920	348.912	1,61%	1,10
EDAR Renau	13.305	16.214	58.370	0,27%	1,22
Altres					
Laboratori	-	14.399	51.836	0,24%	-
Oficines Dipòsits generals	-	23.963	86.267	0,40%	-
	TOTAL	**6.004.944**	**21.617.798**	**100%**	

Materials consumits 2021

	2018	2019	2020	2021				
				litres	dens. kg/L.	kg.	Km	u.
Tubs fundició en manteniment de xarxa (Km)	1,798	0,198	0,032				0,089	
Tub Polietil.lè en manteiment xarxa (Km)	1,116	1,144	2,265				0,666	
Válvules substituides en xarxa (unitats)	25	63	35					51
Hidrants i boques de rec (u)	40	22	20					34
Hipoclorit OPERACIONS (kgs)	56.250	70.000	0	51.760	1,25	64.700		
Hipoclorit EDAR (kgs)	675	975	769	688	1,25	860		
Clorur Fèrric EDAR (kgs)	94.700	116.852	47.766	36.629	1,40	51.280		
Polielectròlit EDAR (kgs)	15.600	17.550	18.850			17.675		
Àcid clorhídric EDAR (kgs)	150	425	0			100		

Intensitat ús energia 2021

Núm. Vehicles	% total flota	Tipus vehicle	Ús	Combustible	L	kWh	Kms	Intensitat d'ús	Unitat
13	28,89%	VEHICLES de flota	Transport	Diesel	27.931	277.910	270.269	1,03	kWh/km
11	24,44%	VEHICLES de flota	Transport	Benzina	5.667	52.139	46.835	1,11	kWh/km
21	46,67%	VEHICLES de flota	Transport	Electricitat		27.521	102.143	0,27	kWh/km
1	2,13%	Vehicles subcontractats 0758KRB	Neteja clavegueram i escomeses	Diesel	20.254	201.527	25.231	7,99	kWh/km
1	2,13%	Vehicles subcontractats 7954JCP	Neteja clavegueram i escomeses	Diesel	7.716	76.776	16.500	4,65	kWh/km
		GRUPS ELECTRÒGENS (Operacions i Depuració)	Subministrament d'energia en cas de tall d'electricitat	Diesel	2.359	23.470	5.904	3,98	kWh/ h. any
		EQUIPS AUX. MATENIMENT	Tasques de manteniment i reparació	Benzina	355	3.265	5.904	0,55	kWh/ h. any

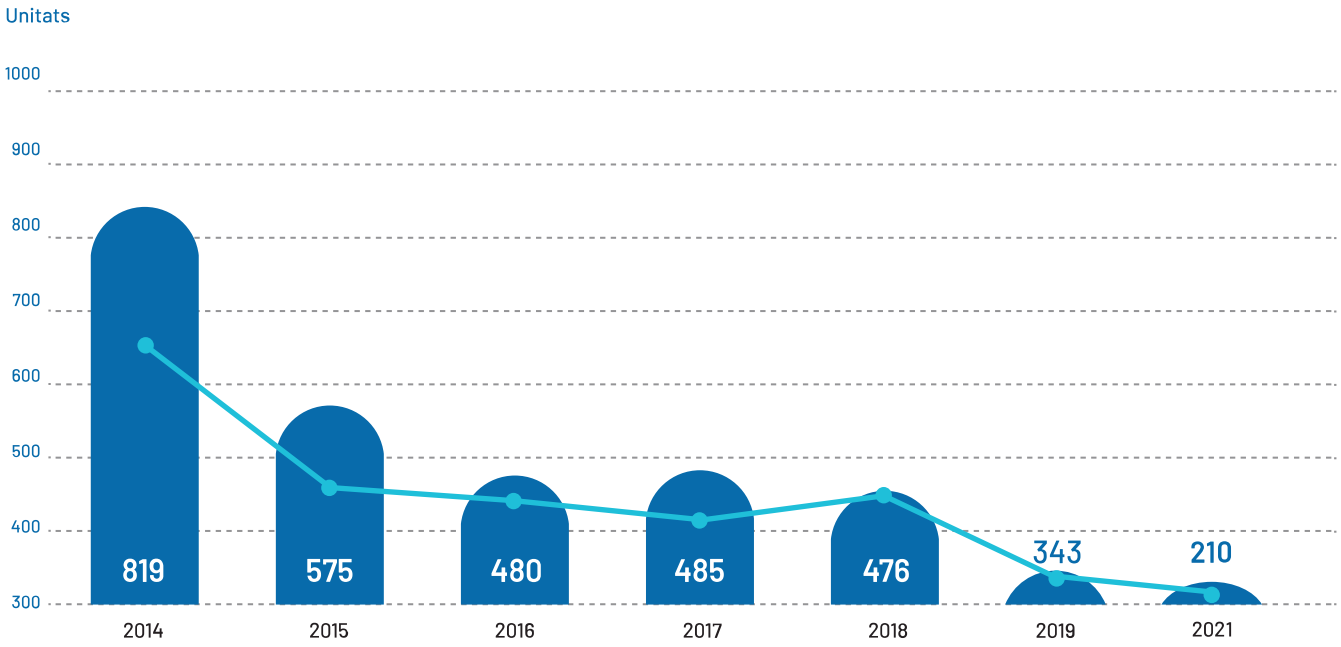
8.6 GESTIÓ DE RESIDUS

RESIDUS PERILLOSOS	
RESIDU (CER 190913) GREIXOS	
EDAR TARRAGONA	3.600 kg
EDAR TARRAGONA NORD	3.880 kg
RESIDUS NO PERILLOSOS	
RESIDU (CER 190801) RESIDUS DE CRIBAT SÒLID	
EDAR TARRAGONA	149.880 kg
EDAR TARRAGONA NORD	7.120 kg
EDAR LA POBLA	33.760 kg

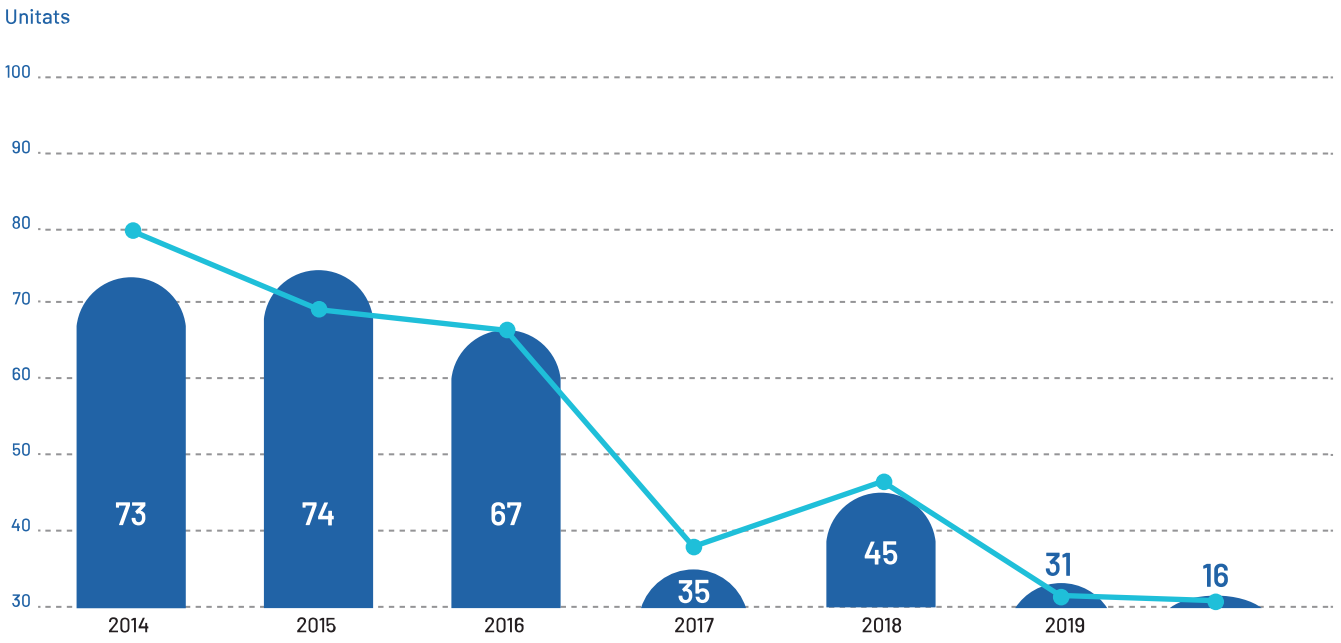
8.7 CONSUM DE PAPER I TÒNERS

Ematsa continua compromesa amb l'ús eficient del paper i el tòners d'impressora. Aquest 2021, s'ha fet una passa més cap a l'objectiu de reduir al mínim l'ús de paper en les oficines. Concretament, aquest darrer any, s'ha utilitzat **16 tòners i 210 paquets** de 500 fulls DIN A4, el que es tradueix en **525 kg de paper**.

Consum de paper - pàquets de 500 fulls



Consum de tòners



8.8 ADHESIÓ I COMPROMÍS AL PROGRAMA D'ACORDS VOLUNTARIS DE REDUCCIÓ D'EMISSIONS GEH

Ematsa està adherida al Programa d'Acords Voluntaris de reducció d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) del Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya. Es tracta d'un compromís voluntari de reducció d'emissions de GEH (CO2eq) que va més enllà del què obliga la normativa vigent i que està completament alineat amb el que estableix la política de gestió integrada de la companyia.

Les mesures que Ematsa ha dut a terme són consultables a la pàgina web de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic i pretenen contribuir a la reducció de les emissions de GEH (CO2eq).

El càlcul de la seva petjada de carboni corresponent a l'exercici 2020 va ser de 2.152,14 t CO2 eq Les emissions globals han disminuït vora un 17% respecte l'any anterior. Cal fer notar que al 2020 el 97% d'energia elèctrica subministrada ha estat d'origen renovable. A més, Ematsa ha generat un 1% respecte el total d'energia consumida de fonts renovables (plaques solars i turbina). Les emissions directes s'han reduït en un 15,55% gràcies a la reducció del consum de combustibles fòssils en el transport (confinament i la implantació del teletreball) i de les emissions de procés. En el cas de les emissions indirectes pel consum d'energia elèctrica han augmentat un 218,35% perquè no tota l'energia facilitada per la companyia elèctrica era d'origen renovable. Altres emissions indirectes també s'han reduït en un 18,7%.

A la data de presentació d'aquest informe estem calculant la petjada de carboni corresponent al 2021.

Durant l'any 2020 altres mesures significatives, quantificables i verificables que contribuiran a la reducció de la petjada de carboni han estat:

- Programació de l'EB Francolí per tal que la bomba de funcionament prioritari sigui la bomba C de 125 kW, en lloc de la A o B de 150 kW (reducció consum elèctric). La mesura ha permès una reducció del consum d'energia elèctrica en 99.029kWh.
- Remodelació Bombament de Sant Salvador (reducció consum elèctric). Reducció de consum en 21.597kWh.
- Ampliar en 10 kW la producció d'energia verda amb plaques solars les instal·lacions de SPiSP. (generació d'energia provinent de fonts renovables). Energia generada lliure d'emissions 2.805 kWh.

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

- MESURES DE REDUCCIÓ 2021
  - Ampliar el volum d'energia provinent de fonts renovables. Augmentar en 15000 kWh la generació d'energia.
  - Substitució de 5 vehicles dièssel per altres híbrids endollables i /o elèctrics (3 Ford Transit híbrides endollables, i 1 kangoo ZE, i un turisme MHEV).
  - Canvi en el sistema de treball en la zona de pretractament de l'EDAR de Tarragona. Reducció del consum energètic de l'EDAR de Tarragona en un 5% (estimat).
- ALTRES MESURES 2021
  - Elaboració d'un projecte d'aprofitament d'energia tèrmica.

- Elaborar un avant projecte d'aprofitament del biogàs i altres energies renovables.
- Canvi en el mode de funcionament de l'EB Miracle, Canvi en el mode de funcionament de les bombes de l'EB Llarga - Funcionament de les bombes en discontinu.
- Canvi de programació de funcionament de les bombes en l'EB Francolí.
- Canvi en el mode de funcionament de la bufant de l'EDAR de Tgna Nord. Consum alternatiu de la màquina principal (airejador) de 63 kWh segons demanda i fer treballar una bufant de 45kWh.
- Reduir la generació de greixos del procés de depuració d'aigües residuals a través de campanyes de sensibilització (XXSS, premsa, visites educatives,...).



Consultar les dades de l'adhesió a: www.gencat.cat/canviclimatic
Codi adhesió: 2014-A43049956-00

09

INNOVACIÓ TECNOLÒGICA I MILLORA CONTÍNUA

9.1 RISK ALERT SYSTEM

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

Al 2016 es va dur a terme una prova pilot, es va fer el desenvolupament de l'aplicació i es van instal·lar els primers 3 iBeacons a les instal·lacions. Els resultats varen ser molt satisfactoris van convidar a instal·lar més dispositius a la resta d'instal·lacions durant l'any 2017. Durant el 2018 i 2019 es van desenvolupar més actualitzacions a l'aplicació i s'hi van afegir noves funcionalitats. Aleshores ja totes les instal·lacions de l'empresa ja estaven equipades amb e-beacons que proporcionaven informació de seguretat als equips de camp del personal tècnic per garantir l'accés permanent a informació actualitzada abans de començar les seves tasques operatives.

L'any 2020 es va incorporar a l'aplicació un mòdul d'incidències que permet fer-ne la gestió des del terminal mòbil, un xat intern de comunicació i un mòdul de finestres emergents per enviar notificacions.

Durant el 2021 s'ha implementat un sistema de gestió de permisos de treball que permet generar un registre i dur a terme tràmits de manera virtual i a temps real, i que evita al personal haver de desplaçar-se per validar i signar documents.

9.2 ANÀLISI AIGÜES RESIDUALS COM INDICADOR DE SALUT PÚBLICA

El dimecres 24 de març es va presentar als mitjans de comunicació el sistema de detecció de la presència de SARS–CoV2 a les aigües residuals que realitza el Laboratori d'Ematsa en col·laboració amb el Departament de Salut.

El Laboratori realitza l'anàlisi de les aigües residuals per detectar i quantificar la presència del virus des de l'abril de 2020. Les dades recollides permeten monitorar la quantitat de material genètic de SARS-CoV2 i el Departament de Salut les correlaciona amb les seves dades epidemiològiques. Les conclusions extretes assenyalen que el nivell i les tendències de la circulació de SARS-CoV2 a les aigües residuals es corresponen, anticipadament, amb la incidència de casos diagnosticats.

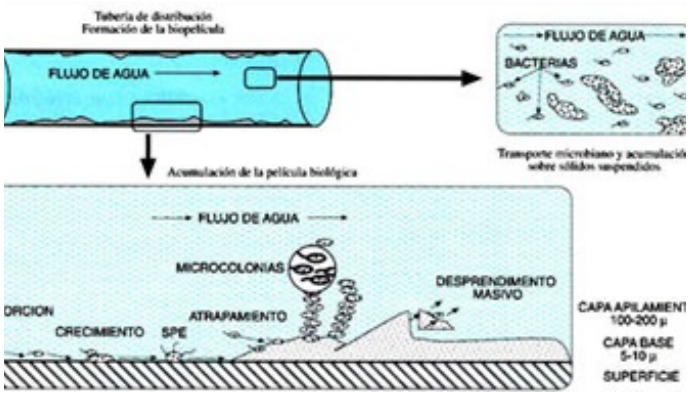
Veure vídeo

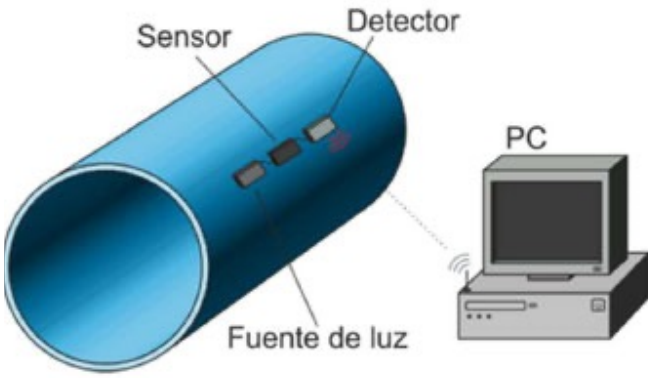
9.3 PROJECTE SINCRO (SISTEMA INTEL·LIGENT DE PREVENCIÓ DE RISC MICROBIOLÒGIC EN AIGUA)

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

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

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





9.4 BOAT CAM

Noves càmeres d'inspecció

L'àrea d'Operacions disposa de càmeres per a la inspecció de col·lectors, galeries i mines i ha desenvolupat un nou sistema per desplaçar-les. Es tracta d'un suport equipat amb flotadors que permet la navegació de la càmera controlada de manera remota.

El projecte anomenat BOATCAM compta amb dos equips per:

- Inspecció de galeries i col·lectors de clavegueram de gran mida.
- Inspecció de mines i galeries d'aigua que es fan servir pel subministrament d'aigua potable.

Es troba en fase de desenvolupament un tercer equip per a les inspeccions de galeries de petita secció on no es poden utilitzar els equips habituals.

En aquests vídeos podeu veure imatges enregistrades amb el sistema BOATCAM:

Veure vídeo



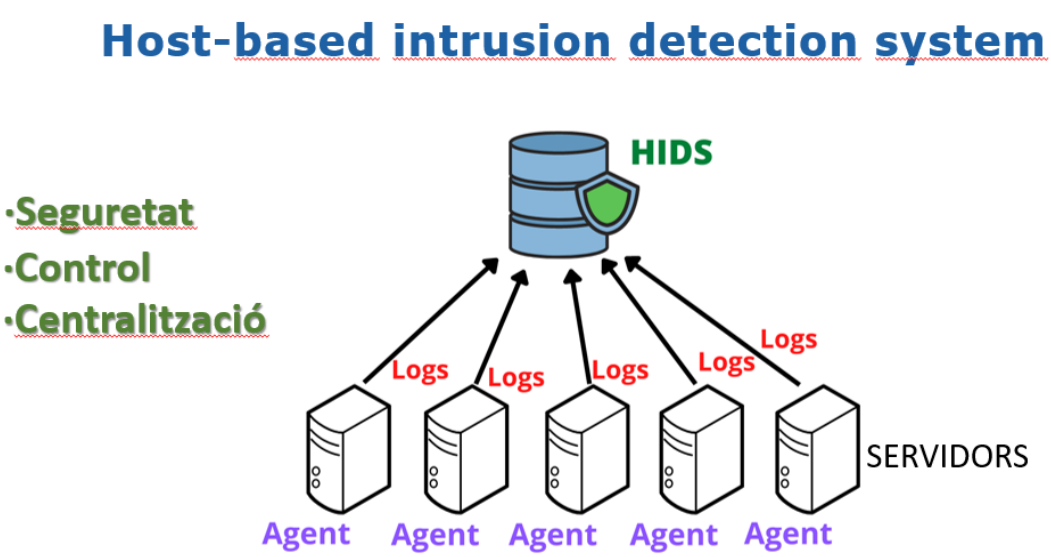


9.5 HOST-BASED INTRUSION DETECTION SYSTEM

Són cada dia més freqüents els atacs informàtics a empreses i organitzacions de tot tipus. Això ha obligat fa temps a incloure la ciberseguretat en la planificació de les estratègies de resiliència de la companyia, no només per protegir-ne les dades, sinó també evidentment, per assegurar no perdre en cap moment el control dels processos.

En aquesta línia, l'Àrea de TIC d'Ematsa, coordinant el treball d'un estudiant en modalitat dual del cicle formatiu de grau superior en administració de sistemes informàtics i xarxes, ha implementat un Host-based Intrusion Detection System (HIDS) que afegeix una nova capa de ciberseguretat capaç de controlar intrusions i de centralitzar els esdeveniments de seguretat en una única consola des d'on els tècnics poden monitoritzar la seguretat i vigilar els accessos a la xarxa.

La implantació del HIDS aporta una nova manera de protegir la xarxa de servidors i permet alhora una reacció més ràpida en cas d'un ciberatac.





10
ANNEXOS

A.1 CRITERIS PER L'ELABORACIÓ D'AQUEST INFORME.

A.1 – Ematsa ha tingut en compte els següents principis per l'elaboració d'aquesta memòria de sostenibilitat:

- **Vinculació i participació amb els grups d'interès.** L'informe explica la relació que Ematsa manté amb el seu entorn, que en molts casos ve de lluny. Hi ha un especial interès en mostrar sensibilitat envers l'acompliment de les expectatives de les parts interessades; així com la voluntat de la companyia per treballar per millorar la percepció que té la comunitat dels seus serveis. L'encert en la millora de la imatge d'Ematsa contempla un ampli ventall de factors, inclús comparar el mètode i el format d'elaboració d'aquesta memòria amb el model d'altres empreses dedicades a la gestió del cicle integral de l'aigua. Des de juny de 2016 Ematsa manté un procediment intern sobre la gestió dels grups d'interès que descriu l'estratègia d'interacció i estableix una metodologia per fer seguiment de com evoluciona la relació amb ells. La identificació de les parts interessades inclou segmentació i priorització. Aquest procés periòdic es tanca dissenyant una estratègia de diàleg i comunicació prou eficaç per permetre'n conèixer les necessitats i expectatives, així com la seva particular percepció del seu acompliment.
- **Context de sostenibilitat.** Aquesta memòria de sostenibilitat ofereix una visió panoràmica de l'activitat d'Ematsa en el seu afany d'integrar-se en el territori que ocupa i contribuir a la comunitat de la qual forma part. L'informe conté fonamentalment dades emmarcades en l'exercici 2021. No obstant, en alguns casos apareixen també dades d'exercicis anteriors per mostrar tendències, compromisos i reptes de futur que permeten mostrar el compromís amb la millora contínua.
- **Anàlisi de la materialitat.** Aquest informe està concebut per explicar el que en resulta del vincle entre Ematsa i els seus agents d'interès. La materialitat, o (els aspectes materials) la formen els impactes econòmics, socials i ambientals, resultat inevitable de l'activitat de la companyia. A l'Annex 2 s'hi mostra com el Comitè de Responsabilitat Social Corporativa i Desenvolupament Sostenible, lidera i coordina l'anàlisi d'aquests impactes i que permet una identificació, classificació i posterior priorització de les temes materials més significatius.
- **Nivell d'exhaustivitat.** En tot moment s'intenta equilibrar el volum de dades i detall per evidenciar el grau d'acompliment amb els objectius de l'empresa, però al mateix temps mantenint prou simplicitat i claredat en el seu contingut com per garantir que el document sigui una veritable eina transversal de comunicació útil, eficaç i entenedora per qualsevol persona que la consulti.

A.2 IDENTIFICACIÓ D'ASPECTES MATERIALS I LA SEVA COBERTURA

Seguint la línia de l'informe del 2017, aquesta vuitena edició de l'informe ha estat concebuda de nou prenent com a referència el model Global Reporting Initiative, versió *Estandares 2016*.

El Comitè de Responsabilitat Social Corporativa i Desenvolupament Sostenible revisa periòdicament la llista de grups d'interès identificats, tenint en compte les dades i l'experiència acumulades pels seus membres durant l'exercici 2021. Aquesta compilació d'informació és absolutament necessària per poder omplir de contingut aquest informe.

Es consideren grups d'interès o parts interessades tota persona, col·lectiu, entitat o organisme sobre el qual l'activitat d'Ematsa hi té un impacte social, econòmic o ambiental i de la mateixa manera, quan l'activitat d'aquest grup d'interès afecta els objectius que Ematsa té establerts en la seva planificació estratègica. En la identificació i anàlisi dels grups d'interès s'hi tenen en compte les seves expectatives, les seves necessitats així com la repercussió recíproca de la seva activitat envers la d'Ematsa.

Del vincle d'Ematsa amb els seus grups d'interès, se n'han identificat també les materialitats o els temes materials que es recullen al punt 3.8 d'aquest informe. S'entén per materialitats aquells assumptes o aspectes que vinculen més significativament cadascun del grups d'interès amb Ematsa, en el marc de la seva relació i interacció.

Veure informe

El Comitè de Responsabilitat Social Corporativa i Desenvolupament Sostenible ha establert quin hauria de ser el contingut de l'informe.

El contingut d'aquest informe utilitza el model d'indicadors que proporciona Global Reporting Initiative (GRI) i que pretén avaluar la repercussió de l'activitat, productes i serveis d'Ematsa, i relacions amb la comunitat local de la qual forma part.

Tot i tractar-se de la publicació del vuitè Informe de Responsabilitat Social Corporativa d'Ematsa, existeix una manifesta voluntat que neix des de l'alta Direcció, 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.

PD-E-01 Annex 2		Determinació d'expectatives i materialitats del GI			
Priorització	**Grups d'Interès**	**Entitat**	**Canal comunicació**	**Freqüència**	**Interlocutor**
1	Socis	Ajuntament de Tarragona	Reunions del Consell d'Administració	Mensuals	Membres del Consell.
		SOREA.		Sempre que es considera necessari.	Administració.
			Correu electrònic.		
2	Empleats	Consultar Llista del personal a RRHH.	Reunions presencials.	Canal comunicació directe i permanent amb RRHH i CEPRAN	Col.lectiu de treballadors i extreballadors.
			Correu electrònic.		
			Telèfon.		
			Busties físiques.		
			Bústies electròniques.		
			Taulells d'anuncis.		
			Newsletter.		
			Telegram		
			Whats App		
				En funció de la necessitat.	Comitè d'Empresa.
				Reunions Comitè Direcció	Comitè de Gestió.
				Brífings, etc.	
				Trimestral.	Comitè de Seguretat i Salut.
				Anual.	Sistema de gestió de l'acompliment.
				Quinquenal.	Enquesta clima psicosocial. (Darrera 2021).
3	Comunitat de Serveis	Ajuntaments de Tarragona, els Pallaresos, el Catllar, la Canonja.	Reunions amb la Comunitat de Serveis. Correu electrònic	En continu (en funció de la necessitat).	Tècnics municipals.
			Telèfon, etc.		

		Rev. 14/12/2021
Materialitats	**Expectatives específiques**	**Accions previstes**
Qualitat sanitària i innocuïtat de l'aigua	Seguiment i acompliment del Pla estratègic VIA2030 Les 4 línies mestres del Pla de Gestió 2022. Estabilitat de la societat. Coneixement dels possibles incidents que posin en perill la societat.	Reporting de l'acompliment d'objectius.
Tarifes		
Solvència econòmica		
Comunicació		
Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència.		
Innovació tecnològica		
Implicació del empleats		
Protecció del medi ambient i sostenibilitat		
Implicació amb la comunitat		
Formació i desenvolupament professional	Millora de les condicions laborals.	Reporting del resultats d'auditories internes i externes.
Seguretat i salut laboral	Comptar amb les condicions i mitjans de treball adequats que permetin desenvolupar de manera segura les seves activitats.	Proposta d'acord pel conveni col. lectiu.
Conciliació professional/personal	Mesures de conciliació	Reunions del Comitè de Gestió.
Comunicació		
Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència.	Considerar la missió de l'organització, les seves metes, les seves obligacions, i les seves responsabilitats legals i reglamentaries com pròpies, contribuint a l'eficàcia de la gestió i a la consecució dels objectius.	Ajust del Pla de Formació i formacions específiques per les noves incorporacions.
Igualtat i equitat		Entrevistes RRHH. Responsables funcionals i personal.
Innovació tecnològica		
Transparència i bon govern	Desenvolupar les seves activitats segons el seu codi ètic o codi de conducta.	Newsletter corporativa.
Solvència econòmica		Enquestes clima laboral
Entorn psicosocial	Actes de negociació col.lectiva.	Teletreball (en els casos que sigui possible).
Implicació amb la comunitat	Vegeu objectius i accions del Pla de Gestió 2021.	
	Formació pel personal eventual i de nova incorporació.	
	Objectius motivadors i assolibles.	
	Feedback sobre assoliment d'objectius.	
	Comunicació interna	
	Teletreball	
Transparència i bon govern	Seguiment i acompliment del Pla estratègic VIA2030	Reunions amb representants de Comunitat de Serveis.
Tarifes		Pla d'Acció Social
Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència	Servei regular d'aigua de qualitat sanitària garantida.	
Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència	Promoció d'activiats d'acostament de l'empresa i la seva activitat a la ciutadania.	
Comunicació	Transparència.	
Protecció del medi ambient i sostenibilitat	Comunicació fuïda.	
Implicació amb la comunitat		

PD-E-01 Annex 2		Determinació d'expectatives i materialitats del GI			
4	Clients d'aigua potable	Llistat de clients. Consultar Administració.	Oficina atenció presencial	En continu, en funció de la necessitat.	Unitat comercial i clients.
			Telèfons gratuïts		
			Twitter		
			Web		
			Oficina Virtual		
			Enquestes satisfacció		
			Customer Counsel		
5	Clients no d'aigua potable	Llistat de clients. Consultar Administració.	Oficina atenció presencial.	En continu, en funció de la necessitat.	Divisió o departament que porta a terme la gestió comercial. (Laboratori...)
			Telèfon.		
			Twitter.		
			Web.		
			Enquestes satisfacció.		
			Correu electrònic.		
6	Comitè d'Ètica. CEPRAN.	CEPRAN	Reunions.	En continu (en funció de la necessitat).	Membres del CEPRAN
			Correu ordinari i electrònic.		
			Telèfon		
			Informes, etc.		
7	Administracions reguladores i UCE.	Ajuntaments dels municipis on EMATSA presta serveis	Reunions, correu ordinari i electrònic, telèfon, etc.	En continu, en funció de la necessitat.	Gerència
		Adminstració General d'Estat			Departament o Direcció que du a term el tracte comercial.
		Generalitat de Catalunya			
		Agencia Catalana de l'Aigua. ACA.			
8	Proveïdors	Vegeu Llista de proveïdors de la plataforma de CAE	Contractes, reunions, correu electrònic, telèfon, etc.	En continu, en funció de la necessitat.	Divisió o departament que realitza el tracte comercial.
					Administració.

			Rev. 14/12/2021
	Tarifes	Servei regular d'aigua de qualitat sanitària garantida.	Enquestes de satisfacció.
	Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència.	Contenció de la tarifa en la mesura del possible.	Canals de comunicació habituals: Web - Twitter- Canal You Tube - oficina virtual - info@ ematsa.cat - 900 20 33 29 - Oficina Comercial - Visites de la ciutadania - memòria de sostenibilitat.
	Qualitat organolèptica de l'aigua		Xerrades centres civics
	Qualitat organolèptica de l'aigua		
	Regularitat del subministrament		
	Comunicació		
	Innovació tecnològica		
	Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència.	Lliurament dels informes d'assaig del laboratori dins de termini. Fàcil accessibilitat i resolució de consultes. Posada en servei de mètodes d'acord amb les seves necessitats.	Enquestes de satisfacció
	Tarifes		"900 25 09 12 - info@ematsa.cat Memòria de sostenibilitat. Linked Inn"
	Protecció del medi ambient i sostenibilitat		
	Innovació tecnològica		
	Regularitat del subministrament		
N.	Transparència i bon govern	LOPD.	Tramesa d'informació del resultat de les auditories de gestió.
		Informació sobre resolució de NCs d'auditoria.	Revisió del Codi Ètic.
		Col.labroació en activitats de quaslevol índole mitjançant recursos de la companyia.	Jornada DS.
	Transparència i bon govern	Protegir la Seguretat Nacional en matèria de seguretat integral d'incidents que ens puguin afectar: ciberseguretat, seguretat física, continuïtat, etc. Comunicar/transmetre qualsevol informació relativa que afecti a la seguretat nacional, i que al seu criteri s'hagi de conèixer. Ajudar en la resolució de qualsevol incidència de seguretat que pugui afectar a la seguretat nacional. Pagament puntual dels tributs locals, autonòmics i estatals i altres obligacions tributàries d'informació.	Publicació de la memòria de sostenibilitat en el portal del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Certificació del sistema de Gestió de compliment tributari d'acord amb la UNE EN ISO19602. Avaluació en continu del sistema de gestió de riscos tributari implantat.
	Solvència econòmica	Solvència econòmica del proveïdors crítics. Condicions formals de la facturació i pagament.	Agilització de l'avaluació de proveïdors i la coordinació empresarial.
	Seguretat i salut laboral	Comptar amb les condicions i mitjans de treball adequats que permetin desenvolupar de manera segura les seves activitats.	
	Comunicació		
	Entorn psicosocial		

PD-E-01 Annex 2		Determinació d'expectatives i materialitats del GI			
9	Ciutadania		Oficina atenció presencial Telèfons gratuïts Twitter Web	En continu, en funció de la necessitat	Unitat comercial i clients/Administració/ inspecció/secció ATC/ RSC.
10	Municipis per on passa la Mina de Arquebisbe.		Reunions, correu ordinari i electrònic, telèfon, etc.	En continu, en funció de la necessitat.	Gerència o departament que porta a terme la gestió comercial, tècnica, assessorament. Àrea RSC Àrea Operacions
11	Mitjans de comuniació	Mitjans de comunicació	Reunions, correu ordinari i electrònic, telèfon, etc.	En continu, en funció de la necessitat.	Area de comunicació
12	Gremi Instal. ladors de Tarragona		Reunions, correu ordinari i electrònic, telèfon, etc.	En continu, en funció de la necessitat.	Clients Àrea Operacions
13	Associacions	Consultar	Oficina atenció presencial. Telèfons gratuïts. Twitter. Web	En continu, en funció de la necessitat.	Gerència / Unitat comercial i clients / Administració/RSC/ Laboratori.
14	Comunitat educativa	Escoles, Instituts universitats, centres d'investigació, alumnat, AFAs, col.lectiu docent, etc.	Convenis col.laboració, Correu electrònic, Actes consell administració, telèfon.	En continu, en funció de la necessitat.	Tècnics d'Ematsa, Gerència
15	Organisme d'acreditació, certificació i homologació.	Consultar certificats i acreditacions	Auditories Reunions Correu electrònic Telèfon Web	D'acord a la programació i als requisits de cada norma.	Gerència/Comitè de Gestió

			Rev. 14/12/2021
	Protecció del medi ambient	Promoció d'activiats d'acostament de l'empresa i la seva activitat a la ciutadania.	Activitats divulgatives populars.
	Comunicació	Transparència.	Parc de Nadal.
	Qualitat sanitària i innocuïtat de l'aigua	Comunicació fuïda.	EscolAQUA.
	Implicació amb la comunitat		Mitja Marató.
	Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència.		Punt Hidratació.
	Innovació tecnològica		Xerrades centre cívics
	Implicació amb la comunitat	Promoure activitats i inicatives de posada en valor, conservació divulgació, protecció física, tècnica i administrativa de la Mina de l'Arquebisbe.	Activitat Social, divulgativa, tècnica de manteniment i administrativa.
	Protecció del medi ambient i sostenibilitat		Activitats divulgatives populars.
	Comunicació	Informació que puguin transmetre	Transmetre/Comunicar informació d'interès.
	Transparència		
	Transparència	Coordinació en el desenvolupament del l'activitat professional. Concòrdia en el compliment d el normativa.	Reunions informatives i de coordinació.
	Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència.	Comunicació fuïda.	Sessions informatives
	Comunicació	Intercanvi informació tècnica.	
	Implicació amb la comunitat	Acostament de l'empresa i la seva activitat a la ciutadania.	Visites a la ciutadania i activitats divulgatives populars.
	Protecció del medi ambient i sostenibilitat	Transparència.	
	Formació i desenvolupament professional	Comunicació fuïda.	
		Informació sobre productes, serveis i projectes.	
		Suport en iniciatives i activitats.	
	Formació i desenvolupament professional	Suport a iniciatives i projectes.	Catàleg contingut cultural + EscolAQUA, formació DUAL. Doctorats Industrials, alumnes de pràctiques i postgrau.
	Innovació tecnològica		Disseny i tràmit administratiu del projecte.
	Implicació amb la comunitat		Reunions seguiment.
	Solvència econòmica	Manteniment de les acreditacions i certificacions.	"Auditories - Reunions."
	Comunicació	Millora contínua.	
	Transparència i bon govern	Coordinació i accés a la informació.	
	Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència.		
	Seguretat i salut laboral		
	Protecció del medi ambient i sostenibilitat		

CONTINGUTS BÀSICS GENERALS		
Indicadors		Referència
Estratègia i anàlisi		Punt de l'informe
	Saluda President d'EMATSA	1.1 Saluda President Sr. Jordi Fortuny.
G4-1	Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització sobre la rellevància de la sostenibilitat per l'organització i la seva estratègia.	1.2 Saluda Director gerent Sr. Daniel Milan.
Perfil de l'organització		Punt de l'informe
G4-3	Nom de l'organització.	2.1 En relació a aquest document
G4-4	Principals marques, productes i/o serveis.	3.4 La nostra activitat.
G4-5	Localització de la seu principal de l'organització.	2.1 En relació a aquest document.
G4-6	Nom i número de països en els quals opera l'organització.	
G4-7	Tipus de societat i forma jurídica.	3.1 Qui som.
G4-8	Mercats servits. (Aclarir planells de serveis)	"3.1 Qui som. 3.4 La nostra activitat."
G4-9	"La nostra organització en xifres. - Número de treballadors - Número d'operacions - Ingressos nets - Capitalització desglossada en termes de deute i patrimoni - Quantitats de producte i serveis que s'ofereixen."	"3.4 La nostra activitat. 3.5 Xifres i magnituds. 3.7 Magnituds econòmiques. 4 Compromís amb l'equip humà."
G4-10	El nostre equip en xifres.	4. El nostre equip.
G4-11	Percentatge total dels empleats coberts per acords de negociació col·lectiva.	4.1 Compromís amb l'equip humà.
G4-12	Descripció de la cadena de subministrament de l'empresa.	7.1 Cadena de subministrament. / 7.1 Principals proveïdors.
G4-13	Canvis significatius durant el període cobert per l'informe.	
G4-14	Reportar si s'adopta un plantejament o principi de precaució per la organització.	8.1 Compromís amb el medi ambient.
G4-15	Llista d'iniciatives, compromisos o principis externs que l'organització subscriu o fa seus en matèria econòmica, social o ambiental.	"2. En relació a aquest document. 6. Compromís amb la comunitat local. 8.1 Sistema de gestió ambiental."
G4-16	Lista d'associacions a les que l'empresa pertany.	

Notes		Responsable
	OK	J. Vallvé
	OK. Enviada 29/04/2022	J. Vallvé
Notes		Responsable
	OK	J. Vallvé
	OK	"D. Milan J. J.Blanco A. Garciapons Ivan Fraga"
	OK	J.Vallvé
Nota 1	Ematsa porta a terme la seva activitat únicament a l'estat espanyol.	J.Vallvé
	OK	J.Vallvé
	OK	"D. Milan J. J.Blanco A. Garciapons Ivan Fraga"
	OK	"D. Velasco N. Fernàndez J. Vallvé"
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.	N. Fernández /Daniel Milan
	99,02%	N. Fernández
	OK	D. Velasco
Nota 3	Ematsa no identifica cap canvi significatiu que pugui afectar al contingut d'aquest informe durant l'exercici 2021.	J. Vallvé
	OK	"D. Velasco C. Sancho"
	OK	J. Vallvé
Nota 4	"Ematsa pertany com a membre associat a: - Associación Española de Abastecimientos de Aguas y Saneamiento (AEAS). - Agrupació dels Serveis d'Aigua de Catalunya (ASAC). "	J. Vallvé

Aspectes materials i la seva cobertura		Punt de l'informe
G4-17	Llista de totes les entitats incloses en els estats financers consolidats de l'organització, o documents equivalents.	
G4-18	"A- Explicació del procés de definició dels continguts de l'informe i cobertura en cada aspecte. B- Aplicació del principis d'elaboració de la memòria per determinar-ne el contingut."	"A- 2. En relació a aquest document. (Abast) Annex 2. B- Annex 1."
G4-19	Llista dels aspectes materials indentificats en el procés de definició del contingut de report.	"Annex 1. Annex 2. 3.8 Grups d'interès indentificats."
G4-20	Per cada aspecte material, reportar els límits dins l'organització.	Annex 2.
G4-21	Per cada aspecte material, reportar el límit establert fora de l'organització.	Annex 2.
G4-22	Reportar sobre els efectes de qualsevol correcció d'informació aportada en informes anteriors i les raons per aquestes correccions.	
G4-23	Reportar canvis significatius en relació a informes previs en l'abast o en els límits.	
Participació dels grups d'interès		**Punt de l'informe**
G4-24	Llista de grups d'interès de l'organització	3.8 Grups d'interès identificats.
G4-25	Reportar sobre la base utilitzada per indentificar i sel·leccionar els grups d'interès.	"3.8 Grups d'interès identificats. Annex 1. Annex 2."
G4-26	Reportar l'enfocament de l'organització per la relació amb els grups d'interès.	"3.8 Grups d'interès identificats. Annex 1. Annex 2."
G4-27	Reportar assumptes clau i preocupacions recopilades a través de la participació dels grups d'interès.	"3.8 Grups d'interès identificats. Annex 1. Annex 2."
Perfil de l'informe		**Punt de l'informe**
G4-28	Període cobert per la informació continguda a l'informe.	2.1 En relació a aquest document.
G4-29	Data de l'informe més recent (si existís).	
G4-30	Cicle de presentació de memòries.	
G4-31	Punt de contacte per a qüestions relatives a l'informe o al seu contingut.	2.1 En relació a aquest document.
G4-32	Informar sobre l'opció de conformitat elegida.	2.1 En relació a aquest document.
Estratègia i anàlisi		**Punt de l'informe**
G4-33	Política de l'organització i pràctiques actuals pel que fa a la búsqueda de verificació externa de l'informe.	2.1 En relació a aquest document.

Notes		Responsable
Nota 5	“Empresa Municipal Mixta d’Aigües de Tarragona S.A. EMATSA i Unió Temporal d’Empreses. EMATSA-ACSA. “	D. Velasco
	OK	J. Vallvé
	OK	J. Vallvé
	OK	J. Vallvé
	OK	J. Vallvé
Nota 6	Durant el procés de planificació estratègica s’avaluen periòdicament cada any els grups d’interès (vegeu punt 3.8) i se’n fa una priorització. Paral.lelament també es revisen i reevaluen les materialitats, les expectatives i les accions dedicades a tractar-les. La memòria de sostenibilitat en mostra els exemples més significatius. Per tot això, els grups d’interès, les materialitats i per tant el contingut de la memòria pot mostrar variacions d’un any al següent.	J. Vallvé
Nota 7	Després de 2 anys en que s’havia reduït el seu contingut i descartat la verificació per part d’empresa externa, a l’informe de 2021 s’ha tornat a fer una passa endavant recuperant l’estructura i contingut que indiquen els Estandares 2016 de Global Reporting Initiative (GRI).Es decideix mantenir la memòria sense auditoria externa.	J. Vallvé
Notes		Responsable
	OK	J. Vallvé
	OK	J. Vallvé
	OK	J. Vallvé
	OK	J. Vallvé
Notes		Responsable
	OK	J. Vallvé
Nota 8	2020.	J. Vallvé
Nota 9	Anual.	J. Vallvé
	OK	J. Vallvé
	OK	J. Vallvé
Notes		Responsable
	S’ha decidit no fer una verificació externa de l’informe.	J. Vallvé

Govern		Punt de l'informe
G4-34	L'estructura de govern de l'organització incloent 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.	3.6 Estructura de l'Organitzacio.
"G4-35 "	Descrigui el procés mitjançant el qual l'órgan superior de govern delega l'autoritat a l'alta Direcció i a determiniats treballadors en qüestions d'índole econòmica, ambiental i social.	
"G4-36 "	Indiqui si existeixen a l'organització càrrecs executius o amb responsabilitat en qüestions econòmiques ambientals o socials i si els titulars rendeixen comptes directament amb l'organ superior de govern.	
G4-40	Descrigui els processos de nomenament i sel·lecció de l'organització superior de govern i els seus comitès així com els criteris amb els quals es basa el nomenament i la sel·lecció dels membres del primer.	
G4-41	Descrigui els processos mitjançant els quals l'organ superior de govern prevé i gestiona possibles conflictes d'interessos. Indiqui si els conflictes d'interès es comuniquen als diferents grups d'interès.	
"G4-47 "	Indiqui amb quina freqüència l'organ superior analitza els impactes els riscos i les oportunitats d'índole econòmica ambiental i social.	
"G4-48 "	Indiqui quin és el Comitè o el càrrec de major importància que revisa i aprova la l'informe de sostenibilitat de l'organització i s'assegura que tots els aspectes materials hi quedin ben reflectits.	
G4-49	Descrigui el procediment per traslladar les preocupacions importants a l'organ superior de govern.	
Ètica i integritat		Punt de l'informe
G4-56	Descripció dels valors, principis, estàndards i normes de comportament de l'organització com ara codis de conducta o codis ètics.	"3.3 Visió, missió i valors. 4.5 Codi ètic."

Notes		Responsable
	OK	“N. Fernàndez “
Nota 10	Mitjançant atorgament de poders.	“D. Milan J. J. Blanco “
Nota 11	Sí: Conseller Delegat, Director Gerent i Adjunt a Gerència. Rendeixen comptes mensualment a les reunions del Consell d’Administració.	“D. Milan J. J. Blanco “
Nota 12	Nomenament per part del socis d’acord a les previsions estatutàries. Article 12è dels Estatuts Socials. Escriptura de refós del Estatuts - Notaría Francisco Armas Omedes. Núm. Protocol 1943 d’11/07/16	“D. Milan J. J.Blanco “
Nota 13	Mitjançant el Codi ètic i el Comitè d’Ètica i prevenció del Risc Penal. (CEPRAN). Vegeu punt 3.6.	C. Forment
Nota 14	Mensualment. Protocol Reunions/actes Consell d’Administració.	“D. Milan J. J.Blanco “
Nota 15	El Comitè de gestió de l’Ètica i la RSC i en darrera instància el Director gerent.	“D. Milan J. J.Blanco “
Nota 16	Reunions del Consell d’Administració	“D. Milan J. J.Blanco “
Notes		Responsable
	OK	J. Vallvé

