



 **Ematsa**

Memòria
de sostenibilitat
2023

Publicació

Juny de 2024

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

Maquetació de la memòria: Espremedora, comunicació visual SL

01 Presentació

7

1.1 Paraules del President d'Ematsa - Rubén Viñuales Elías 9

1.2 Paraules del Director Gerent d'Ematsa - Daniel Milán Cabré

02 En relació a aquest document

7

2.1 Estructura de l'organització 15

03 Sobre nosaltres

17

3.1 Qui som 18

3.2 Breu història d'Ematsa 19

3.3 Missió. Visió. Valors 20

3.4 La nostra activitat 21

3.5 Xifres i magnituds 22

3.6 Estructura de l'organització 23

3.7 Magnituds econòmiques 27

3.8 Grups d'interès 28

3.9 Sistema integrat de gestió 29

3.10 Portal de transparència 31

3.11 Via2030 32

04 Compromís amb l'equip humà

35

4.1 Equip humà en xifres 36

4.2 Talent i formació 40

4.3 Igualtat i conciliació 41

4.4 Model de prevenció, detecció i gestió de riscos, penals d'Ematsa 42

4.5 Seguretat i salut laboral (SSL) 43

4.6 Protocol per la detecció, prevenció i actuació davant potencials conductes d'assetjament 44

4.7 Pla d'acció per a la millora del clima laboral 45

05 Serveis a les persones **47**

5.1 Canals d'atenció al client	48
5.2 Fons social	49
5.3 Gestió de queixes i reclamacions	50
5.4 Enquesta de satisfacció clients	52
5.5 Hàbits de consum d'aigua de l'aixeta a la Comunitat de Serveis d'Ematsa	53
5.6 Brigada d'intervenció ràpida	55
5.7 Resiliència	56
5.8 Control de plagues al clavegueram	57
5.9 Recomanacions i FAQS	58
5.10 Campanya PAM PAM	59

06 Comunitat local **61**

6.1 Ematsa al Parc de Nadal de Tarragona 2022/23	62
6.2 Jornada de donació de sang	63
6.3 Projecte EscolAQUA Curs 2022/23	64
6.4 Ematsa al Festival TARRACO VIVA	68
6.5 Activitat divulgació i neteja de la Platja Llarga	69
6.6 Punts d'hidratació i nou dipòsit mòbil	70
6.7 Arribada de l'aigua de Sant Magí a Ematsa	71
6.8 Taula Nacional de l'aigua	72
6.9 Xerrades	73
6.10 40è aniversari d'Ematsa i el Dia Mundial de l'Aigua	75
6.11 Transferència de coneixement	76

07 Principals proveïdors **81**

7.1 Principals proveïdors	82
7.2 Selecció, homologació i avaluació de proveïdors	83

08 Medi ambient 85

8.1 Sanejament i economia circular	86
8.2 Naturalització de les instal·lacions	87
8.3 Control d'abocaments al Medi - Xarxes de retenció de residus	88
8.4 Energia lliure d'emissions i descarbonització	89
8.5 Sistema de gestió ambiental	90
8.6 Sistema de gestió d'eficiència energètica	91
8.7 Consum de paper i tòners	93
8.8 Adhesió i compromís al Programa d'Acords Voluntaris de reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle (GEH)	
8.9 Energia lliure d'emissions i descarbonització	95
8.10 La petjada de l'aigua a Ematsa	96

09 Innovació tecnològica i millora contínua 61

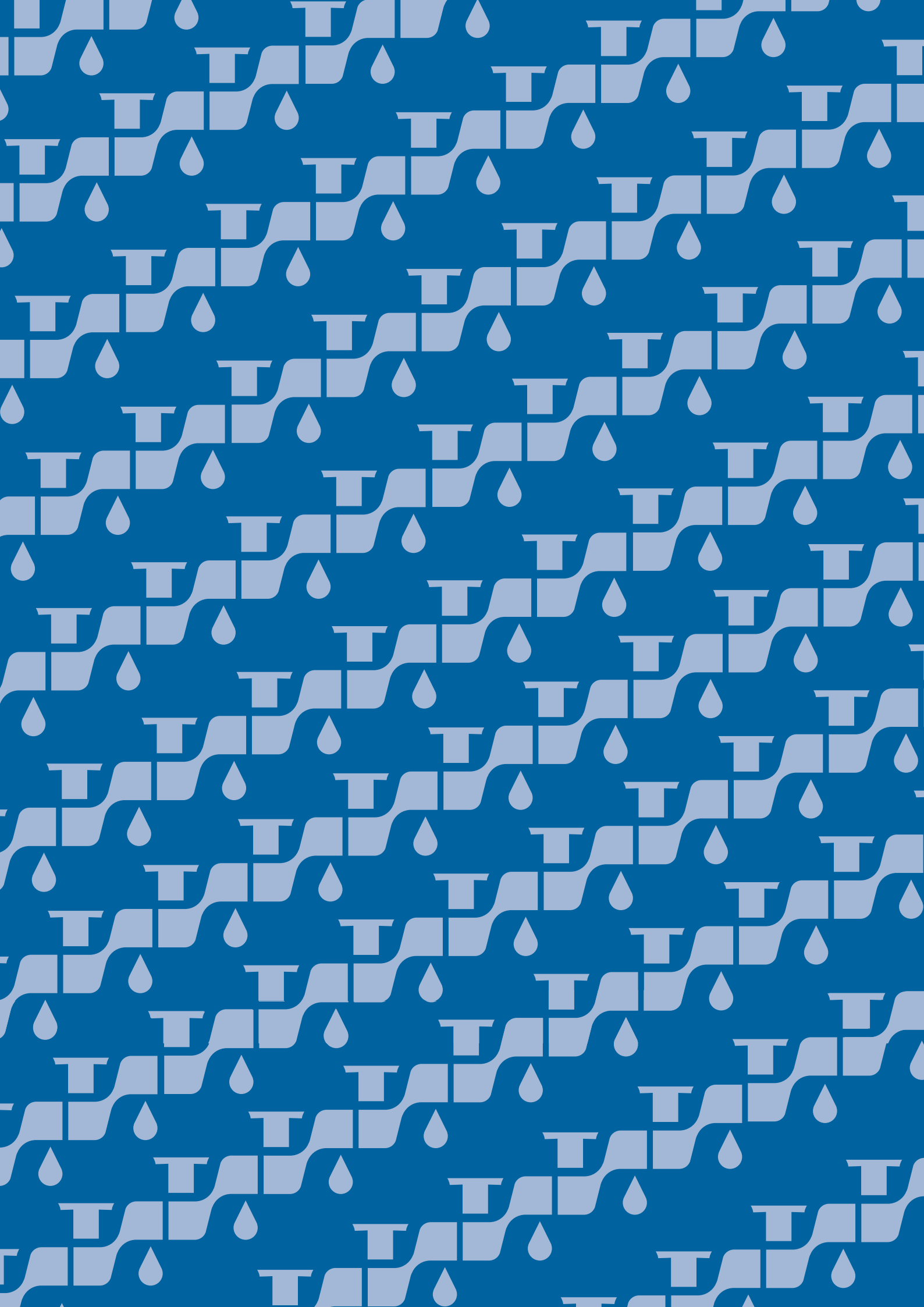
9.1 Guies de referència de l'Asociación Española de abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS)	100
9.2 Jornada DOCENTUM	101
9.3 Tractaments plaguicides al clavegueram	103
9.4 PROJECTES SINCRO (Sistema Intel·ligent de Prevenció de Risc Microbiològic en Aigua)	104
9.5 Detecció de Cryptosporidium	106

Annexos 109

Annex 1. Criteris per l'elaboració d'aquest informe	110
Annex 2. Identificació d'aspectes materials i la seva cobertura	111



01 . Presentació





1.1 RUBÉN VIÑUALES ELÍAS President d'Ematsa

Benvolguts i benvolgudes,

Com a president de l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, escric aquestes paraules per compartir el balanç de les activitats de la nostra empresa durant l'any 2023.

Aquest darrer any hem commemorat els 40 anys de creació de la companyia. Ha estat un període de reptes i assoliments significatius per a Ematsa, un camí on l'equip humà ha treballat de valent per garantir que cada llar tingui accés a l'aigua potable de qualitat i als serveis de sanejament eficients.

Durant el 2023 hem invertit en tecnologia i en la millora de les nostres infraestructures per augmentar l'eficiència i la sostenibilitat dels nostres serveis. Implementant sistemes de monitoratge avançats per detectar i reparar fuites, la qual cosa ens ha permès una reducció significativa de la pèrdua d'aigua.

En l'àmbit de la sostenibilitat, hem iniciat diverses iniciatives per promoure l'ús responsable de l'aigua i reduir el nostre impacte ambiental. L'escassetat d'aigua i l'escalfament global són dues realitats que marquen el present i el futur de la gestió de l'aigua; per això, la companyia ha engegat el camí cap a la digitalització impulsant diversos projectes destinats a millorar el coneixement i l'ús dels

recursos hídrics i, al mateix temps, preservar les masses d'aigua i el medi natural.

Aquesta transformació digital de la gestió del cicle urbà de l'aigua es du a terme amb el monitoratge i la sensorització de les xarxes que milloren la capacitat d'actuar de manera preventiva i així garantir l'ús sostenible de l'aigua.

Hem continuat implementant els programes d'educació i conscienciació adreçats als més petits, com són l'EscolAQUA i els TarrAQUAnins. A més, hem introduït tarifes d'aigua progressives per incentivar l'estalvi d'aigua.

També hem hagut de fer front a una situació de sequera que ha afectat tot el territori. Hem treballat amb diligència per gestionar aquesta crisi, implementant mesures d'estalvi d'aigua i augmentant la nostra capacitat de resiliència. Aquesta experiència ens ha reafirmat la importància de continuar treballant per a la sostenibilitat dels nostres recursos hídrics.

Malgrat els reptes que hem afrontat, Ematsa ha demostrat un cop més el seu compromís amb la ciutadania. Continuarem treballant per millorar els serveis i fer el nostre territori més sostenible i habitable.



1.2

**DANIEL
MILÁN CABRÉ**

Director gerent d'Ematsa

La publicació de la memòria de sostenibilitat ens brinda anualment una oportunitat magnífica per guaitar des del punt on som la nostra trajectòria en el darrer any i fer també una mirada endavant per comprovar que la direcció de la nostra activitat ens permetrà resoldre els reptes que tenim identificats en el present i l'immediat futur de la gestió del cicle antròpic de l'aigua.

El 2023 ha estat un any amb novetats molt rellevants en la legislació que regula la nostra activitat. Just encetat l'any es va publicar el Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro. L'impacte d'aquesta nova normativa, juntament amb la del Real Decreto 665/2023, de 18 de julio, por el que se modifica el Reglamento del Dominio Público Hidráulico (RDPH), són d'aplicació transversal a la prestació dels nostres serveis. Ens ha calgut planificar i adaptar-nos a aquesta nova normativa amb prou detall i anticipació per suportar-ne el corresponent impacte econòmic així com en l'increment en l'ús de recursos per complir puntualment amb tots els nous requisits en els seus diversos àmbits. Aquest esforç haurà de conti-

nuar en el 2024 quan es preveu que al segon semestre s'aprovi la nova directiva europea d'aigua residual.

En termes d'activitat innovadora, del 2023 val la pena destacar la continuïtat de la labor en l'extracció de dades dels processos que es reporten al nostre Centre de Control. L'anàlisi d'aquestes dades a través de l'aplicació d'Intel·ligència Artificial segueix fent passes endavant. Mitjançant un conveni amb la URV i l'AGAUR (GenCAT), Ematsa té contractat un Doctorand Industrial que porta terme un treball de recerca de 3 anys en el qual s'inventarien les dades disponibles i s'explora quina informació de valor afegit poden aportar.

Amb la mirada posada en el 2024, i sempre en el marc del nostre pla Director #Via2030, seguim identificant nous reptes que tocarà afrontar. Entre els més significatius hi ha:

- Assegurar la resiliència de les captacions complementàries de subministrament d'aigua en cas d'una incidència amb el nostre principal proveïdor o la nostra capacitat d'assegurar la garantia de compliment amb els nous paràmetres de les normatives recentment aprovades. Segueix en marxa la

recuperació i posada a punt de recursos hídrics propis disponibles (pous i mines) per tal de mantenir-los disponibles de manera permanent. Seguim immersos en un episodi de sequera que dificulta l'ús d'aquests recursos del territori. A la demarcació de Tarragona comptem amb l'aigua del riu Ebre, i la situació no és tan crítica com a l'àrea metropolitana de Barcelona o altres zones de Catalunya, però mantenim com a prioritària la línia de treball encaminada a enfortir la nostra resiliència hídrica.

- El canvi climàtic ens manté alerta de fenòmens, cada vegada més freqüents, com són els temporals marítims (el Glòria al gener del 2020) o els episodis de pluja torrencial (aiguat del 22 de setembre del 2022). Per tant, convé treballar àgilment en coordinació amb l'Ajuntament de Tarragona per fer avançar projectes dedicats a la millora del drenatge urbà i a la protecció d'infraestructures vulnerables de la façana litoral.

- Seguir promovent l'eficiència energètica convertint processos, fins ara grans consumidors d'energia (per exemple processos de depuració d'aigua residual), en processos prosumidors que amb la reutilització de subproductes del propi procés (aigua, fang de depuració o biogàs) permeten generar nova energia neta i compensen així el seu impacte ambiental.

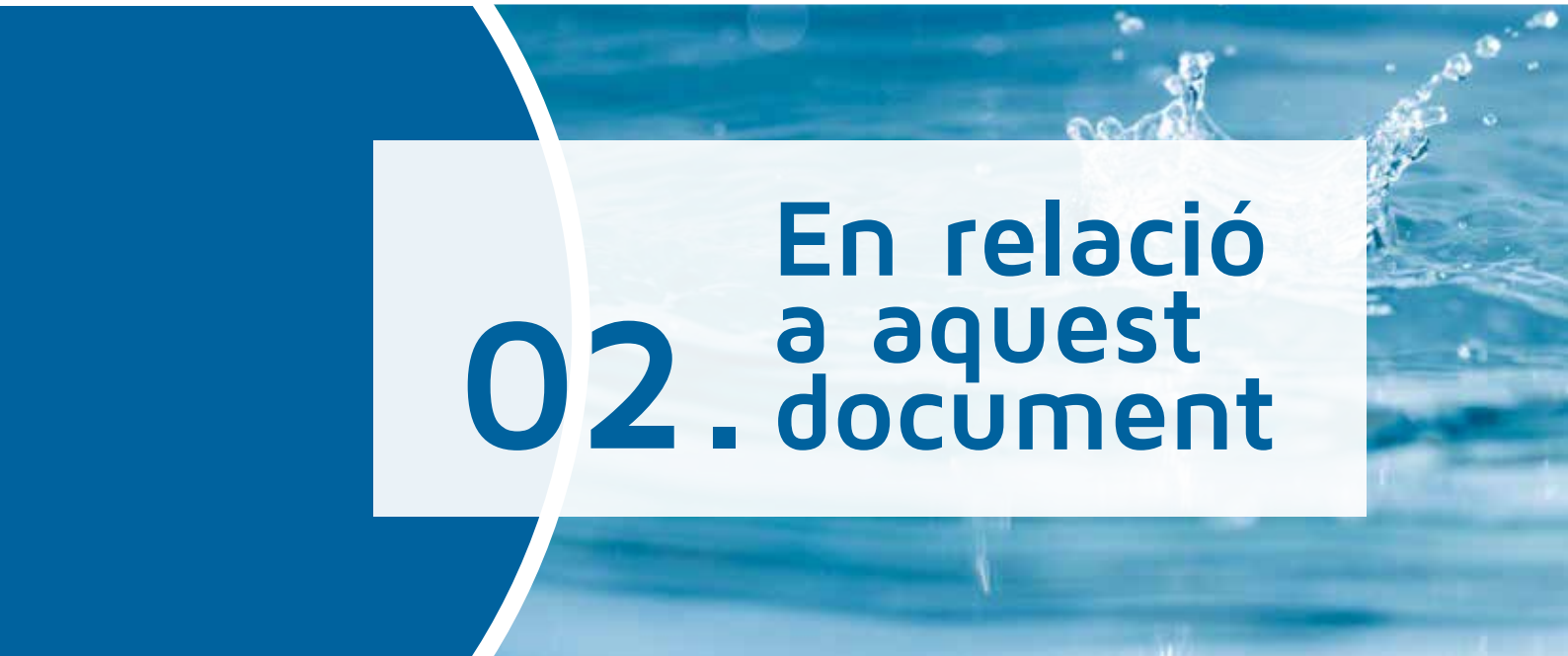
- Vetllar per la garantia d'accés al servei d'aigua i al sanejament de totes les persones;

especialment les que es troben en situació de vulnerabilitat. Enfortir la confiança de la ciutadania amb la qualitat sanitària de l'aigua de l'aixeta fent fàcilment accessible tota la informació necessària. Continuar promovent activitat divulgativa sobre els avantatges del consum d'aigua d'aixeta com una alternativa molt més econòmica i ecològica envers l'aigua envasada i la importància de les bones pràctiques sobre els residus que arriben a la xarxa de clavegueram.

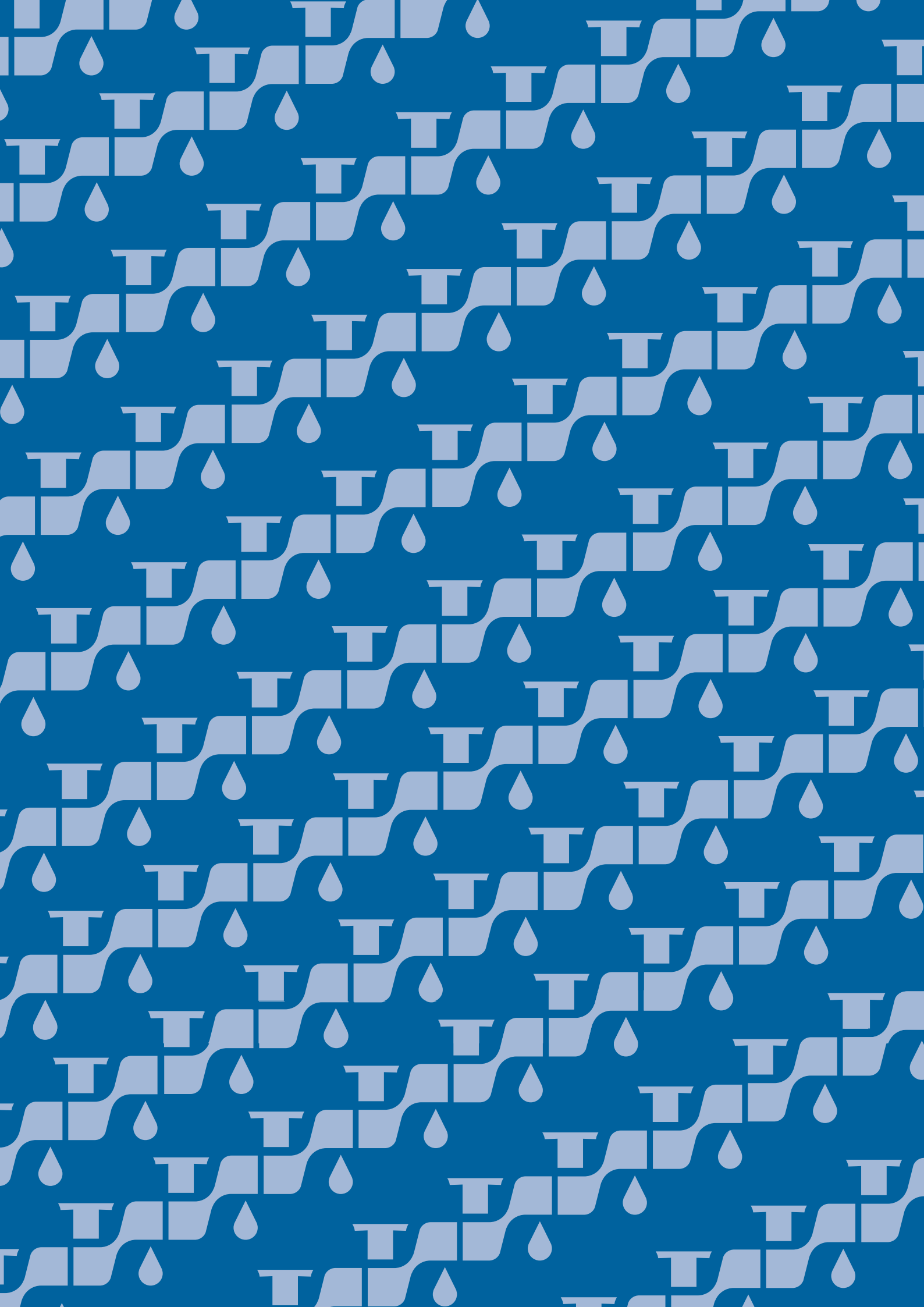
- Atendre i col·laborar amb iniciatives de transferència de coneixement amb la comunitat educativa i investigadora per afavorir la formació de persones i el seu encaix en l'actual necessitat de formació professional en tecnologies verdes (per exemple modelització de les xarxes de clavegueram i distribució o l'ús d'Intel·ligència Artificial per l'extracció d'informació a partir del creixent nombre de dades que ofereix el procés de digitalització).

Confiem, un any més, que el contingut d'aquesta memòria de sostenibilitat els resulti interessant. No voldria acabar sense agrair de nou la sòlida vocació de servei públic demostrat per tota la nostra plantilla; voldria agrair també el ferm i incondicional suport dels dos socis d'aquesta companyia de capital mixt, i per descomptat agrair de tot cor la confiança dels abonats i la ciutadania de la nostra comunitat de serveis, la satisfacció dels quals és el nostre veritable propòsit.





02 . En relació a aquest document



2.1 Estructura de l'organització

Aquesta memòria de sostenibilitat vol ser una prova del fidel compromís de l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona (Ematsa) per mantenir una relació propera, transparent, coherent i satisfactòria amb el conjunt dels seus grups d'interès. El contingut del document **recull bona part de l'esforç fet per la companyia en l'acompliment social, ambiental i econòmic dels assumptes i matèries de les quals s'ha percebut una major rellevància i que en el document s'anomenen "materia-litats"**. L'abast d'aquest informe de sostenibi-

litat es circumscriu en l'activitat duta a terme per Ematsa durant l'any 2023, amb les dades més representatives pel que fa als seus impac-tes econòmics, ambientals i socials de la seva activitat sobre el territori. L'estructura i el con-tingut del document s'inspiren en l'estàndard Global Reporting Initiative (GRI) per a l'elabo-ració de memòries de sostenibilitat.

Per qualsevol qüestió o consulta relaciona-da amb el contingut d'aquest informe us po-deu adreçar a:

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



Muntanyes de Sant Pere i Sant Pau, s/n - 43007 Tarragona



900 550 555



info.ematsa@ematsa.cat

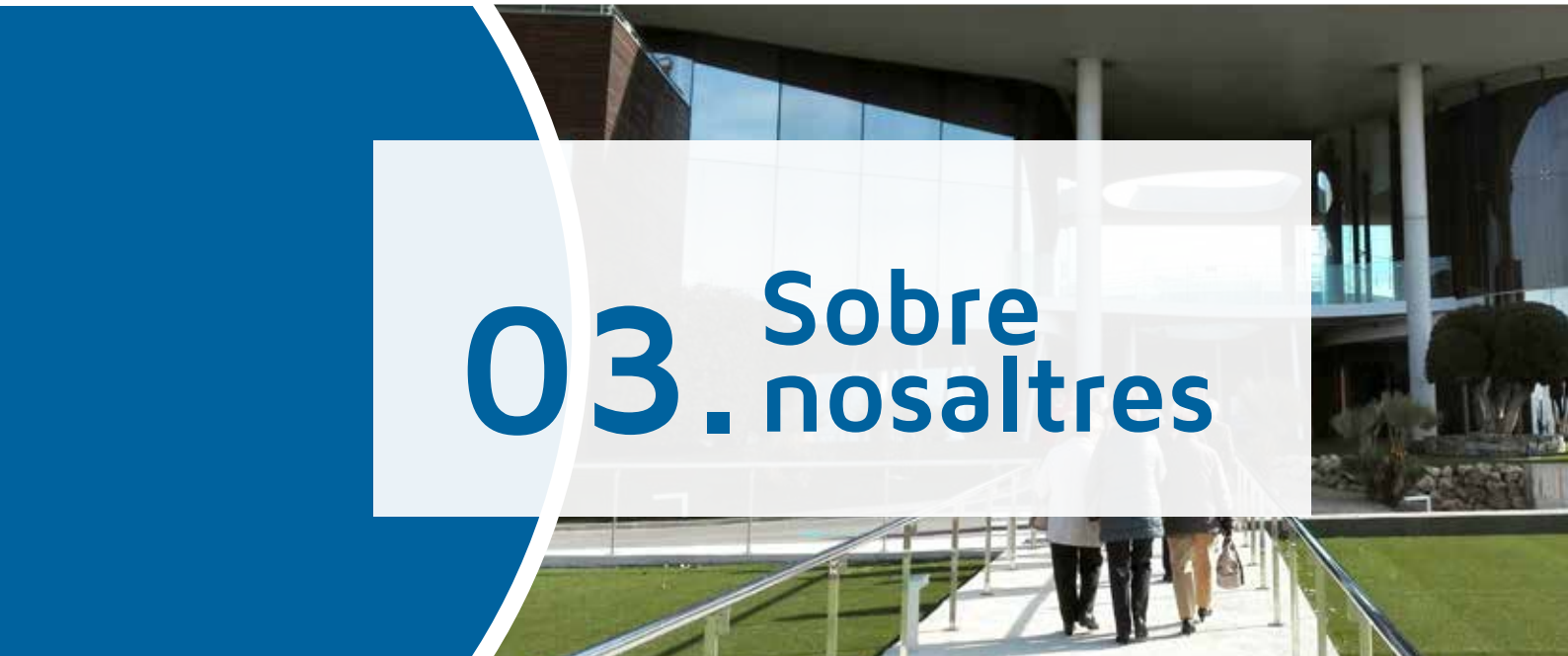


www.ematsa.cat



@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 41 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. Durant tot aquest temps, 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 ha esdevingut referent en la gestió de serveis bàsics mediambientals. Actualment Ematsa presta els seus serveis a una població aproximada de 145.000 habitants i manté entre els seus principals reptes seguir treballant per la consolidació de l'excel·lència en la gestió del cicle urbà i antròpic de l'aigua.

3.2 Breu història d'Ematsa

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

La creació d'Ematsa com a empresa mixta va ser una fórmula força arriscada en aquell moment. Els volts de 1977 foren un moment delicat per a la ciutat de Tarragona, atès que la salinització d'alguns 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 (CAT), integrat per la Generalitat de Catalunya, ajuntaments i indústries de la província de

Tarragona, i representants de les dues comunitats de regants del Delta de l'Ebre. Al juliol de 1989, el CAT va liderar l'arribada a la ciutat de Tarragona de l'aigua a través del transvasament de l'Ebre, fet que va significar una millora substancial de la qualitat del servei d'aigua a la ciutat.

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

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



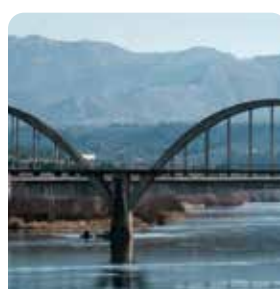
1983

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



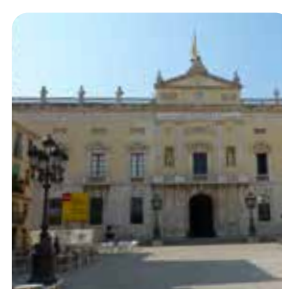
1985

Es constitueix el Consorci d'Aigües de Tarragona



1989

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



2002

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



3.3 Missió. Visió. Valors

La visió, la missió i els valors de la companyia es recullen en un text que es va formular per primera vegada a l'abril del 2014, quan es va editar la primera memòria de sostenibilitat. Durant aquests 9 anys, aquest text ha experimentat lleugeres variacions validades sempre pel Comitè de Gestió en primera instància, i per gerència abans d'aprovar-se com a text definitiu. En línia amb la política del Sistema de Gestió Integrat (SGI) d'Ematsa, **el contingut de la visió, la missió i els valors de la companyia està exposat públicament a l'espai museïtzat del Camí de l'Aigua, al web corporatiu i al Dossier de Benvinguda que es proporciona a les persones que s'incorporen a la plantilla.**

MISSIÓ

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

VISIÓ

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

VALORS

Solvència econòmica, minimització de riscos, excel·lència en l'atenció al client, minimització de l'impacte ambiental, innovació i adaptabilitat permanents, formació i capacitat de l'equip de persones, gestió sostenible i responsabilitat social, transparència, comunicació fluida 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 cycle integral de l'aigua als termes municipals de **Tarragona** i la **Canonja**, alhora que també abasteix d'aigua de consum humà als **Pallaresos** i al **Catllar**. D'altra banda, gestiona també

les aigües residuals de **Constantí, Renau, el Catllar, Ardenya, Vespella de Gaià, la Nou de Gaià, la Riera de Gaià, els Pallaresos, la Secuita, el Morell, el Milà i una part d'Altafulla**.

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

- ▶ Pou Renau
- ▶ Pou Soler Bas
- ▶ Pou Boella
- ▶ Pou P. Park
- ▶ Mina de Puigpelat (o de l'Arquebisbe)
- ▶ Mina P-II
- ▶ Pou Bonaigua Vell
- ▶ Pou Bonaigua Nou

- ▶ Pou Cinc Estrelles
- ▶ Pou Miró II *
- ▶ Pou Ferran *
- ▶ Pou Franquès*
- ▶ i el Proveïment d'aigua en alta del Consorci d'Aigües de Tarragona (CAT)

(*) Captacions utilitzades exclusivament en situació d'emergència hídrica.

L'activitat d'Ematsa també inclou:

- ▶ Explotació i manteniment de 441,14 quilòmetres de xarxa d'abastament de distribució i 83,83 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 300,054 quilòmetres de xarxa de clavegueram en baixa, 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 cycle integral de l'aigua.
- ▶ Participació en UTE de manteniment de vials públics.

3.5 Xifres i magnituds

Dades de la memòria de Sostenibilitat des de l'1 de gener fins el 31 de desembre de 2023.

► Captació i Potabilització

Volum d'aigua comprada en alta al CAT en metres cúbics	9.471.864
Volum d'aigua extreta de recursos propis en metres cúbics	1.032.330
Determinacions analítiques	4850
Analítiques de pous i mines	317
Número de dipòsits	24
Capacitat total en metres cúbics	88.119
Punts de cloració	18
Punts de presa de mostres en xarxa	32
Punts de control de sectorització	97
Estacions de bombament	17

► Distribució

Quilòmetres de xarxa d'aigua potable. Alta	83,83
Quilòmetres de xarxa d'aigua potable. Baixa	441,14
Número d'analitzadors en continu	11
Percentatge de xarxa coberta pels analitzadors en continu	100
Número de transmissors de pressió	44

► Consum

Municipis abastits	4
Total de població abastida	150.607
Volum d'aigua posada en xarxa en metres cúbics	10.504.607
Metres cúbics registrats	8.843.748
Número de clients/abonats	64.441
Número de comptadors	64.076
Comptadors amb telelectura	41.780

► Clavegueram

Quilòmetres de xarxa de clavegueram en alta	47,76
Quilòmetres de xarxa de clavegueram en baixa	300,05
Pous de registre: 8.129 pous de registre	
291km de col·lectors	
7.916 embornals i reixes	8129
Estacions de bombament d'aigua residual en alta	12
Estacions de bombament d'aigua residual en baixa	7

► Depuració

Estacions depuradores gestionades	6
Volum d'aigua residual tractada. (Totes les EDARs gestionades) en metres cúbics	9.880.900
Tones de biosòlids gestionades	8972,59
Habitants equivalents. (Totes les EDARs gestionades)	158.966,09
Número d'analítiques de control d'abocaments	391
Número d'analítiques de procés (dada proporcionada pel laboratori de l'EDAR de Tgna)	15.445
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 Presi-

dent i, actualment, el càrrec l'exerceix **Rubén Viñuales Elias**, 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.

Òrgan de govern – Consell d'Administració

- **President:** Sr. Rubén Viñuales Elias
- **Conseller Delegat:** Narcís Berberana Sáenz

Consellers Ajuntament:

- **Vicepresident:** Sr. Ignacio García Latorre
- Sr. Esteban Ortiz Brunet
- Sr. Jordi Sendra Vellvé
- Sr. Xavier Puig Andreu

Consellers Sorea:

- Sr. Fernando Domingo Tallarico
- Sra. Ruth Fontanet Victoria
- Sr. Adrià Miralles Larregola

Secretaria del Consell:

- Maria Rosa Ruiz Dotras

COMITÈS

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 fer seguiment del compliment amb el Pla Director VIA 2030.
- Alinear la gestió operativa amb les directrius estratègiques del consell d'administració.

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

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

► **El Comitè d'Innociïtat:** 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 servei relacionades amb la innociïtat de l'aigua. També s'avalua periòdicament el processos de captació, de potabilització, d'emmagatzematge i de distribució de l'aigua pel consum humà, garantint que tots els potencials perills que amenacin la seva innociïtat estiguin sota control.

► **El Comitè de Medi Ambient:** la seva funció és identificar i fer seguiment dels impactes ambientals provocats per l'activitat de la companyia mitjançant dades i resultats mesurables; per tal d'establir, promoure i implementar mesures que portin la millora contínua en termes de sostenibilitat ambiental. Igualment aquest Comitè és l'encarregat de desenvolupar dins la companyia una cultura de cura i protecció pel medi ambient i traslladar aquest tarannà a les parts interessades.

► **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 laboral. Està constituït per tres persones delegades de prevenció, escollides entre les persones representants del personal, i tres persones representants de l'empresa.

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

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

► **El Grup de Treball de Seguiment de la Qualitat del Servei:** té com a objectiu mesurar i seguir la satisfacció dels clients dels serveis que presta. La seva acció es vincula al sistema de gestió integrat a través de la norma ISO 9001 i, en la mesura del possible, reporta amb resultats mesurables l'assoliment del compliment amb requisits contractuals i el compliment amb les expectatives dels clients.

GRUPS DE TREBALL

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

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

► **El Grup de Treball de Comunicació i DS:** té com a objectiu elaborar i implementar el Pla de Comunicació tant intern com extern d'Ematsa. El formen un grup de persones transversal entre departaments. Té entre les seves funcions identificar els principals grups d'interès d'Ematsa, sondejar les seves expectatives i a partir d'aquí dissenyar i coordinar accions, la comunicació i la interacció necessàries i traslladar-les al Comitè de Gestió.

► **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 s'escau.

► **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 la millora contínua dels resultats de la companyia.

MESES

► **Mesa de negociació col·lectiva:** és la plataforma mitjançant la qual la representació legal d'Ematsa i la del col·lectiu de persones treballadores tracten aquelles qüestions relacionades amb les condicions laborals de la plantilla.

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



ESTRUCTURA D'EMATSA

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

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

► **Unitat de Noves tecnologies, comunicació i Seguretat en la Informació:** dona cobertura i suport a tota l'empresa sobre el programari de gestió, dispositius ofimàtics, dispositius 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 de gestió requerits per assolir els estàndards de les normes de certificació, acreditació o homologació en les que Ematsa està o planifica estar certificada.

► **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, estudis i l'oficina tècnica 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 en té la gestió delegada.

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

► **Àrea d'operacions:** Planifica i gestiona les activitats de captació, transport, emmagatzematge, tractament i distribució d'aigua per a consum humà. També s'ocupa del manteniment i neteja de la xarxa de clavegueram. Gestiona les incidències i el manteniment preventiu de plugues al clavegueram així com els requeriments dels projectes tècnics.

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



3.7 Magnituds econòmiques

G4-EC1

	2021	2022	2023
VALOR ECONÒMIC DIRECTE GENERAT (€)	25.734.644	25.431.959	26.764.272
Ingressos (€)	25.734.644	25.431.959	26.764.272
VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT (€)	22.995.344	22.661.535	24.073.599
Costos d'operacions (€)	14.605.728	14.060.012	15.152.603
Salari i beneficis d'empleats (€)	7.360.926	7.578.505	7.805.270
Pagaments a proveïdors de capital (€)	160.201	144.400	261.282
Impostos (€)	718.489	728.618	692.475
Recursos destinats a la comunitat (€)	150.000	150.000	161.969
VALOR ECONÒMIC RETINGUT	2.739.300	2.770.424	2.690.673

*Salari i beneficis d'empleats inclou les quotes de Seguretat Social que van a càrrec de l'empresa.

RATIO DE LA CONTRIBUCIÓ FISCAL

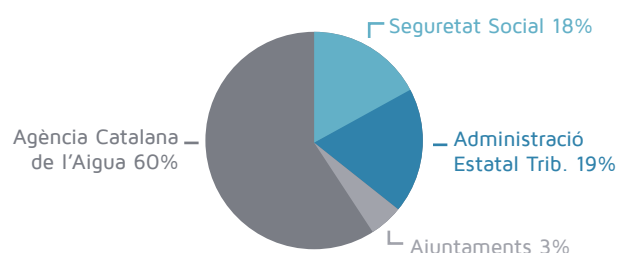
Del resultat d'Ematsa, obtingut abans de suportar qualsevol impost inclòs el de la Seguretat Social*, la companyia va pagar en forma d'impostos a les diverses administracions actuant 2,6 milions d'euros, que representen el 71,22% de l'esmentat resultat. Aquests diners s'adrecen doncs a l'Administració Pública.

Paral·lelament, Ematsa va recaptar durant el 2023, 8,7 milions d'euros per compte de diverses admi-

nistracions (Agència Catalana de l'Aigua, Tresoreria General de la Seguretat Social, Administració Estatal de Tributs, Ajuntaments, etc). Aquests diners no són un cost per Ematsa perquè simplement fa de recaptadora d'impostos de l'Administració i trasllada puntualment tots aquests diners a l'Administració que correspon.

Pel que fa als Ingressos d'Ematsa durant el 2023 es distribueixen de la següent manera:

TRIBUTS RECAPTATS PER ENTITAT



Servei d'abastament d'aigua	15.866.234	59,28%
Manteniment de la xarxa de clavegueram	3.269.699	12,22%
Gestió de depuradores de Tarragona	2.552.410	9,54%
Gestió d'altres depuradores	267.116	1,00%
Serveis de laboratori	1.593.642	5,95%
Treballs per compte aliè + UTE Vials	3.212.416	12,00%
Ingressos financers	2.756	0,01%
TOTAL	26.764.272	100%

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 hi pot produir un impacte social, ambiental o econòmic. La gestió dels grups d'interès passa per identificar-los i perfilar-los de manera adient; per posteriorment, prioritzar-los, i destriar de cadascun d'ells quins són els assumptes que els vinculen d'una manera més rellevant amb la companyia.

Els temes materials, o les materialitats són aquells assumptes que estableixen, en un moment concret i de manera més o menys permanent, la relació de cadascun grup d'interès amb Ematsa. Les materialitats poden aparèixer, desaparèixer o variar en el decurs del temps, però són àrees a treballar per aconseguir mantenir i millorar una relació satisfactòria i sostenible amb cada grup d'interès.

La comunicació amb els grups d'interès és continuada i habitual en el dia a dia de l'activitat i pot variar per particularitats i circumstàncies diverses. És per tot això que Ematsa dedica un esforç constant per mantenir amb ells una comunicació fluida, clara i directa. Aquesta comunicació permet identificar les expectatives de cada grup d'interès per, posteriorment, mirar de satisfer-les tant com sigui possible.

La memòria de sostenibilitat és una eina de comunicació en sí mateixa, que intenta reflectir bona part de l'esforç que Ematsa ha dut a terme durant l'any 2023 per tal d'acomplir les expectatives identificades en els diversos grups d'interès.

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

(Vegeu annexos 1 i 2)

3.9 Sistema integrat de gestió

Per a Ematsa el Sistema Integrat de Gestió (SIG) és un element fonamental en l'estratègia per aconseguir mantenir la millora contínua. El SIG ajuda a desenvolupar i concretar la planificació estratègica, a satisfer les expectatives dels diversos grups d'interès, potencia els resultats empresarials i vigila la millora contínua i el desenvolupament sostenible.

El SIG abasta tota l'activitat de la companyia. Tracta de manera transversal la gestió de la qualitat del servei, la competència tècnica del personal, el control dels impactes al medi, la vigilància de la innocuïtat de l'aigua, l'assegurament de la continuïtat del servei, l'ús eficient de l'energia i els recursos; la garantia de 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 contribueix a la millora de la qualitat de vida de les persones i genera valor pels diversos agents d'interès. Ematsa desenvolupa tota la seva activitat sota el principi essencial de la seguretat i la salut de les persones. En la seva estratègia i gestió s'inclouen aspectes socials, laborals i ètics que van més enllà del compliment legislatiu.

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

ISO 9001. GESTIÓ DE QUALITAT

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

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 professionals, la coordinació empresarial amb els proveïdors i l'escrupolós compliment amb la reglamentació vigent.

ISO 22000. GESTIÓ DEL RISC SANITARI DE L'AIGUA

Té la missió d'identificar i eliminar o, (quan no és possible) minimitzar i controlar les amenaces a la innocuïtat de l'aigua al llarg dels diferents processos. Assegurar que l'aigua que arriba a la ciutadania 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

Està certificat des del 2004. **Implementa a l'activitat un equilibri entre el desenvolupament econòmic, l'ús racional dels recursos i la protecció i conservació de l'entorn.** Mesura els impactes al medi i monitoritza 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 com-**

petència tècnica en les activitats de presa de mostres i assaig.

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

► Anàlisi toxicològiques i forenses:

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

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

ISO 17020. ENTITATS D'INSPECCIÓ

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

ISO 50001. GESTIÓ ENERGÈTICA

Certificat del 2015. **És una eina per aplicar la millora contínua en l'aprofitament eficient dels recursos energètics i la reducció d'emissions a l'atmosfera.**

ISO 22301. CONTINUÏTAT DEL SERVEI

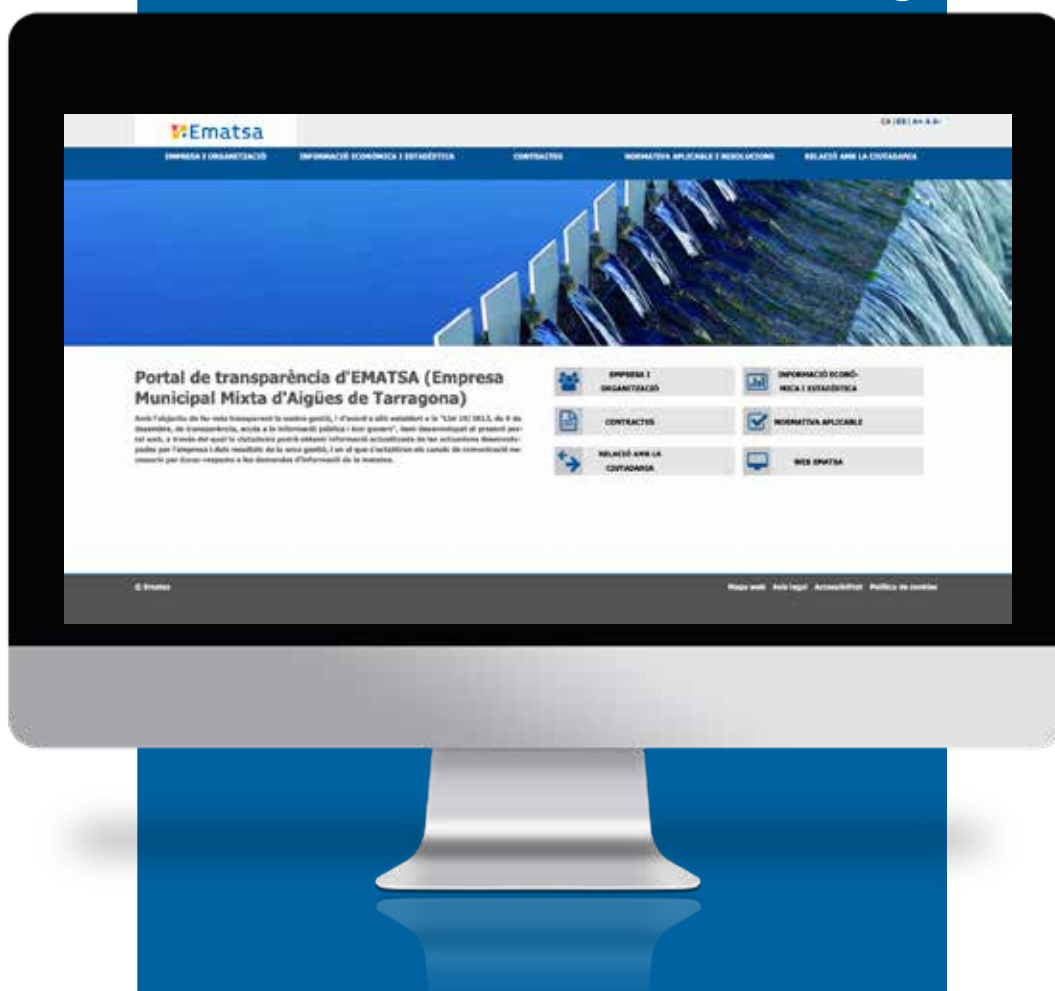
Certificat des del 2021. El sistema de gestió de continuïtat del servei (SGCS) d'Ematsa **està orientat a planificar l'actuació i limitar l'impacte d'una interrupció de l'activitat**. Aborda també com garantir la recuperació dels serveis en cas d'accident o emergència. Amb la implantació d'aquesta eina Ematsa intenta avantposar-se i reduir al màxim la possibilitat que es produeixin incidents disruptius i, en cas que es produeixin, tenir preparada una resposta adient per minimitzar-ne el dany potencial.

3.10 Portal de transparència

D'acord amb allò que estableix a la normativa sobre transparència, accés a la informació pública i bon govern, **Ematsa té publicat al seu web corporatiu a través del seu Portal de Transparència els següents continguts:**

- ▶ Informació actualitzada sobre l'activitat desenvolupada per l'empresa.
- ▶ Resultats de la seva gestió i els canals de comunicació necessaris per donar resposta a les demandes d'informació.
- ▶ Qüestions vinculades a 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.

<http://portaltransparencia.ematsa.es/ca/inici>



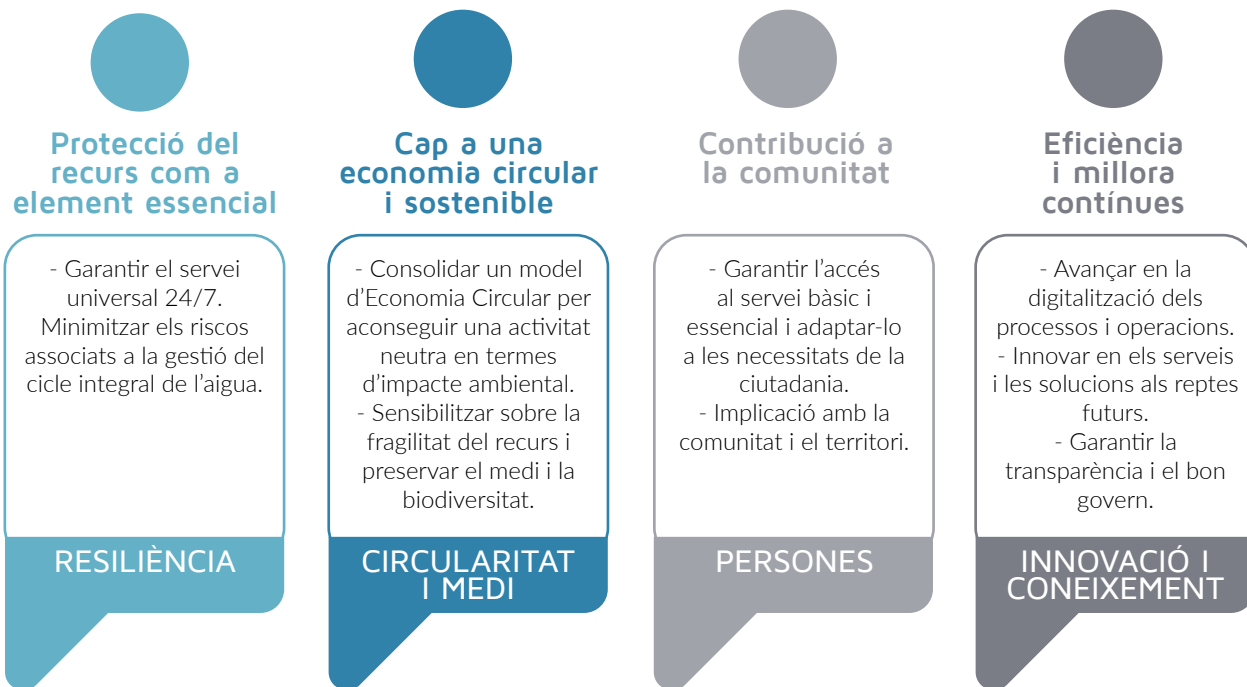
3.11 Via2030

PLA ESTRATÈGIC PER LA PRÒXIMA DÈCADA

Al novembre del 2021 Ematsa va fer un exercici transversal consistent en elaborar un **pla estratègic pels deu anys que veu al seu horitzó**. El Pla s'anomena **VIA2030**, i traça diverses línies mestres per **seguir prestant un servei essencial i permanent**, que ha de ser a més resilient, eficaç i res-

pectuós amb el medi ambient.

El VIA2030 està a disposició pública i s'erigeix sobre quatre pilars estratègics a partir dels quals s'estableixen **14 iniciatives que es pretén assolir en els propers deu anys mitjançant aproximadament un centenar de projectes**.



AIGUA ÉS BENESTAR

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

UNA VISIÓ ÀMPLIA DAVANT L'EMERGÈNCIA CLIMÀTICA

Per elaborar i revisar el Pla, la companyia fa una **doble tasca d'anàlisi**. D'una banda, **avalua les potencialitats, les oportunitats, l'expertesa i el coneixement que aglutina després de 40 anys gestionant el cicle integral de l'aigua.** De l'altra, **recull les propostes i expectatives de tot l'equip humà mitjançant un procés intern de participació.**

El resultat d'aquest anàlisi s'adapta als nostres referents més generals com són els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) que estableix l'ONU per protegir el planeta i millorar la vida de les persones i l'*European Green Deal* que impulsa la UE i del qual se'n deriven noves directives orientades a **fer front a l'emergència climàtica i que en els propers anys es transposaran a regulacions d'àmbit estatal, autonòmic i local.**







04 · Compromís amb l'equip humà

4.1 Equip humà en xifres

ALTES I BAIXES

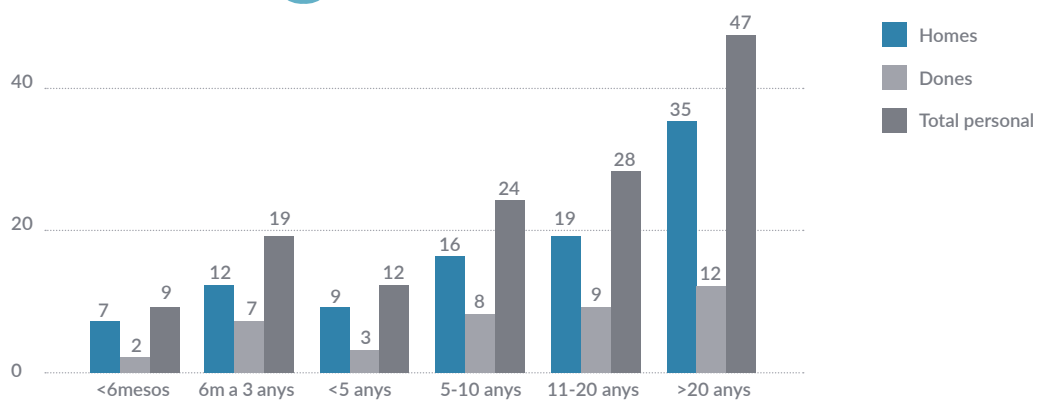
	Directius		Titulats sup.		Titulats de mig grau		Comandaments Int. i Enc.		Of. Admin		Of. Operaris		Resta		Total	
	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D	H	D
Raons de les sortides des de l'1 de gener																
Jubilació i prejubilació																
Acomiadament																
Finalització del contracte													10	2		
Baixa voluntària																
Varis													0	1		
Mobilitat en el grup					1	0										
TOTAL sortides																
Categoria socio professional																
Conversió temporal a indefinit							2	1	1	0			3	2		
TOTAL sortides + categories																
Incorporacions des de l'1 de gener																
Contractacions amb contractes indefinits											1	0	1	0		
Contractacions amb contractes temporals																
En pràctiques																
En formació																
Per circumstàncies de producció													7	2		
Per obra o servei																
D'interinitat													9	1		
De relleu																
Altres																
Mobilitat al grup					1	0										
Varis																
TOTAL incorporacions																
Categoria socio professional																

RETRIBUCIÓ SALARIAL

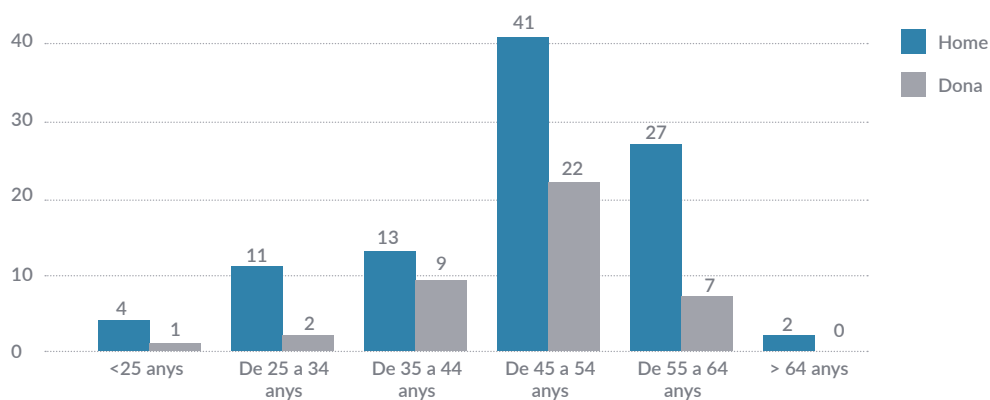
GRUP PROFESSIONAL	NIVELL	ÀREA ADMINISTRATIVA	ÀREA OPERÀRIA	ÀREA TÈCNICA
		BRUT ANUAL CONVENI	BRUT ANUAL CONVENI	BRUT ANUAL CONVENI
1		20.824,15	20.824,15	20.824,15
2	B	29.536,27	30.085,87	30.223,03
2	A	31.705,03	32.254,51	32.528,95
3	B	33.532,11	33.669,27	34.218,75
3	A	35.818,43	36.093,11	36.642,23
4		36.145,43	38.342,63	38.891,75
5				43.369,39
6				44.817,03

04 Compromís amb l'equip humà

PLANTILLA PER ANTIGUITAT



PLANTILLA PER EDAT



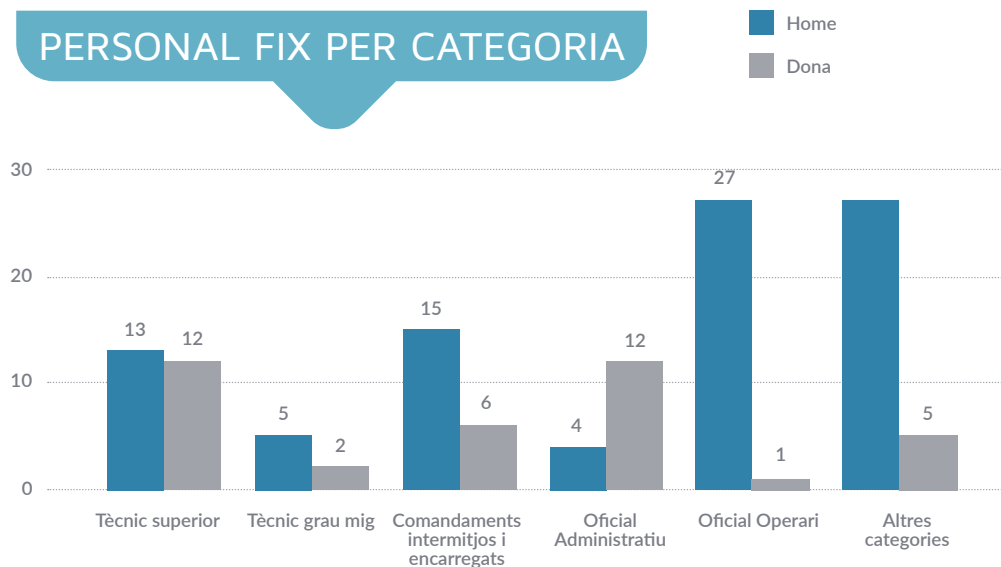
MITJANA D'EDAT



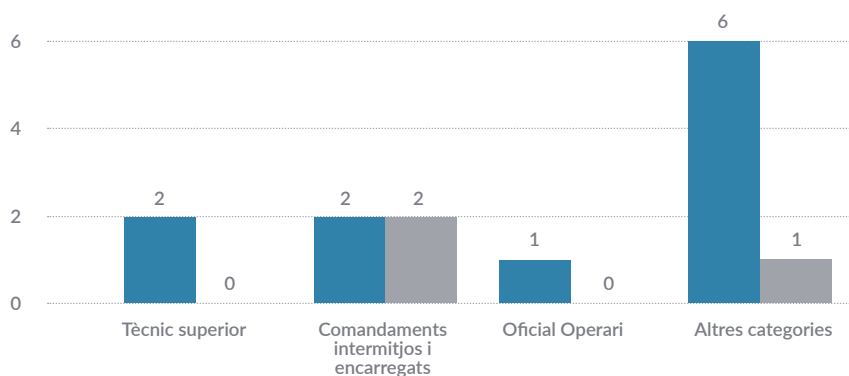
47,53
Mitjana
d'edat

04 Compromís amb l'equip humà

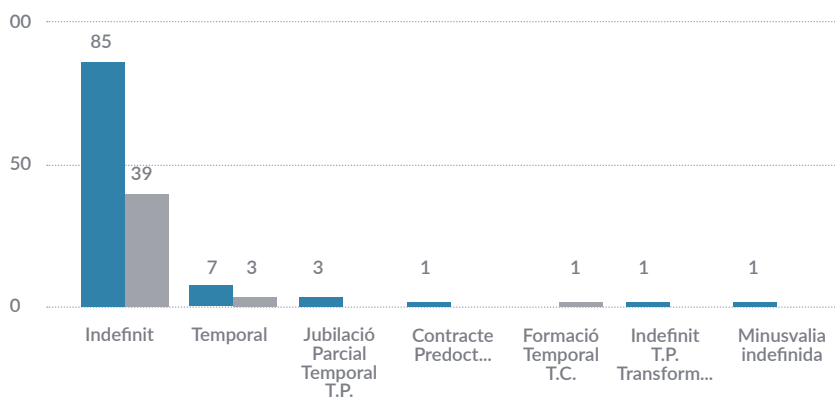
PERSONAL FIX PER CATEGORIA



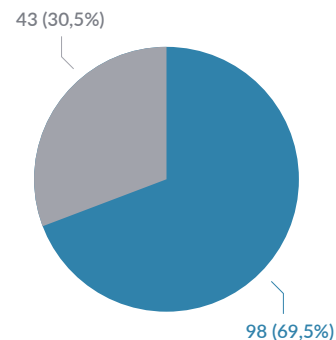
PERSONAL TEMPORAL PER CATEGORIA



PERSONAL PER TIPUS DE CONTRACTE



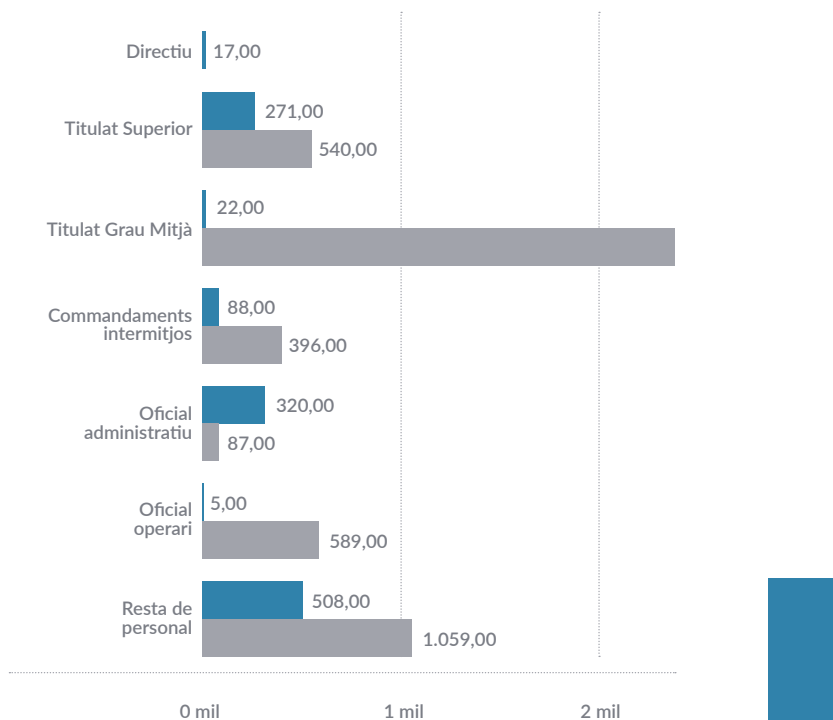
PERSONAL PER GÈNERE



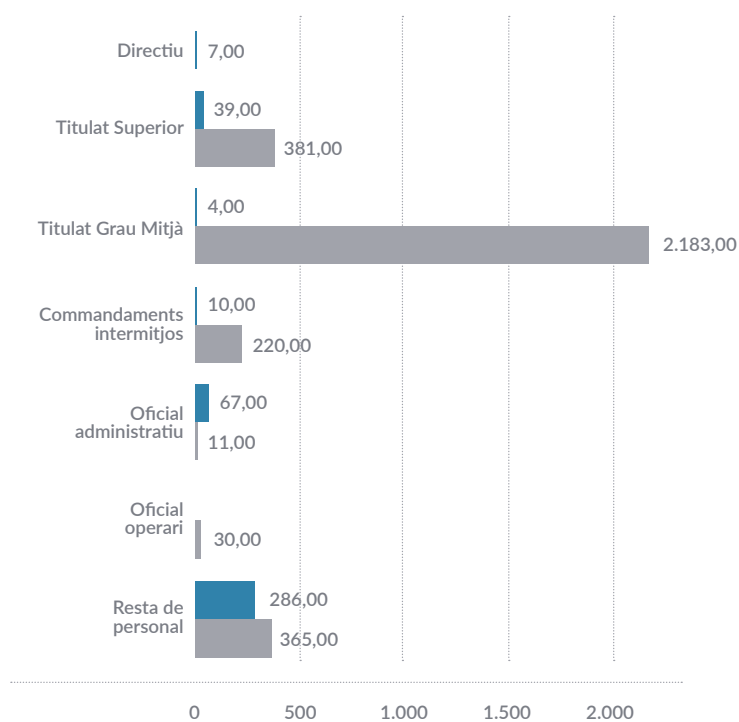
04 Compromís amb l'equip humà

HORES DE FORMACIÓ

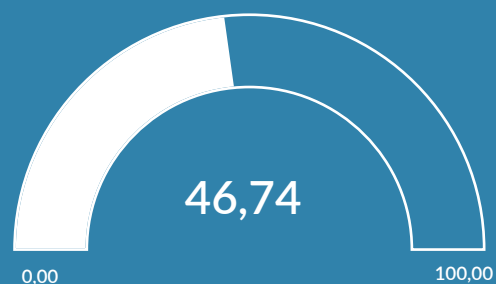
Formació per categoria



Formació telemàtica per categoria



Promig d'hores de formació per persona



4.2 Talent i formació

MANUAL DE BENVINGUDA

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

Els canals de comunicació dins l'empresa són múltiples (reunions, taulells d'anuncis, correu electrònic aplicacions del telèfon mòbil etc.) **Volem destacar, però la newsletter que mensualment s'envia a tot el personal** i que reporta el més rellevant de l'actualitat de la companyia. El seu seguiment ha augmentat des de la seva creació i **actualment al voltant del 81% de les persones als qui se'ls envia la newsletter la consulten regularment**.

BÚSTIES DE BONES IDEES I SUGGERIMENTS

El personal d'Ematsa disposa de **bústies virtuals i físiques per fer propostes de millora de tot allò que consideri oportú**. Són canals alternatius per suggeriments ambientals o alertar de perills per la seguretat a la seva activitat professional o fins i tot propostes d'innovació pels processos que gestiona la companyia.

4.3 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 garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación** s'assumeix en tots i cadascun dels àmbits de l'activitat d'Ematsa, (selecció, promoció, política salarial, formació, condicions de treball i ocupació, prevenció i salut laboral, ordenació del temps de treball i conciliació).

La llei estableix que les empreses de més de 50 persones treballadores han d'elaborar obligatòriament un Pla d'Igualtat. No obstant, Ematsa recull totes les seves accions en aquest format des del 2014, quan se'n va signar la primera versió.

El **Pla d'Igualtat d'Ematsa** és un conjunt de mesures fruit d'una diagnosi de situació adreçat a garantir la igualtat de tracte i d'oportunitats en matèria de gènere. La tercera versió del Pla d'Igualtat d'Ematsa es va signar el 14 de novembre de 2022 que es va registrar al registre públic de plans d'Igualtat.

Ematsa té designada una **Comissió d'Igualtat** formada per 2 representants legals de les persones

treballadores i 2 representants de l'empresa, (amb paritat entre homes i dones) que s'encarrega de fer seguiment i avaluació de l'acompliment de cadascuna de les mesures incloses al pla.

Activitats dutes a terme durant l'any 2023:

- ✓ De gener a juny es va acollir una alumna de pràctiques en modalitat FPDual.
- ✓ Formació en noves masculinitats al 65% de la plantilla.
- ✓ Aprovació del nou protocol contra l'assetjament.
- ✓ Creació d'un espai d'igualtat a la Newsletter mensual.
- ✓ Durant el 2023 no s'ha rebut cap consulta, suggeriment ni denúncia relativa a l'assetjament per raó de gènere.

4.4 Model de prevenció, detecció i gestió de riscos, penals d'Ematsa



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

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

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

El model de prevenció, detecció i gestió de riscos penals d'Ematsa està disponible al web d'Ematsa inclou també les normes, els òrgans, els procediments i les pràctiques professionals per la gestió ètica. Aquest document està supervisat pel Comitè d'Ètica, Prevenció de Riscos Penals i d'Acompliment Normatiu d'Ematsa (CEPRAN). El CEPRAN té per objectiu integrar l'ètica en la visió,

l'estratègia, la gestió i les pràctiques de l'empresa i vetllar per la divulgació i compliment del Codi Ètic en el conjunt de l'activitat de la companyia.

El web d'Ematsa disposa a més d'un canal ètic on es poden comunicar al Comitè d'Ètica, Prevenció de Riscos Penals i d'Acompliment Normatiu (CEPRAN) d'EMATSA, de forma confidencial, i anònima si així es desitja, els fets que considerin contraris a la normativa vigent i/o a l'estructura ètica d'EMATSA.

El Canal Ètic d'EMATSA compleix tots els requisits establerts per la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció.

CORREU POSTAL

Estructura ètica d'EMATSA - CEPRAN

Muntanyeta de Sant Pere i Sant Pau, s/n

43007 Tarragona

Correu electrònic: codietic@ematsaonline.cat

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

4.5 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 a les persones alienes a la companyia**. Aquest àmbit es controla i es segueix a través del Comitè de Seguretat i Salut i la implantació de la Norma ISO 45001:2018 que està plenament integrada amb els altres sistemes de gestió d'Ematsa.

ACTIVITATS PREVENTIVES

Durant el **2023** s'han dut a terme **26 accions** formatives exclusivament en SSL. Les més representatives han estat dedicades a:

- ▶ **Formació en primers auxilis en línia**
- ▶ **Manipulació manual i mecànica de càrregues**
- ▶ **Pont grua**
- ▶ **SSL risc elèctric.**
- ▶ **SSL en ATEX (Atmosferes explosives), manipulació de mercaderies perilloses i treballs en calent**
- ▶ **Seguretat en laboratoris**
- ▶ **Riscos i ergonomia en oficines**
- ▶ **SSL risc biològic**
- ▶ **Formació en SSL per soroll i vibracions**
- ▶ **Riscos psicosocials**
- ▶ **SSL nivell bàsic 50h**
- ▶ **Formació SSL en fontaneria 20h**
- ▶ **Prevenió de situacions conflictives davant usuaris en el treball**
- ▶ **Renovació de formació de DEA - ús de desfil·lador**
- ▶ **SSL per treballs en espais confinats**

Durant l'any 2023 la plantilla d'Ematsa ha portat a terme **1.333 hores de formació específica en Seguretat i Salut Laboral, la qual cosa significa 9,6 hores per persona**.

Altres activitats preventives s'han dut a terme a partir 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.

ACTIVITATS PREVENTIVES

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 2023, 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 85%.**

SINISTRALITAT LABORAL

Dades més rellevants durant el **2023**:

- ▶ **Tres accidents amb baixa a més d'un accident in itíner.**
- ▶ **No s'ha diagnosticat cap malaltia professional.**

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

4.6 Protocol per la detecció, prevenció i actuació davant potencials conductes d'assetjament

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

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

El passat 21 de juliol de 2023 el Consell d'Administració d'Ematsa va aprovar la *Política sobre el sistema intern d'informació i la protecció dels informants de l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona SA i, el Procediment de gestió de les informacions rebudes al Canal Ètic d'Ematsa*. Tots dos documents han passat a ser annexos del Model de Prevenció, Detecció i Gestió de Riscos Penals d'Ematsa.

Aquest protocol no només està permanentment accessible a través del web d'Ematsa al Model de prevenció de detecció i gestió de riscos penals,

sinó que l'empresa ha proporcionat formació sobre el seu contingut a tot el seu personal. Existeix una adreça de correu electrònic (assetjament@ematsa.cat) a través de la qual, des de l'absoluta confidencialitat, es poden fer arribar denúncies a la comissió de seguiment del protocol en matèria d'assetjament. Aquesta comissió es compromet mitjançant la signatura del protocol a tractar-les d'acord al procediment establert i, arribat el moment, a promoure les mesures més adients en cada cas.

Al novembre de 2023 es va aprovar la 3a versió del III Protocol per la detecció, prevenció i actuació davant l'assetjament sexual o per raó de sexe i paral·lelament; també es va aprovar el III Protocol per la detecció, prevenció i actuació davant l'assetjament. Es tracta d'una revisió on, d'acord a la normativa vigent, per primera vegada s'indica fer dos protocols diferents que discernixin entre l'assetjament sexual o per raó de sexe i la resta de tipus d'assetjament.

Model de prevenció de detecció i gestió de riscos penals



4.7 Pla d'acció per a la millora del clima laboral

L'enquesta de clima laboral que Ematsa va dur a terme el 2021 va recollir uns resultats globals força positius amb una participació del 71,60%, i una nota global de la situació d'aleshores d'un 7,47.

Entre els aspectes més ben valorats va sortir la gestió de la diversitat, la inclusió, la identitat, la lleialtat i el rol jeràrquic. Per altra banda, els aspectes que van obtenir una pitjor percepció van ser la iniciativa estratègica, la comunicació orientadora, la capacitat de control i la gestió del risc.

Un cop analitzats els resultats es van establir diverses accions encaminades a millorar l'organització i que s'han anat implementant durant el 2022 i el 2023. Així, entre les iniciatives previstes, s'han organitzat sessions informatives del context normatiu d'Ematsa, s'han explicat les eines de planifi-

cació per definir l'estratègia de la companyia i per divulgar aspectes d'interès que l'activitat diària limita conèixer amb profunditat.

Paral·lelament s'ha impulsat la comunicació i la trobada entre departaments i la circulació d'informació a través de trobades presencials i transversals. Pel que fa al lideratge, s'ha redefinit el model de lideratge d'Ematsa amb una revisió de l'organigrama que ha facilitat la creació d'equips de treball més transversals i cohesionats.

D'acord a la política interna establerta l'any 2024 es portarà a terme una nova enquesta de clima laboral entre el personal d'Ematsa que esperem ajudi a reavaluar l'efectivitat de les mesures preses i que aportï nova informació per donar continuïtat al Pla d'Acció que ara mateix s'està implementant.



05 - Serveis a les persones



5.1 Canals d'atenció al client

Els canals atenció i comunicació que Ematsa té a disposició dels seus clients i abonats són:

OFICINA D'ATENCIÓ AL CLIENT

Ubicada a la seu social de la companyia; a la **Muntanyeta de Sant Pere i Sant Pau, s/n de Tàrragona**.

L'oficina està oberta al públic tots els **dies laborables de 9 a 14 hores**.

A l'oficina s'atenen de manera presencial tot tipus de gestions i consultes vinculades al servei.

TELÈFON GRATUÏT D'ATENCIÓ AL CLIENT COMERCIAL (900 550 555)

Atén els **dies laborables de 8 a 15 hores** i estalvia haver-se de desplaçar a l'oficina per fer qualsevol tipus de gestió comercial vinculada al servei.

TELÈFON GRATUÏT D'ATENCIÓ AL CLIENT PER AVARIES/ INCIDÈNCIES EN EL SERVEI (900 203 329)

Operatiu de manera permanent (**24 hores al dia tots els dies de l'any**). Atén tot tipus d'avísos d'incidències vinculades al servei: manca de pressió o de subministrament, problemes organolèptics o de qualitat sanitària de l'aigua, incidències a la xarxa de clavegueram incloses les plagues que es generen en aquesta infraestructura.

OFICINA VIRTUAL

Des de l'Oficina Virtual d'Ematsa, els clients poden donar-se d'alta al servei i **accedir de manera permanent a les dades i documents vinculats al seu contracte, (factures, consums; dades personals, etc.**

Oficina virtual d'Ematsa



WHATSAPP

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

Altres canals de comunicació no presencials que té disponibles Ematsa són la bústia de correu electrònic **info.ematsa@ematsa.cat**, per trametre sol·licituds, suggeriments, consultes o reclamacions.

El 22 de març de 2014, coincidint amb la celebració del Dia Mundial de l'Aigua, Ematsa va fer públic el compte de **X: @ematsa**. L'octubre del 2021, es va posar en marxa el perfil d'**Instagram: @ematsa.tgn**

Durant l'any 2023 es van rebre 9 consultes relacionades amb el servei a través d'ambdues xarxes socials.

Ematsa també disposa de perfils públics a la plataforma de vídeos **Youtube** i a la xarxa social d'àmbit professional **Linkedin**.

A desembre de 2023, ja són 2.280 persones les que segueixen els canals d'Ematsa a les diverses xarxes socials. 517 més respecte al 2022.

Les publicacions realitzades durant el 2023, han assolit un total de 1,3M d'impressions.

5.2 Fons Social 2023

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 2023** en els **150.000€**. El nombre de famílies beneficiàries del fons s'ha anat incrementant, fins arribar a la xifra de **383 famílies** durant el 2023.

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 fa-

miliars/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**. Actualment n'hi ha instal·lats 28 en total. Una iniciativa que es 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 ha 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 2023, Ematsa ha registrat formalment **1.125 queixes** i reclamacions de les quals,

només 2, han estat ateses fora del termini establert. (10 dies hàbils).

QUEIXES 2023

Tipus de queixes rebudes a l'Atenció d'Abonats



- 5 corresponen al **servei de laboratori**.
- El centre de control ha rebut 633 queixes: 384 per problemes de **pressió del subministrament**, 227 per incidències a la **xarxa de clavegueram** i 22 per problemes amb la **qualitat organolèptica** de l'aigua. Cal afegir que tot sovint una mateixa incidència genera més d'una queixa.
- Les queixes de **gestió comercial a abonats i clients** pel servei de subministrament d'aigua potable: 492
- No hi ha hagut **cap queixa en relació a aspectes ambientals**.
- 18 queixes corresponen a la **gestió del clavegueram fonamentalment per olors**. (0 de les quals, fora de termini).
- 394 avisos per incidència a la xarxa de clavegueram: 17 per **olors/fuites** i 377 avisos per incidències de plagues (**paneroles i rosegadors**).

CUSTOMER COUNSEL

Analitza de manera personalitzada cada reclamació i promou l'apropament de les parts per arribar a una solució.



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

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

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

L'any 2023 van arribar 2 queixes d'Ematsa a l'oficina del Customer Counsel, les quals es van resoldre positivament.

Els objectius del Customer Counsel són:

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

5.4 Enquesta satisfacció clients

La percepció del servei per part dels clients i abonats d'Ematsa és determinant per conèixer el seu grau de satisfacció. **Ematsa fa un sondeig anual i n'analitza els resultats com una eina clau de millora contínua**, tant pel que fa a l'acompliment d'expectatives com per la reflexió sobre la pròpia gestió interna.

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

Els objectius de l'enquesta són:

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

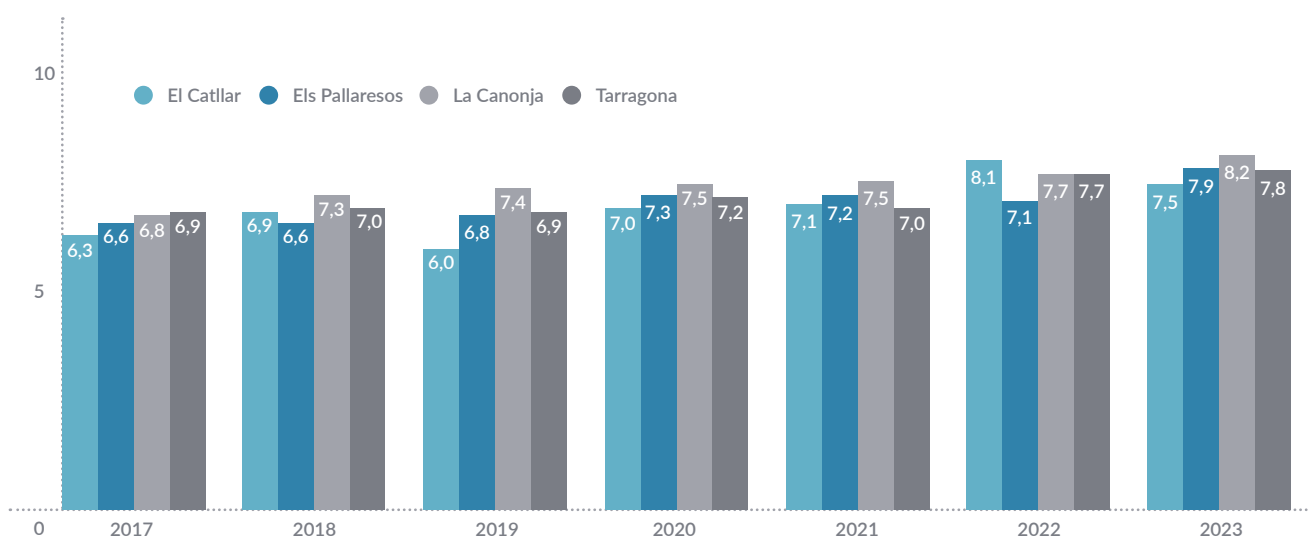
Valoració insatisfactòria 0 a 4

Valoració acceptable 5 a 7

Valoració satisfactòria 8 a 10

L'any 2023, els índex de satisfacció global del client amb Ematsa, (en una escala de 10) van ser: a Tarragona 7,8, a la Canonja 8,2, als Pallaresos 7,9 i al Catllar 7,5.

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS



5.5 Hàbits de consum d'aigua de l'aixeta a la Comunitat de Serveis d'Ematsa

A cavall entre els anys 2022 i 2023, Ematsa va encarregar a una empresa externa una enquesta per conèixer **usos i costums al voltant de l'aigua de l'aixeta** i el principals motius que ajuden

a explicar aquest resultat. Després d'enquestar 406 persones de la comunitat de serveis, es va arribar a les següents conclusions:

HÀBITS DE CONSUM D'AIGUA DE L'AIXETA I AIGUA ENVASADA

Beuen principalment aigua de l'aixeta

39,4%

60,6%

Beuen principalment altres aigües

Aigua envasada

95,7%



Sistema de filtració

27,1%



41,7%



39,8%

- Aquest percentatge s'incrementa fins el **80,6%** entre els que tenen **algun sistema de filtració** de l'aigua a casa.

- El segment més jove (fins a 34 anys) i les persones amb menor nivell cultural són les més reticents al consum d'aigua de l'aixeta.

- Per zona d'abastament, **el consum és menor a les zones d'El Catllar + els Pallaresos i a Tarragona (barris de ponent)**, tot i que la reduïda mida mostra en aquestes zones no permet obtenir resultats conclouents.

- La immensa majoria dels usuaris que no consumeixen aigua de l'aixeta, beuen **aigua envasada**.

- El gust desagradable de l'aigua (74,4%), el costum de consumir altres aigües (42,6%) i els dubtes sobre la qualitat sanitària de l'aigua de l'aixeta (40,5%) són els principals frens al consum.

- El **27,1%** utilitza algun sistema de filtració, i un 3,9% addicional el té, però no s'utilitza.

- La gerra filtradora i l'osmosi són les solucions més emprades.

Malgrat l'escrupolós compliment amb la normativa vigent i la disposició a través de la pàgina web de totes les analítiques de control que es fan a l'aigua d'abastament.

05. Serveis a les persones

39,4%



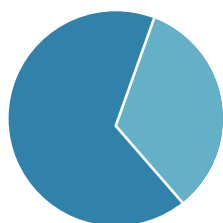
60,6%



VALORACIÓ DE LA QUALITAT D'AIGUA DE L'AIXETA

Percepció sobre la qualitat sanitària.

Confieu en la qualitat sanitària de l'aigua de l'aixeta? (tal com surt de l'aixeta, abans de ser filtrada)



36,8% No hi confia

63,2% Sí, que hi confia

5.6 Brigada d'intervenció ràpida

Per tal de donar a la ciutadania una sensació de proximitat i agilitat a l'hora de resoldre les reclamacions i incidències, l'Ajuntament de Tarragona, va promoure a l'agost de 2008 la creació d'una Brigada d'intervenció ràpida BIR.

Ematsa i Sorigué van guanyar el concurs públic i des d'aleshores executen aquestes tasques mitjançant una unió temporal d'empreses (UTE). Després de renovar diversos contractes, al 2023 s'està en el tercer any de la última adjudicació, que és per 4 anys + 1 de pròrroga.

La BIR es dedica fonamentalment a fer microactuacions, és a dir reparacions d'elements urbans de petita escala, o de superfície inferior a 10 m2 de superfície.

La UTE entre EMATSA i ACSA SORIGUÉ té una plantilla de 15 persones. El seu propi Director gerent, dos inspectors, una persona per atenció des del Centre Control, vuit operaris, un encarregat, un tècnic i un administratiu. També té a disposició dels clients dos arquitectes col·legiats per poder donar resposta tècnica a qualsevol incidència fora d'horari laborable.

Les principals tasques que porta a terme la BIR habitualment són reparacions del paviment de la ciutat (voreres i vials de circulació) al mobiliari urbà (bancs, papereres, pilones, plaques de carrer, senyals, ...), i també es dona suport en operatives de muntatge i desmuntatge de diferents esdeveniments i activitats culturals i logístiques impulsades per l'Ajuntament.

Durant el 2023, la BIR ha dut a terme 1.245 actuacions. (795 en voreres, 213 en asfalt i 237 d'indole divers).

D'aquestes, 73 actuacions han estat qualificades de molt urgents, 457 com a urgents i 715 de necessàries, però no urgents.

Sobre l'origen dels avisos, 714 (57%) han sorgit d'inspeccions, 389 (31%) de l'APP Municipal i 33 (2,65%) de la Guàrdia Urbana.



5.7 Resiliència

A la reunió del Consell d'Administració d'Ematsa que va tenir lloc el 21 de setembre, es va aprovar el pressupost d'Ematsa pel 2024. **Aquest pressupost inclou importants actuacions de millora per la resiliència de la gestió del cicle de l'aigua.** Són al voltant de **5,5 milions d'euros** que es destinen a protegir els sistemes d'abastament i sanejament davant dels riscos identificats, com ara avaries, episodis de sequera o pluges torrencials. També hi ha inclosa l'adquisició de nou equipament tècnic pel Laboratori i diversos projectes per fer encara més sòlida la ciberseguretat de les comunicacions i telecomunicacions d'Ematsa.

Pel període 2022-2027, l'Agència Catalana de l'Aigua ha projectat **noves Estacions Regeneradores d'Aigua a diverses depuradores catalanes** entre les quals hi ha inclosa la de Tarragona-Altafulla. Es tracta d'infraestructures clau per garantir el recurs davant episodis de sequera. La planta projectada tindrà una capacitat de regenerar 1,5 hm³, és a dir, el 100% de l'aigua tractada a la planta depuradora actual. La construcció està prevista que tingui un cost de prop de 2 M€ que executarà l'Ajuntament de Tarragona amb el finançament de l'ACA.

Llegiu la notícia completa al web



Llegiu la notícia completa al web



5.8 Control de plagues al clavegueram

NOVES MILLORES EN L'EQUIP DE CONTROL DE PLAGUES AL CLAVEGUERAM

Durant el 2023, l'equip de control de plagues ha incorporat un **nou sistema pels tractaments a la xarxa de clavegueram** que en facilita l'accés i també n'agilitza l'aplicació de producte. Es tracta d'un polvoritzador acoblat a un braç telescòpic i una càmera sense fils que permet més precisió en l'aplicació de la pintura insecticida.

Pel que fa al **control de paneroles** (*Periplaneta americana*), el manteniment preventiu del 2023 s'ha aplicat a 1.408 pous de registre i aproximadament 87 km de col·lector d'aigua residual. Paral·lelament, s'han fet prop de 15.000 accions de tractament preventiu i 852 tractaments correctius per avisos veïnals. Els avisos de la ciutadania al 2023 per presència de paneroles han estat 285, un 16% menys que els 441 del 2022. En general, **es detecta una tendència a la baixa tant en els avisos com en la presència de plagues al clavegueram, fruit del treball constant durant tot l'any** que permet mantenir sota control tant rates com paneroles, especialment, durant els mesos de major incidència a l'estiu.

Pel que fa al control de la **plaga de rates** (*Rattus norvegicus*), s'han realitzat 4.911 accions de desratització preventiva i 325 tractaments correctius per 92 avisos rebuts de la ciutadania.



Mira el vídeo



5.9 Recomanacions i FAQs

NOVA SECCIÓ AL WEB AMB CONSELLS PER COMPROVAR LES FUITES INTERIORS

S'ha posat a disposició dels clients i abonats al web d'Ematsa un **tutorial amb les indicacions per comprovar si una instal·lació té una fuga**. La informació inclou un vídeo per fer senzill i accessible el procés disponible tant en català com en castellà.

Les incidències i consultes sobre possibles fuites són molt habituals en la nostra oficina d'Atenció al Client i aquest enllaç pretén oferir informació sobre com identificar-les i actuar de manera permanent fins i tot més enllà de l'horari d'atenció de l'oficina comercial. **Les fuites suposen un sobrecost important del servei i un, no menys important, malbaratament d'aigua.**



Ves-hi!



5.10 Campanya Pam a Pam

A l'octubre de 2023 l'Ajuntament de Tarragona va endegar el programa Pam a Pam, **una campanya intensiva de neteja, millora de la seguretat viària i dignificació de l'espai públic**, que té programat desplegar-se progressivament per barris i sectors proporcionant així un manteniment regular i coordinat de les diverses àrees de la ciutat.

Juntament amb els equips de neteja de la Brigada Municipal i la Brigada d'Intervenció Ràpida, (UTE

Ematsa-Sorigué), **l'equip de clavegueram d'Ematsa s'integra al projecte a través de les seves habituals tasques** de manteniment preventiu als pous embornals i reixes de la xarxa de sanejament en baixa.

El Pam a Pam va començar el mes d'octubre de 2023 i ja ha passat pels barris de Ponent. Ara està treballant a la zona centre.

Campanya Pam Pam



EL PAM A PAM COMENÇA A CAMINAR

La neteja, la seguretat viària i la dignificació de l'espai públic són les tres grans apostes del projecte.





06 Comunitat local

6.1 Ematsa al Parc de Nadal de Tarragona 2022/23



Un cop més Ematsa, va estar present al Parc de Nadal de Tarragona, que organitza l'Ajuntament de Tarragona. Durant els 8 dies d'activitat, Ematsa **hi va participar amb un estand dedicat al cicle integral de l'aigua per on van passar-hi 1.868 infants d'entre 3 i 12 anys.**

De nou es va mantenir el format dels dos tallers per als més petits: "El cicle integral de l'Aigua" per a infants de 3 a 6 anys, "Pinta una gota de nadal" per a infants a partir de 6 anys i l'exitosa Scape Room "La petjada de l'aigua" on els participants, d'entre 9 i 12 anys, disposaven de 20

minuts per resoldre els enigmes i trobar la millor solució per reduir la petjada ecològica del consum d'aigua.

L'oferta de tallers general és per infants de 3 a 12 anys i les iniciatives pretenen, com sempre, **conscienciar de manera divertida i atractiva sobre la delicadesa d'un recurs tan necessari com l'aigua.** Enguany l'edició del Parc enguany recreava la ciutat de Tarragona en miniatura i va garantir per primer cop un matí sense soroll per acollir infants amb trastorn de l'espectre autista (TEA) i altres necessitats especials, com ara la hipersensibilitat auditiva.



6.2 Jornada de donació de sang



El divendres 24 de març de 2023, en el marc dels actes del Dia Mundial de l'Aigua, el Banc de Sang i Ematsa van coordinar una jornada de donació

de sang a la Seu d'Ematsa. Durant tot el matí, 25 persones de la plantilla d'Ematsa van poder fer la seva donació a la Sala Fòrum.



6.3 Projecte EscolaQUA Curs 2022/2023



13 centres educatius són els que actualment participen activament en les activitats en el projecte EscolaQUA d'Ematsa. Des que va començar l'any 2018, aquest projecte pretén **convertir els centres educatius (llars d'infants, escoles i instituts) en prescriptors de l'ús habitual de l'aigua de l'aixeta** i, conscienciar i sensibilitzar sobre l'enorme impacte ecològic i econòmic de l'ús de l'aigua embotellada.

Durant el curs 2022/2023, un total de 77 grups amb més de 1.700 alumnes en total han participat en tallers educatius vinculats al cicle integral de l'aigua. Al voltant de 680 alumnes de 30 centres educatius han dut a terme visites a la planta depuradora que Ematsa gestiona la Port de Tarragona on han pogut conèixer el procés de depuració de l'aigua residual.



Durant aquest curs 2022/2023, s'ha consolidat definitivament l'ús **d'eines educatives com les capses d'aprenentatge**, que, sota demanda prèvia, s'han cedit a 9 centres de primària i 2 de secundària per **incidir en la importància de fer servir amb responsabilitat un recurs fràgil i escàs com és l'aigua.**



Capses d'aprenentatge



El catàleg educatiu i pedagògic al voltant del cicle integral de l'aigua inclou un joc tipus **Scape Room** per a joves d'entre 10 i 15 anys i l'activitat Aigua

en Família, pensada per a grups i famílies, on es convida a **reflexionar amb diversos reptes sobre com utilitzem l'aigua en el nostre dia a dia.**



El dimecres 18 d'octubre de 2023, es va donar el tret de sortida a l'inici de curs 2022/2023 d'EscolaAQUA amb una sessió de presentació de totes les activitats que s'ofereixen. A la Sala Fòrum d'Ematsa s'hi van reunir representants de Cel Rogent (l'entitat que coordina el projecte a nivell educatiu i pedagògic), representants de l'Institut Municipal d'Educació (IMET) i representants dels 13 centres participants al projecte, que van poder

conèixer els continguts del projecte, fer preguntes sobre com utilitzar-los i aportar opinió i suggeriments que ens ajudin a la millora.

La premsa es va fer ressò de la trobada amb aquest article: *Campaña entre los escolares de Tarragona para promover el consumo de agua de boca*

[Llegiu la notícia completa](#)



L'ESCOLA PAX PREMIADA PEL SEU TREBALL SOBRE L'AIGUA

A ran de la participació en una de les activitats al voltant de l'ús de l'aigua, preparades pels alumnes de tercer curs i anomenada: **Quina aigua volem beure?**, l'Escola Pax fou guardonada amb el primer **Premi IMET Josep Vives Ciurana en la categoria de segon cycle d'Educació Infantil**. Aquests són

uns premis que tenen la voluntat de **reconèixer i difondre els projectes i experiències educatives que desenvolupen els centres escolars**.

[Llegiu la notícia completa](#)



FORUM FINAL DE CURS ESCOLAQUA

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

El Fòrum serveix perquè tots els alumnes puguin mostrar i explicar a la resta de centres els projectes vinculats al cycle integral de l'aigua i que han treballat durant tot el curs. A banda de poder compartir les seves experiències, els alumnes van

rebre de part dels representants d'Ematsa un diploma en reconeixement a la seva tasca realitzada.

El Forum va incloure també un scape room, un tast d'aigües i una explicació del procés de depuració a través de la maqueta de la depuradora de Tarragona, que Ematsa posa a disposició dels centres educatius.

En total van assistir al II Forum EscolAQUA 74 alumnes i 15 professors de les 13 escoles que formen part del projecte, incloent-hi vora 40 alumnes de 3r de l'escola Pax, als quals se'ls va convidar a assistir i mostrar la seva participació al projecte.



Pel curs escolar 2023/2024, l'activitat a l'aula del projecte l'EscolaAQUA comptarà amb la participació del personatge Sextus Iulius Frontinus Curator Aquarum de Roma, que explicarà la gestió del cicle de l'aigua a l'època romana.

Durant les darreres setmanes, s'ha enregistrat un vídeo a diverses instal·lacions de la companyia que simula una conversa entre el passat i el present de la gestió de l'aigua i que s'utilitzarà per enriquir l'activitat adreçada als alumnes.

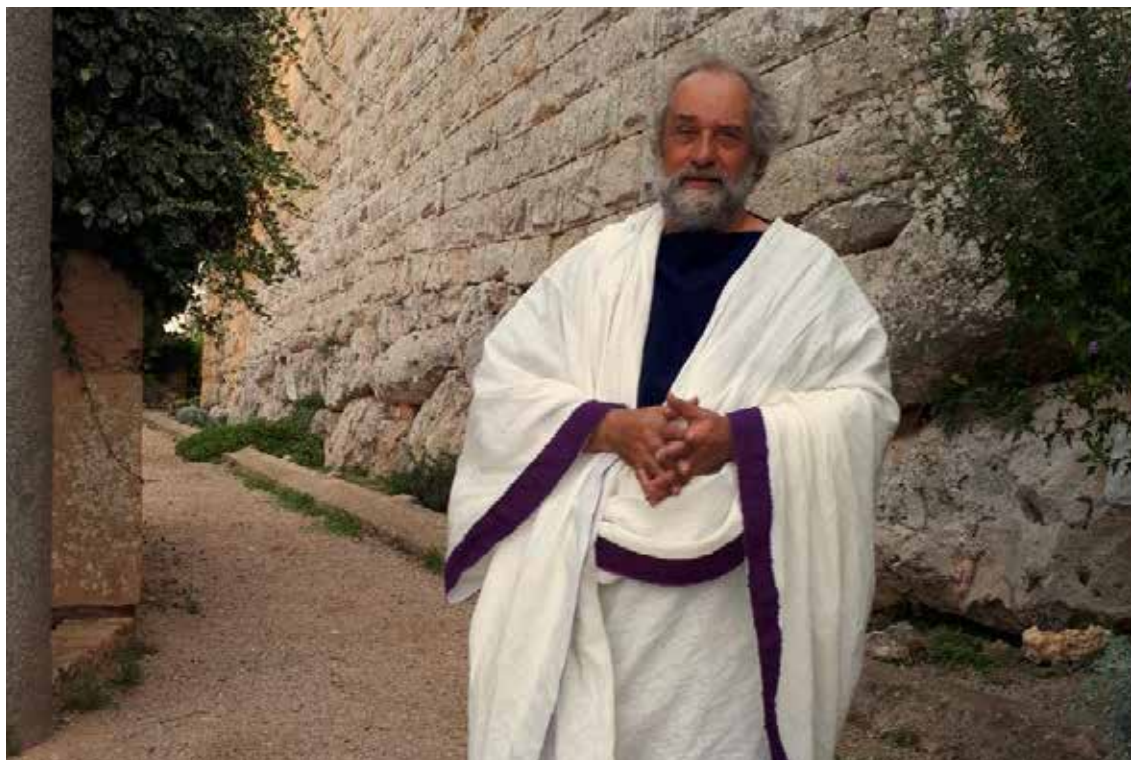


6.4 Ematsa al Festival TARRACO VIVA



Ematsa va ser present un any més al festival de recreació històrica Tarraco Viva amb l'espectacle de petit format sobre la gestió de l'aigua a l'època romana. Es tracta d'un monòleg de Sextus Iulius Fontinus, el Curator Aquarum de Roma en el qual s'explica com es gestionava l'abastiment i la protecció sanitària de l'aigua per a ús de boca així com les aigües residuals a les ciutats de l'Imperi Romà al segle II. El text, ens acosta a un personat-

ge documentat historiogràficament que va estar al càrrec de la gestió les aigües a la ciutat de Roma i que, en un context fictici fet a mida per la representació, visita Tàrraco per ajudar al seu homòleg amb els reptes que Tarraco ja arrossegava pel que fa a l'abastiment d'aigua per la ciutat en l'època del personatge. Es monòleg es va representar en quatre ocasions en un recorregut que discorre entre l'Antiga Audiència i el Passeig Arqueològic.



Enllaç tràiler



6.5 Activitat divulgació i neteja de la Platja Llarga



El 13 de juliol 2023, i a petició de la ONG Fundació Mare Terra, Ematsa va instal·lar un punt d'hidratació en la jornada de sensibilització ambiental i recollida de residus que aquesta entitat organitza anualment a la platja Llarga de Tarragona.

En l'activitat hi van participar més de 200 persones voluntàries que poden mantenir-se hidratades i refrescar-se tal com toca mentre duen a terme aquesta activitat en un dels períodes més calurosos de l'any.

ONG Fundació Mare Terra



6.6 Punts d'hidratació i nou dipòsit mòbil



Un any més, Ematsa ha col·laborat amb els organitzadors de múltiples actes esportius i culturals de la Comunitat de Serveis (Tarragona, la Canonja, els Pallaresos i el Catllar) multitudinaris on es concentren, de manera eventual, un gran nombre de persones durant unes hores per dur a terme una activitat que necessita disposar d'aigua per hidratar-se o refrescar-se. (Diada tres tombs, Diada aprofitament alimentari, jornades castelleres de St. Magí, Santa Tecla, Volta Ciclista a Espanya, etc.)

Amb l'Ajuntament de Tarragona i concretament amb el Patronat Municipal d'Esports de la ciutat, fa anys que es col·labora aportant aigua d'aixeta de qualitat sanitària garantida. Un dels actes que té un major impacte és la cursa de la Mitja Marató i 10K de la ciutat de Tarragona, que va tenir lloc el passat 6 de novembre, ja fa dos anys que s'utilitza únicament aigua de l'aixeta a través

de quatre punts d'hidratació que estan al servei dels 1.500 participants. Això permet l'estalvi en adquisició i gestió del residu d'aproximadament 4.000 ampolletes de plàstic de 25 cl.



La novetat d'enguany ha estat l'estrena d'un nou dipòsit mòbil. Es tracta d'un nou recurs amb capacitat de 600 litres que s'acobla en un remolc i que s'afegeix als tres punts d'hidratació fixes ja disponibles. **Aquest nou dipòsit presenta un avantatge, ja que es pot instal·lar en zones on no es**

disposa d'un punt de connexió a la xarxa a prop.

El dipòsit ja s'ha estrenat en motiu de la Mitja Marató de Tarragona 2023 estalviant, en aquesta ocasió, uns 100 litres d'aigua envasada, és a dir, unes 400 ampolles petites d'aigua de plàstic.



6.7 Arribada de l'aigua de Sant Magí a Ematsa



ARRIBADA DE L'AIGUA DE SANT MAGÍ A EMATSA

Un any més, al matí del divendres 18 d'agost de 2023 la comitiva de portants de l'aigua de Sant Magí va fer, a la Seu d'Ematsa, la penúltima parada del seu recorregut de 3 dies. És un darrer avituallament per condicionar persones, bestiar i atuells de la tradicional portada de l'aigua, abans del tram final que la mateixa tarda de la

vigília de la Diada de Sant Magí inclou l'entrada de gala a la ciutat i que es fa en el marc dels actes de Festa Major petita de la ciutat. A les instal·lacions que Ematsa té a la Muntanyeta de Sant Pere i Sant Pau, el grup de portants va ser rebut pels membres del Consell d'Administració d'Ematsa amb el president, Ruben Viñuales, al capdavant.



6.8 Taula Nacional de l'aigua



EMATSA S'INTEGRA A LA TAULA NACIONAL DE L'AIGUA

L'11 d'octubre de 2023, es va constituir la Comissió territorial de la Taula Nacional de l'Aigua de la vegueria del Camp de Tarragona.

En aquesta reunió, que tingué lloc a l'IRTA Mas Bové, s'hi van exposar tots els elements que influeixen en la bona gestió de l'ús de l'aigua. Des de diferents vessants, es va convidar a la participació per definir el full de ruta que determini la nova política de l'aigua a Catalunya, tenint en compte la situació actual i les previsions de

canvi climàtic partint de les principals potencialitats i les àrees de millora que el territori té identificades.

Aquesta comissió aplega usuaris i actors de diversos sectors d'activitat vinculats al cicle integral de l'aigua, implicats en garantir una gestió eficient dels recursos hídrics. La Taula Nacional de l'encapçala la Delegació territorial del Govern i Ematsa n'ha entrat a formar part com a operadora de servei.



Capses d'aprenentatge



6.9 Xerrades



El passat dimarts 24 d'octubre, el Director de l'Il.lustre Col·legi d'Enginyers de Tarragona va organitzar al Seminari de Tarragona una jornada sota el lema: La importància de l'aigua, un bé escàs. A la trobada s'hi va convidar a participar al Di-

rector gerent d'Ematsa, Sr. Daniel Milan Cabré, que hi va intervenir amb una ponència de títol: Els reptes de la gestió urbana de l'aigua: quantitat i qualitat, que aporta una perspectiva present i futura d'una operadora dels serveis del cicle integral de l'aigua.

EL REPTES EN LA GESTIÓ DE L'AIGUA AL CURS CIENTÍFIC 'VIURE SENSE AIGUA'

La Fundació Mare Terra va organitzar l'any 2023 la **31a Edició del Cours científic "Viure sense aigua" VIURE SENSE AIGUA: SEQUERA METEOROLÒGICA o HIDROLÒGICA?**

El passat 9 de novembre, aquesta edició va tenir una jornada tècnica a la qual es va convidar a participar al Director Gerent d'Ematsa, Daniel Milan Cabré, que mitjançant una intervenció telemàtica, va explicar els principals reptes que el present i el futur presenten a la gestió del cicle integral de l'aigua al nostre territori.

Totes les intervencions es poden recuperar al canal de Youtube de l'entitat.



Viure sense aigua



EL PRESIDENT DEL CAT I MEMBRE DELS COL·LEGI D'ENGINYERS VISITEN EL SINAPTIC

El dimarts 5 de desembre ,es va rebre la visita a la seu d'Ematsa del president del Consorci d'Aigües de Tarragona, Joan Alginet, i dels responsables d'aquesta entitat, principal proveïdora 'aigua en alta d'Ematsa. A la visita van estar acompanyats pel president d'Ematsa, Rubén Viñuales Elías, i el

vicepresident, Nacho García. A més de veure l'espai SinapTIC (sala de gestió de crisi, el Camí de l'Aigua, el centre de control i la sala d'innovació), també van poder conèixer el projecte de modelització de les xarxes d'abastament i clavegueram, en el qual està treballant l'Oficina Tècnica de la companyia.



El passat 13 de desembre, membres del Col·legi d'Enginyers Tècnics Industrials de Tarragona van visitar la seu social d'Ematsa. Van poder veure el centre de control, l'espai SinapTIC, el camí de l'aigua i un recorregut pensat

per donar a conèixer la història de l'abastament a Tarragona i, evidentment també l'espai d'aigua on es fa control i seguiment permanent de la regularitat i qualitat sanitària de l'aigua que es distribueix a la ciutadania.



6.10 40è aniversari d'Ematsa i el Dia Mundial de l'Aigua



El 24 de març de 2023, es van complir 40 anys de la signatura de l'acta de constitució de la companyia, i per tant de la seva fundació. Es tracta d'una data molt propera a la del Dia Mundial de l'Aigua, (cada 22 de març) i que enguany es va voler commemorar mitjançant diverses iniciatives adreçades a la ciutadania amb la voluntat de fer ressò de totes dues dates.

D'una banda, els dissabtes 18 i 25 de març es van fer visites guiades de portes obertes amb capacitat per 40 persones, tant a la depuradora de Tarragona com a la seu de la Muntanyeta.

Com ve sent habitual els darrers anys, hi va haver una Jornada de Donació de Sang, el dia 24 de març al matí a la Sala Fòrum, oberta a tot el personal.

L'Ajuntament de Puigpelat va organitzar el dissabte 25 de març la ja tradicional Caminada de la Mina. Una proposta excursionista que recorre tot el traçat de la Mina de Puigpelat, des de Tarragona fins al naixement d'aquest històric recurs hídric. Ematsa va voler enriquir aquest recorregut

fent-lo passar pel Camí de l'Aigua.

El divendres 24 de març, mateix dia que es va signar l'acta de creació d'Ematsa l'any 1983. Es va fer un petit acte de trobada amb tot el personal de la companyia en el qual hi van participar l'alcalde de Tarragona i els membres del Consell d'Administració per commemorar 40 anys de servei, per fer també un reconeixement a tota la plantilla, l'actual i la passada, i posar en valor el camí recorregut per oferir un servei de qualitat.



6.11 Transferència de coneixement

NOU CONVENI AMB LA URV



El passat 4 de juliol, es va **signar un conveni amb la Universitat Rovira i Virgili pel desenvolupament de programes de formació dual amb la Facultat de Química**. L'acord va ser signat per l'alcalde i president d'Ematsa, Sr. Rubén Viñuales i el rector de la URV, Sr. Josep Pallarès.

La col·laboració entre totes dues entitats pretén facilitar estades de formació dual a Ematsa per als estudiants del grau en Química, per tal de permetre'ls aplicar i complementar els coneixements adquirits durant la seva formació acadèmica.

Es tracta del segon acord que Ematsa impulsa amb la URV, atès que ja fa dos anys que existeix un projecte d'investigació en format de Doctorat Industrial, per tal d'explorar tota la informació que és possible extreure de les dades del cicle integral de l'aigua que proporciona

l'abastament, a través de l'aplicació d'Intel·ligència artificial.

Llegeix la notícia



JORNADES A CENTRES EDUCATIUS SOBRE L'FP DUAL

Durant el mes de març de 2023, i a petició del propis centres educatius, Ematsa va prendre part en dues iniciatives per donar a conèixer l'oferta d'FP Dual.

D'una banda, l'Escola Joan XXIII-Esit FP va desenvolupar el passat 14 de març el "ProXperience Day". Una jornada dirigida a la divulgació de l'FP Dual en la qual van participar una trentena d'empreses col·laboradores amb aquest centre i 150 alumnes de les diferents especialitats que ofereix l'Escola. **El ProXperience Day respon a la demanda de les empreses de conèixer de primera mà el perfil de l' alumnat interessat en formació professional dual. El programa també permet a aquests estudiants conèixer en profunditat les empreses i entitats que**

ofereixen posicions d'FP Dual. Ematsa hi va participar per donar a conèixer les opcions en electromecànica i comptabilitat.



NOU CONVENI AMB LA URV

D'altra banda, l'Institut Vidal i Barraquer va organitzar una xerrada amb els alumnes dels d'ASIX i Activitats comercials que volen fer formació DUAL pel curs 2023/24. Ematsa hi va presentar els programes d'acollida de

pràctiques a les àrees d'atenció al client i TIC inclosa la participació dels propis alumnes de cursos anteriors per tal que poguessin explicar la seva experiència en primera persona.



ELS PROGRAMES D'FP DUAL EN GESTIÓ DE XARXES D'AIGUA PRESENTS A LA FIRA CAMINS FP

El Recinte Firal del Palau de Congressos de Tarragona va acollir els dies 26 i 27 d'abril **la fira de formació professional: Camins d'FP**, on Ematsa va estar present juntament amb l'IES Pere Martell, Comaigua, la Escuela del Agua d'AGBAR i el Gremi d'Instal·ladors en la secció d'Energia i Aigua (ENA).

La Fira estava concebuda com un espai d'orientació acadèmica i professional adreçat a persones interessades a desenvolupar itineraris curriculars vinculats a la Formació Professional, i que ha reunit en un mateix espai expositiu una mostra d'empreses del territori que ofereixen pràctiques professionals en el marc del programa FP Dual.

Durant els dos dies, **Ematsa ha programat activitats per donar a conèixer les diferents opcions formatives que ofereix. A l'espai exterior, l'equip de clavegueram va fer una demostració del robot amb càmera que s'utilitza pel control i manteniment de la xarxa d'aigua residual en baixa.**



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

EMATSA és un referent a l'hora d'acollir alumnes de formació dual, tant si són estudiants de formació professional amb crèdits de Formació en Centres de Treball com estudiants universitaris en estada de pràctiques.

En el curs 2023-2024 hem tingut el següent alumnat:

- ▶ 1 alumne FCT
- ▶ 1 alumne en alternança grau de química menció dual
- ▶ 10 alumnes en estada FP Dual

La figura d'un alumne becat o d'un estudiant fent pràctiques és habitual en el dia a dia d'EMATSA. L'any 1991 ja es va signar un primer conveni amb la Universitat de Barcelona i des d'aleshores, **EMATSA ha acollit 215 estudiants en pràctiques procedents de diversos instituts d'educació secundària, universitats i centres formatius de dins i de fora de la demarcació:**

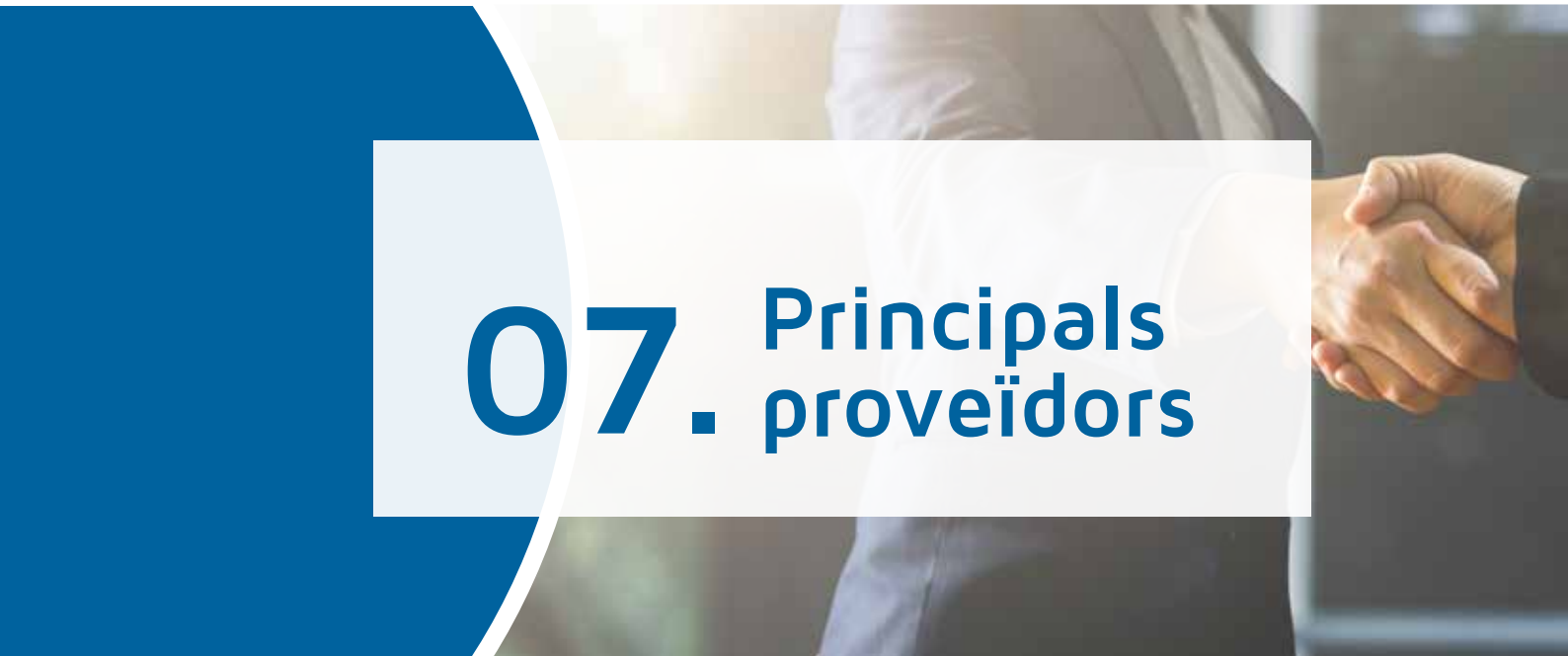
- ▶ Universitat Rovira i Virgili
- ▶ IES Comte de Rius
- ▶ Escola de Treball
- ▶ Escola Joan XXIII
- ▶ IES Rovira i Virgili
- ▶ IES Cal·lípolis
- ▶ IES Pere Martell

- ▶ Col·legi Sagrat Cor
- ▶ IES Vidal i Barraquer
- ▶ Escola El Carme
- ▶ Aula Magna
- ▶ Novatècnica
- ▶ Servei Municipal d'Ocupació (SMO)

- ▶ Universitat Autònoma de Barcelona
- ▶ Universitat de Barcelona
- ▶ IUT Perpignan
- ▶ Universitat Pompeu Fabra
- ▶ Universitat Politècnica de Catalunya
- ▶ Universitat de Navarra
- ▶ Institut Químic de Sarrià
- ▶ Universitat de Cádiz
- ▶ Universitat d'Oviedo
- ▶ IES Gaudí de Reus

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





07. Principals proveïdors

7.1 Principals proveïdors

CADENA DE SUBMINISTRAMENT

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

El principal proveïdor de matèries primeres és el que 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 65,6% 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.

Hi ha 231 proveïdors, amb qui s'ha registrat un volum d'operacions superior a 3.000 €. Tot i no estar obligats a presentar el model 347, optem per seguir emprant aquest límit d'operacions per a identificar els nostres proveïdors més significatius.

Durant el 2023, els proveïdors principals de la cadena de subministrament d'Ematsa han estat 21, els quals representen un 78,7% del volum total.

7.2 Selecció, homologació i avaluació de proveïdors

Com a empresa mixta de majoria pública, Ematsa està subjecta a la normativa de contractació del sector públic amb l'obligació de garantir durant tot el procés de contractació de subministraments, serveis i obres els principis de publicitat, pública concurrència, transparència, confidencialitat, igualtat i no-discriminació per obtenir en cada cas un oferta amb la millor relació qualitat-preu.

En tots els expedients, que són de pública concurrència, Ematsa estableix condicions especials d'execució a les clàusules contractuals per tal que els contractistes compleixin les seves obligacions mediambientals, socials o laborals.

Tots ells proveïdors són informats sobre el sistema integrat de gestió (SIG). Se'ls fa saber que el seu producte o servei serà avaluat amb criteris de qualitat, d'impacte al medi, de risc per la innocuïtat de l'aigua, d'eficiència energètica. La qualitat del producte i servei dels proveïdors es requalifica periòdicament per part del personal d'Ematsa.

Tal com estableix l'article 24 de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals, i que desenvolupa el Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, Ematsa

remet als seus proveïdors de productes i serveis informació i instruccions vinculades als riscos i a les mesures de prevenció, protecció i actuació en cas d'emergència, de les instal·lacions on es desenvolupa la prestació dels serveis contractats. En funció de les característiques de cada activitat, Ematsa sol·licita a cada proveïdor la documentació necessària per donar compliment a la coordinació d'activitats empresarials abans de l'inici de la prestació del servei, per assegurar que es coneixen les normes de seguretat i que s'apliquen a l'activitat corresponent. Paral·lelament, Ematsa estableix els criteris de vigilància i coordinació necessaris per garantir el manteniment dels nivells de seguretat requerits en tot moment.

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

Durant el 2023, el període mig de pagament de factures a proveïdors ha estat de 8 dies.

Portal de transparència d'Ematsa







08 Medi - ambient

8.1 Sanejament i economia circular

En el transcurs de l'any 2023, l'Agència Catalana de l'Aigua va atorgar per reposicions i millores fons per valor de 2.511.877,77 € als sistemes de sanejament en alta de Tarragona, dels quals, se n'han executat el 96,4%. Aquest sistema es compon d'estacions de bombament d'aigua residual (EBARs) i d'Estacions Depuradores d'Aigua Residual (EDARs) de Tarragona, la de Tarragona Nord i dels respectius col·lectors.

Les principals accions executades van ser la implantació de la cogeneració, reposició dels actuadors i la revisió de comportes del pretrac-

tament, reposició dels desarenadors, ampliació del magatzem en l'EDAR Tarragona, el grup electrògen de l'EBAR Entrevies, la remodelació obra civil de l'EB general del Francolí, agitadors, reactors biològics, instal·lació de plaques fotovoltaïques i instal·lació llaç control al reactor biològic de l'EDAR Tarragona Nord.

Aquestes millores van totes encaminades a mantenir les instal·lacions en condicions òptimes, integrar-les en el medi ambient, i renovar i millorar-ne els equipaments.

8.2 Naturalització de les instal·lacions

El projecte de renaturalització de les EDAR continua avançant i incorporant nous elements.

Durant el 2023, s'ha enjardinat l'antiga zona de descàrrega de cisternes de l'Estació Depuradora d'Aigua residual de Tarragona, juntament amb diverses obres de naturalització fetes a l'EDAR del Milà.

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



Visita el web (+info)



8.3 Control d'abocaments al Medi - Xarxes de retenció de residus

Són xarxes que retenen els residus sòlids presents a la xarxa de clavegueram per evitar que, fruit d'un episodi de pluja intensa, arribin al medi natural.

Al juliol del 2021, Ematsa va instal·lar el primer d'aquests dispositius en un col·lector de la platja del Miracle. Posteriorment durant el mateix any, se'n van posar tres més. Un en un altre col·lector de la mateixa platja, un altre en una desembocadura del Francolí i un quart en un sobreeixidor de la platja de l'Arrabassada.

Durant el 2022, es va instal·lar un nou dispositiu a les vivendes de Santa Isabel, en un sobreeixidor del col·lector de clavegueram que porta aigua residual dels Pallaresos i de Sant Salvador, i que quan la xarxa arriba al límit de la seva capacitat aboca al riu Francolí.

Fins al moment, hi ha en funcionament 32 malles que han recollit més de 10 tones de residus des de la seva instal·lació.

Cada any, prop de 185 tones de residus impropis arriben a les depuradores de Tarragona.

Es tracta d'olis, mascaretes, tovallolletes i altres deixalles que s'aboquen de manera indeguda a través d'embornals, desaigües i vàters. Aquesta quantitat suposa uns **228.000 € de despesa per tal de cribar-los**, valoritzar-los correctament, incloent com és lògic la reparació i manteniment de la maquinària necessària pel bombament de la xarxa de clavegueram a les estacions depuradores.

El 2023, l'Agència de Residus de la Generalitat, amb la col·laboració del Port de Barcelona, va organitzar el 4t Taller Sobre Deixalles Marines. En aquesta ocasió es va comptar amb la col·laboració d'Ematsa que va presentar el projecte que EMATSA desenvolupa des de l'any 2019/2020.

El responsable de l'Àrea d'Abastament i Sanejament en Baixa, Jose Molina, va explicar l'experiència d'Ematsa que fins avui ha instal·lat 5 xarxes a diversos punts de la xarxa de sanejament en baixa i en 1 punt de la xarxa en alta, i que han recollit aproximadament 32 tones anuals de residus.

PRESENTACIÓ CONTROL D'ABOCAMENTS A MEDI

En el darrer semestre del 2023 s'han millorat diverses arquetes de la xarxa de clavegueram de la Part Baixa i s'han adequat els corresponents sobreeixidors. Dins el manteniment de les boques de sortida dels sobreeixidors de la xarxa de clavegueram municipal, la tardor del 2023 es va dur a terme una actuació integral en un d'aquests punts ubicat a la desembocadura del riu Francolí, així com en arquetes de registre de grans dimensions ubicades en diversos punts de la Part Baixa de Tarragona per on transcorre la galeria principal de desguàs de l'aigua residual.



[Visita el web \(+info\)](#)



8.4 Energia lliure d'emissions i descarbonització

Tal com recull el seu pla estratègic #Via2030, Ematsa avança en la producció d'energia de fonts renovables per poder seguir prestant el servei de manera tan sostenible com sigui possible. En el marc d'aquesta estratègia durant el 2023, ha continuat el desplegament de noves fonts d'energia neta i renovable per alimentar els diferents processos de la companyia.

A l'estació de tractament d'aigua potable de Tarragona (ETAP), on hi ha el magatzem i el laboratori d'Ematsa, s'hi han instal·lat pèrgoles que sostenen un conjunt de plaques solars per poder produir aproximadament 40.000 kWh, que sumats als 9.700 Kwh de les plaques que hi ha actualment al sostre del laboratori, preveuen produir un total de gairebé 50.000 kWh cad any.

Paral·lelament a l'Estació Depuradora d'Aigua Residual (EDAR) de Tarragona, s'hi han instal·lat, distribuïdes per tota la planta, plaques solars amb capacitat per produir un rendiment de fins a 96 kWp. El projecte fotovoltaic es complementa amb plaques amb capacitat de produir 6 kWp a l'estació de bombament general d'Altafulla y 20 kWp a l'EDAR Tarragona nord.

Al quart trimestre del 2023, i d'acord al calendari establert, es va posar en funcionament un sistema de cogeneració, amb capacitat per produir fins a 390 kWh d'energia elèctrica i tèrmica cada any a través de la combustió del gas metà procedent dels fangs que s'obtenen durant el procés de depuració de l'aigua.

El desplegament d'energia de fonts renovables al sistema de sanejament en alta de Tarragona en l'any 2023 ha comptat amb un pressupost d'aproximadament 1M d'euros que ha executat Ematsa amb el finançament de l'Agència Catalana de l'Aigua. **Es preveu que aquestes fonts pròpies de generació d'energia puguin convertir la planta depuradora en autosuficient en termes de ne-**



cessitat energètica pel seu funcionament, al llarg del 2024.

Durant el 2023, Ematsa ha generat un total de 153 kWh d'energia neta lliure d'emissions a l'atmosfera (135 Kwh mitjançant plaques solars). Comparat amb els 127 kWh del 2022 l'augment de la capacitat de producció durant el 2023 ha estat d'un 20% aproximadament.

8.5 Sistema de gestió ambiental

La companyia té ben present l'impacte ambiental de la seva activitat i treballa de manera permanent per reduir-lo tant com sigui possible, per protegir el medi i per promoure la sostenibilitat com un element intrínsec al nostre servei. Per fer-ho de manera controlada i metòdica, Ematsa identifica, avalua i estableix un control operacional sobre tots els seus impactes ambientals d'acord la ISO 14001:2015 que es desenvolupa mitjançant el seu Sistema de Gestió Ambiental (certificat des de l'any 2004).

Els aspectes o impactes ambientals que la companyia té ja identificats s'avaluen anualment, per exemple, consum de recursos i matèries primeres, generació de residus, emissions atmosfèriques i acústiques, etc.

L'avaluació dels diversos aspectes ambientals es fa en termes de freqüència, del grau de contaminació potencial, de la quantitat de producte, residu o recurs utilitzat o generat, del grau de recuperació del medi, de la capacitat d'actuació sobre el propi impacte o del tipus de gestió del residu que es fa en el cas. Són considerats aspectes ambientals significatius aquells que superen un llindar quantitatiu (prèviament establert) a la mesura del grau d'impacte al medi en tots els aspectes.

Es consideren aspectes ambientals directes aquells sobre els quals la companyia té plena capacitat d'actuació i és sempre un requisit propi fer-ne control i seguiment.

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

Aspectes ambientals significatius directes:

- **EDAR DE TARRAGONA**
 - Generació d'envasos i materials perillosos (CER 150110)
 - Generació de sorres (CER 190802)
 - Emissions de CO₂

- Consum d'aigua per neteja i manteniment instal·lacions

► EDAR TARRAGONA NORD

- Consum de polielectròlit
- Generació de greixos (CER 1908013)
- Generació de cribat sòlid (CER 190801)

► LABORATORI

- Llots i tortons. Restes de mostres sòlides (CER 190803)
- Envasos de plàstic que han contingut substàncies perilloses (CER 150110)

► SERVEIS AUXILIARS

- Generació d'aerosols com a residu (CER 160504)

► VEHICLES

- Consum de gasoil

► DISTRIBUCIÓ I PRODUCCIÓ

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

► CLAVEGUERAM

- Generació d'envasos metàl·lics i materials perillosos (CER 150110)

► OFICINES

- Generació de paper i cartró com a residu (CER 200101)

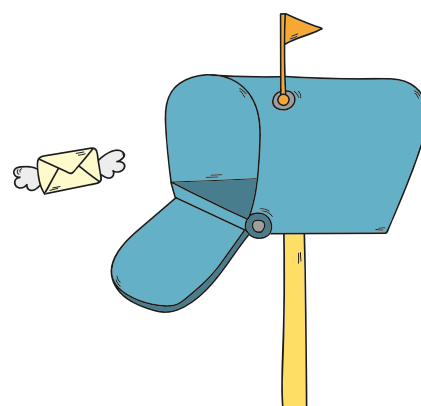
► OBRES

- Consum de combustible de maquinària i vehicles

Aspectes ambientals significatius indirectes:

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

El sistema de gestió ambiental implantat convi- da a tot el personal d'Ematsa a proposar millo- res a través d'una bústia virtual: **suggeriments@ ematsa.cat**.



8.6 Sistema de gestió d'eficiència energètica

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

El Sistema de Gestió de l'Energia comença per una identificació i avaluació dels usos energètics per saber quins són significatius respecte del total i, poder planificar amb quins caldrà actuar amb més celeritat per aconseguir una major millora dels resultats.

NOTES:

- ▶ Un 97,55% de l'energia utilitzada per la companyia és d'origen renovable
- ▶ L'energia elèctrica comptabilitzada s'utilitza per a l'operació d'equips elèctrics, així com per a la climatització d'edificis i d'instal·lacions. (Operacions fa referència a aigua potable. EBAR i EDAR fan referència a l'aigua residual).
- ▶ El combustible dièsel i la benzina els consumeixen els vehicles i quips auxiliars de l'empresa.
- ▶ Intensitat: la ràtio amb aigua potable es calcula considerant els hectòmetres-cúbics distribuïts, és a dir, posats en xarxa de distribució.
- ▶ Intensitat: la ràtio amb aigua depurada es calcula tenint en compte el volum de sortida de les EDAR de Tarragona i Tarragona Nord.
- ▶ Per determinar la intensitat es tindrà en compte només l'energia elèctrica. El càlcul amb el consum de combustible no resulta representatiu.
- ▶ L'emissió de CO₂, a l'atmosfera per combustible es clacula amb la següent ràtio: gasoli per a equips i vehicles 2,5 kg de CO₂/l i benzina per a vehicles 2,1 kg de CO₂/l.

INTENSITAT ÚS ENERGIA 2023

Aigua Potable	m3 aigua posada en xarxa	kWh consum	MJ (1kWh=3,6 MJ)	% del total del consum elèctric	intensitat en kWh/m3
Operacions (captació, potabilització i distribució)	10.148.711	1.002.409	3.608.672	15,27%	0,10
Aigua residual	m3 aigua bombada	kWh consum	MJ (1kWh=3,6 MJ)	% del total	intensitat en kWh/m3
EBARs (Estacions Depuradores d'Aigua Residual)	9.557.987	984.228	3.543.221	14,99%	
	m3 aigua depurada	kWh consum	MJ (1kWh=3,6 MJ)	% del total	intensitat en kWh/m3
EDARs (Estacions Depuradores d'Aigua Residual)	9.769.820	4.214.395	15.171.822	64,20%	0,53
Altres					
Laboratori	-	205.961	741.460	3,14%	-
Oficines Dipòsits generals	-	157.227	566.017	2,40%	-
TOTAL		6.564.220	23.631.192	100,00%	

ÚS DE COMBUSTIBLES I ENERGIA DE VEHICLES I GRUPS ELECTRÒGENS - 2022

Número Vehicles	% total flota	Tipus de vehicle	Ús	Combustible	L	fac.con, kWh/L*	kWh	Kms	Intensitat d'ús	Unitat	Intensitat d'ús	Unitat
14	24,14%	vehicle de flota	transport	diesel	29.627	9,95	294.788	172.354	1,71	kWh/km	17,19	litres x 100 kms
24	41,38%	vehicle de flota	transport	benzina	19.441	9,20	178.861	106.776	1,68	kWh/km	18,21	litres x 100 kms
20	34,48%	vehicle de flota	transport	electricitat			302.080	113.185	2,67	kWh/km		
1	1,72%	vehicles subcontractats 0758KRB	neteja clavegueram escomeses	diesel	18.709	9,95	186.151	19.700	9,45	kWh/km	94,97	litres x 100 kms
1	1,72%	vehicles subcontractats 7954JCP	neteja clavegueram escomeses	diesel	7.506	9,95	74.685	14.995	4,98	kWh/km	50,06	litres x 100 kms
				Combustible	L	fac.con, kWh/L*	kWh	Hores any	Intensitat d'ús	Unitat	Intensitat d'ús	Unitat
		grups electrògens (operacions i depuració)	subministrament d'energia en cas de tall d'electricitat	diesel	259	9,95	2.572	5.904	0,44	kWh/hores any	0,04	l/hores any
		equips aux. manteniment	tasques de manteniment i reparació	benzina	315	9,20	2.900	5.904	0,49	kWh/hores any	0,05	l/hores any

MATERIALS CONSUMITS

	2020	2021	2022	2023				
				litres	dens.kg/L	kg.	km.	unitats
Tubs fundició en manteniment de xarxa (km)	0,032	0,089	0,105				0,105	
Tub polietil·lè en manteniment xarxa (km)	2,265	0,666	1,234				1.234	
Vàlvules substituïdes en xarxa (unitats)	35	51	49					49
Hidrants i boques de rec (unitats)	20	34	38					38
Hipoclorit OPERACIONS (kgs)	0	64.700	54.750	47.600	1,25	59.500		
Hipoclorit EDAR (kgs)	769	860	2.055	700	1,25	875		
Clorur Fèrric EDAR (kgs)	47.766	51.280	39.960	15.000	1,40	21.000		
Polielectròlit EDAR (kgs)	18.850	17.675	23.250			25.277		
Àcid clorhídric EDAR (kgs)	0	100	1.200			1		

Responsable: [Àrea Operacions](#) / [Àrea Depuració](#)

Orígen dada / Doc. Ref: [CEDIM](#) / [Factures de proveïdors/ordinis](#) / [Taula de seguiment](#)

8.7 Consum de paper i tòners

Ematsa continua compromesa amb l'ús eficient del paper i el tòners d'impresora. Aquest 2023, s'ha fet una passa més cap a l'objectiu de reduir al mínim l'ús de paper en les oficines.

Aquest darrer any s'han utilitzat 17 tòners i 135 paquets de 500 fulls DIN A4, la qual cosa es tradueix en 338 kg de paper.



8.8 Adhesió i compromís al Programa d'Acords Voluntaris de reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle (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 d'emissions GEH (CO₂eq) que Ematsa ha dut a terme estan publicades al web de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic. Els resultats globals de GEH de 2022, (que és la darrera dada que disposem) s'han reduït un 17,3% respecte l'any anterior. Les emissions directes s'han reduït un 5,9%, en part perquè des del desembre de 2021 ja no es gestiona l'EDAR de La Pobla de Mafumet. S'han pogut reduir també les emissions fugitives, atès que no hi ha hagut recàrrega de gas en cap aparell per fuites. També han disminuït les emissions del transport per carretera en un 1,5%, en part per l'augment de reunions telemàtiques en detriment de les presencials.

A la petjada de 2022, es segueixen incloent les emissions de CH₄ i N₂O, tant dels focus emissors fixes com dels mòbils.

En el cas de les emissions indirectes pel consum d'energia elèctrica, també s'han reduït al voltant d'un 89%, perquè gairebé tota l'energia facilitada per la companyia elèctrica era d'origen renovable (un 97,55% del total de la consumida).

Al 2022 es van mantenir el càlcul de les mateixes emissions indirectes fruit del transport, del tractament de residus, del servei de neteja del clavegueram i dels béns utilitzats per l'organització. Aquestes emissions indirectes també s'han reduït en un 19,9%, gràcies a l'adquisició de menys material hidràulic i la disminució del

consum de reactius de procés.

L'energia elèctrica adquirida que ha computat en petjada (eliminats els redencials) ha estat un 0,35 % de la total consumida. L'energia elèctrica produïda per EMATSA de fonts renovables (plaques solars i turbina) per ser autoconsumida suposa un 2,10 % de la total consumida per la companyia.

A la data de presentació d'aquest informe, s'està fent el càlcul de la petjada de carboni corresponent al 2023.

Durant l'any 2023, les mesures significatives, quantificables i verificables que contribuiran a la reducció de la petjada de carboni i proposades han estat:

- **Ampliar el volum d'energia provinent de fonts renovables.** La mesura ha permès generar més de 26.300 kWh d'energia d'origen renovable durant el 2023. Hem passat de produir 126.845 kWh a 153.186 kWh.
- **Remodelació de part de l'equipament de l'EB de Mas de les Flors.** Substitució de dues de les bombes actuals per altres de més eficients.
- **Posada en marxa de la cogeneració amb biogas en l'EDAR Tarragona.**
- **Substitució de vehicles de combustible fòssil per altres d'elèctrics en depuració.**

ALTRES MESURES 2023

- **Realitzar un estudi de minimització i reaprofitament de residus.**
- **Monitorització del consum de les bufants del reactor de l'EDAR de Tarragona, segons diferents variables per optimitzar-ne el consum.**
- **Elaborar píndoles de conscienciació pel personal de la companyia per la reducció de la petjada de carboni.**
- **Instal·lació de carregadors de vehicles elèctrics.**

8.9 Energia lliure d'emissions i descarbonització 2023

Biobserva és un programa de voluntariat ambiental impulsat per AGBAR amb la col·laboració del Institut Català d'Ornitologia. Es tracta d'un projecte de ciència ciutadana en el qual participa Ematsa. Durant el 2022, 7 voluntaris d'entre el seu personal recullen i aporten informació extreta de 1.720 observacions d'aus fetes en el decurs de 167 jornades. Es segueixen aus de 22 espècies, anomenades espècies objectiu. Són espècies indicadores de la qualitat ambiental de la zona i que, a més, són senzilles d'identificar. Les dades resultants de l'observació són posteriorment analitzades per científics professionals. Les dades que ofereix aquest programa d'observació serveixen per dissenyar i planificar actuacions de naturalització de les instal·lacions de sanejament, i permetran contribuir al coneixement de la biodiversitat local.

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

Com a novetat a l'abril del 2023, es van instal·lar a la Depuradora de Tarragona Nord unes tires adhesives a les finestres de l'edifici de control,

que eviten les col·lisions de les aus amb els vidres, que estan, a més, equipats amb un filtre reflectant de rajos ultravioleta.


[Biobserva.com](https://biobserva.com)

[Projecte Biobserva](#)


8.10 La petjada de l'aigua a Ematsa

Amb dades corresponents al 2022, s'ha avaluat la petjada de l'aigua d'Ematsa a les següents àrees de treball:

- Captació en mines i pous.
- Subministrament d'aigua potable.
- Clavegueram.
- Gestió d'aigües residuals de la Secuita, Renau, Tarragona i Tarragona Nord.
- Oficines.
- Flota de vehicles.

CONCLUSIONS

Ràtios i comparativa 2021



Petjada Hídrica (m³eq)

Etap	2021	2022	Variació
Captació	2.273.617	2.645.833,98	16,37%
Distribució	19.874.598	19.384.384,56	-2,47%
Clavegueram	71.157	71.455,18	0,42%
Depuració	-69.247	88.556,96	227,80%
Edificis + Transport	30.390,07 + 975	10.109,68*	-67,77%
Total	22.181.490,07	22.200.340,36	0,08%

Petjada Hídrica (%)

Etap	2021	2022
Captació	10,25%	11,90%
Distribució	89,60%	87,18%
Clavegueram	0,32%	0,32%
Depuració	-0,31%	0,56%
Edificis + Transport	0,14%	0,04%





09. Innovació tecnològica i millora contínua

9.1 Guies de referència de l'“Asociación Española de abastecimientos de Agua y Saneamiento” (AEAS)

Diversos tècnics del Laboratori d'EMATSA participen activament en grups de treball vinculats a les diferents Comissions de l'AEAS formades per laboratoris. EAS és una associació professional de referència en el sector de l'aigua urbana a Espanya que promou i desenvolupa aspectes científics, tècnics, administratius i legals dels serveis urbans d'abastament d'aigua i sanejament.

Fruit de la col·laboració en el Grup de Treball de la Comissió Segona de l'AEAS, diversos tècnics del Laboratori d'Ematsa han intervingut en la redacció de la darrera versió de la **“Guía para el funcionamiento de los laboratorios de ensayo de aguas. Parte I: Criterios para el aseguramiento de la validez de los resultados y Parte II: Criterios para la verificación y validación de los métodos de ensayos físico-químicos y microbiológicos”**, editada a finals de 2022.

El Grup de Treball esmentat més amunt està constituït per membres de laboratoris d'assaig acreditats per la “Entidad Nacional de Acre-

ditación y Certificación (ENAC)” i té la missió d'aportar criteris homogenis de funcionament basats en la seva àmplia experiència en els assajos relacionats, basats també en la seva professionalitat i coherència; i en la seva bona pràctica amb la resta de laboratoris del Grup de Treball.

La “Guía para el funcionamiento de los laboratorios de ensayo de aguas” **constitueix un conjunt de pautes d'actuació dels laboratoris de control de qualitat de l'aigua en matèria d'assegurament de la qualitat tècnica dels assajos i d'acord a la UNE-EN ISO/IEC 17025**. L'objecte del document és proposar una sistemàtica que permeti dur a terme les actuacions necessàries per l'adequada selecció de mètodes d'anàlisi, de determinacions físiques, químiques i microbiològiques; la verificació i validació de mètodes, l'avaluació de paràmetres com la veracitat, la dispersió i la incertesa de les mesures; i l'establiment de pautes per a l'expressió de resultats. Tot plegat, pretén aportar l'homogeneïtat i rigor necessaris per garantir la competència tècnica dels laboratoris.

AEAS



ENAC



9.2 Jornada DOCENTUM

En el marc de l'Any Europeu de les Competències l'Escuela del Agua del Grup AGBAR va organitzar el 6 de juliol de 2023. Ematsa va cedir la Sala Forum de la seva seu social per dur a terme aquest seminari que concentra el conjunt de professorat i col·laboradors de l'Escola de l'Aigua. La jornada va ser inaugurada per l'Il·lustríssim alcalde de Tarragona i president d'EMATSA, el senyor

Rubén Viñuales i el Sr. Narcís Berberana, el director general d'Agbar a Catalunya i Conseller Delegat d'AGBAR a Ematsa. Tots dos van **destacar la importància de la ciutat, com a pionera en la Formació Professional Dual de l'Aigua, així com l'impuls de projectes construïts sobre aliances publicoprivades per reforçar l'aposta pel talent a nivell industrial.**

Escuela del Agua del Grup AGBAR



Any Europeu de les Competències



Ematsa va participar activament al primer panell de la jornada, titulat “Definint les competències sectorials”, allí es van exposar iniciatives enfocades a la creació de mapes d'habilitats operacionals per als professionals de l'aigua i Jordi Vallvé, responsable de Desenvolupament Sostenible, va presentar els resultats de Greenskills in VET, un projecte focalitzat als sectors d'aigua, energia i transport.

Ematsa i l'Escola de l'Aigua van aconseguir amb la Jornada DOCENTUM sumar esforços en donar a conèixer i posar en valor l'Any Europeu de les Competències i compartir les principals iniciatives que participa tant a nivell europeu com internes des d'una perspectiva d'aprenentatge multinivell.



9.3 Tractaments plaguicides al clavegueram

L'equip de control de plagues d'Ematsa ha desenvolupat un nou sistema per fer els tractaments de desinfecció en els col·lectors de la xarxa de clavegueram. Es tracta d'un polvoritzador d'alta pressió acoblat a una llança telescòpica que facilita arribar a tots els trams de la xarxa des de les boques dels col·lectors.

La nova eina permet guanyar velocitat en l'aplicació dels tractaments i permet augmentar per 8 la velocitat d'aplicació de tractament que tenia el sistema anterior.

Aquest nou equip, desenvolupat íntegrament a

Ematsa, s'ha creat per adaptar-se a les diferents mides i sistemes d'accés als col·lectors de la claveguera. Compta amb un braç telescòpic i una sortida d'aire a pressió per fer arribar el tractament fins a una distància de 20 metres, i va equipat amb un sistema antiretorn que permet fixar la llança i evitar la reculada per la potència de sortida en la polvorització.

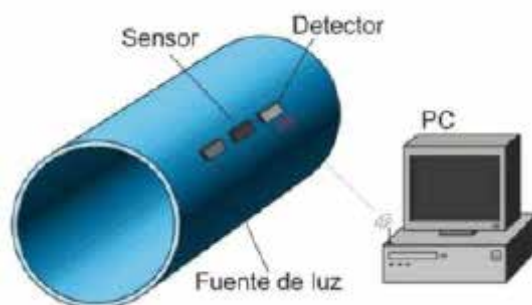
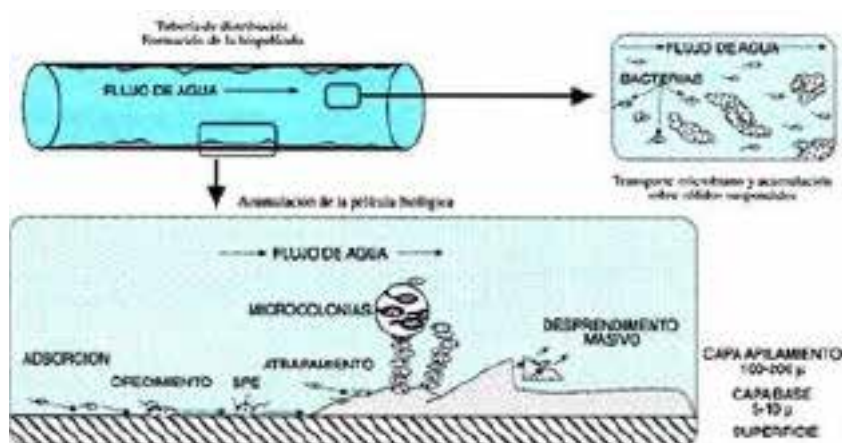
Aquest nou pulveritzador s'integra a l'equip de control de plagues, que ja compta amb el Robot Anti Plagues (RAP), un sistema previament desenvolupat també pel personal d' Ematsa.



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

El SINCRO (Sistema Intel·ligent de Prevenció de Risc Microbiològic a l'Aigua) és un projecte d'innovació, successor 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 ha estat impulsat pel consorci

integrat per l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, que ha exercit 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 foren, en paral·lel, els llaços de comunicació de l'aparell, el software de control dels sistemes de mesura i els de sincronització.

Durant el 2022, es van continuar les tasques de posada a punt el prototip del sensor i es va dur a terme el primer dels workshops previstos per presentar els primers resultats, deixar un breu llegat del projecte i fer divulgació de la tecnologia desenvolupada. El workshop va tenir lloc a la seu de la UAB al Campus Bellaterra el passat 16 de novembre.

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

El projecte s'ha finalitzat el 31 de desembre del 2023 amb l'objectiu assolit de 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.

Si voleu ampliar informació teniu íntegre el workshop disponible aquí.



Projecte SINCRO



9.5 Detecció de Cryptosporidium

Des del mes de novembre de 2020, el Laboratori d'Ematsa disposa de mètode analític acreditat per a la determinació de Cryptosporidium un paràsit que es pot trobar a l'aigua, i que en els humans, causa malalties gastrointestinals. La seva detecció es fa mitjançant un nou mètode analític que s'incorpora a l'oferta de serveis del Laboratori i que està cobrant més importància a partir de la publicació del nou Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro.

El Departament de Salut de la Generalitat ha designat el LABORATORI EMPRESA MUNICIPAL MIXTA D'AIGÜES DE TARRAGONA (EMATSA) com a laboratori de control oficial per al control de les aigües de piscina i per a la detecció i quantificació de Cryptosporidium en aigües de consum i continentals tractades.

A ran d'aquesta acreditació i des de la tardor de 2023, el Laboratori ha col·laborat amb les conselleries de Salut dels governs autonòmics de Catalunya i Aragó en la detecció del Cryptosporidium en masses d'aigua de tipus divers.

En el cas de la Generalitat, han engegat un pla de control de piscines d'ús públic i, amb el govern aragonès, la col·laboració s'ha centrat en l'anàlisi de l'aigua de diversos punts del riu Queiles, ja que es considera que podria haver estat el causant d'un brot de gastroenteritis que va afectar la població de Tarazona durant l'estiu i tardor del 2023.

Una de les eines de les quals disposa el laboratori per demostrar la seva competència tècnica és la participació en els assajos interlaboratoris. La participació en aquestes activitats es basa en la realització de proves tècniques d'anàlisi de mostres de les quals es desconeixen les concentracions dels paràmetres a determinar. Les empreses que organitzen i coordinen aquests tests avaluen de forma externa i independent els resultats i emeten una qualificació en funció de l'encert i l'exactitud dels resultats, que poden ser: satisfactoris, qüestionables o insatisfactoris.

Durant el 2023, el Laboratori s'ha provat en 220 paràmetres (mostres líquides d'aigües de consum, d'aigües continentals i d'aigües residuals), 218 han resultat satisfactoris i només 2 han estat insatisfactoris (<1%).





Annexos

Annex 1

Criteris per l'elaboració d'aquest informe

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

► **Vinculació i participació amb 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 a mostrar sensibilitat envers l'acompliment de les expectatives de les parts interessades, així com la voluntat de la companyia per millorar la percepció que la comunitat té sobre la prestació dels seus serveis. L'objectiu de presentar el treball per complir amb les expectatives dels grups d'interès 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.

► **Ematsa té procedimentada la gestió dels grups d'interès.** Està establert quina estratègia d'interacció i metodologia s'utilitzarà per fer seguiment de la relació amb cadascun d'ells. La identificació de les parts interessades, que inclou segmentació i priorització, es tanca dissenyant una estratègia de comunicació bidireccional que permeti identificar-ne les necessitats, expectatives i, tant com sigui possible, la percepció del seu acompliment.

► **Context de sostenibilitat.** Aquesta memòria de sostenibilitat vol oferir una visió panoràmica

de la voluntat d'Ematsa d'integrar-se al territori i de contribuir al conjunt de la comunitat, més enllà d'oferir un servei excel·lent. L'informe conté fonamentalment dades de l'any 2023, tot i que en alguns casos apareixen també dades d'anys anteriors per contextualitzar-les i mostrar tendències i compromís amb la millora contínua.

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

► **Nivell d'exhaustivitat.** En tot moment s'intenta equilibrar el volum de dades i detall de la memòria de sostenibilitat per evidenciar el grau d'acompliment amb els objectius de l'empresa, però al mateix temps es vol mantenir el contingut del document prou simplificat i clar com per garantir sigui una veritable eina transversal de comunicació útil, eficaç i entenedora per qualsevol persona que la vulgui consultar.

Annex 2

Identificació d'aspectes materials i la seva cobertura

Seguint la línia de les nou anteriors, aquesta desena edició de la memòria de sostenibilitat d'Ematsa ha estat inspirada, un cop més, en el model d'organització de la informació que indica el Global Reporting Initiative (GRI).

El grup de treball de Comunicació i Desenvolupament Sostenible d'Ematsa ha revisat la llista de grups d'interès identificats d'acord a l'anàlisi de context i a l'activitat duta a terme durant l'exercici 2023, on es recull informació absolutament necessària per poder omplir de contingut d'aquest informe.

Es consideren grups d'interès (o parts interessades) tota persona, col·lectiu, entitat o organisme sobre el qual l'activitat d'Ematsa hi té un determinat impacte, tant si és d'índole social, econòmic o ambiental. De la mateixa manera, també es considera agent d'interès qui, mitjançant la seva activitat, afecta d'alguna manera els objectius que Ematsa té establerts en el desenvolupament de la seva activitat.

Dels grups d'interès identificats se'n tenen en compte les expectatives, els requisits, així com el resultat de la repercussió recíproca entre la seva activitat i la d'Ematsa. De manera recurrent es comprova que els canals de comunicació exis-

tents són veritablement bidireccionals, eficaços i fluidos. Se'n verifiquen també els interlocutors més adients i es comprova que la freqüència en la comunicació permet una relació prou satisfactòria per totes dues parts.

Del vincle d'Ematsa amb cadascun dels seus grups d'interès se n'identifiquen les materialitats (o els assumptes materials), com s'explica a l'Annex 1 i al punt 3.8 d'aquest informe. S'entén per materialitats aquells assumptes o aspectes que vinculen més significativament cadascun dels grups d'interès amb Ematsa, en el marc de la seva relació i interacció.

En base a cobrir tant com sigui possible el contingut d'aquesta taula el grup de treball de Comunicació i Desenvolupament Sostenible proposa i estableix en cada edició quin ha de ser l'índex i el contingut de l'informe.

Tot i tractar-se del desè Informe de Responsabilitat Social Corporativa, des de l'alta Direcció neix una manifesta voluntat de fer seguiment continuat de l'evolució de la relació amb els agents d'interès identificats, així com de seguir treballant en accions de millora de les materialitats amb les quals s'està vinculat.

A2 Identificació d'aspectes materials i la seva cobertura

Priorització	Grups d'Interès	Entitat	Canal comunicació	Freqüència
1	Socis - Consell Administració	Ajuntament de Tarragona	Reunions Consell Administració	Mensuals
		SOREA - Grup AGBAR	Correu electrònic, telèfon, reunions telemàtiques/presencials	Sempre que es considera necessari
2	Personal	Consultar llista personal a RRHH	Reunions presencials Correu electrònic Telèfon Bústies físiques Taulells d'anuncis Newsletter App RAS Whats App Taulells anuncis	Canal comunicació directe i permanent amb RRHH i CEPRAN En funció de la necessitat en la resta de casos
3	Comunitat de Serveis	Ajuntament de Tarragona, els Pallaresos, el Catllar, la Canonja.	Reunions amb la Comunitat de Serveis	En continu (en funció de la necessitat)
4	Clients d'aigua potable	Llista de clients. Consultar Unitat comercial i clients AQUACIS	Correu electrònic, telèfon, Oficina atenció presencial Telèfons gratuïts Web corporativa	En continu, en funció de la necessitat
5	Clients no d'aigua potable	Llistat de clients. Consultar Administració	Oficina atenció presencial Telèfons gratuïts Web corporativa Twitter Canal WhatsApp UMS	En continu, en funció de la necessitat
6	Comitè d'Ètica CEPRAN	CEPRAN	Reunions, correu electrònic, correu ordinari, telèfon, informes, actes de reunió	En continu, en funció de la necessitat
7	Administracions reguladores i UCE	Ajuntaments dels municipis on EMATSA presta serveis Administració General d'Estat. Generalitat de Catalunya	Reunions presencials i telemàtiques, correu ordinari i electrònic, telèfon, etc.	En continu, en funció de la necessitat

A2 Identificació d'aspectes materials i la seva cobertura

Interlocutor	Materialitats	Expectatives específiques	Accions previstes
Membres del Consell, secretari Consell Administració, Director gerent	Transparència i bon govern Tarifes	Seguiment i compliment del Pla estratègic VIA2030	Reporting de l'acompliment de pressupost, objectius del Pla de Gestió i del Pla estra- tègic Via 2030
Administració	Solvència econòmica Comunicació Excel·lència en el servei Eficàcia i eficiència Innovació tecnològica Implicació del personal Protecció del medi ambient i sostenibilitat Implicació amb la comunitat Situació de sequera i accés a recursos hídrics	Les 4 línies mestres del Pla de Gestió 2022 Anàlisi de riscos Estabilitat de la societat Coneixement dels possibles incidents que posin en perill la societat	Enquesta de satisfacció Sistema de gestió integrat
Col·lectiu de personal Comitè d'Empresa Comitès i Grups de Treball (Igualtat, seguretat i salut, etc.) Agent/responsable d'igualtat	Formació i desenvolupament professional Seguretat i salut laboral Conciliació professional/ personal Excel·lència en el servei Eficàcia i eficiència Igualtat i equitat Innovació tecnològica Entorn psicosocial Comunicació	Millora de les condicions laborals Comptar amb les condicions i mitjans de treball adients que permetin desenvolupar de manera segura les seves activitats Mesures de conciliació Considerar la missió de l'or- ganització, les seves metes, les seves obligacions, i les seves responsabilitats legals i reglamentàries com pròpies, contribuint a l'eficàcia de la gestió i a la consecució dels objectius Desenvolupar les seves acti- vitats segons el seu codi ètic o codi de conducta Formació i desenvolupament de la carrera professional Objectius motivadors i assolibles Comunicació interna Treball a distància	Conveni col·lectiu i actes de negociació col·lectiva Reporting dels resultats d'au- ditories internes i externes (PRL) Enquestes de clima laboral Reunions de la Comissió d'Igualtat i pla d'igualtat Entrevistes organització, amb Responsables funcionals i personal Newsletter, comunicacions per correu i altres iniciatives de grup de treball de comu- nicació Vegeu objectius i accions del Pla de Gestió 2023 Divulgació del contingut del nou pla d'igualtat... Divulga- ció i formació del Codi Ètic Pla de Formació. Formacions específiques per les noves incorporacions Feedback sobre assoliment d'objectius Newsletter, reunions, etc. Newsletter, reunions, etc. Acord de treball a distància (en els casos que sigui possible)
Personal tècnic municipal, secretaries Alcaldes	Transparència i bon govern Tarifes Excel·lència en el servei Eficàcia i eficiència	Seg. i compliment VIA2030 Ser.reg. d'aigua qual. sanit. garantida Promoció d'activitats Fàcil accessibilitat, comunicació	Reunions representants C.Serveis Sistema de gestió integrat Enquesta de satisfacció Enquesta de satisfacció
Unitat comercial i clients	Tarifes Excel·lència en el servei Eficàcia i eficiència	Servei regular d'aigua de Contenció de la tarifa en la Fàcil accessibilitat, comunicació	Sistema de gestió integrat Rendiment tècnic Consulta a través del web Enquesta de satisfacció
Divisió o departament que porta a terme la gestió comercial. (Laboratori, Oficina tècnica, Depuració...)	Tarifes Excel·lència en el servei Eficàcia i eficiència Comunicació Innovació tecnològica	Lliurement dels informes Fàcil accessibilitat i resolució de consultes Posades en servei de mètodes Execució del servei en terminis	Consulta a través del web Actualització dels paràmetres Seguiment d'indicadors en els
Membres del CEPRAN	Transparència i bon govern Igualtat i equitat	Informació sobre resolució de Compliment i divulgació del Avaluació de riscos	Tramesad 'informació del Difusió del Codi ètic a les noves Revisió de l'anàlisi de riscos
Gerència, persona amb poders de representació o responsable del Departament que dugui a terme la gestió segons sigui el	Transparència i bon govern Tarifes Excel·lència en el servei Eficàcia i eficiència	Protegir la Seguretat Nacional Ajudar en la resolució de Pagament puntual dels tributs Garantia de la innocuïtat	Publicació de la memòria de Sistema de Gestió de Auditoria de compliment amb le

A2 Identificació d'aspectes materials i la seva cobertura

8	Ciutadania	Ciutadania de la comunitat de serveis	Oficina atenció presencial Telèfons gratuïts Web corporativa Twitter Canal Whats App Oficina virtual Customer Counsel. Enquestes satisfacció	En continu, en funció de la necessitat
9	Proveïdors	Llista de proveïdors de la plataforma de CAE	Contractes, reunions presencials i telemàtiques, correu electrònic, correu ordinari	En continu, en funció de la necessitat
10	Organisme d'acreditació, certificació i homologació	Consultar certificats i acreditacions	Auditories, contractes, reunions presencials i telemàtiques, correu electrònic, correu ordinari i telèfon, etc.	D'acord a la programació i als requisits de cada norma.
11	Mitjans de comunicació	Prensa digital i escrita, xarxes socials	Reunions, correu ordinari i electrònic, telèfon, etc.	En continu, en funció de la necessitat
12	Associacions i entitats col·laboradores	Consultar Àrea DS (PMET, BHMT, Banc de Sang, Club dels Tarracoïnins, CCMA, projecte SINCRO...)	Reunions presencials i telemàtiques, correu electrònic, correu ordinari i telèfon, etc.	En continu, en funció de la necessitat
13	Comunitat educativa	Escoles, instituts, universitats, centres d'investigació, alumnat, AFAs, col·lectiu docent, etc.	Convenis col·laboració, reunions presencials i telemàtiques, correu electrònic, correu ordinari i telèfon, etc.	En continu, en funció de la necessitat
14	Municipis per on passa la Mina d'Arquebisbe	Vegeu traçat de la Mina	Reunions presencials i telemàtiques, correu electrònic, correu ordinari i telèfon, etc.	En continu, en funció de la necessitat

A2 Identificació d'aspectes materials i la seva cobertura

Unitat comercial i clients / Administració / inspecció / secció ATC/RSC	Excel·lència en el servei. Eficàcia i eficiència. Transparència i bon govern. Tarifes. Regularitat del subministrament i resiliència. Qualitat sanitària i innocuïtat de l'aigua. Qualitat organolèptica de l'aigua. Protecció del medi ambient i sostenibilitat. Innovació tecnològica. Implicació amb la comunitat. Excel·lència en el servei. Eficàcia	Promoció d'activitats	Memòria de sostenibilitat Parc de Nadal, EscolaAQUA, Pints Web, memòria de sostenibilitat, canals d'atenció i informació als clients Cartells informatius i informació al web, instagram i twitter
		Garantia de confiança en la qualitat sanitària de l'aigua	
		Accessibilitat	
		Minimització de les molèsties per obres, avaries, talls de subministrament	
Administració, divisió o departament que realitza el tracte comercial	Solvència econòmica, Seguretat i salut laboral Seguretat i salut laboral Comunicació	Pagament puntual dels tributs	Avaluació en continu del sistema
		Comunicació de la informació	Agilització de l'avaluació
		Accessibilitat de la companyia	Accés diligent per telf correu
Gerència i Comitè de Gestió	Solvència econòmica, seguretat i salut laboral, protecció del medi ambient i sostenibilitat Excel·lència en el servei Eficàcia i eficiència Seguretat i salut laboral Comunicació	Manteniment de les acreditacions i certificacions	Auditories Reunions Sistema de gestió integrat GESDOCAL SIGECAL
		Millora contínua Coordinació i accés a la informació	
Grup de treball de comunicació	Transparència i bon govern Comunicació Situació de sequera i accés a recursos hídrics	Accessibilitat a la informació d'interès de la ciutadania	Transmetre/Comunicar informació d'interès general
Gerència / Unitat comercial i clients /Administració/RSC/Laboratori	Implicació amb la comunitat Transparència i bon govern Comunicació	Acostament de l'empresa i la seva activitat a la ciutadania	Visites a la ciutadania. Activitats divulgatives populars Activitats de voluntariat Activitats de lleure educatiu Col·laboració tecnològica
		Promoció i col·laboració en activitats d'interès comú	
Tècnics d'Ematsa, Gerència	Formació i desenvolupament preprofessional Comunicació Innovació tecnològica Implicació amb la comunitat Protecció del medi ambient i la sostenibilitat. Qualitat organolèptica de l'aigua Qualitat sanitària i innocuïtat de l'aigua Regularitat del subministrament i resiliència Transparència i bon govern	Suport i col·laboració amb iniciatives i projectes. Transferència de coneixement.	Catàleg contingut cultural + EscolaAQUA, formació DUAL. Doctorats Industrials, alumnes de pràctiques i postgrau i Doctorat
		Divulgació de la garantia de la qualitat sanitària de l'aigua i bones pràctiques del cicle integral de l'aigua.	
Gerència o departament que porta a terme la gestió comercial, tècnica, assessorament	Implicació amb la comunitat Protecció del medi ambient i la sostenibilitat Implicació amb la comunitat Innovació tecnològica Qualitat organolèptica de l'aigua Qualitat sanitària i innocuïtat de l'aigua Regularitat del subministrament i resiliència. Transparència i bon govern Situació de sequera i accés a recursos hídrics	Promoure activitats i iniciatives de posada en valor, conservació divulgació, protecció física, tècnica i administrativa de la Mina de l'Arquebisbe	Activitat de preservació i protecció de la Mina (tècnica de manteniment i administrativa)
			Suport i col·laboració en l'activitat divulgativa de la Mina i el patrimoni associat..

