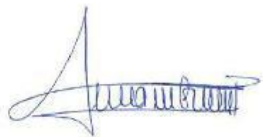


Benvolguts Senyors,

Adjunt els fem arribar l'informe i el certificat de l'auditor corresponent a l'auditoria realitzada a la seva empresa.

Els recordem que com sempre tot l'equip d'ADDERE Consulting Group sccl (Consultors, Auditors, Cap de Projectes, etc.) queda a la seva disposició per a resoldre qualsevol dubte.

Atentament,



**Anna M. Brullet Pérez**  
Sòcia Directora  
Addere Consulting Group

Anna M<sup>a</sup> Brullet Pérez com a responsable de l'entitat ADDERE Consulting Group SCCL, amb CIF F66089350,

**CERTIFICA:**

Que el Sr. Joan Ramon Dalmau Santos el dia 2 de maig de 2024 ha realitzat una Auditoria del Sistema de Gestió de Qualitat implantat a **COMPANYIA D'AIGÜES DE VILANOVA I LA GELTRÚ S.A.M.**

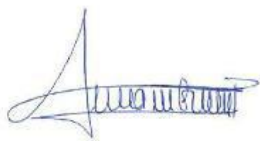
L'auditoria s'ha realitzat seguint les pautes determinades pel Procediment d'Auditories Internes de **COMPANYIA D'AIGÜES DE VILANOVA I LA GELTRÚ S.A.M.**

Així mateix l'equip auditor compleix els requisits sol·licitats:

- Coneixement de les normes de la sèrie ISO 9000 i formació com a auditor de Qualitat.
- Capacitat per a realitzar auditories:  
L'auditor està qualificat d'acord amb els requisits del nostre Procediment P5 Gestió dels Recursos.
- Coneixement de la documentació del Sistema de Qualitat de **COMPANYIA D'AIGÜES DE VILANOVA I LA GELTRÚ S.A.M.** a través de la revisió de la mateixa.

I, perquè se'n prengui coneixement i tingui els efectes que correspongui, signo el present certificat.

Mataró, 3/05/2024



Anna M. Brullet Pérez

NOTA: Com evidència de la competència del Sr. Joan Ramon Dalmau Santos per a la realització d'auditories:

- Curs de formació com auditor de qualitat a ECA (Entidad de Certificación y Aseguramiento)
- Certificats d'assistència als seminaris de AENOR organitzats sobre les revisions de la norma ISO 9001
- Experiència continuada des de l'any 1998 en consultoria i auditories internes en sistemes de gestió de la qualitat segons ISO 9001.
- Formador expert a AENOR Formación

## Organització

COMPANYIA D'AIGÜES DE VILANOVA I LA GELTRÚ S.A.M

## Normes de referència

ISO 9001:2015

## Data(es) d'auditoria

05/05/2024

## Emplaçament(s) auditat(s)

Camí Ral, 2 - nau 5-6 i C/ Col·legi, 38 - Vilanova i La Geltrú

## Objectius de l'auditoria

Auditoria interna programada per la revisió de documentació i implantació del Sistema de Gestió de Qualitat segons norma de referència.

## Abast de l'auditoria i abast del sistema

## Abast del sistema

Gestió del cicle integral de l'aigua:

- Servei de contractació d'abonats
- Manteniment del servei d'abastament
- Gestió de les connexions al clavegueram
- Manteniment de la xarxa de clavegueram
- Ampliació de la xarxa d'abastament i elaboració de pressupostos
- Contractació i execució d'obres

## Representants auditat

Marc de Arias – Director Gerent  
Manel Ferrer – Cap de Qualitat i Administració i informàtica  
Jordi Albet – Cap de Producció  
Manel Orriols – Cap de Sanejament, Projectes i Obres.  
Silvia Roset – Administració  
Manolo de Dios – Magatzem  
Vaxi Montaner – Cap de Grup de Manteniment

## Equip Auditor

Joan Ramon Dalmau - Auditor

## Criteris de l'auditoria

Norma ISO 9001:2015

Norma ISO 19011:2018

Els requisits establerts a la documentació del sistema de gestió de l'organització auditada.

Els requisits establerts pels clients o per a l'ús previst, quan sigui conegut.

Els requisits legals i reglamentaris rellevants que siguin aplicables a l'organització i a l'abast de l'auditoria. La verificació del compliment d'aquests requisits forma part de les activitats de la pròpia auditoria i per tant de les responsabilitats de l'equip auditor

## Requisits auditats

## Organització

COMPANYIA D'AIGÜES DE VILANOVA I LA GELTRÚ S.A.M

Tots els requisits de la norma UNE-EN ISO 9001:2015

## RESULTATS DE L'AUDITORIA

## Conclusions

S'ha realitzat l'auditoria interna relativa a les activitats desenvolupades per l'organització COMPANYIA D'AIGÜES DE VILANOVA I LA GELTRÚ S.A.M..

La documentació relativa al Sistema de Gestió és adequada respecte els requisits de la norma de referència i aquests requisits s'han auditat amb resultat satisfactori, considerant que el sistema continua presentant un molt bon nivell d'implantació i una tendència cap a la millora contínua, evidenciant-se esforços clars de la Companyia per a adaptar-se en un context de sequera.

Les observacions detectades durant l'auditoria són fruit de desajustos puntuals produïts durant el desenvolupament normal de l'activitat, per tant es poden solucionar amb relativa facilitat i s'han d'interpretar com a oportunitats per a la millora.

Es considera destacable el nivell d'implicació de l'Equip de Direcció i del equip humà de la Companyia en el funcionament de la mateixa, tal com s'ha pogut evidenciar durant la auditoria.

També es destaca la presa en consideració per part de l'Equip Directiu de les oportunitats que s'han detectat en les darreres auditories interna i externa, malgrat que encara no s'han implantat completament diverses de les accions proposades en conseqüència.

## Punts forts

- Grau d'exhaustivitat de la informació mostrada a la darrera revisió per la Direcció. La revisió de la Direcció es realitza en paral·lel a la planificació del pressupost econòmic.
- Actualització 2024 del DAFO de la Companyia i de l'anàlisi de necessitats i expectatives dels grups d'interès i identificació de riscos i oportunitats de 2024, incorporant la regeneració d'aigües.
- Implicació del Comitè de Direcció i la resta de líders de processos en el desenvolupament del sistema de gestió de qualitat i seguiment del quadre de comandament d'indicadors.
- Incorporació d'un Tècnic de RRHH i un tècnic per gestionar l'eina BuntBrain.
- Pla de sequera 2023 que ha enfocat a la Companyia a la recuperació de fonts pròpies com el Pou Collado, així com un nou dipòsit que permeti duplicar la capacitat de reserva de la ciutat.
- Esforç per a reduir els contractes d'aforament en context de sequera, actuant de forma controlada cas a cas amb seguiment exhaustiu.

## Organització

COMPANYIA D'AIGÜES DE VILANOVA I LA GELTRÚ S.A.M

- Treball realitzat per a la revisió de rendiments per microsector (físic i virtual) i detectar fuites incloent revisió d'aforaments (Ex. Barri de Mar).
- Control d'analítiques internes i externes realitzades i resultats obtinguts.
- Planificació de múltiples OTs a sectors per a millorar el rendiment de la xarxa i informació a l'eina predictiva BuntBrain de les intervencions a la xarxa, per tal de que les dades predictives siguin el més fiables possible.
- Es detecta que l'estat de ordre i neteja de la part posterior de les furgonetes revisades és adequat durant l'auditoria.
- Acta de seguiment d'obres de 1/3/24 d'aturada temporal dels treballs pel projecte 316.
- Informe SAFE-510-3 associat a la reclamació 602.
- Informació a la ciutadania sobre la gestió de declaració de piscines com a refugi climàtic a través de la Oficina Virtual.

## Recomanacions per a la millora

- Incorporar com a riscos i oportunitats els derivats de la possible facturació de les aigües regenerades, així com la incorporació de nous aforaments dins de la integració del Prat de Vilanova a la xarxa de la Companyia.
- Continuar avançant en explotar l'aplicatiu Buntbrain i establir un KPI de deteccions de fuites per part del sistema, com a principals vies per a millorar el rendiment de la xarxa, el qual ha sofert una davallada en context de sequera i reducció del consum d'aigua per comptador domèstic.
- Es manté que cal extreure indicadors del GMAO de forma automàtica i obtenir una planificació més clara, àgil i visual de les tasques a realitzar. Cal ajustar les dates planificades per a diferents tasques al GMAO.
- Fer seguiment exhaustiu al indicador de % obres amb termini d'execució OT < 15 dies laborables el qual apareix desviat clarament el 1er trimestre de 2024.
- El document de lliurament de material associat a la retirada de material per part dels operaris, podria tenir traçabilitat amb el nº de parte de EKON amb que s'ha entrat al sistema.
- Reanomenar el procediment d'inspeccions i sancions a inspeccions i rescabaments.

**Organització**

COMPANYIA D'AIGÜES DE VILANOVA I LA GELTRÚ S.A.M

**Observacions**

- En contra del previst al FP16 rev.5 no s'utilitza fulls de control de qualitat d'obra mitjançant google forms (desde maig 2022).
- Puntualment el projecte 316 associat al Prat de Vilanova no es va visar. El full de planificació de disseny de projecte no s'ha actualitzat amb la modificació que està en curs.
- Desde juliol'23 fins març 24 no s'ha formalitzat el registre del control de furgonetes. De octubre'23 a febrer'24 tampoc el control aleatori de l'estoc quinzenal ni del principal material de llautó i de polietilè.
- Es detecta que hi ha diferents equips que consten documentats com que estan fora del magatzem segons full de retirada i en canvi físicament estan al magatzem (Ex. Diferents tomas en carga).
- Puntualment, es detecta que el gener de 2024 no es van realitzar les analítiques segons programació de control d'analítiques externes 2024 rev.00.
- Puntualment es detecta que a la ordre d'avaria alta clavegueram i al document As-built associat a la referència SESC-1075 Num Ordre 2024-589 es menciona escamesa de 8 m i en canvi a la informació aportada per Acsa Sorigué es reporten 14 m. Cal esbrinar quin valor és el correcte.
- Puntualment es detecta que la Reclamació 601 de 18/1/24 relativa a pudor de clavegueram no ha disposat de OT oberta fins a 2/5/24.
- Resta pendent planificar acció associada a MRO26 Aigües Regenerades.

**No conformitats**

Resum de desviacions trobades:

00 - No Conformitats Crítiques (C). És l'absència o no aplicació en la seva totalitat d'un element del Sistema a l'àrea.

00 - No Conformitats Majors (M). És l'absència o no aplicació parcial d'un element del Sistema a l'àrea.

00 - No Conformitats Menors (m). És l' incompliment puntual de part d'un element del Sistema a l'àrea.

**Descripció de les no conformitats**

Núm.	Categoria	Àrea	Descripció	Requisit
---	---	---	---	---

La present auditoria s'ha realitzat a través d'un mostreig dels registres i documents, per la qual cosa podrien existir altres No Conformitats no reflectides en aquest informe.

Organització

COMPANYIA D'AIGÜES DE VILANOVA I LA GELTRÚ S.A.M

Clàusula de confidencialitat

Tots els registres, documents i altres evidències verificades per l'equip auditor, així com el contingut del present informe d'Auditoria, estan subjectes als requisits de confidencialitat de ADDERE Consulting Group SCCL, pels quals es compromet a no difondre per cap mitjà el contingut dels mateixos.

Auditor

Joan Ramon Dalmau Santos

Signatura

