

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 29 d'abril de 2022 ha realitzat una Auditoria del Sistema de Gestió de Qualitat implantat a **COMPANYIA D'AIGÜES DE VILANOVA I LA GELTRÚ S.A.M.**

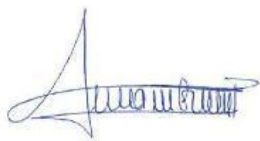
L'auditoria s'ha realitzat seguint les pautes determinades pel Procediment d'Auditories Internes de **COMPANYIA D'AIGÜES DE VILANOVA I LA GELTRÚ S.A.M.**

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, 3/05/2022



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

29/04/2022

## 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  
Ferran Gómez – Tècnic PRL  
Maria Guijarro – Administrativa de Projectes  
Núria Baqués – Tècnica Adjunta de Projectes  
Isidre Bernet – Tècnic Encarregat

## 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

## Organització

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

## Requisits auditats

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.

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, pel que fa a l'atenció al públic.

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 i millora de la informació mostrada a la darrera revisió per la Direcció (10/12/2021). La revisió de la Direcció es realitza en paral·lel a la planificació del pressupost econòmic. Actualització en paral·lel a la revisió per la Direcció del DAFO-CAME de la Companyia i de l'anàlisi de necessitats i expectatives dels grups d'interès.
- Implicació del Comitè de Direcció i la resta de líders de processos en el desenvolupament del sistema de gestió de qualitat.
- Tendència a la millora de Queixes OT, Queixes per escrit i Queixes No Resoltes.
- Implantació en curs de control de comandes de compra via EKON per garantir que no se supera l'import màxim de licitacions en vigor, amb control de pròrrogues i consum realitzat.
- Nou Pla Director 2021-2031 aprovat.

## Organització

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

- Prova pilot a Santa Maria per a la implantació del parc de comptadors amb telelectura en curs, com a pas previ per a una renovació massiva de comptadors.
- Implantació realitzada de diversos softwares: gestió de parc de comptadors, gestió de xarxes d'abastament d'aigua potable, GMAO i CAE.
- Control d'anàlítiques internes i externes realitzades i resultats obtinguts.
- Nou GMAO en procés d'implantació total tant a abastament com a sanejament, en paral·lel a la sistemàtica prèvia en paper.
- Incorporació en Base de Dades de Producció d'aspectes relatius a la salut laboral com la realització d'estiraments.
- Millora de control de les eines amb control de gàbia al magatzem tancada amb clau.

## Recomanacions per a la millora

- Incorporar al DAFO de la companyia amenaces externes actuals, com dificultats d'aprovisionament, l'escassetat de materials i l'encariment de preus, així com l'encàrrec del servei de neteja per part de l'Ajuntament i els riscos i oportunitats que aquest encàrrec suposa.
- Consolidar el traspàs de gestió de la formació del personal de la Companyia, mitjançant aplicació CAE, prioritzant la nova formació i posteriorment incorporant la formació d'anys anteriors.
- Puntualment al pressupost de la escomesa E137\_TEATRE 21 es detecta que hi apareixen textos en català i en castellà. Seria millorable la correcció i unificació d'idioma de la oferta.
- Establir un llistat de control de les anàlisis i totes les microaccions que es van determinant per millorar el rendiment de la xarxa, fer-ne seguiment, i generar-ne lliçons apreses de cara al futur.

## Observacions

- Puntualment es detecta que al certificat de comprovació de FLUID CONSULTING de data 28/2/22 sobre equips de control i dosificació (Sta Maria, VENCA1, VENCA2,...) s'indica que les mesures de contrast realitzades han estat efectuades amb equip de la marca HANNA model HI-95725-C, nº sèrie 08140487 calibrat el mes de setembre de 2020. Caldria revisar si aquest equip està fora del període de re-calibració de 12 mesos.
- Puntualment es detecta que no s'ha calibrat l'equip HANNA HI-93414 04510099101 desde febrer de 2021, quan està prevista la seva calibració cada 12 mesos.
- Malgrat que la organització ja ho ha detectat i corregit durant abril de 2022, des de juny de 2021 i fins a març de 2022 no s'ha formalitzat el registre del control de furgonetes i el control aleatori de l'estoc quinzenal, al magatzem.
- Puntualment es detecta que per a la escomesa E137\_TEATRE 21 no s'ha fet el registre "Full de Control de Qualitat d'Obra" en contra del previst al FPG205 rev.00

**Organització**

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

- Pel que fa al FPG102-IT13\_F1 Anàlisi de riscos i oportunitats, caldria actualitzar l'estat de tots els riscos i oportunitats detectats. Es proposa alhora completa aquest anàlisi amb el nou format proposat de Matriu de Riscos i Oportunitats que amplii l'actualment disponible.

**No conformitats**

Resum de desviacions trobades:

00 - No Conformitats Críiques (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.

**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**
