

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^a 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 13 de juny de 2023 ha realitzat una Auditoria del Sistema de Gestió de Qualitat implantat a **COMPANYIA D'AIGÜES DE VILANOVA I LA GELTRÚ S.A.M.**

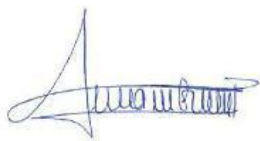
L'auditoria s'ha realitzat seguint les pautes determinades pel Procediment d'Auditories Internes de **COMPANYIA D'AIGÜES DE VILANOVA I LA GELTRÚ S.A.M.**

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, 14/06/2023



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

13/06/2023

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

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

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

Organització

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

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.

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, malgrat que està pendent de desenvolupament l'apartat de necessitats de recursos. 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 de la Companyia i de l'anàlisi de necessitats i expectatives dels grups d'interès (darrer de 1/6/23). Tanmateix es detecta que està pendent de identificar principals riscos i oportunitats detectats.
- 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 d'Administració General i incorporació ja en curs d'un Responsable de RRHH.
- Nou Pla Director 2021-2031 aprovat i nou pla de sequera 2023.
- Prova pilot de diferents sistemes 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

Organització

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

d'aigua potable, GMAO i CAE.

- Control d'analítiques internes i externes realitzades i resultats obtinguts.
- Està en curs l'aprovació de la nova ordenança de connexions de clavegueram v11 2023 per part de l'Ajuntament que faciliti que la Companyia pugui tramitar directament la llicència de connexió al clavegueram, facilitant els tràmits de cara al ciutadà.
- Planificació de les tasques a desenvolupar per a millorar el rendiment de la xarxa mitjançant la IT11 rev1 de 2/1/2023.
- Fins a 8 actes de control d'obra amb inclusió d'estat dels treballs i instruccions a la constructora per a la obra P232.2 Sta. Maria Sector 5 modificat 2.
- Nova sistemàtica de registre de fulls de control de qualitat d'obra mitjançant google forms (Ev Rotonda McDonald's Vàlvula DN400).

Recomanacions per a la millora

- Incorporar com a riscos i oportunitats els derivats del DAFO de la companyia amb les amenaces externes actuals, com sequera, així com l'encàrrec del servei de neteja per part de l'Ajuntament i els riscos i oportunitats que aquest encàrrec suposa per als processos propis de l'activitat de la Companyia.
- Explotar l'aplicatiu Buntbrain. 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 o en el seu defecte, establir un KPI de deteccions de fuites per part del sistema. Identificar en quines zones són en les que s'estan trobant més fuites per veure si cal adaptar inversions, pla de manteniment, etc. (Ev. Cambra Tacó matinada del 13/06/23).
- Extreure indicadors del GMAO de forma automàtica i obtenir una planificació més visual de les tasques a realitzar. Cal ajustar les dates planificades per a diferents tasques al GMAO (Ex. Evidenciat certificat de neteja i desinfecció del dipòsit de Sta. Maria que es va realitzar el 15/12/22 i que està planificat per al 26/4/23).

Organització

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

Observacions

- Puntualment es detecta que l'equip HANNA HI-93414 04510099101 està fora de calibració desde maig de 2023, ja que l'altre equip disponible està espatllat.
- Excepte l'abril de 2023, durant aquest any no s'ha formalitzat el registre del control de furgonetes. Tampoc el control aleatori de l'estoc quinzenal, al magatzem malgrat que s'ha fet inventaris puntuals de material de llautó i de polietilè durant 2023.
- Puntualment, es detecta que l'estat de ordre i neteja de la part posterior de la furgoneta núm 5 no és adequat, donat que està ple de cossis de runa i també hi ha un manòmetre al terra, sense que estigui identificat com a un manòmetre en condicions d'ús o per a destruir.
- Puntualment, està pendent de realitzar medicació a Xarxa 1 Xiringuito Miramar una analítica normal externa segons programació de control d'analítiques externes 2023 rev.01.
- Està pendent segons el que proposa la organització formalitzar l'anàlisi de riscos i oportunitats amb el nou format proposat de Matriu /de Riscos i Oportunitats que amplii l'actualment disponible. Per exemple per considerar tots els riscos associats a la situació de Sequera 2023, incorporació del procés de l'encarrec de neteja i els seus efectes i resultats econòmics, oportunitats Ajuts PERTE de l'aigua, subvencions de l'ACA.
- Es detecta nou proveïdor Fitopatologia i natura S.L. pel qual a dins l'EKON no s'ha registrat el criteri pel qual s'ha homologat.
- Puntualment es detecta que alguna de les accions consta com a tancada al llistat d'accions correctives i de millora però no indica la data (ex. Acció 38).

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
---	---	---	---	---

Organització

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

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

