RESULTATS DE LES AUDITORIES EXTERNES 2026 DEL SISTEMA INTEGRAT DE GESTIÓ

1 INTRODUCCIÓ 2
2 SÍNTESI DE RESULTATS 2
3 RESULTATS PER NORMA 2
3.1 ISO 9001:2015 — GESTIÓ DE LA QUALITAT 2
3.2 ISO 14001:2015 — GESTIÓ AMBIENTAL 3
3.3 ISO 45001:2018 — SEGURETAT I SALUT EN EL TREBALL 5
3.4 ISO 50001:2018 — GESTIÓ DE L'ENERGIA 6
4 EVIDÈNCIES OPERATIVES VERIFICADES PER ÀMBITS 6
4.1 Gestió de l'aigua, instal·lacions i manteniment 6
4.2 Equips de seguiment i mesura 7
4.3 Persones, competència i prevenció 7
4.4 Gestió ambiental específica de l'abastament 7
5 VALORACIÓ FINAL 7
6 INFORMES DE REFERÈNCIA 7

1 INTRODUCCIÓ

Es presenten els resultats de les auditories externes realitzades a Aigües de Manresa els dies **5, 6, 7 i 8 d'octubre de 2026**, amb l'objectiu d'avaluar el grau de compliment dels requisits establerts a les normes internacionals **ISO 9001 (qualitat), ISO 14001 (medi ambient), ISO 45001 (seguretat i salut en el treball) i ISO 50001 (gestió de l'energia)**, així com verificar l'adequació i l'eficàcia dels sistemes de gestió implantats.

Les auditories es van dur a terme per un equip d'auditors extern dels organismes de certificació ICDQ i CCI, independents de l'organització i encarregats de verificar el compliment dels requisits establerts a les normes de referència.

Durant les auditories es van revisar els principals processos i activitats de l'organització, la documentació i els registres del sistema, el seguiment dels objectius i indicadors, el compliment dels requisits legals, els mecanismes de control operacional i les actuacions de millora contínua. Aquesta revisió es va complementar amb entrevistes a les persones responsables dels diferents àmbits i amb la verificació de les evidències disponibles.

2 SÍNTESI DE RESULTATS

Norma / auditoria	Organisme i data	Resultat
ISO 9001 i ISO 14001 · auditoria integrada	ICDQ · 5–7/10/2026	Sistema considerat eficaç; no es requereixen accions correctives.
ISO 45001 i ISO 50001 · auditoria integrada	ICDQ · 5–7/10/2026	Sistema considerat eficaç; sense troballes registrades; no es requereixen accions correctives.
ISO 9001 · servei d'abastament	CCI · 7/10/2026	Sistema considerat eficaç; sense troballes registrades a la taula final.
ISO 14001 · servei d'abastament	CCI · etapa I i etapa II 7-8/10/2026	Sense no conformitats majors, menors ni observacions; sistema implantat i eficaç.

- ***ICDQ**: Les auditories integrades ICDQ inclouen activitats d'abastament i clavegueram, sanejament, obres i infraestructures, laboratori i serveis esportius, segons els abasts indicats als informes.*
- ***CCI**: Les auditories CCI tenen un abast específic vinculat al servei d'abastament d'aigua potable.*

3 RESULTATS PER NORMA

3.1 ISO 9001:2015 — GESTIÓ DE LA QUALITAT

L'auditoria integrada d'ICDQ, de renovació de la certificació ISO 9001, va revisar els processos i mecanismes de control del servei, els indicadors, la satisfacció de les persones usuàries, els equips de seguiment i mesura, les auditories internes i la revisió del sistema. L'informe conclou que el sistema és eficaç, no requereix accions correctives derivades d'aquesta auditoria i recomana la certificació.

L'auditoria específica de CCI del servei d'abastament d'aigua potable, també conclou favorablement sobre l'eficàcia del sistema i recomana la certificació. La taula final de troballes no identifica desviacions.

3.1.1 Punts forts identificats

- Compliment legal: sistemàtica d'identificació, actualització i avaluació dels requisits legals, amb suport especialitzat i controls interns.
- Digitalització: telecontrol, sensorització i eines de planificació i seguiment que afavoreixen el control dels processos
- Seguiment i mesura: control de calibratges i verificacions i traçabilitat dels resultats.
- Revisió per la Direcció: anàlisi completa del funcionament global del sistema
- Comunicació: diversitat i complementarietat dels canals interns i externs, amb accés a informació corporativa i relació amb les parts interessades

3.1.2 Dades quantitatives i evidències de funcionament

L'auditoria recull una enquesta de satisfacció realitzada durant 2025 a 388 abonats, sobre un univers de 65.807, amb un nivell de confiança declarat del 95 %. Els resultats van ser un 97,9 % de satisfacció, una valoració global de 8,69/10 i una valoració de l'atenció presencial i telefònica de 8,85/10.

En l'àmbit del seguiment del SIG, es van examinar 166 indicadors: 83 amb l'objectiu assolit (50 %), 18 sense assolir (11 %) i 65 sense objectiu quantitatiu establert (39 %), utilitzats principalment per analitzar tendències.

També es van revisar els resultats de planificació de 2025: 55 projectes del Pla Estratègic Horitzó 2025 i 39 projectes d'operació.

3.1.3 Evidències operatives

L'auditoria documenta el seguiment de la satisfacció dels clients, el tractament de queixes i incidències, la planificació d'objectius mitjançant MIDENET, la gestió documental i el control dels equips de mesura.

Entre les comprovacions concretes consten calibratges i verificacions d'una balança SARTORIUS, sondes de pH i temperatura i un espectrofotòmetre Agilent Cary 60 UV-Vis.

En matèria de millora contínua, durant 2025 es van registrar 49 queixes, 40 incidències, 24 no conformitats, 41 observacions i 26 accions de millora, que sumen 180 registres. S'havia valorat l'eficàcia del 83 % de les accions corresponents, mentre que el 17 % restant estava pendent d'avaluació o dins del termini previst.

3.2 ISO 14001:2015 — GESTIÓ AMBIENTAL

L'auditoria integrada d'ICDQ, de seguiment de la certificació ISO 14001, conclou favorablement sobre l'eficàcia del sistema i no identifica accions correctives necessàries com a resultat de la verificació. S'hi revisen el control operacional, els aspectes ambientals, els indicadors, la gestió de residus i el compliment dels requisits aplicables.

Addicionalment, CCI va dur a terme l'auditoria inicial ISO 14001 del servei d'abastament d'aigua potable. L'etapa I va concloure que es podia continuar amb l'etapa II, sense discrepàncies substancials que requerissin modificar els recursos previstos. L'etapa II va finalitzar sense no conformitats majors, no conformitats menors ni observacions. L'equip auditor considera **implantat i eficaç el sistema** per a l'abast auditat i recomana la certificació.

3.2.1 Punts forts destacats

- Integració ambiental en el SIG,
- La identificació i seguiment dels aspectes ambientals
- El control de les instal·lacions i els mecanismes de gestió de l'aigua i dels recursos associats.

3.2.2 Dades quantitatives i evidències de funcionament

Els informes recullen, per a l'exercici 2025, una reducció del 3 % de les emissions de gasos d'efecte hivernacle i del 3,74 % del consum de gas.

També es documenten actuacions de millora de la gestió de residus, reducció de fuites, digitalització de les instal·lacions i seguiment dels consums de recursos. Aquestes dades permeten valorar l'evolució ambiental de l'organització.

3.2.3 Evidències operatives

Àmbit	Evidències examinades
Gestió de residus	Identificació i control de residus, inclosos els perillosos, els fangs de depuració i els residus generats en treballs de manteniment
Aigua i abocaments	Seguiment dels consums, control dels abocaments i mesures de reducció de fuites
Emissions	Identificació i seguiment de les emissions atmosfèriques i dels gasos d'efecte hivernacle
Productes químics	Control del consum de reactius i dels aspectes ambientals associats als processos
EDAR	Control dels paràmetres de procés, gestió de fangs, manteniment i seguiment ambiental
Xarxa de distribució	Detecció de fuites, priorització de reparacions i reducció de pèrdues d'aigua
Contractistes	Seguiment documental i controls aplicables als residus generats en actuacions externalitzades

Els informes també documenten la identificació i avaluació dels aspectes ambientals significatius, el seguiment del compliment legal i la integració dels controls ambientals amb la gestió operativa.

3.3 ISO 45001:2018 — SEGURETAT I SALUT EN EL TREBALL

L'auditoria integrada d'ICDQ va examinar l'organització preventiva, la identificació i el control dels riscos, la planificació preventiva, la consulta i participació de les persones treballadores i els mecanismes de seguiment i millora. La taula final de troballes no recull no conformitats ni observacions; la conclusió de l'equip auditor és favorable i no requereix accions correctives.

Entre les evidències revisades hi ha el tractament d'una desviació procedent de l'auditoria interna de juny de 2026 sobre la consulta i participació de les persones treballadores. Aquesta desviació interna no s'ha de confondre amb una troballa de l'auditoria externa. Es va revisar l'actualització documental i l'aplicació dels mecanismes de participació.

La taula final de troballes no registra cap no conformitat major, cap no conformitat menor ni cap observació. Per tant, no es requereixen accions correctives derivades d'aquesta auditoria externa.

L'equip auditor ha destacat diverses fortaleses del Sistema Integrat de Gestió són compartits per l'auditoria conjunta ISO 45001 i ISO 50001. L'informe no els atribueix individualment a una de les dues normes:

3.3.1 Punts forts conjunts del SIG

- Gestió del compliment legal: sistemàtica d'identificació, actualització i avaluació dels requisits legals, amb suport jurídic extern i controls interns.
- Comunicació interna i externa: diversitat de canals per facilitar la comunicació amb les parts interessades.
- Digitalització i telecontrol: integració d'eines digitals per millorar el seguiment i el control operacional.
- Revisió per la Direcció: qualitat i exhaustivitat de l'informe de revisió del sistema de gestió.

3.3.2 Dades quantitatives i evidències de funcionament

La documentació examinada acredita l'existència d'un sistema de gestió preventiva amb mecanismes d'identificació i avaluació de riscos, planificació d'actuacions, consulta i participació de les persones treballadores i seguiment de les desviacions.

3.3.3 Evidències operatives

Àmbit	Evidències examinades
Organització preventiva	Definició de responsabilitats, estructura organitzativa i sistemàtica de gestió preventiva
Avaluació de riscos	Pla de Prevenció de Riscos Laborals 2025-2028 i metodologia d'identificació, avaluació i revisió dels riscos
Planificació preventiva	Definició i seguiment de mesures per controlar els riscos identificats
Consulta i participació	Revisió dels mecanismes de participació de les persones treballadores
Auditories internes	Seguiment de la desviació de juny de 2026 relacionada amb la consulta i participació
Millora contínua	Tractament de desviacions, seguiment d'accions i verificació de la seva eficàcia
Compliment legal	Identificació, actualització i avaluació dels requisits legals aplicables

3.4 ISO 50001:2018 — GESTIÓ DE L'ENERGIA

En la mateixa auditoria d'ICDQ es va verificar la gestió energètica, incloent la planificació, el seguiment del comportament energètic, els indicadors, la documentació i la integració en els processos del SIG. L'informe presenta una conclusió favorable d'eficàcia, sense troballes a la taula final ni necessitat d'accions correctives derivades de l'auditoria.

3.4.1 Punts forts

- Es posa en relleu la integració de la gestió energètica en el seguiment corporatiu
- L'ús de sistemes digitals de control i informació operacional.

3.4.2 Dades quantitatives i evidències de funcionament

S'analitzen les dades que corresponen al funcionament energètic de 2025 recollit en la documentació examinada. I també les que es documenten en projectes d'eficiència energètica, producció i aprofitament de biogàs, generació fotovoltaica i una actuació de 284 kWp de plaques fotovoltaiques a Dipòsits Nous.

3.4.3 Evidències operatives

Àmbit	Evidències examinades
Seguiment energètic	Control de consums, indicadors i evolució del comportament energètic
EDAR	Seguiment dels consums de procés, aprofitament de biogàs i producció renovable
Instal·lacions fotovoltaiques	Desenvolupament de projectes d'autoproducció elèctrica
Control operacional	Utilització de SCADA, sensorització i telecontrol per supervisar equips i processos
Manteniment	Integració del manteniment preventiu i correctiu amb el funcionament de les instal·lacions
Planificació	Seguiment dels projectes d'eficiència energètica i energies renovables
Millora contínua	Revisió d'indicadors, resultats i actuacions per millorar el rendiment energètic

Les xifres de consum i producció permeten descriure el balanç energètic de l'organització, però no s'han d'interpretar automàticament com una millora de l'acompliment energètic normalitzat sense considerar els indicadors de rendiment energètic i les variables rellevants.

4 EVIDÈNCIES OPERATIVES VERIFICADES PER ÀMBITS

4.1 Gestió de l'aigua, instal·lacions i manteniment

S'examinen els processos de captació, tractament i distribució d'aigua potable, la gestió de les xarxes i instal·lacions, els sistemes de seguiment i la resposta a incidències. La gestió dels actius es recolza en IBM MAXIMO, que permet planificar manteniments preventius, predictius i correctius, així com

gestionar ordres de treball. Entre les evidències documentades hi ha el manteniment preventiu d'una bomba de captació de Sellent, actuacions correctives a la xarxa i la gestió d'incidències urgents.

En l'àmbit ambiental es revisa la gestió de fangs i residus de procés amb gestors autoritzats, la separació dels residus perillosos, el control mitjançant SCADA, el seguiment del biogàs i de la producció fotovoltaica i els controls de les instal·lacions de depuració.

4.2 Equips de seguiment i mesura

Es constata una sistemàtica de calibratge i verificació adaptada a la criticitat i l'ús dels equips, amb suport de LIMS al laboratori i d'IBM MAXIMO per al manteniment. Com a mostres verificades figuren un pHmetre portàtil amb verificació mensual (28/04/2026), un espectrofotòmetre UV-Vis amb calibratge anual (26/11/2025), una bàscula pont amb calibratge acreditat (29/07/2026) i verificadors d'ancoratges amb calibratge de 27/07/2026 i següent previst per a 27/07/2027.

4.3 Persones, competència i prevenció

Es revisen l'organigrama corporatiu 2026, les fitxes de lloc de treball, les necessitats de formació i competència, els mecanismes de transmissió de coneixement i els recursos necessaris per prestar els serveis. En ISO 45001 s'examinen l'avaluació de riscos, la planificació preventiva, la consulta i participació de les persones treballadores, la preparació davant emergències i la gestió d'incidents. La documentació de seguiment d'una desviació interna relativa a participació es va examinar com a evidència de millora, sense convertir-la en una nova no conformitat externa.

4.4 Gestió ambiental específica de l'abastament

Es destaca la integració del sistema ambiental dins del SIG, l'avaluació d'aspectes ambientals amb seguiment a MIDENET, la traçabilitat del manteniment amb IBM MAXIMO, el desplegament de telelectura i detecció de fuites i els controls operacionals i d'emergència a l'ETAP. No es van identificar no conformitats majors, menors ni observacions.

5 VALORACIÓ FINAL

Els resultats de les auditories externes d'octubre de 2026 són favorables. L'equip auditor valora positivament l'eficàcia dels sistemes examinats, sense identificar en les taules finals desviacions que requereixin accions correctives derivades d'aquestes auditories. Les verificacions posen de manifest una estructura de gestió integrada, amb responsabilitats definides, seguiment d'indicadors, control documental, mecanismes de compliment legal i eines de millora contínua.

6 INFORMES DE REFERÈNCIA

- ICDQ. Informe d'auditoria ISO 9001 i ISO 14001
- ICDQ. Informe d'auditoria ISO 45001 i ISO 50001
- CCI. Informe d'auditoria ISO 9001, servei d'abastament
- CCI. Informe d'auditoria ISO 14001, etapa I, servei d'abastament
- CCI. Informe d'auditoria ISO 14001, etapa II, servei d'abastament