



#MésQueAigua

INFORME DE GESTIÓ

SERVEI D'AIGUA POTABLE

ESTAT DEL SERVEI 2019
PROPOSTES DE MILLORA 2020





Introducció

CASSA Aigües i Depuració (CASSA) gestiona el servei municipal d'aigües **d'Organyà** des del mes de gener de l'any 2012. Durant aquests 8 anys, CASSA ha aportat el seu coneixement tècnic amb l'objectiu d'optimitzar la gestió del servei.

En el temps restant de la concessió CASSA vol seguir millorant la prestació d'aquest servei. Aquest document presenta el balanç 2019 de les actuacions més destacables portades a terme i és també una proposta de millores per al 2020, a desenvolupar conjuntament amb l'Ajuntament **d'Organyà**, per tal d'assolir l'excel·lència del servei amb les màximes garanties i la màxima qualitat, els 365 dies de l'any.

Capítols d'aquest informe:

- La nostra contribució als ODS en clau local
- Visió global del servei d'aigües
- Clients i clientes
- Operacions i manteniment
- Qualitat de l'aigua
- Dades econòmiques

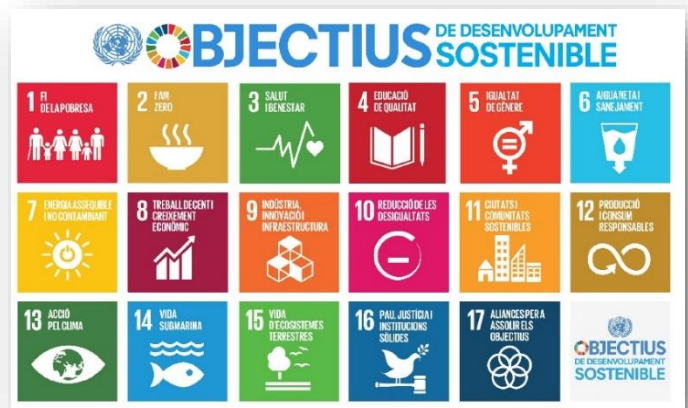




La nostra contribució als ODS en clau local

La nostra acció

L'Organització de Nacions Unides (ONU) va aprovar l'any 2015 l'anomenada Agenda 2030 sobre el Desenvolupament Sostenible, que detalla 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) per a l'any 2030 centrats, a grans trets, en l'eliminació de la pobresa, la lluita contra el canvi climàtic, l'educació, la igualtat entre homes i dones, la protecció del medi ambient i el disseny i millora de les nostres ciutats.



CASSA ha integrat el Desenvolupament Sostenible en la seva estratègia i acció diària i s'ha compromès a contribuir al compliment dels ODS. Per fer efectiva la contribució, la companyia d'aigües ha dissenyat un pla estratègic a mig termini que inclou, alhora, uns objectius anuals específics.

Per altra banda, CASSA orienta la seva activitat en 3 grans eixos: planeta i aigua; persones i comunitat local. D'aquests eixos pegen els 9 compromisos que defineixen la seva política de desenvolupament sostenible.

Els ODS prioritaris per a CASSA

Dels 17 ODS, a CASSA impactem directament i contribuïm mitjançant la nostra activitat en els següents:

Eixos	Compromisos	ODS / focus
 PLANETA I AIGUA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respecte pel medi ambient 2. Qualitat i excel·lència 3. Innovació sostenible 	
 PERSONES	<ol style="list-style-type: none"> 4. Desenvolupament equip humà 5. Orientació al client/a 6. Diàleg i comunicació 	
 COMUNITAT LOCAL	<ol style="list-style-type: none"> 7. Ètica i transparència 8. Implicació social 9. Cadena de proveïment 	



Establim **aliances** per aconseguir objectius globals i fomentem la **col·laboració público-privada**.

El **100%** dels nostres proveïdors són seleccionats amb criteris de desenvolupament sostenible.



Garantim l'aigua a totes les persones en situació de vulnerabilitat.

Establim **pagaments a termini sense interessos** i donem a conèixer les **bonificacions socials** disponibles.



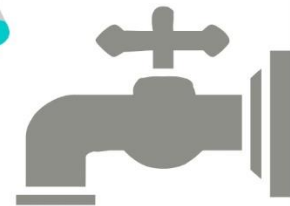
El 100% de l'energia que consumim prové de **fonts renovables**.

Renovem el nostre parc mòbil, apostant per **vehicles híbrids, elèctrics i fins i tot bicicletes**.



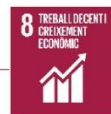
Preservem l'aigua com a font de vida. **Gestionem de forma responsable** el cicle integral de l'aigua.

Controlem de forma permanent la **qualitat** de l'aigua servida.



Apostem per la governança responsable. Fomentem la **transparència i la rendició de comptes** en nombroses iniciatives al llarg de l'any.

Comptem amb un **Codi Ètic** i unes **polítiques** pròpies que assegurin la nostra integritat.



Afavorim un entorn de treball inclusiu, de qualitat i divers. Estem fermament compromesos amb la **seguretat i salut del nostre equip**. Comptem amb un **Pla d'Igualtat**.

Persegüim l'objectiu **'0 accidents laborals'**



Som agents actius en la **conscienciació** ciutadana sobre la cura de l'aigua i el medi ambient.

Oferim el programa educatiu **EDUCASSA** a les escoles del municipi.



Innovem per millorar la qualitat de vida de les persones:

Oficina virtual
Alertes d'averies per **SMS**
Cita prèvia
Diàleg a les **xarxes socials**



Reduïm la nostra petjada de carboni. Persegüim l'**autosuficiència energètica** en els processos que portem a terme.



Visió global del servei d'aigües

L'aigua al nostre municipi

Consum mitjà per habitant i dia al nostre municipi

Barcelona	París	Madrid	Oslo
104 litres	150 litres	131 litres	197 litres

184
litres

Procedència de l'aigua que consumim al nostre municipi:
100% FONTS PRÒPIES (2019)

Avaries a la xarxa d'aigua durant l'any

27

La xarxa d'aigües del nostre municipi té més de...

14 km

Inversió en millores a la xarxa durant l'any 2019

0 m€

Capacitat total d'emmagatzematge al nostre municipi.

1.000
m³

Analítiques i controls de qualitat a l'aigua que es distribueix

1.683

El servei d'aigües al nostre municipi



Estructura específica



GERENT DE ZONA

Jordi Lacruz (629 157 422 | jlacruz@cassa.es)

És el màxim responsable dels serveis de CASSA a la zona, tant de l'àmbit econòmic com de gestió. Gestiona la relació entre CASSA i l'Ajuntament, així com les propostes de millora i les propostes de tarifes dels serveis gestionats.



CAP DE SERVEI

Jesús Biel (629 612 850 | jbien@cassa.es)

Responsable tècnic dels serveis a la zona. Té una visió tècnica del servei gestionat i proposa les millores tècniques, les valoracions d'aquestes millores i s'encarrega d'optimitzar el servei de forma contínua.



EQUIP OPERACIONS

Gestió tècnica i operativa del servei i manteniment d'instal·lacions. Realitza tant la reparació d'avaries a la xarxa, com el control i la vigilància del funcionament correcte del servei les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.



EQUIP CLIENTS

Atenció presencial a l'oficina de CASSA a Organyà. Gestions administratives tant amb els clients del servei com en la gestió diària del mateix.

Estructura de suport



OPERACIONS CASSA

- Controls d'aigua abastada
- Entrada de dades declaració ACA
- Analítiques i controls de qualitat



DIRECCIÓ DE CLIENTS

- Atenció a les persones
- Gestió comercial
- Lectures de comptadors
- Gestió de les situacions de vulnerabilitat econòmica
- Programes de proximitat a veïnes i veïns, associacions i entitats



RECURSOS HUMANS I SERVEIS JURÍDICS

- Gestió de personal
- Formació específica
- Impostos
- Sistemes de gestió integrats i de qualitat
- Gestió i control del risc



FINANCES

- Declaracions fiscals
- Llibres oficials
- Control de l'aigua facturada
- Declaracions i liquidacions cànon ACA



TARIFES

- Pressupost anual
- Despeses per capítols
- Fons de solidaritat
- Tarifes de fuites



DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE I COMUNICACIÓ

- Campanyes de divulgació i difusió. Relació amb mitjans/premsa
- Gestió del Twitter i manteniment pàgina web
- Gestió i patrocinis i col·laboracions
- Coordinació del programa educatiu EDUCASSA



Clients
i clientes



Els clients i clientes del municipi

	ANY 2019
Totals	846
Domèstics	776
No domèstics	70
Altes de nous clients/es	7

L'atenció a les persones al municipi



ATENCIÓ TELEFÒNICA

140 atencions



GESTIONS ON-LINE

90 tràmits



CONTRACTES DOMICILIATS

804 contractes
(95,04%)



QUEIXES REBUDES

2 queixes



FRAUS DETECTATS

0 casos

El consum d'aigua dels veïns i veïnes del municipi



M³ FACTURATS

92.570 m³ en total

52.554 m³ de clients/es
domèstics



LITRES/HABITANT/DIA

184 l/habitant/dia



Solucions digitals



FACTURA SENSE PAPER

81 clients/es
(9,57%)



ATENCIÓ TWITTER

570 mencions
110 converses mantingudes
(Xifres globals Grup CASSA)

Protecció de la vulnerabilitat



ACORDS DE PAGAMENT SENSE INTERESSOS

2 acords



CLIENTS VULNERABLES ACREDITATS

0 clients/es



AMPLIACIÓ TRAMS ACA (FAMÍLIES NOMBROSES)

24 contractes

Deute dels clients i clientes

	ANY 2019
Deute clients vulnerables	0 €
Deute clients (1 rebut)	1.172 €
Deute clients (+1 rebut)	8.413 €
Deute Administracions públiques	514 €

Amb les persones i la defensa dels seus drets



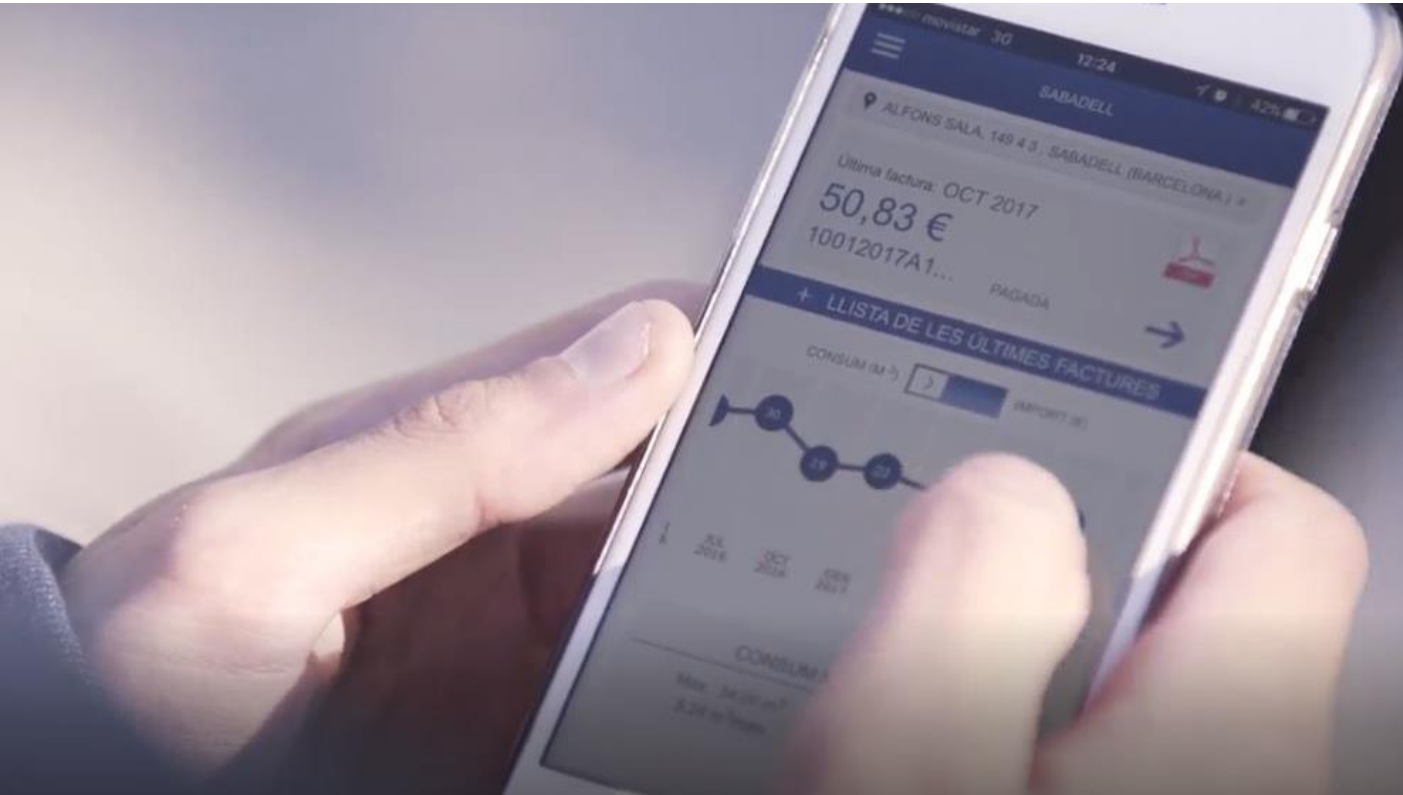
Disposen d'un
Customer Counsel
(Defensor del Client/a)



Disposen d'una Carta
de Serveis i Bones
Pràctiques



Estem adherits a la
Junta Arbitral de
Consum de Catalunya



Nova oficina virtual

Al 2019 **CASSA** ha renovat totalment la seva **oficina virtual**, integrada al portal web www.cassa.es, que permet fer tot tipus de tràmits i gestions on-line les 14 hores i els 365 dies de l'any de forma amena i fàcil.

La nova oficina virtual **és 100% responsive**, o el que és el mateix: accessible des de qualsevol ordinador, tauleta o mòbil intel·ligent.

A banda de les gestions habituals, la nova oficina virtual permet fer un seguiment exhaustiu del contracte d'aigües particular, accedint a l'històric de factures i consultant l'evolució del consum d'aigua al domicili.





Operacions i manteniment





La xarxa d'aigües del municipi



KM DE LA XARXA

14 km



**CAPACITAT
EMMAGATZEMATGE**

1.000 m³
(2,3 DIES de garantia)



AVARIES

27



RENDIMENT XARXA

58,48 %



CONSUM ENERGIA

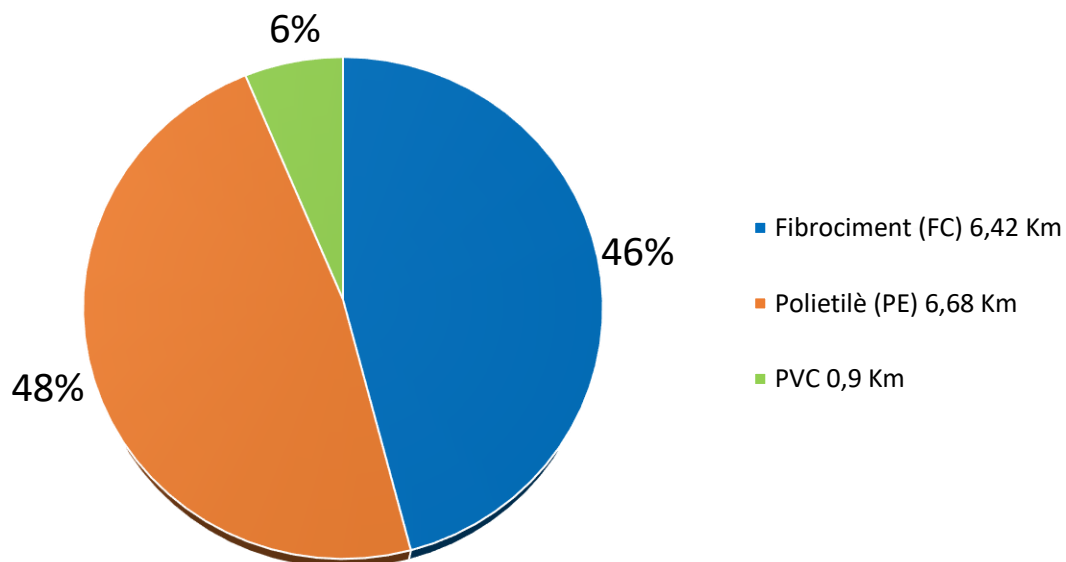
0 kWh



AVARIES/KM XARXA

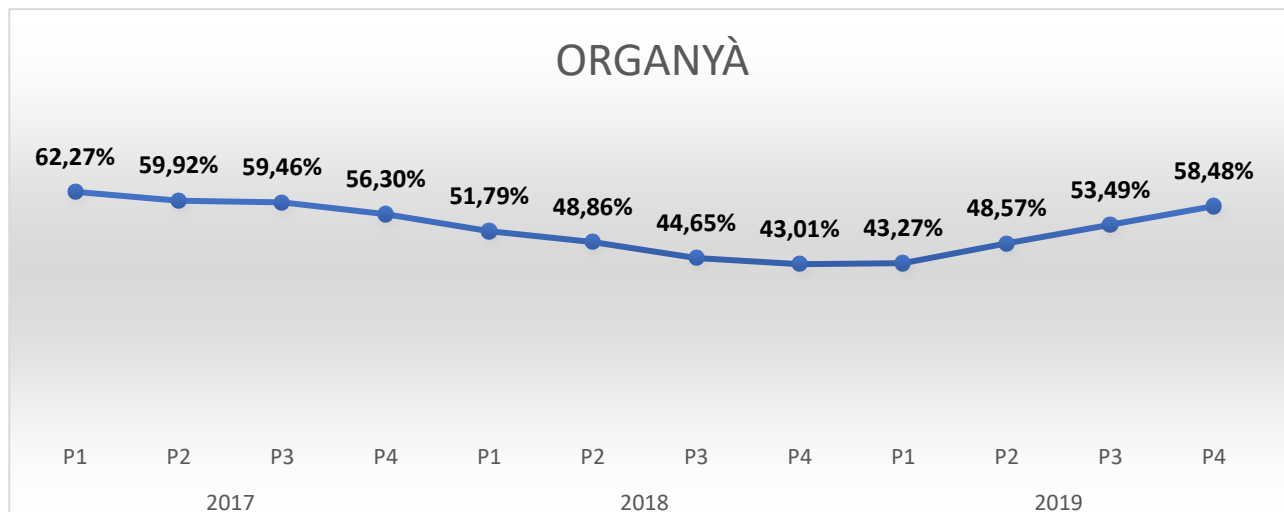
1,93 avaries/km

Els materials de les canonades del municipi





El rendiment de la xarxa del municipi

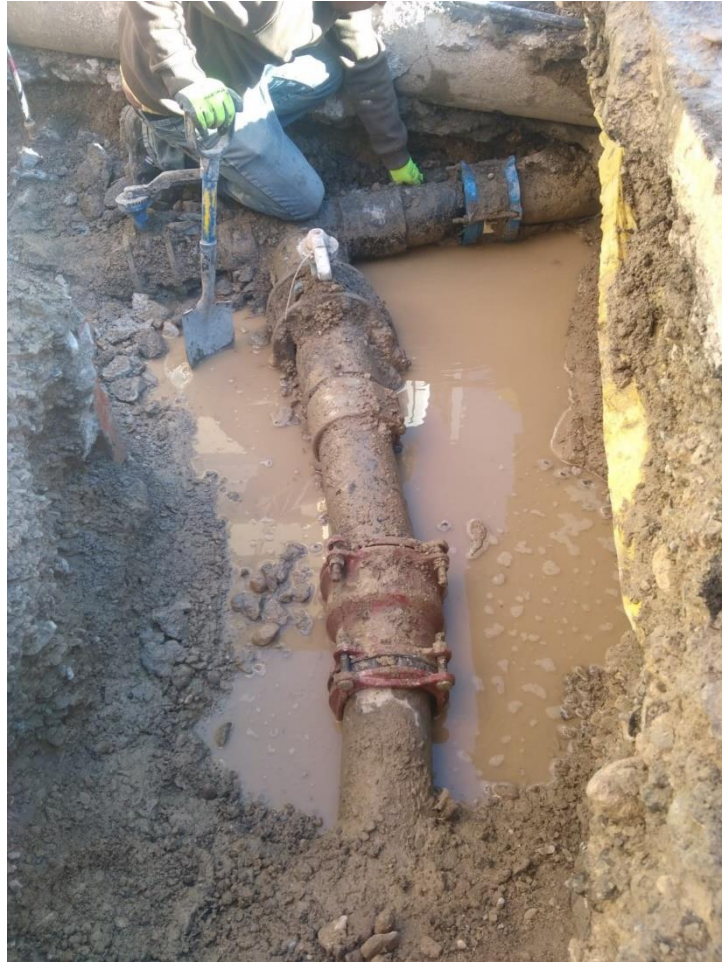


Principals línies d'acció realitzades al 2019

- Manteniments correctius i preventius de les captacions.
- Manteniments en el dipòsit i la cloració.
- Renovació continuada del parc de comptadors
- Renovació de 3 vàlvules de tall en canonades principals de Plaça de les Homilies, davant de CaixaBank, aprofitant obertura per reparar fuites ocultes.

Principals objectius a portar a terme durant el 2020

- CASSA realitzarà un seguiment de les fuites d'aigua ocultes mitjançant aparells d'última tecnologia per tal de localitzar-les i reparar-les.
- CASSA continuarà amb la renovació del parc de comptadors domiciliaris.
- Acordar una planificació amb l'Ajuntament per portar a terme les millores del servei d'aigua (vàlvules, canonades, etc...) descrites en el Pla Director de l'aigua potable.



AVARIA PLAÇA HOMILIES, DAVANT CAIXA BANK: En aquesta foto s'observa l'avaria ja resolta del dia 12 febrer a la part baixa, nova avaria dia 19 peça blava de la part de dalt i apareixen les 2 vàlvules de papallona a renovar per la seva deficiència.



Estat final amb les 3 noves vàlvules de comporta elàstica



Què és el SIGEA?

El SIGEA és un programa de desenvolupament propi que possibilita la gestió intel·ligent del servei d'aigües. El software integra els 4 mòduls principals del servei (sistema d'informació geogràfica, clients, telecontrol i modelització matemàtica) per permetre, tant als operadors com als usuaris, conèixer les condicions i tot tipus d'informació relacionada amb el seu subministrament. La integració d'aquestes aplicacions proporciona informació constant del comportament de la xarxa d'aigua potable.

Les principals millores de cara al client és la potenciació de la informació: totes les avaries i incidències a la xarxa es poden consultar, en temps real, a la pàgina web (www.cassa.es/municipi). A més, CASSA envia un SMS als clients afectats per una avaria al seu domicili, amb la previsió de restabliment del servei.

QUÈ FEM? EN CAS D'AVARIA



Restablím
el servei el
més aviat
possible



Enviem un
SMS als
clients
afectats



Publiquem
a la web
afectació i
restabliment



Resolem
dubtes
al telèfon
i al Twitter

www.cassa.es/municipi

900 878 583
@GrupCASSA



Qualitat de l'aigua

Analítiques realitzades al 2019



ANALÍTQUES
1.683



NOTIFICACIONS
AGÈNCIA DE SALUT
0

DESGLÓS DE LES ANALÍTQUES	Any 2019
Analítica de control dipòsit	4
Analítica de control xarxa	6
Analítica completa	2
Contra mostra	2
Analítica de duresa de l'aigua	1
Controls de clor 'in situ'	1.460
Anàlisis organolèptics	208
TOTAL	1.683

Transparència

CASSA informa del resultat de totes les analítiques completes realitzades al municipi tant a l'**Ajuntament** com al **Sistema d'Informació Nacional d'Aigües de Consum (SINAC)**. La web del SINAC, que és accessible des del portal www.cassa.es, informa sobre la qualitat de l'aigua subministrada. En paral·lel, a la web de CASSA els clients i clientes també poden trobar informació relativa a la **duresa de l'aigua al municipi**.

Promovem el
consum d'aigua
de l'aixeta

L'aigua de
l'aixeta és...

Una opció segura

Fem analítiques i controls de l'aigua de forma constant

Una aposta sostenible

Utilitzant una ampolla de vidre reutilitzable amb aigua de l'aixeta no generem residus plàstics

Un estalvi econòmic

L'aigua envasada és fins a 100 vegades més cara que la de l'aixeta





Sistema de gestió integrat

CASSA és conscient del compromís social que representa gestionar recursos naturals i, per això, considera que la participació en aquesta gestió **ha de contribuir a la qualitat de vida de les persones i a generar valor per als grups d'interès**. Dins d'aquest marc té assumit el compromís de desenvolupar les seves activitats establint com a **principis essencials la seguretat i salut de les persones i la protecció del medi ambient**.

La visió empresarial i estratègica de Grup CASSA és la de ser considerada com a organització de referència en les àrees d'activitat en què participa, aplicant per això, en el seu mètode d'actuació, **l'excel·lència, innovació, diàleg i desenvolupament d'un negoci sostenible, com a valors corporatius de referència**.

Per tal d'aconseguir aquests objectius, es desenvolupa un **model de gestió únic** integrant la gestió de la Qualitat, Medi ambient, Seguretat i salut en el treball, Energètica, Seguretat alimentària i Continuitat del Negoci basat en les normes: **ISO 9001, ISO 14001 i ISO 45001**, respectivament.

 <p>Assegurar la qualitat dels nostres productes i serveis tenint en compte que els requisits dels clients són satisfets amb el màxim nivell de compromís i eficàcia per complir amb les seves expectatives qualitatives. Avaluat la satisfacció dels clients considerant les seves expectatives per tal d'establir les estratègies, els plans i els objectius.</p>	 <p>Establir objectius de millora contínua respecte els resultats de la gestió de qualitat, medi ambient, seguretat i salut, innovació de l'aigua i el desenvolupament energètic, assegurant la disponibilitat dels recursos necessaris per aconseguir-los.</p>	 <p>Respectar la biodiversitat i millorar el comportament mediambiental de l'organització, mitjançant la revisió dels aspectes ambientals, programes de millora i sensibilització dels empleats.</p>
 <p>Promoure condicions de treball segures i saludables per a prevenir lesions i el deteriorament de la salut relacionats amb el treball i atenent al propòsit, mida i context de a organització i als riscos i oportunitats de SST.</p>	 <p>Reduir progressivament els índexs de sinistralitat i prevenir les malalties professionals, evitant l'exposició als riscos. Disminuir la incidència que el trasllat al lloc de treball o els desplaçaments que s'han de fer en el desenvolupament de les activitats pugui generar en la salut integral del personal, en el medi ambient i en la sostenibilitat de la societat, mitjançant un Pla de mobilitat.</p>	 <p>Optimitzar el funcionament dels processos, a través de la qualitat i l'eficiència: planificant la gestió del canvi en cas que calgui, potenciant l'homogeneïtzació, la recerca de sinèrgies i innovació; assegurant la innovació de l'aigua de consum humà produïda; reduint els riscos ambientals, industrials i de seguretat i salut en el treball; assegurant l'eficiència energètica i assegurant també una comunicació eficaç entre les diferents parts interessades.</p>
 <p>Promoure la consulta i participació activa dels treballadors i els seus representants en l'activitat preventiva, afavorint una gestió transparent d'aquesta i de les relacions que se'n deriven amb els diversos grups d'interès.</p>	 <p>Tenir en compte el context de l'organització i les necessitats i expectatives de les parts interessades, orientar el sistema de gestió en la millora contínua amb el compromís de la protecció del medi ambient, incloent la prevenció de la contaminació, de la lluita contra el canvi climàtic, de la promoció de l'eficiència energètica i dels danys i del deteriorament de la salut.</p>	 <p>Assegurar el compliment dels requisits legals i altres subscrits voluntàriament aplicables als serveis i productes, en relació al sistema de gestió integrat, mitjançant la formació, informació, consulta i participació dels treballadors i altres parts interessades.</p>
 <p>Promoure un desenvolupament professional dels empleats per la millora del servei.</p>	 <p>Fer participis als nostres proveïdors, contractistes i altres col·laboradors en la responsabilitat i el compromís recíproc d'acord amb els principis establerts en aquesta política.</p>	 <p>Promoure l'adquisició de productes i serveis energèticament eficients i el disseny per millorar el desenvolupament energètic.</p>
 <p>Organitzar programes ambientals a escoles, participar en programes de gestió mediambiental, promoure l'educació, la formació, la investigació i el patrocini de treballs de recerca i investigació. Organitzar accions per difondre la importància de l'aigua a la societat. Assegurar que aquesta política és revisada, difosa, entesa i acceptada a l'organització amb la finalitat que contribueixi a assolir els compromisos que s'hi esmenten.</p>	 <p>Prevenir i reduir l'impacte dels incidents disruptius que puguin afectar a la continuïtat dels processos crítics de l'organització.</p>	<h1>Política integradora de gestió</h1>



Dades econòmiques



La factura de l'aigua al municipi



PERÍODE DE FACTURACIÓ
Trimestral



ÚLTIMA MODIFICACIÓ DE LA TARIFA
2020

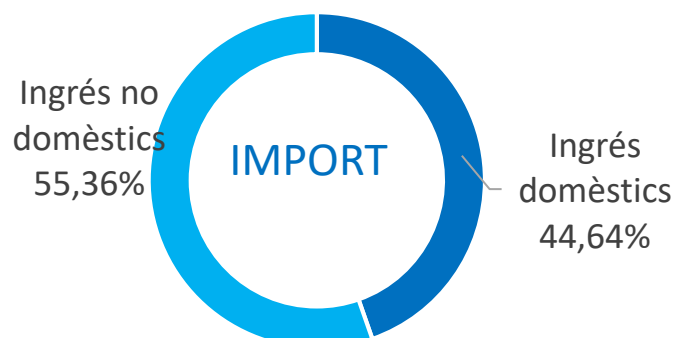
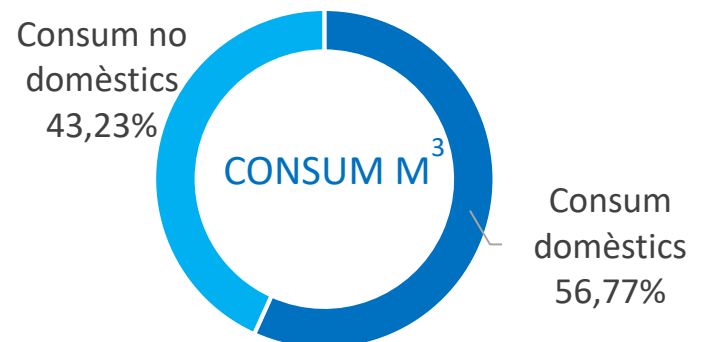
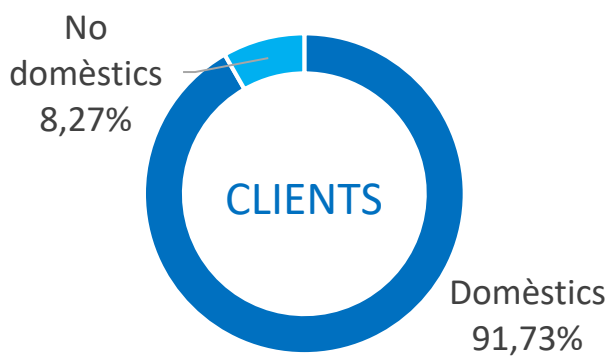


DARRER EXPEDIENT TARIFARI
2020

Principals dades econòmiques

INGRESSOS FACTURACIÓ AIGUA	ANY 2019
Blocs d'aigua	27.539 €
Quota de Servei	11.687 €
Quota de Inversió	3.716 €
TOTAL	42.942 €

Tipologia de clients i consums i procedència dels ingressos



Fons de reposició

A Organyà no es disposa de Fons de reposició. Aquest concepte és important per reposar les instal·lacions del servei, de manera que l'ajuntament no hagi de fer inversions cada cop que un dels elements ha de ser substituït. CASSA conjuntament amb els tècnics municipals proposa **un conjunt de millores i reposicions de forma continuada** per tal que les instal·lacions del servei d'aigua potable estiguin actualitzades.





#MésQue**Aigua**

SOM ON
ETS TU



www.cassa.es



93 748 64 14 / 900 878 583



@GrupCASSA