

Auditoria d'Indicadors d'Acord Marc per Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua S.A.

Període 1/07/2022 al 30/06/2023

Auditoria realitzada en data 14 i 15 de setembre de 2023

Date: 2023-09-18



Introducció:

El present informe és una explicació detallada de l'auditoria realitzada, on es mostra amb detall les variables i resultats dels indicadors d'abastament i sanejament.

Propòsit:

L'auditoria d'un conjunt de 21 indicadors d'abastament, 13 indicadors de sanejament, amb l'objecte d'avaluar si els resultats de tancament dels mateixos, pel període 1/07/2022 al 30/06/2023 s'han calculat correctament, per a que Aigües de Barcelona així pugui acreditar-ho davant qui correspongui.

També s'auditen els 7 compromisos de la "Carta de Compromisos amb el client", per tal de comprovar la correcta aplicació dels mateixos, en el mateix període.

Aigües de Barcelona ha volgut per iniciativa pròpia sotmetre el càlcul i elaboració dels Indicadors i compromisos de L'ACORD MARC 2014/2018 entre L'Àrea Metropolitana de Barcelona i Aigües de Barcelona, a una avaluació externa independent, que ha dut a terme DNV. La responsabilitat de DNV és amb la Direcció de Aigües de Barcelona.

L'auditoria s'ha dut a terme els dies 14 i 15 de Setembre 2023.

Abast:**1) INDICADORS DE GESTIÓ DEL SERVEI DE SUBMINISTRAMENT D'AIGUA**

S'han auditat un total de 21 indicadors d'abastament, relatius a qualitat i mediambient, de les següents àrees d'activitat:

- Qualitat de l'aigua.
- Gestió ambiental i de sostenibilitat
- Garantia del Subministrament i Gestió del Servei.
- Qualitat de l'Atenció al client.

S'han auditat un total de 13 indicadors de sanejament, relatius a qualitat i mediambientals, de les següents àrees d'activitat:

- Qualitat de l'aigua.
- Gestió ambiental i de sostenibilitat
- Qualitat de l'aigua regenerada.

2) CARTA DE COMPROMISOS AMB EL CLIENT

S'han auditat un total de 7 compromisos en el període d'1 de juliol de 2022 a 30 de juny de 2023:

- Aigua en un màxim de 4 dies
- Reclamacions en un màxim de 10 dies
- Lectura del comptador sense errors
- Avís immediat d'excés de consum
- Gestions comercials de manera immediata.
- Reclamacions qualitat de l'aigua.
- Compliments cites concertades.

Metodologia de l'auditoria

Per a cadascun dels indicadors i compromisos, l'auditor es va entrevistar amb la persona o persones responsables de la recollida i tractament de dades.

Per a cadascun dels indicadors i compromisos es va comprovar una mostra de dades suficient per a avaluar:

1. Que l'organització auditada hagués entès l'indicador o compromís, de la mateixa manera que l'Àrea Metropolitana de Barcelona exposa en l'acord marc 2014-2018 referenciat abans en aquest informe.
2. Que l'indicador o compromís estigués clarament definit, d'una manera entenedora que no doni peu a confusió dins de l'organització auditada.
3. Que existeixi una sistemàtica per a la recollida de dades relatives a l'indicador (o de gestió del compromís) que concordi amb la seva definició. Que la sistemàtica sigui fiable, és a dir, que les dades

recollides siguin vàlides, que hi siguin totes i que no contingui per altra banda dades que no siguin aplicables a l'indicador o compromís concret.

4. El resultat del càlcul de l'indicador.
5. El resultat del càlcul de l'aplicació del compromís.

L'auditor va procedir a verificar aquests punts per a cada indicador i compromís, i va poder fer totes les comprovacions necessàries, incloses comprovacions de detall, així com entrevistes a les persones implicades ja fos directament amb la recollida i tractament de dades com també amb persones responsables de la gestió de les instal·lacions i processos relacionats amb els indicadors i compromisos. A l'Annex XI es pot veure una descripció més detallada de la metodologia emprada per auditar cada indicador.

Críteris per a l'avaluació dels resultats d'auditoria.

L'equip auditor ha avaluat:

- El grau de fiabilitat dels processos de recollida i tractament de dades dels indicadors.
- El resultat del càlcul dels indicadors.
- L'aplicació de la Carta de Compromisos amb el client, en tot el procés que engloba la detecció, gestió, i indemnització dels incompliments

Conclusions de l'auditoria:

El resultat de l'auditoria és satisfactori. S'han auditat els resultats de tancament mensual i anual, així com els processos de recollida i tractament de les dades, i no s'han observat desviacions respecte als resultats que allà s'indiquen.

S'han auditat els resultats de tancament anual i mensual dels **21 indicadors d'abastament** (annex I i II) i no s'han observat desviacions respecte als resultats que allà s'indiquen.

S'han auditat els resultats del tancament anual i mensual dels **13 indicadors de sanejament** (annex III, IV i V) que es citen a l'Acord Marc, i no s'han observat desviacions respecte als resultats que allà s'indiquen.

Els resultats es calculen segons les especificacions de l'Acord Marc 2014/2018 amb les següents excepcions:

- En el cas concret de l'indicador de "Eficiència energètica (d'abastament)" s'ha definit un nou indicador (IND-255, Indicador d'Eficiència Energètica Xarxa Transport) en substitució de l'antic, IND-141. El mètode de càlcul es detalla a la fitxa d'indicador IND-255 (Annex X).

També s'ha auditat l'aplicació de la **Carta de compromisos amb el client** (annex IX) del període comprès entre l'1 de juliol de 2022 i el 30 de juny de 2023, en tot el procés que engloba la detecció, gestió, i indemnització dels incompliments, sense observar-se desviacions respecte a la definició dels mateixos. Igualment s'han verificat els resultats d'incompliments que figuren a la taula resum de l'annex IX i no s'han observat desviacions respecte als resultats que allà s'indiquen.

Segons l'opinió de DNV, res fa indicar que els resultats dels indicadors i dels compromisos amb el client, publicats per Aigües de Barcelona pel període 01.07.2022 a 30.06.2023, no compleixin amb els requisits definits a l'acord marc 2014-2018 i a la Carta de Compromisos amb el client, respectivament.

Auditors

Lars Appel – Auditor en Cap de DNV

Representants de l'auditat

Durant l'auditoria es van entrevistar tots els responsables de cadascun dels indicadors. Els seus noms es troben a l'agenda annexa a aquest informe.

Instal·lacions visitades

S'han visitat les instal·lacions d'Aigües de Barcelona a l'edifici de Collblanc (Barcelona)

Auditoria mitjançant ús de tecnologies de la informació i la comunicació (TIC)

L'auditoria a l'ETAP de Sant Joan Despí s'ha dut a terme mitjançant l'ús de TIC, per comunicar amb el personal entrevistat i revisar les dades i la informació relativa a l'abast de l'auditoria.

Declaració de Confidencialitat

Aquest informe, incloses les notes recollides durant l'auditoria, seran tractades amb la més estricta confidencialitat per part de DNV.

No es revelarà cap informació a tercers, sense l'autorització escrita del client (Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua S.A).

Declaració d'Imparcialitat

DNV no ha estat involucrada en cap procés relacionat amb el càlcul i la gestió dels indicadors i dels compromisos amb el client, excepte pel que fa a aquesta auditoria. DNV no ha prestat cap servei a Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua S.A. que pogués originar un conflicte d'interessos amb la independència del nostre treball. DNV manté una completa imparcialitat cap a les persones entrevistades durant el procés de verificació.

Responsabilitat

DNV descarrega expressament qualsevol responsabilitat o corresponsabilitat davant de qualsevol decisió que una persona o entitat pogués fer basada en aquest informe.

Comentaris generals:

L'equip auditor vol agrair al client l'actitud oberta i positiva que va mostrar al llarg de tota l'auditoria, i les facilitats de mitjans i predisposició que va possibilitar dur-la a terme en condicions satisfactòries.

Distribució de l'informe: a l'atenció de Sonia Baltasar.

Annexes

ANNEX I:	SEGUIMENT INDICADORS ACORD MARC 2022-2023 ABASTAMENT
ANNEX II:	VARIABLES DE CàLCUL DELS INDICADORS DE L'ACORD MARC 2022-2023 ABASTAMENT
ANNEX III:	SEGUIMENT INDICADORS ACORD MARC 2022-2023 SANEJAMENT (PART 1ª)
ANNEX IV:	SEGUIMENT INDICADORS ACORD MARC 2022-2023 SANEJAMENT (PART 2ª)
ANNEX V:	SEGUIMENT INDICADORS ACORD MARC 2022-2023 SANEJAMENT (PART 3ª)
ANNEX VI:	VARIABLES DE CàLCUL DELS INDICADORS DE L'ACORD MARC 2022-2023 SANEJAMENT (1ª)
ANNEX VII:	VARIABLES DE CàLCUL DELS INDICADORS DE L'ACORD MARC 2022-2023 SANEJAMENT (2ª)
ANNEX VIII:	VARIABLES DE CàLCUL DELS INDICADORS DE L'ACORD MARC 2022-2023 SANEJAMENT(3ª)
ANNEX IX:	TAULA RESUM CARTA COMPROMISOS
ANNEX X:	FITXA D'INDICADOR, EFICIÈNCIA ENERGÈTICA XARXA TRANSPORT
ANNEX XI:	METODOLOGIA DE L'AUDITORIA
ANNEX XII:	PROGRAMA DE L'AUDITORIA

Auditor en Cap	Signatura
Lars Appel. DNV Business Assurance Spain, S.L.	



ABOUT DNV

DNV is the independent expert in risk management and assurance, operating in more than 100 countries. Through its broad experience and deep expertise DNV advances safety and sustainable performance, sets industry benchmarks, and inspires and invents solutions.

Whether assessing a new ship design, optimizing the performance of a wind farm, analysing sensor data from a gas pipeline or certifying a food company's supply chain, DNV enables its customers and their stakeholders to make critical decisions with confidence.

Driven by its purpose, to safeguard life, property, and the environment, DNV helps tackle the challenges and global transformations facing its customers and the world today and is a trusted voice for many of the world's most successful and forward-thinking companies.

ANNEX I: SEGUIMENT INDICADORS ACORD MARC 2022-2023 ABASTAMENT

	INDICADORS		JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY
	ACUMULAT	OBJ.2023												
QUALITAT DE L'AIGUA			25,00%	25,00%	25,03%	25,03%	25,04%	25,04%	25,01%	25,00%	25,04%	25,04%	25,00%	25,02%
IND-155: Gestió cloració Producció	99,99%	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,87%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
IND-156: Gestió cloració Xarxa	99,98%	99,70%	100,00%	100,00%	99,96%	100,00%	99,91%	99,95%	99,94%	100,00%	100,00%	99,95%	100,00%	100,00%
IND-157: Qualitat Físico-Química aigua subministrada	99,99%	99,90%	99,88%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
IND-158: Qualitat Microbiològica aigua subministrada	99,72%	99,80%	99,58%	99,37%	99,79%	99,78%	100,00%	100,00%	99,64%	99,37%	100,00%	100,00%	99,47%	99,65%
GESTIÓ AMBIENTAL			19,95%	19,82%	19,76%	19,96%	19,82%	14,88%	19,87%	19,58%	19,68%	19,84%	19,85%	20,00%
IND-005: Minimització residus ETAP	97,53%	99,90%	100,00%	96,36%	96,42%	100,00%	96,46%	0,00%	100,00%	93,60%	96,04%	98,59%	97,89%	98,11%
IND-255: Eficiència energètica global Transport	99,90%	99,88%	99,25%	99,74%	100,34%	100,51%	100,70%	100,97%	101,14%	100,97%	100,75%	100,56%	100,15%	99,90%
IND-153: Eficiència procés de tractament convencional ETAP SJD	95,70%	96,00%	94,96%	96,40%	96,30%	96,55%	97,42%	95,24%	94,13%	95,14%	94,51%	94,93%	96,22%	96,80%
IND-152: Eficiència procés de tractament etapes de membranes ETAP SJD	79,90%	81,00%	81,48%	80,65%	79,28%	79,25%	79,05%	78,82%	79,29%	79,19%	79,48%	79,90%	79,86%	81,70%
GESTIÓ DEL SERVEI			37,38%	37,38%	37,49%	37,57%	37,68%	37,78%	37,89%	37,98%	38,04%	38,13%	38,19%	38,28%
IND-019: Continuitat del servei (escameses sense talls)	99,88%	99,90%	99,92%	99,91%	99,85%	99,88%	99,88%	99,92%	99,89%	99,87%	99,87%	99,91%	99,86%	99,84%
IND-020: Continuitat del servei (temps amb servei)	99,88%	99,90%	99,91%	99,82%	99,89%	99,93%	99,84%	99,87%	99,93%	99,88%	99,85%	99,95%	99,88%	99,81%
IND-023: Eficiència xarxa de distribució	83,64%	83,00%	83,90%	83,88%	83,86%	83,76%	83,82%	83,78%	83,79%	83,69%	83,52%	83,77%	83,69%	83,64%
IND-038: Pressió de servei	99,91%	99,90%	100,00%	99,46%	100,00%	99,87%	100,00%	100,00%	99,87%	99,85%	100,00%	100,00%	100,00%	99,86%
IND-031: Qualitat metrollògica parc de compladors	92,45%	58,58%	88,24%	88,42%	88,69%	88,99%	89,47%	89,74%	89,93%	90,45%	90,96%	91,37%	91,91%	92,45%
IND-154: Implantació Telemesura	75,40%	61,00%	65,74%	66,46%	66,96%	67,58%	68,53%	69,88%	71,45%	72,50%	73,00%	73,81%	74,50%	75,40%
IND-013: Temps instal·lació compladors	99,27%	99,60%	98,91%	98,28%	99,04%	99,63%	99,76%	99,58%	99,55%	99,59%	99,57%	99,13%	98,99%	99,08%
ATENCIÓ AL CLIENT			18,33%	19,43%	19,32%	17,78%	18,01%	19,04%	19,69%	19,96%	19,68%	19,42%	19,48%	19,85%
IND-012: Temps de resposta a reclamacions	99,60%	99,10%	100,00%	99,35%	99,69%	99,70%	99,72%	98,46%	99,57%	100,00%	99,74%	99,62%	99,31%	99,86%
IND-014: Temps d'espera clients en oficines	81,74%	92,00%	87,38%	91,12%	88,06%	79,79%	79,53%	81,35%	82,51%	84,68%	79,33%	75,31%	74,87%	78,36%
IND-009: Temps de resposta en atenció telefònica	70,76%	85,75%	46,39%	70,65%	67,53%	41,98%	48,87%	71,61%	82,53%	86,38%	83,98%	81,14%	85,03%	91,85%
IND-015: Trucades ateses en atenció telefònica	97,78%	97,00%	96,49%	97,83%	97,64%	96,28%	94,87%	96,76%	98,49%	98,79%	99,03%	99,21%	99,19%	99,65%
IND-011: Qualitat de la facturació	99,51%	99,90%	99,67%	99,63%	99,61%	99,37%	99,58%	99,34%	99,49%	99,61%	99,43%	99,65%	99,30%	99,47%
IND-159: Temps d'atenció contactes Àrea de clients	93,66%	95,60%	90,24%	94,18%	96,99%	86,73%	87,61%	93,49%	97,27%	98,27%	97,91%	96,96%	95,56%	94,84%
IAM			100,66%	101,62%	101,60%	100,34%	100,55%	96,73%	102,45%	102,52%	102,44%	102,44%	102,52%	103,14%

Nota: Els objectius 2023 són el valor més exigent entre els valors auditats el juliol del 2017 i els valors Objectiu Juny 2018 de l'Acord Marc signat el 06 de Novembre de 2013.

Nota: A juliol del 2020 es substitueix IND-141 pel IND-255 Eficiència Energètica Global Transport.

a l'AMB per a l'any 2022.)

sorgir amb l'engegada.

Nota: A juny del 2023 es canvia el nom de l'**IND-159: Temps d'atenció contactes** Oficina Virtual per Temps d'atenció contactes **Àrea de clients**, ja que l'Oficina Virtual ara es diu Àrea de clients.

		ANNEX II: VARIABLES DE CàLCUL DELS INDICADORS DE L'ACORD MARC 2022-2023 ABASTAMENT														
		INDICADORS	VARIABLES DE CàLCUL DELS IAM 2022-2023 ABASTAMENT	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	VARIABLES ACUMULAT
Respons. Àrea	Respons. Indicador	QUALITAT DE L'AGUA														
Miquel Paraira	Meritxell Minoves	IND-155: Gestió cloració Producció	{1-(41)/(42)}*100%	(41) Determinacions clor residual lliure < 0,5 mg/l (u.)	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	4
				(42) Determinacions clor residual lliure (u.)	3.059	3.127	2.929	3.142	3.117	3.143	3.072	2.810	3.098	3.172	3.357	3.341
Miquel Paraira	Meritxell Minoves	IND-156: Gestió cloració Xarxa	{1-(43)/(44)}*100%	(43) Determinacions clor residual lliure < 0,1 mg/l (u.)	0	0	1	0	2	1	0	0	1	0	0	6
				(44) Determinacions clor residual lliure (u.)	2.999	2.496	2.683	2.714	2.243	1.865	1.591	1.500	1.940	1.847	2.180	1.833
Miquel Paraira	Meritxell Minoves	IND-157: Qualitat Físico-Química aigua subministrada	{1-(45)/(46)}*100%	(45) Incidències (u.)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
				(46) Determinacions (u.)	826	833	828	810	762	814	893	707	921	861	1.000	986
Miquel Paraira	Meritxell Minoves	IND-158: Qualitat Microbiològica aigua subministrada	{1-(47)/(48)}*100%	(47) Incidències (u.)	2	3	1	1	0	0	2	3	0	0	3	2
				(48) Determinacions (u.)	480	478	476	464	430	480	554	475	622	549	567	573
GESTIÓ AMBIENTAL																
José Mesa	(David Salazar) Alex Biosca	IND-005: Minimització residus ETAP	{0,95*(9)/(0,95*(9)+0,35*(10))}*100%	(9) Fang atomitzat (kg)	171.940	214.940	189.580	201.840	110.280	0	116.550	80.780	293.460	188.460	172.640	201.000
				(10) Fang deshidratat (kg)	0	22.020	19.080	0	10.980	5.280	0	15.000	32.880	7.260	10.100	10.500
Patricia Posadas	Daniel Saez	IND-255: Eficiència energètica global Transport	{(49)/(50)}*100%	(49) Consum específic (kWh/m3-100m)	0,4108	0,4128	0,4153	0,4160	0,4168	0,4179	0,4176	0,4169	0,4160	0,4152	0,4135	0,4125
				(50) Consum específic objectiu (kWh/m3-100m)	0,4139	0,4139	0,4139	0,4139	0,4139	0,4139	0,4129	0,4129	0,4129	0,4129	0,4129	0,4129
José Mesa	David Salazar	IND-153: Eficiència procés de tractament convencional ETAP SJD	{(51)*((52)+(53))}/((54)*((52)+(53)+(55)))	(51) Volum produït posttractament convencional	5.364	4.590	3.571	5.044	4.973	4.645	4.308	4.175	5.189	4.216	5.129	4.558
				(52) Volum captat riu	7.081	5.876	5.423	6.650	6.400	5.987	5.716	5.336	7.774	6.143	6.843	5.652
				(53) Volum captat pou	2.415	3.249	1.717	2.450	1.998	2.242	2.496	2.443	2.381	2.950	3.030	3.805
				(54) Volum entrada posttractament convencional	5.408	4.640	3.615	5.086	5.016	4.781	4.391	4.233	5.242	4.264	5.173	4.599
				(55) Volum utilitzat posttractament	405	233	179	241	146	162	333	276	459	363	292	221
José Mesa	David Salazar	IND-152: Eficiència procés de tractament etapes de membranes E	{(56)/(57)}*100%	(56) Volum aigua produïda osmosi inversa	3.001	3.430	2.652	2.990	2.558	2.590	2.830	2.663	3.664	3.670	3.825	3.893
				(57) Volum entrada ultrafiltració	3.683	4.253	3.345	3.773	3.236	3.286	3.569	3.363	4.610	4.593	4.539	4.765
GESTIÓ DEL SERVEI																
Patricia Posadas	Joan Collet	IND-019: Continuitat del servei (escosomes sense talle)	{1-(17)/(18)}*100%	(17) Escom. no segellades amb incidència (u.)	171	196	324	250	248	165	223	283	266	193	307	337
				(18) Escom. en servei (u.)	211.265	211.496	211.272	211.300	211.777	211.648	211.884	211.857	211.879	211.905	211.959	211.972
Patricia Posadas	Joan Collet	IND-020: Continuitat del servei (temps amb servei)	{1-(19)/(20)}*100%	(19) Escom. no segellades amb incidència (u.)	192	376	240	148	337	269	157	251	309	109	262	393
				(20) Escom. en servei (u.)	211.265	211.496	211.272	211.300	211.777	211.648	211.884	211.857	211.879	211.905	211.959	211.972
Patricia Posadas	Joan Collet	IND-023: Eficiència xarxa de distribució	{(21)/(22)}*100%	(21) Aigua consumida darrers 12 mesos (milers m3)	158.403	158.651	158.572	158.377	158.606	158.343	158.564	158.557	158.541	159.220	158.558	157.742
				(22) Aigua lliurada a la xarxa darrers 12 mesos (milers m3)	188.811	189.145	189.099	189.077	189.229	188.997	189.241	189.452	189.823	190.079	189.466	188.603
Patricia Posadas	Eduard Fernández (Juan Carlos Lacad /Jordi Torrents)	IND-038: Pressió de servei	{1-(23)/(24)}*100%	(23) Nº d'hores al mes de funcionament amb incidència (h.)	0	4	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1
				(24) Temps en funcionament (h.)	744	744	720	744	720	744	744	672	744	720	744	720
Toni Peralta	Jordi Conesa	IND-031: Qualitat mètrica parc de comptadors	{(25)/(26)}*100%	(25) Comptadors classe C (u.)	1.273.203	1.276.117	1.280.734	1.285.743	1.293.535	1.297.828	1.301.495	1.309.805	1.318.721	1.325.177	1.334.062	1.343.279
				(26) Parc de comptadors C (u.)	1.442.810	1.443.238	1.443.995	1.444.858	1.445.831	1.446.170	1.447.206	1.448.129	1.449.761	1.450.266	1.451.523	1.453.043
Toni Peralta	Gisela Puig (Pedro Rubio)	IND-154: Implantació telemesura	{(27)/(28)}*100%	(27) Nº comptadors amb telelectura (u.)	948.511	959.147	966.936	976.450	990.834	1.010.512	1.033.968	1.049.832	1.058.337	1.070.370	1.081.415	1.095.583
				(28) Nº total comptadors (u.)	1.442.810	1.443.238	1.443.995	1.444.858	1.445.831	1.446.170	1.447.206	1.448.129	1.449.761	1.450.266	1.451.523	1.453.043
Marc Pons	Olga Doñate	IND-013: Temps instal·lació comptadors	{(29)/(30)}*100%	(29) Compt. instal·lats dins termini (u.)	2.181	1.483	1.956	1.883	2.063	1.657	1.760	1.939	2.334	1.823	2.251	2.049
				(30) Altes executades (u.)	2.205	1.509	1.975	1.890	2.068	1.664	1.768	1.947	2.344	1.839	2.274	2.068
ATENCIÓ AL CLIENT																
Marc Pons	Olga Doñate (Cristina Arnao) (Olga Jiménez Fargu)	IND-012: Temps de resposta a reclamacions	{(31)/(32)}*100%	(31) Reclam. Resoltes 9 dies (u.)	310	306	319	330	361	319	229	332	383	263	574	709
				(32) Reclam. Resoltes (u.)	310	308	320	331	362	324	230	332	384	264	578	710
Marc Pons	Olga Doñate (Cristina Arnao) (Olga Jiménez Fargu)	IND-014: Temps d'espera clients en oficines	{(33)/(34)}*100%	(33) Clients atesos 10 mn. (u.)	2.976	2.965	3.298	2.713	2.889	2.225	2.957	3.168	3.282	2.945	3.105	3.092
				(34) Clients atesos (u.)	3.406	3.254	3.745	3.400	3.381	2.735	3.584	3.741	4.137	3.114	4.147	3.946
Marc Pons	Olga Doñate (Cristina Arnao) (Olga Jiménez Fargu)	IND-009: Temps de resposta en atenció telefònica	{(35)/(36)}*100%	(35) Trucades ateses 20 segons (u.)	36.419	45.181	50.032	30.573	36.674	44.083	61.992	56.758	69.267	46.366	59.349	58.556
				(36) Trucades ateses (u.)	76.352	63.949	74.087	72.836	75.043	61.558	75.110	65.711	71.762	57.145	69.795	63.752
Marc Pons	Olga Doñate (Cristina Arnao) (Olga Jiménez Fargu)	IND-015: Trucades ateses en atenció telefònica	{(37)/(38)}*100%	(37) Trucades ateses (u.)	76.352	63.949	74.087	72.836	75.043	61.558	75.110	65.711	71.762	57.145	69.795	63.752
				(38) Trucades rebudes (u.)	79.126	65.367	75.875	75.649	79.101	63.616	76.258	66.518	72.462	57.599	70.364	63.976
Marc Pons	Olga Doñate (Cristina Arnao) (Olga Jiménez Fargu)	IND-011: Qualitat de la facturació	{1-(39)/(40)}*100%	(39) Factures substituïdes (u.)	2.397	2.726	2.862	4.687	3.110	4.852	3.747	2.879	4.296	2.578	5.179	3.960
				(40) Factures emeses (u.)	729.940	736.363	730.156	739.631	732.193	740.597	733.603	740.094	756.306	739.780	736.235	743.190
Marc Pons	Olga Doñate (Cristina Arnao) (Olga Jiménez Fargu)	IND-159: Temps d'atenció contactes Àrea de clients	{(58)/(59)}*100%	(58) Contactes atesos en 24 h durant un mes (u.)	85.561	75.987	71.419	61.857	52.245	49.292	38.975	50.417	50.556	45.156	49.046	41.465
				(59) Contactes atesos en un mes (u.)	94.819	80.681	73.633	71.322	59.631	52.726	40.070	51.304	51.637	46.570	51.326	43.720

ANNEX III: SEGUIMENT INDICADORS ACORD MARC 2022-2023 SANEJAMENT (1a PART)

	INDICADORS		JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY
	ACUMULAT	OBJ.2023												
QUALITAT DE L'AIGUA														
IND-171: Demanda biològica d'oxigen	98,58%	≥ 97%	100%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	95%
EDAR BAIX LLOBREGAT (grau de compliment DBO5)	100,00%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EDAR BEGUES (grau de compliment DBO5)	83,33%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%
EDAR BESÒS (grau de compliment DBO5)	98,33%		100%	100%	100%	100%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EDAR GAVÀ-VILADECANS (grau de compliment DBO5)	100,00%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EDAR MONTCADA (grau de compliment DBO5)	92,08%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	80%	25%
EDAR SANT FELIU (grau de compliment DBO5)	100,00%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EDAR VALLVIDRERA (grau de compliment DBO5)	100,00%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
IND-172: Demanda química d'oxigen	100,00%	≥ 96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EDAR BAIX LLOBREGAT (grau de compliment DQO)	100,00%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EDAR BEGUES (grau de compliment DQO)	100,00%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EDAR BESÒS (grau de compliment DQO)	100,00%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EDAR GAVÀ-VILADECANS (grau de compliment DQO)	100,00%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EDAR MONTCADA (grau de compliment DQO)	100,00%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EDAR SANT FELIU (grau de compliment DQO)	100,00%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EDAR VALLVIDRERA (grau de compliment DQO)	100,00%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
IND-173: Sòlids en suspensió	93,98%	≥ 92%	100%	100%	100%	88%	80%	87%	90%	100%	98%	100%	100%	85%
EDAR BAIX LLOBREGAT (grau de compliment SS)	100,00%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EDAR BEGUES (grau de compliment SS)	91,67%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%
EDAR BESÒS (grau de compliment SS)	88,75%		100%	100%	100%	75%	60%	75%	80%	100%	100%	100%	100%	75%
EDAR GAVÀ-VILADECANS (grau de compliment SS)	100,00%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EDAR MONTCADA (grau de compliment SS)	95,83%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	75%	100%	100%	75%
EDAR SANT FELIU (grau de compliment SS)	100,00%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EDAR VALLVIDRERA (grau de compliment SS)	100,00%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
IND-174: Nitrogen total	1,06	≥ 1,05	1,08	1,16	1,03	1,08	1,04	0,95	0,85	1,03	1,09	0,99	1,18	1,17
EDAR BAIX LLOBREGAT (terciar) (grau de compliment Ntotal)	1,14		1,30	1,35	1,26	1,26	1,25	0,90	0,98	1,00	1,06	1,01	1,15	1,10
EDAR GAVÀ-VILADECANS (MBR) (grau de compliment Ntotal)	0,99		0,88	1,17	1,27	0,90	0,79	0,59	0,69	1,19	1,17	0,94	1,07	1,25
EDAR SANT FELIU (grau de compliment Ntotal)	1,04		1,06	0,96	0,57	1,07	1,07	1,37	0,89	0,89	1,05	1,03	1,33	1,17
IND-175: Fòsfor total	1,34	≥ 1,01	1,320	1,468	1,255	1,160	1,488	1,430	1,283	1,213	1,305	1,173	1,443	1,488
EDAR BAIX LLOBREGAT (terciar) (grau de compliment Ptotal)	1,54		1,63	1,67	1,65	1,67	1,67	1,57	1,24	1,12	1,38	1,47	1,65	1,70
EDAR GAVÀ-VILADECANS (MBR) (grau de compliment Ptotal)	1,23		1,30	1,45	1,17	0,92	1,48	1,15	1,25	1,23	1,15	0,95	1,22	1,50
EDAR MONTCADA (grau de compliment Ptotal)	1,34		1,20	1,50	1,05	0,85	1,60	1,50	1,40	1,20	1,27	1,27	1,60	1,65
EDAR SANT FELIU (grau de compliment Ptotal)	1,23		1,15	1,25	1,15	1,20	1,20	1,50	1,24	1,30	1,42	1,00	1,30	1,10

ANNEX IV: SEGUIMENT INDICADORS ACORD MARC 2022-2023 SANEJAMENT (2a PART)

	INDICADORS		JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAG	JUNY
	ACUMULAT	OBJ.2023												
GESTIÓ AMBIENTAL I SOSTENIBILITAT														
IND-164: Consum específic estacions de bombament	0,029	≤ 0,030 kWh/m3	0,027	0,030	0,028	0,029	0,029	0,031	0,033	0,031	0,027	0,028	0,027	0,025
EDAR BAIX LLOBREGAT (index EE)	0,032		0,031	0,032	0,032	0,031	0,032	0,030	0,032	0,033	0,031	0,031	0,032	0,033
EDAR BEGUES (index EE)	0,042		0,036	0,041	0,040	0,044	0,047	0,048	0,045	0,050	0,041	0,042	0,037	0,032
EDAR BESÒS (index EE)	0,024		0,025	0,026	0,025	0,026	0,025	0,024	0,024	0,025	0,024	0,024	0,023	0,023
EDAR GAVÀ-VILADECANS (index EE)	0,032		0,036	0,038	0,034	0,033	0,029	0,033	0,031	0,034	0,030	0,031	0,031	0,030
EDAR SANT FELIU (index EE)	0,013		0,008	0,011	0,011	0,011	0,011	0,019	0,033	0,012	0,012	0,012	0,011	0,010
IND-165: Consum específic EDARs	0,46	≤ 0,38 kWh/m3	0,46	0,44	0,45	0,47	0,45	0,44	0,47	0,44	0,48	0,50	0,46	0,47
EDAR BAIX LLOBREGAT (index EE)	0,66		0,62	0,61	0,64	0,67	0,65	0,65	0,71	0,63	0,70	0,71	0,67	0,65
EDAR BEGUES (index EE)	0,43		0,48	0,45	0,43	0,39	0,38	0,37	0,37	0,36	0,41	0,44	0,55	0,50
EDAR BESÒS (index EE)	0,38		0,39	0,37	0,38	0,39	0,36	0,35	0,36	0,36	0,38	0,40	0,38	0,39
EDAR GAVÀ-VILADECANS (index EE)	0,57		0,61	0,58	0,51	0,55	0,52	0,55	0,55	0,55	0,57	0,60	0,59	0,63
EDAR MONTCADA (index EE)	0,18		0,16	0,18	0,16	0,17	0,19	0,17	0,19	0,18	0,21	0,19	0,17	0,18
EDAR SANT FELIU (index EE)	0,38		0,39	0,36	0,33	0,37	0,37	0,36	0,39	0,37	0,37	0,42	0,38	0,42
EDAR VALLVIDRERA (index EE)	1,81		2,35	2,05	1,74	1,75	1,86	1,66	1,91	1,42	1,70	1,85	1,63	1,82
IND-166: Sostenibilitat energètica	0,11	≥ 0,80	0,21	0,18	0,19	0,20	0,09	0,05	0,06	0,06	0,05	0,06	0,08	0,09
EDAR BAIX LLOBREGAT	0,10		0,15	0,14	0,16	0,15	0,05						0,02	0,03
EDAR GAVÀ-VILADECANS	0,03		0,03	0,02	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03
EDAR SANT FELIU	0,02		0,03	0,02	0,01	0,02	0,02	0,02	0,02	0,03	0,02	0,02	0,03	0,03
IND-167: Producció específica de fangs	0,25	≤ 0,22 kgMS/m3	0,24	0,21	0,23	0,24	0,22	0,23	0,28	0,27	0,28	0,29	0,26	0,26
EDAR BAIX LLOBREGAT (index EDAR)	0,21		0,18	0,17	0,21	0,22	0,12	0,17	0,26	0,22	0,25	0,26	0,22	0,21
EDAR BEGUES (index EDAR)	0,22		0,20	0,25	0,14	0,12	0,15	0,20	0,22	0,24	0,22	0,25	0,28	0,32
EDAR BESÒS (index EDAR)	0,27		0,28	0,22	0,22	0,25	0,26	0,27	0,29	0,29	0,31	0,30	0,28	0,26
EDAR GAVÀ-VILADECANS (index EDAR)	0,19		0,20	0,21	0,19	0,19	0,15	0,15	0,15	0,17	0,22	0,21	0,21	0,22
EDAR MONTCADA (index EDAR)	0,39		0,31	0,30	0,43	0,39	0,41	0,33	0,45	0,38	0,40	0,37	0,48	0,48
EDAR SANT FELIU (index EDAR)	0,20		0,20	0,19	0,20	0,19	0,22	0,16	0,20	0,20	0,21	0,26	0,21	0,22
EDAR VALLVIDRERA (index EDAR)	0,18		0,17	0,15	0,15	0,20	0,20	0,18	0,25	0,18	0,11	0,21	0,20	0,21
IND-168: Producció específica de biogas	392	≥ 550 Nm3/TMS	559	486	445	468	428	362	370	343	300	313	325	378
EDAR BAIX LLOBREGAT	341		592	532	472	461	390	241	280	255	221	235	230	336
EDAR GAVÀ-VILADECANS	580		475	374	432	545	610	821	856	666	565	612	635	515
EDAR SANT FELIU	481		501	405	338	448	418	617	580	532	490	482	541	449
IND-169: Percentatge de fangs a abocador	0,0%	≤ 2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
EDAR BAIX LLOBREGAT	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
EDAR GAVÀ-VILADECANS	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
EDAR SANT FELIU	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
IND-170: Percentatge d'aigua regenerada	54,48%	≥ 2,0%	59,6%	62,9%	51,4%	62,9%	62,8%	39,5%	45,0%	31,9%	44,9%	65,9%	62,2%	65,7%
EDAR BAIX LLOBREGAT	68,92%		71,3%	78,3%	67,5%	81,6%	82,4%	50,9%	56,1%	40,1%	56,6%	82,8%	78,6%	81,3%
EDAR GAVÀ-VILADECANS	38,69%		60,9%	43,4%	29,8%	36,0%	34,8%	21,1%	39,7%	27,2%	33,8%	43,4%	42,2%	53,2%
EDAR SANT FELIU	2,38%		8,2%	9,3%	3,3%	0,5%	0,4%	0,0%	0,3%	0,3%	0,8%	1,2%	1,3%	3,0%

ANNEX V: SEGUIMENT INDICADORS ACORD MARC 2022-2023 SANEJAMENT (3a PART)

	INDICADORS		JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAG	JUNY
	ACUMULAT	OBJ.2023												
GESTIÓ DEL SERVEI														
IND-176: Compliment requisits de l'aigua regenerada	85,69%	100%	98%	97%	92%	89%	84%	77%	76%	82%	81%	82%	84%	88%
EDAR BAIX LLOBREGAT	83,22%		97%	95%	91%	87%	83%	76%	74%	79%	77%	80%	81%	85%
EDAR GAVÀ-VILADECANS	100,00%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EDAR SANT FELIU	100,00%		100%	100%	100%	100%			100%	100%	100%	100%	100%	100%
INDICADOR GLOBAL														
<p>Nota: Els Objectius 2023 són Objectius segons Acord Marc 2014-2018</p> <p>Nota: A partir de Febrer 2021 la planta de deshidratació de fangs de Besòs passa a ser concessió d'AB. A partir de juliol 2022 es modifica IND-165 per tal de que inclogui aquest consum específic d'energia.</p>														

ANNEX VI: VARIABLES DE CÀLCUL DELS INDICADORS DE L'ACORD MARC 2022-2023 SANEJAMENT (1a PART)

INDICADORS			VARIABLES DE CÀLCUL DELS IAM												VARIABLES ACUMULAT		
QUALITAT DE L'AGUA TRACTADA			JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY			
IND-171: Demanda biològica d'oxigen	IGDBO=(ΣGDCBOi x Qi)/ΣQi		Resultats de DBOS (u.)	28	35	28	28	35	28	24	20	20	24	20	310		
			Resultats de DBOS amb valor superior a 25 mg O2/l (u.)	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	3	7	
	GDCBO= (((A1)-(A2))/(A1))*100%	EDAR BAIX LLOBREGAT	A1	Resultats de DBOS (u.)	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	52	
		EDAR BAIX LLOBREGAT	A2	Resultats de DBOS amb valor superior a 25 mg O2/l (u.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		EDAR BEGUES	A1	Resultats de DBOS (u.)	4	5	4	4	5	4	1	1	1	1	1	32	
		EDAR BEGUES	A2	Resultats de DBOS amb valor superior a 25 mg O2/l (u.)	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	
		EDAR BESÒS	A1	Resultats de DBOS (u.)	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	
		EDAR BESÒS	A2	Resultats de DBOS amb valor superior a 25 mg O2/l (u.)	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
		EDAR GAVÀ-VILADECANS	A1	Resultats de DBOS (u.)	4	5	4	4	5	4	2	2	2	2	2	38	
		EDAR GAVÀ-VILADECANS	A2	Resultats de DBOS amb valor superior a 25 mg O2/l (u.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		EDAR MONTCADA	A1	Resultats de DBOS (u.)	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	
		EDAR MONTCADA	A2	Resultats de DBOS amb valor superior a 25 mg O2/l (u.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	
		EDAR SANT FELIU	A1	Resultats de DBOS (u.)	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	
		EDAR SANT FELIU	A2	Resultats de DBOS amb valor superior a 25 mg O2/l (u.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
EDAR VALLVIDRERA	A1	Resultats de DBOS (u.)	4	5	4	4	5	4	1	1	1	1	1	32			
EDAR VALLVIDRERA	A2	Resultats de DBOS amb valor superior a 25 mg O2/l (u.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
IND-172: Demanda química d'oxigen	IGDQO=(ΣGCDQOixQi)/ΣQi		Resultats de DQO (u.)	28	35	28	28	35	28	24	20	20	24	20	310		
			Resultats de DQO amb valor superior a 125 mg O2/l (u.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	GCDQO= (((B1)-(B2))/(B1))*100%	EDAR BAIX LLOBREGAT	B1	Resultats de DQO (u.)	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	
		EDAR BAIX LLOBREGAT	B2	Resultats de DQO amb valor superior a 125 mg O2/l (u.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		EDAR BEGUES	B1	Resultats de DQO (u.)	4	5	4	4	5	4	1	1	1	1	1	32	
		EDAR BEGUES	B2	Resultats de DQO amb valor superior a 125 mg O2/l (u.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		EDAR BESÒS	B1	Resultats de DQO (u.)	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	
		EDAR BESÒS	B2	Resultats de DQO amb valor superior a 125 mg O2/l (u.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		EDAR GAVÀ-VILADECANS	B1	Resultats de DQO (u.)	4	5	4	4	5	4	2	2	2	2	2	38	
		EDAR GAVÀ-VILADECANS	B2	Resultats de DQO amb valor superior a 125 mg O2/l (u.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		EDAR MONTCADA	B1	Resultats de DQO (u.)	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	
		EDAR MONTCADA	B2	Resultats de DQO amb valor superior a 125 mg O2/l (u.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		EDAR SANT FELIU	B1	Resultats de DQO (u.)	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	
		EDAR SANT FELIU	B2	Resultats de DQO amb valor superior a 125 mg O2/l (u.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
EDAR VALLVIDRERA	B1	Resultats de DQO (u.)	4	5	4	4	5	4	1	1	1	1	1	32			
EDAR VALLVIDRERA	B2	Resultats de DQO amb valor superior a 125 mg O2/l (u.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
IND-173: Sòlids en suspensió	IGSS=(ΣGSSixQi)/ΣQi		Resultats de SS (u.)	28	35	28	28	35	28	24	20	20	24	20	310		
			Resultats de SS amb valor superior a 35 mg/l (u.)	0	0	0	0	2	1	1	1	1	0	0	2		
	GSS= (((C1)-(C2))/(C1))*100%	EDAR BAIX LLOBREGAT	C1	Resultats de SS (u.)	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	
		EDAR BAIX LLOBREGAT	C2	Resultats de SS amb valor superior a 35 mg/l (u.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		EDAR BEGUES	C1	Resultats de SS (u.)	4	5	4	4	5	4	1	1	1	1	1	32	
		EDAR BEGUES	C2	Resultats de SS amb valor superior a 35 mg/l (u.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		EDAR BESÒS	C1	Resultats de SS (u.)	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	
		EDAR BESÒS	C2	Resultats de SS amb valor superior a 35 mg/l (u.)	0	0	0	1	2	1	1	0	0	0	0	1	
		EDAR GAVÀ-VILADECANS	C1	Resultats de SS (u.)	4	5	4	4	5	4	2	2	2	2	2	38	
		EDAR GAVÀ-VILADECANS	C2	Resultats de SS amb valor superior a 35 mg/l (u.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		EDAR MONTCADA	C1	Resultats de SS (u.)	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	
		EDAR MONTCADA	C2	Resultats de SS amb valor superior a 35 mg/l (u.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		EDAR SANT FELIU	C1	Resultats de SS (u.)	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	
		EDAR SANT FELIU	C2	Resultats de SS amb valor superior a 35 mg/l (u.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
EDAR VALLVIDRERA	C1	Resultats de SS (u.)	4	5	4	4	5	4	1	1	1	1	1	32			
EDAR VALLVIDRERA	C2	Resultats de SS amb valor superior a 35 mg/l (u.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
IND-174: Nitrogen total	IGNtotal=(ΣGCNtotal)/m	m	Nombre total de línies o EDARs amb reducció de Nitrogen	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	210		
			Nombre d'anàlisis (u.)	15	18	22	17	17	15	21	16	16	17	20	16		
	GCNtotal=1+((D)-(D1))/(D)	EDAR BAIX LLOBREGAT (terciari)	D	Valor objectiu Ntotal EDAR/Línia	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	
		EDAR BAIX LLOBREGAT (terciari)	D1	Mitjana Ntotal de la sortida EDAR/Línia	7,00	6,50	7,40	7,40	7,50	11,00	10,20	10,00	9,40	9,90	8,50	9,00	
		EDAR BAIX LLOBREGAT (terciari)		Nombre d'anàlisis (u.)	9	12	16	11	10	11	12	9	8	9	10	8	
		EDAR GAVÀ-VILADECANS (MBR)	D	Valor objectiu Ntotal EDAR/Línia	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	
		EDAR GAVÀ-VILADECANS (MBR)	D1	Mitjana Ntotal de la sortida EDAR/Línia	11,20	8,30	7,30	11,00	12,10	14,10	13,10	8,10	8,30	10,60	9,30	7,50	
		EDAR GAVÀ-VILADECANS (MBR)		Nombre d'anàlisis (u.)	4	4	4	4	5	2	4	3	4	4	5	4	
		EDAR SANT FELIU	D	Valor objectiu Ntotal EDAR/Línia	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120	
		EDAR SANT FELIU	D1	Mitjana Ntotal de la sortida EDAR/Línia	9,40	10,40	14,30	9,30	9,30	6,30	11,10	11,10	9,50	9,70	6,70	8,30	
		EDAR SANT FELIU		Nombre d'anàlisis (u.)	2	2	2	2	2	2	5	4	4	4	5	4	
		IND-175: Fòsfor total	IGPtotal=(ΣGCPtotal)/m	m	Nombre total de línies o EDARs amb reducció de Fòsfor	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	239
					Nombre d'anàlisis (u.)	17	19	18	17	19	17	26	20	20	21	25	20
			GCPtotal=1+(((P)-(P1))/(P))	EDAR BAIX LLOBREGAT (terciari)	P	Valor objectiu Ptotal EDAR/Línia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
EDAR BAIX LLOBREGAT (terciari)	P1			Mitjana Ptotal de la sortida EDAR/Línia	0,37	0,33	0,35	0,33	0,33	0,43	0,76	0,88	0,62	0,53	0,35	0,30	
EDAR BAIX LLOBREGAT (terciari)				Nombre d'anàlisis (u.)	9	11	10	9	10	11	12	9	8	9	10	8	
EDAR GAVÀ-VILADECANS (MBR)	P			Valor objectiu Ptotal EDAR/Línia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
EDAR GAVÀ-VILADECANS (MBR)	P1			Mitjana Ptotal de la sortida EDAR/Línia	0,70	0,55	0,83	1,08	0,52	0,85	0,75	0,77	0,85	1,05	0,78	0,50	
EDAR GAVÀ-VILADECANS (MBR)				Nombre d'anàlisis (u.)	4	4	4	4	5	2	4	3	4	4	5	4	
EDAR MONTCADA	P			Valor objectiu Ptotal EDAR/Línia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
EDAR MONTCADA	P1			Mitjana Ptotal de la sortida EDAR/Línia	0,80	0,50	0,95	1,15	0,40	0,50	0,60	0,80	0,73	0,73	0,40	0,35	
EDAR MONTCADA				Nombre d'anàlisis (u.)	2	2	2	2	2	2	5	4	4	4	5	4	
EDAR SANT FELIU	P			Valor objectiu Ptotal EDAR/Línia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
EDAR SANT FELIU	P1			Mitjana Ptotal de la sortida EDAR/Línia	0,85	0,75	0,85	0,80	0,80	0,50	0,76	0,70	0,58	1,00	0,70	0,90	
EDAR SANT FELIU				Nombre d'anàlisis (u.)	2	2	2	2	2	2	5	4	4	4	5	4	

ANEX VII: VARIABLES DE CÀLCUL DELS INDICADORS DE L'ACORD MARC 2022-2023 SANEJAMENT (2a PART)																								
INDICADORS		VARIABLES DE CÀLCUL DELS IAM										JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	VARIABLES ACUMULAT
GESTIO AMBIENTAL I SOSTENIBILITAT																								
IND-164: Consum específic d'energia en les estacions de bombament	$I = (\sum IEDAR) / n$	$(\sum IEDAR)$ (n)	IEDAR _i (kWh/m ³) nombre d'EDAR's amb estacions de bombament	0,1369	0,1477	0,1418	0,1443	0,1448	0,1541	0,1653	0,1537	0,1371	0,1405	0,1337	0,1274									1,7272
IEDAR _i =(kWh _i)/(Q _i)	EDAR BAIX LLOBREGAT	(kWh _i)	Consum energètic estació elevadors (kWh)	189.532	185.560	187.548	196.482	191.994	201.524	190.780	189.344	192.691	184.365	207.975	191.490									2.309.285
	EDAR BEGUES	(kWh _i)	Consum energètic estació elevadors (kWh)	1.075	1.150	1.157	1.393	1.481	1.601	1.470	1.540	1.264	1.104	1.021	832									15.088
	EDAR BESÒS	(kWh _i)	Consum energètic estació elevadors (kWh)	253.256	246.772	247.325	264.358	252.246	267.949	249.520	238.174	245.105	234.809	251.826	238.164									2.989.504
	EDAR GAVÀ-VILADECANS	(kWh _i)	Consum energètic estació elevadors (kWh)	38.872	41.224	36.841	36.683	33.425	37.319	36.246	36.424	34.438	32.217	33.750	32.195									430.634
	EDAR SANT FELIU	(kWh _i)	Consum energètic estació elevadors (kWh)	11.123	13.464	15.897	15.174	15.079	25.859	44.177	16.305	15.656	14.219	14.953	12.533									214.439
	EDAR SANT FELIU	(kWh _i)	Consum energètic estació elevadors (kWh)																					4.024.52
IND-165: Consum específic d'energia en les EDAR's	$I = (\sum IEDAR) / \sum Q_i$	$(\sum IEDAR)$ ($\sum Q_i$)	\sum Consum energètic EDAR's (kWh)	9.118.787	8.437.785	8.811.924	9.712.306	8.962.190	9.638.995	9.421.349	8.517.002	9.756.186	9.512.879	9.946.193	9.375.511									111.211.107
IEDAR _i =(kWh _i)/(Q _i)	EDAR BAIX LLOBREGAT	(kWh _i)	Consum energètic EDAR (kWh)	3.737.691	3.566.620	3.729.514	4.228.107	3.833.354	4.372.744	4.196.245	3.585.953	4.352.146	4.177.296	4.311.107	3.843.980									47.934.757
	EDAR BEGUES	(kWh _i)	Consum energètic EDAR (kWh)	14.172	12.998	12.402	12.232	11.874	12.185	12.157	11.073	12.728	11.678	15.215	13.109									151.223
	EDAR BESÒS	(kWh _i)	Consum energètic EDAR (kWh)	3.892.105	3.527.747	3.772.679	4.052.355	3.729.457	3.849.669	3.736.153	3.532.134	3.907.742	3.918.703	4.169.613	4.041.812									46.130.169
	EDAR GAVÀ-VILADECANS	(kWh _i)	Consum energètic EDAR (kWh)	683.718	629.387	560.131	617.309	593.307	623.483	642.545	601.561	655.287	621.524	645.868	676.485									7.550.605
	EDAR MONTCADA	(kWh _i)	Consum energètic EDAR (kWh)	211.692	212.483	225.755	248.827	252.145	247.453	272.252	269.044	293.051	255.835	246.783	241.452									2.976.772
	EDAR SANT FELIU	(kWh _i)	Consum energètic EDAR (kWh)	540.477	454.405	479.032	521.698	509.251	500.144	528.103	488.659	502.115	493.344	522.653	525.248									6.065.129
EDAR VALLVIDRERA	(kWh _i)	Consum energètic EDAR (kWh)	38.932	34.745	32.411	31.778	32.802	33.317	33.894	28.578	33.117	34.499	34.954	33.425									402.452	
IND-166: Sostenibilitat energètica	$I = (E_{pi}) / (E_c)$	$(\sum E_{pi})$ Ec	Energia produïda en la planta de cogeneració (kWh) Energia consumida a totes les EDAR's (kWh)	1.930.784	1.532.621	1.717.841	1.937.907	839.441	494.725	539.416	481.842	504.104	540.592	779.421	808.687									12.107.381
EDAR BAIX LLOBREGAT	Ep1		Energia produïda en la planta de cogeneració (kWh)	1.409.000	1.180.000	1.372.000	1.453.000	434.000	0	0	0	0	155.086	272.000									6.275.086	
	Ep2		Energia produïda en la planta de cogeneració (kWh)	277.152	209.429	227.290	295.232	266.987	322.718	327.925	261.114	318.736	315.672	329.277	286.495									3.438.027
	Ep6		Energia produïda en la planta de cogeneració (kWh)	244.632	143.192	118.551	189.675	138.454	172.007	210.491	220.728	185.368	224.920	295.058	250.192									2.394.268
IND-167: Producció específica de fang	$I = (\sum IEDAR_i \times Q_i) / (\sum Q_i)$	$(\sum Kg MS)$	Màteria seca produïda (KgMS)	4.730.100	3.926.410	4.509.790	4.994.490	4.465.020	4.973.250	5.592.330	5.120.580	5.793.660	5.477.100	5.675.200	5.135.320									60.393.250
IEDAR _i =KgMS _i /Q _i	EDAR BAIX LLOBREGAT	Kg MS1	Màteria seca produïda (KgMS)	1.064.780	1.004.370	1.223.020	1.373.160	732.010	1.140.890	1.539.120	1.248.450	1.528.030	1.502.410	1.388.780	1.247.600									14.992.620
	EDAR BEGUES	Kg MS2	Màteria seca produïda (KgMS)	6.060	6.890	4.120	3.930	4.670	6.640	7.340	7.360	6.700	6.620	7.770	8.300									76.400
	EDAR BESÒS	Kg MS3	Màteria seca produïda (KgMS)	2.749.500	2.080.100	2.190.600	2.569.000	2.707.700	2.932.100	2.942.700	2.856.600	3.144.500	2.947.700	3.057.400	2.701.900									32.879.800
	EDAR GAVÀ-VILADECANS	Kg MS4	Màteria seca produïda (KgMS)	228.210	231.770	203.480	208.340	170.660	171.500	171.100	189.380	252.400	220.880	229.720	237.490									2.514.930
	EDAR MONTCADA	Kg MS5	Màteria seca produïda (KgMS)	403.030	362.150	599.060	566.420	552.580	488.210	659.290	557.890	572.700	492.730	706.570	656.970									6.617.600
	EDAR SANT FELIU	Kg MS6	Màteria seca produïda (KgMS)	275.780	238.560	286.780	289.960	293.800	230.240	268.380	257.220	287.200	302.790	280.760	279.150									3.270.620
	EDAR VALLVIDRERA	Kg MS7	Màteria seca produïda (KgMS)	2.740	2.570	2.730	3.680	3.600	3.670	4.400	3.680	2.130	3.970	4.200	3.910									41.280
IND-168: Producció específica de biogas	$I = (\sum PBG_i) / (\sum TMS_i)$	$(\sum PBG)$ ($\sum TMS$)	Biogas produït (Nm ³) Màteria seca generada (TMS)	877.411	717.425	761.677	866.929	512.295	557.971	732.275	581.757	620.634	634.983	617.580	666.573									8.147.510
EDAR BAIX LLOBREGAT	PBG _i		Biogas produït (Nm ³)	630.691	534.070	576.881	632.560	285.464	275.065	430.220	318.680	337.316	353.732	319.768	418.953									5.113.400
	TMS _i		Màteria seca generada (TMS)	1.064.780	1.004.370	1.223.020	1.373.160	732.010	1.140.890	1.539.120	1.248.450	1.528.030	1.502.410	1.388.780	1.247.600									14.993
	EDAR GAVÀ-VILADECANS	PBG _i	Biogas produït (Nm ³)	108.462	86.724	87.860	113.504	104.059	140.853	146.390	126.185	142.497	135.190	145.820	122.357									1.459.901
	EDAR GAVÀ-VILADECANS	TMS _i	Màteria seca generada (TMS)	228.210	231.770	203.480	208.340	170.660	171.500	171.100	189.380	252.400	220.880	229.720	237.490									2.515
	EDAR SANT FELIU	PBG _i	Biogas produït (Nm ³)	138.258	96.631	96.936	120.865	122.772	142.053	155.665	136.892	140.821	146.061	151.992	125.263									1.574.209
	EDAR SANT FELIU	TMS _i	Màteria seca generada (TMS)	275.780	238.560	286.780	289.960	293.800	230.240	268.380	257.220	287.200	302.790	280.760	279.150									3.271
IND-169: Percentatge de fangs a abocador	$I = (\sum TFA_i) / (\sum TFI_i) \times 100$	$\sum TFA$ $\sum TFI$	Fangs enviats a abocador (T) Fangs produïts (T)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									98.200	
EDAR BAIX LLOBREGAT	TFA _i		Fangs enviats a abocador (T)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0									0	
	TF _i		Fangs produïts (T)	4.690	4.372	5.093	6.063	3.613	6.048	7.708	6.057	7.189	7.634	6.775	5.991									71.232
	EDAR GAVÀ-VILADECANS	TFA _i	Fangs enviats a abocador (T)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0									0	
	EDAR GAVÀ-VILADECANS	TF _i	Fangs produïts (T)	1.146	1.125	999	1.020	868	871	910	1.049	1.363	1.212	1.240	1.279									13.082
	EDAR SANT FELIU	TFA _i	Fangs enviats a abocador (T)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0									0	
	EDAR SANT FELIU	TF _i	Fangs produïts (T)	1.167	1.005	1.083	1.078	1.287	1.062	1.222	1.197	1.304	1.233	1.098	1.148									13.896
IND-170: Percentatge d'aigua regenerada	$I = (\sum VR_i) / (\sum Q_i) \times 100$	$\sum VR_i$ $\sum Q_i$	Volum d'aigua regenerada (m ³) Cabdal d'entrada (m ³)	5.086.490	5.151.558	4.322.862	5.559.602	5.297.215	3.635.125	3.796.486	2.594.943	3.902.878	5.311.405	5.550.811	5.396.058								55.595.433	
EDAR BAIX LLOBREGAT	VR _i		Volum d'aigua regenerada (m ³)	4.293.135	4.562.161	3.947.132	5.147.876	4.896.221	3.395.958	3.329.815	2.286.210	3.501.159	4.847.938	5.068.717	4.786.871									50.063.193
	EDAR GAVÀ-VILADECANS	VR _i	Volum d'aigua regenerada (m ³)	678.022	470.732	327.898	404.060	395.994	239.167	462.671	294.733	391.053	448.965	484.261	571.365									5.148.921
	EDAR SANT FELIU	VR _i	Volum d'aigua regenerada (m ³)	115.333	118.665	47.832	7.666	5.000	0	4.000	4.000	10.666	14.502	17.833	37.822									383.319

ANNEX VIII: VARIALES DE CÀLCUL DELS INDICADORS DE L'ACORD MARC 2022-2023 SANEJAMENT (3a PART)

INDICADORS			JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	VARIABLES ACUMULAT
QUALITAT DE L'AIGUA REGENERADA			VARIABLES DE CÀLCUL DELS IAM												
IND-176: Compliment de requisits de l'aigua regenerada	AR=[(NM)-(NI)]/(NM)*100	(NM)	Nombre total de mostres analitzades (u)												699
		(NI)	Nombre total d'incompliments (u)												100
EDAR BAIX LLOBREGAT			Mostres analitzades (u)												596
			Total incompliments (u)												100
			Mostres analitzades (u)												50
			Total incompliments (u)												0
			Mostres analitzades (u)												53
			Total incompliments (u)												0
			Mostres analitzades (u)												223.706
			Total incompliments (u)												0
VARIABLES															
Cabal entrada (m3)	cabal entrada (m3)	ΣQ_i	19.864.113	18.980.126	19.766.024	20.627.722	20.089.806	21.730.610	20.260.081	19.310.875	20.432.612	19.212.400	21.550.206	19.930.310	241.754.885
	EDAR BAIX LLOBREGAT	Q_1	6.018.894	5.828.721	5.849.711	6.310.312	5.942.016	6.676.824	5.933.129	5.703.152	6.187.992	5.854.956	6.448.192	5.889.512	72.643.411
	EDAR BEGUES	Q_2	29.621	27.725	28.651	31.602	31.286	33.265	32.681	30.861	31.026	26.476	27.439	26.212	356.845
	EDAR BESÒS	Q_3	9.966.546	9.543.636	9.926.360	10.301.817	10.242.041	11.008.748	10.307.398	9.686.730	10.264.907	9.779.668	11.106.004	10.298.751	122.432.606
	EDAR GAVÀ-VILADECANS	Q_4	1.113.678	1.085.632	1.099.577	1.123.136	1.137.423	1.133.292	1.166.478	1.084.179	1.157.877	1.033.579	1.100.592	1.073.383	13.308.826
	EDAR MONTCADA	Q_5	1.317.587	1.198.496	1.387.693	1.434.820	1.359.870	1.461.175	1.458.653	1.473.273	1.419.898	1.326.754	1.477.771	1.369.884	16.685.874
	EDAR SANT FELIU	Q_6	1.401.248	1.278.969	1.455.408	1.407.840	1.359.507	1.397.264	1.344.016	1.312.583	1.351.469	1.172.341	1.368.752	1.254.220	16.103.617
	EDAR VALLVIDRERA	Q_7	16.539	16.947	18.624	18.195	17.663	20.042	17.726	20.097	19.443	18.626	21.456	18.348	223.706
Cabal sortida (m3)	cabal sortida (m3)		19.864.113	18.980.126	19.766.024	20.627.722	20.089.806	21.730.610	20.260.081	19.310.875	20.432.612	19.212.400	21.550.206	19.930.310	241.754.885
	EDAR BAIX LLOBREGAT		6.018.894	5.828.721	5.849.711	6.310.312	5.942.016	6.676.824	5.933.129	5.703.152	6.187.992	5.854.956	6.448.192	5.889.512	72.643.411
	EDAR BEGUES		29.621	27.725	28.651	31.602	31.286	33.265	32.681	30.861	31.026	26.476	27.439	26.212	356.845
	EDAR BESÒS		9.966.546	9.543.636	9.926.360	10.301.817	10.242.041	11.008.748	10.307.398	9.686.730	10.264.907	9.779.668	11.106.004	10.298.751	122.432.606
	EDAR GAVÀ-VILADECANS		1.113.678	1.085.632	1.099.577	1.123.136	1.137.423	1.133.292	1.166.478	1.084.179	1.157.877	1.033.579	1.100.592	1.073.383	13.308.826
	EDAR MONTCADA		1.317.587	1.198.496	1.387.693	1.434.820	1.359.870	1.461.175	1.458.653	1.473.273	1.419.898	1.326.754	1.477.771	1.369.884	16.685.874
	EDAR SANT FELIU		1.401.248	1.278.969	1.455.408	1.407.840	1.359.507	1.397.264	1.344.016	1.312.583	1.351.469	1.172.341	1.368.752	1.254.220	16.103.617
	EDAR VALLVIDRERA		16.539	16.947	18.624	18.195	17.663	20.042	17.726	20.097	19.443	18.626	21.456	18.348	223.706

ANNEX IX:



Dades des d'1 de juliol de 2022 a 30 de juny de 2023

CARTA DE COMPROMISOS AMB EL CLIENT - SEGUIMENT APLICACIÓ 2023

Extracció realitzada el 14/09/2023

		Nivell d'activitat nº unitats		Incompliments amb compens. Econ. nº unitats	Import total compens.econòm. €	Compens.econòm. compromesa €/u.
ALTES SUBMINISTRAMENT	23.551		AIGUA EN UN MÀXIM DE 4 DIES	96	1.440	15
RECLAMACIONS	4.453		RECLAMACIONS EN UN MÀXIM DE 10 DIES	3	36	12
FACTURES	8.858.088		LECTURA DEL COMPTADOR SENSE ERRORS	75	1.125	15
			AVÍS IMMEDIAT D'EXCÉS DE CONSUM	1	12	12
			GESTIONS COMERCIALS DE MANERA IMMEDIATA	18	180	10
			RECLAMACIONS QUALITAT DE L'AIGUA	4	48	12
			COMPLIMENT CITES CONCERTADES	9	90	10
TOTAL				206	2.931	

ANNEX XI: METODOLOGIA DE L'AUDITORIA

CODI INDICADOR	TÍTOL INDICADOR	REGISTRE	METODOLOGIA D'AUDITORIA
IND-038	Pressió de servei	SCADA JIRA	Comprovació de l'explotació de dades amb Acces i revisió de les anomalies identificades i la seva comprovació.
IND-255	Eficiència energètica xarxa de transport	SICCO EXCEL	Revisió dels càlculs en funció de les cotes, els consums i els cabals. Comprovació de cabals i consums a les bases de dades
IND-019	Continuïtat del servei (escomeses sense talls)	SAP	Comprovació de l'explotació de dades de SAP amb arxiu ACCES i correcte traspàs a full de variables. Comprovació de càlculs
IND-020	Continuïtat del servei (temps amb servei)	DATAMART/XARXES	Comprovació de nombre de escomeses amb Business Object
IND-023	Eficiència Xarxa Distribució	SICAB SICCO SCADA	Comprovació de las bases de dades mitjançant BUSINESS OBJECT i correcte traspàs a full de variables. Comprovació de resultats acumulats
IND-031	Qualitat Metroloègica Parc Comptadors	SICAB	Comprovació de dades de SICAB amb BUSINESS OBJECT i el correcte traspàs a full de variables
IND-154	Implantació telemesura	SICAB	Comprovació de las bases de dades mitjançant BUSINESS OBJECT i correcte traspàs a full de variables. Comprovació de resultats acumulats
IND-164	Consum específic d'energia en les estacions de bombament	SIGEDA	Comprovació dades en SIGEDA i traspàs correcte a full de variables. Comprovació dades de cabals, de consums elèctrics, de producció de biogàs i fangs.
IND-165	Consum específic d'energia en les EDAR's		
IND-166	Sostenibilitat Energètica		
IND-167	Producció específica de Fangs		
IND-168	Producció específica de Biogàs		
IND-169	Percentatge de Fangs a Abocador		
IND-170	Percentatge d'aigua regenerada		
Carta de Compromisos	Aigua en un màxim de 4 dies Reclamacions en un màxim de 10 dies	SIEBEL	Comprovació dades en SIEBEL i BUSINESS OBJECT, i traspàs correcte a full de carta de compromisos.
IND-012	Temps de resposta de reclamacions	SIEBEL	Comprovació dades en SIEBEL i BUSINESS OBJECT, i traspàs correcte a full de variables. Comprovació full de seguiment mensual i conciliació amb SIEBEL a data de l'auditoria.
IND-014	Temps d'espera clients en oficines	Q-MATIC SIEBEL	Comprovació dades en Q-Matic i traspàs correcte a full de variables.
IND-013	Temps instal·lació comptadors	SICAB	Comprovació dades a SICAB, i traspàs correcte a full de variables
IND-159	Temps d'atenció contactes Oficina Virtual	SIEBEL	Comprovació de dades de SIEBEL amb Business Object i traspàs correcte a full de variables
IND-011	Qualitat de la facturació. Factures substitutives	SICAB	Informe Control de Factures Substitutives Comprovació dades a SICAB, i traspàs correcte a full de variables
IND-009	Temps de resposta en atenció telefònica	ACD	Comprovació de fitxers de explotació de dades de ACD de Konecna i traspàs correcte a full de variables
IND-015	Trucades ateses en atenció telefònica		
IND-171	Compliment Demanda Biològica d'Oxigen	SIGEDA, LIMS	Comprovació dades en SIGEDA i traspàs correcte a full de variables. Comprovació de mostres analitzades en LIMS i valors límit. Conciliació entre LIMS i SIGEDA PLA-45 Pla de Control del Tractament de Sanejament, rev2
IND-172	Compliment Demanda Química d'Oxigen		
IND-173	Compliment Sòlids en Suspensió		
IND-174	Compliment Nitrògen Total		
IND-175	Compliment Fòsfor Total		
IND-176	Compliment de requisits de l'aigua regenerada	LIMS	Comprovació dades en SIGEDA i traspàs correcte a full de variables. Comprovació de mostres analitzades en LIMS i valors límit. Comprovació de la ponderació per nombre de plantes aplicable
IND-155	Gestió cloració Producció		
IND-156	Gestió cloració Xarxa		
IND-157	Qualitat Físico-Química aigua subministrada		
IND-158	Qualitat Microbiològica aigua subministrada	EXCEL SCADA SITec	Comprovació de traspàs correcte de dades a fulla de variables i parts de transport a cimentera i gestor de residus. Comunicats Dades generals d'entrada dels recursos hidràulics a l'ETAP de Sant Joan Despí Consums segons cabalimetres. Base de dades de lectura automàtica de cabalimetres.
IND-005	Minimització residus ETAP Sant Joan despí		
IND-153	Eficiència procés de tractament convencional ETAP SJD		
IND-152	Eficiència procés de tractament etapes de membranes ETAP SJD		

ANNEX XII: PROGRAMA DE L'AUDITORIA

DIA	ÀREA	HORA	CODI INDICADOR	TÍTOL INDICADOR	TIPUS ACTIVITAT	RESPONSABLE ÀREA	RESPONSABLE INDICADOR	
14/9/2023	TOTES LES ÀREES	09.00-09.15	-	Reunió inicial	-	QIGA/DDEO	-	
	Dir. Digitalització i Excel·lència Operativa	09.15-10.45	IND-038	Pressió de servei	Garantia Sub. i Gestió	Laura Garrote	Eduard Fernandez / Juan Carlos Lacad / Jordi Torrents	
			IND-255	Eficiència energètica global Transport	G.Ambiental i Sost.		Daniel Sáez	
			IND-019	Continuïtat del servei (escosomes sense tall)	Garantia Sub. i Gestió		Joan Collet / José Luis San Antonio	
			IND-020	Continuïtat del servei (temps amb servei)	Garantia Sub. i Gestió		Joan Collet / José Luis San Antonio	
	Dir. Gestió d'Actius	10.45-11.15	IND-031	Qualitat Metrologica Parc Comptadors	Garantia Sub. i Gestió	Antonio Peralta	Jordi Conesa	
			IND-154	Implantació telemesura	Garantia Sub. i Gestió		Gisela Puig/ Pedro Rubio	
			11.15-11.30		Pausa			
	Dir. Ecofactories	11.30-13.00	IND-164	Consum específic d'energia en les estacions de bombament	G.Ambiental i Sost.	Angels Vidal	Pilar Serrano	
			IND-165	Consum específic d'energia en les EDAR's	G.Ambiental i Sost.		Pilar Serrano	
			IND-166	Sostenibilitat Energètica	G.Ambiental i Sost.		Pilar Serrano	
			IND-167	Producció específica de Fangs	G.Ambiental i Sost.		Pilar Serrano	
			IND-168	Producció específica de Biogàs	G.Ambiental i Sost.		Pilar Serrano	
			IND-169	Percentatge de Fangs a Abocador	G.Ambiental i Sost.		Pilar Serrano	
	Dir. Clients	13.00-15.00	-	Carta de Compromisos	-	Marc Pons	Olga Doñate	
			IND-012	Temps de resposta de reclamacions	Q. Atenció Client		Olga Doñate / Cristina Arnau / Olga Jiménez	
			IND-014	Temps d'espera clients en oficines	Q. Atenció Client		Olga Doñate / Cristina Arnau / Olga Jiménez	
			IND-013	Temps instal·lació comptadors	Garantia Sub. i Gestió		Olga Doñate	
			IND-159	Temps d'atenció contactes Oficina Virtual	Q. Atenció Client	Olga Doñate / Cristina Arnau / Olga Jiménez		
			IND-009	Temps de resposta en atenció telefònica	Q. Atenció Client	Olga Doñate / Cristina Arnau / Olga Jiménez		
			IND-015	Trucades ateses en atenció telefònica	Q. Atenció Client	Olga Doñate / Cristina Arnau / Olga Jiménez		
	IND-011	Qualitat de la facturació. Factures substitutives	Q. Atenció Client	Olga Doñate / Cristina Arnau / Olga Jiménez				
	15/9/2023	Dir. Qualitat Aigua	09.00-12.00	IND-171	Demanda Biològica d'Oxigen	Q. Aigua Tractada	Miquel Paraira	Josep Maria Agulló
IND-172				Demanda Química d'Oxigen	Q. Aigua Tractada	Josep Maria Agulló		
IND-173				Sòlids en Suspensió	Q. Aigua Tractada	Josep Maria Agulló		
IND-174				Nitrogen Total	Q. Aigua Tractada	Josep Maria Agulló		
IND-175				Fòsfor Total	Q. Aigua Tractada	Josep Maria Agulló		
IND-176				Compliment de requisits de l'aigua regenerada	Q. Aigua Regenerada	Josep Maria Agulló		
IND-155				Gestió cloració Producció	Qualitat de l'Aigua	Meritxell Minoves		
IND-156				Gestió cloració Xarxa	Qualitat de l'Aigua	Meritxell Minoves		
IND-157				Qualitat Físico-Química aigua subministrada	Qualitat de l'Aigua	Meritxell Minoves		
IND-158		Qualitat Microbiològica aigua subministrada	Qualitat de l'Aigua	Meritxell Minoves				
Dir. Producció		12.15-13.30	IND-005	Minimització residus ETAP Sant Joan Despí	G.Ambiental i Sost.	José Mesa	David Salazar/Àlex Biosca	
			IND-153	Eficiència procés de tractament convencional ETAP SID	G.Ambiental i Sost.		David Salazar	
			IND-152	Eficiència procés de tractament etapes de membranes ETAP SID	G.Ambiental i Sost.		David Salazar	
			13.30-14.00	-	Temes Pendents	Els resp. Indicators poden ser convocats segons evolució de l'auditoria		
		14.00-14.30	-	Reunió final	-	-	-	