

RESPONSABLES

COMPROMISO CON LAS
PERSONAS Y COMPROMISO
CON LA NATURALEZA

PLAN EMASESA 2030



RESPONSABLES PLAN EMASESA 2030



RESPONSABLES PLAN EMASESA 2030



<p>POTABILIZADORA ETAP El Carambolo</p> <p>Capacidad máxima de tratamiento: 10 m³/seg Capacidad depósitos: 266.000 m³ Población abastecida 2009: 1.050.648 hab.</p>	<p>EDAR Ranilla</p> <p>Caudal diseño: 90.000 m³/día Capacidad de tratamiento: 350.000 hab-eq</p>	<p>EDAR Copero</p> <p>Caudal diseño: 255.000 m³/día Capacidad de tratamiento: 950.000 hab-eq</p>
<p>EDAR San Jerónimo</p> <p>Caudal diseño: 90.000 m³/día Capacidad de tratamiento: 350.000 hab-eq</p>	<p>EDAR Tablada</p> <p>Caudal diseño: 50.000 m³/día Capacidad de tratamiento: 200.000 hab-eq</p>	<p>EDAR Mairena del Alcor</p> <p>Caudal diseño: 9.220 m³/día Capacidad de tratamiento: 41.000 hab-eq</p>

ÍNDICE

1 Introducción página **5**

2 Metodología y Alcance página **7**

3 Marco Estratégico página **9**

4 Ejes página **12**

5 Pilares página **18**

RESPONSABLES

COMPROMISO CON LAS
PERSONAS Y COMPROMISO
CON LA NATURALEZA

PLAN EMASESA 2030



EMASESA

metropolitana

1.

Introducción

1. Introducción

En EMASESA, como empresa comprometida y orientada al desarrollo sostenible del ciclo integral del agua, entendemos que el derecho universal al agua es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo humano, y por ello, orientamos la prestación de nuestro servicio para garantizarlo con accesibilidad, calidad y seguridad.

Somos conscientes del impacto de nuestra actividad en todo nuestro entorno y el conjunto de personas, entidades y empresas que lo conforman. Esto nos lleva a estar comprometidos con todos nuestros agentes de interés, dando un paso adelante a través de la generación de compromisos de Responsabilidad Social.

Este Programa se articula en tres grandes ejes, que se vertebran en doce pilares interrelacionados y alineados con nuestro Plan EMASESA 2030.

La preservación del medio natural, a través del agua, es parte de nuestro propósito. Conservar, mantener, valorizar, concienciar y sensibilizar sobre el medio ambiente es nuestro COMPROMISO AMBIENTAL.

Situar a las personas en el centro, focalizando nuestra actividad hacia las personas usuarias, hacia la ciudadanía, hacia el equipo de EMASESA y hacia la sociedad en general, este es nuestro COMPROMISO CON LAS PERSONAS.

La gestión de la empresa bajo los principios de transparencia, eficiencia, dedicación al servicio público, imparcialidad, igualdad, diligencia, calidad y la difusión del respeto al agua son nuestro COMPROMISO DE BUEN GOBIERNO.

El Compromiso de EMASESA con la Responsabilidad Social se asienta, por tanto, sobre la base del desarrollo sostenible, adoptado de forma voluntaria y proactiva, en todas nuestras estrategias y acciones dirigidas a una interacción con los grupos de interés que aporte mejoras económicas, sociales y medioambientales a nuestro entorno.

Prestamos un servicio público esencial para la ciudadanía, por lo que es nuestra responsabilidad realizar una gestión eficaz y eficiente de los recursos económicos, materiales y humanos que nos han sido confiados, garantizando el Derecho Humano al Agua y cumpliendo con todos los estándares y normas de aplicación

RESPONSABLES

COMPROMISO CON LAS
PERSONAS Y COMPROMISO
CON LA NATURALEZA

PLAN EMASESA 2030



2.

Metodología y
alcance

2. Metodología y Alcance

El Programa de Responsabilidad Social de EMASESA no nace desde cero, parte de una gran premisa: el concepto de responsabilidad social es una variable que tanto la organización como las personas tienen presentes en su quehacer diario y se incluye en todas y cada una de las planificaciones de futuro. La RS -Responsabilidad Social- siempre ha estado en nuestro ADN, como entidad pública hemos tenido en el foco la mejora del servicio teniendo en cuenta los ámbitos sociales, personales y sobre todo ambientales.

Este Programa, no es sino una continuación, una recopilación y una puesta en valor del trabajo que la organización y las personas de EMASESA hacen en su día a día en pro de la sostenibilidad en sus más amplios términos.

Para la confección de este documento, se han tenido reuniones con los principales responsables de la entidad, se ha realizado una labor de levantamiento y filtrado de actuaciones en materia de responsabilidad social, que ha permitido definir un marco estratégico y unos pilares RS para EMASESA. Todo ello, consensado en un taller de debate, que va a tener continuidad siendo la herramienta de seguimiento para el programa en los próximos años.

Entre los interrogantes de partida que se han tenido que definir se han encontrado conceptos como la definición de Responsabilidad Social, sus diferencias con la acción social o la importancia de protocolizar la información de este tipo de actuaciones para su puesta en valor, medición y seguimiento en los próximos años.

En este sentido, se han incorporado las principales ¹ actuaciones sobre la base de cuatro grandes criterios

RESPONSABLES PLAN EMASESA 2030

CRITERIOS



10 +

¹ Este documento y todo el proceso metodológico se ha desarrollado sobre la base de las principales actuaciones, no pretende ser un inventario exhaustivo, el programa en sí mismo marca los grandes cajones en los que se enmarcan una multitud de actuaciones.

RESPONSABLES

COMPROMISO CON LAS
PERSONAS Y COMPROMISO
CON LA NATURALEZA

PLAN EMASESA 2030



EMASESA

metropolitana

3.

Marco Estratégico

3. Marco Estratégico

El Programa se ha desarrollado en varios niveles de definición, partiendo del marco estratégico, objetivos y terminando en los 12 pilares que aglutinan todas las actuaciones de Responsabilidad Social de EMASESA.

En el nivel superior, alineado con el Plan Estratégico EMASESA 2030, este programa marca un Compromiso, que se afianza y define en profundidad en una Declaración de Responsabilidad Social, remarcando así el compromiso firme por la RS.

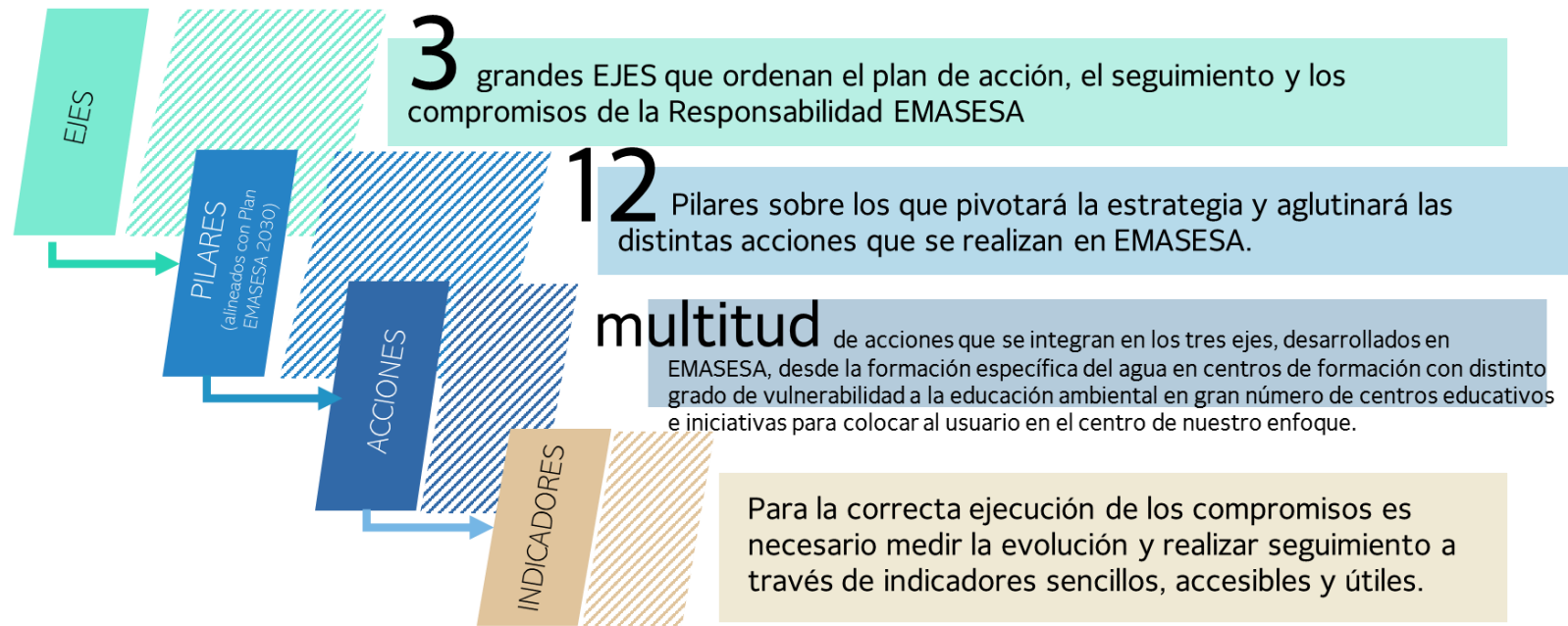


Compromiso

El Compromiso de EMASESA con la Responsabilidad Social se asienta sobre la base del desarrollo sostenible, adoptado de forma voluntaria y proactiva, de todas nuestras estrategias y acciones, dirigidas a una interacción con los grupos de interés que aporten mejoras económicas, sociales y medioambientales a nuestro entorno.

Como resultado del proceso metodológico aplicado, del análisis documental y de los procesos participativos desarrollados, se ha definido un esquema del marco estratégico formado por tres ejes, desgranados en 12 pilares aglutinadores de la multitud de actuaciones de RS que se realizan desde la organización en estas materias.

ARTICULACIÓN



RESPONSABLES

COMPROMISO CON LAS
PERSONAS Y COMPROMISO
CON LA NATURALEZA

PLAN EMASESA 2030



EMASESA
metropolitana

4.

Ejes

4. Ejes



Compromiso Ambiental

Compromiso con las personas

Compromiso de Buen Gobierno

Compromiso Ambiental

La preservación del medio natural, a través del agua, es parte de nuestro propósito. Conservar, mantener, valorizar, concienciar y sensibilizar sobre el medio ambiente es nuestro **COMPROMISO**

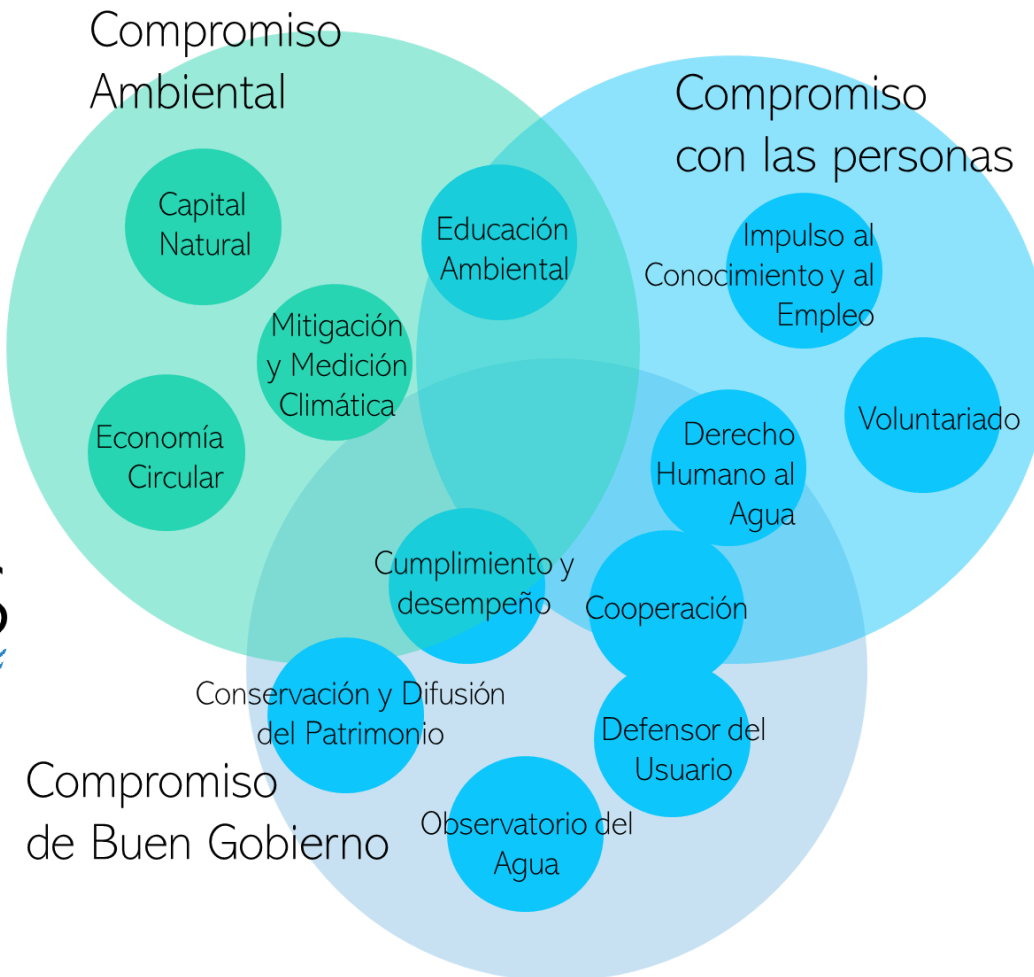
Compromiso con las personas

Situar a las personas en el centro, focalizando nuestra actividad hacia las personas usuarias, hacia la ciudadanía, hacia el equipo de EMASESA y hacia la sociedad en general, éste es nuestro **COMPROMISO**

Compromiso de Buen Gobierno

La gestión de la empresa bajo los principios de transparencia, dedicación al servicio público, imparcialidad, igualdad, diligencia, calidad y la difusión del respeto al agua son nuestro **COMPROMISO**

12 PILARES



COMPROMISO AMBIENTAL

La preservación del medio natural, a través del agua, es parte de nuestro propósito. Conservar, mantener, valorizar, concienciar y sensibilizar sobre el medio ambiente es nuestro COMPROMISO.

La degradación del medio ambiente y el cambio climático son amenazas a la que es necesario hacer frente. Por ello, Europa ha puesto en marcha el Pacto Verde Europeo imponiendo objetivos de reducción en un 55% de los GEI para 2030 (respecto a los datos de 1990) y la neutralidad climática para 2050, además de incluir la preservación natural de los ecosistemas y su biodiversidad entre sus prioridades. Otro de los retos a abordar es el cambio de paradigma hacia una economía circular para alcanzar niveles de residuo cero.

EMASESA como empresa de gestión del ciclo integral del agua, uno de los recursos más afectados por la crisis climática, establece las pautas necesarias para abordar la adaptación de su servicio a los efectos del cambio climático y favorecer la mitigación trabajando en la reducción de sus emisiones de GEI y la minimización de consumos eléctricos.

A esto suma los esfuerzos que realiza destinados a mejorar la adaptación de entornos urbanos al cambio climático, a través de soluciones verdes urbanas, y a la mejora de los ecosistemas existentes por la incorporación de adaptaciones en las infraestructuras hidrológicas.

EMASESA realiza la gestión sostenible de su actividad para conseguir minimizar los impactos que pudiera generar en el entorno y se esfuerza por sensibilizar y formar a la sociedad buscando optimizar el uso del recurso agua. El compromiso ambiental, incluye el cuidado, conservación y valorización de la cuenca hídrica, con el máximo respeto del recurso natural, aspectos clave para sectores económicos y territoriales básicos como la agricultura y la ganadería.

COMPROMISO CON LAS PERSONAS

Situar a las personas en el centro, focalizando nuestra actividad hacia las personas usuarias, hacia la ciudadanía, hacia el equipo de EMASESA y hacia la sociedad en general, éste es nuestro COMPROMISO

Impulsar el Estado de Derecho y los derechos fundamentales, apoyando el cumplimiento de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea desde la empresa pública, está en el ADN de la entidad. EMASESA cumple, a su vez, un papel clave posibilitando el Derecho Humano al Agua y al Saneamiento, reconocido por las Naciones Unidas como esencial para la realización de todos los derechos humanos.

EMASESA trabaja teniendo en cuenta a las personas en cada decisión, incorporando procesos de participación y de intercambio de información que permiten optimizar la toma de decisiones y facilitar la mejora continua.

La disponibilidad de agua cambia la vida de las personas por lo que su gestión eficiente y sostenible tiene también un impacto positivo sobre ellas. EMASESA se implica, a través de proyectos de cooperación, en mejorar el

acceso al agua en otros territorios, pero también facilita la disponibilidad del recurso a personas en dificultades dentro de su ámbito de actuación.

Colocar a las personas en el centro implica mantenerlas informadas, escucharlas y dar respuesta a sus demandas. Se apuesta por la atención al consumidor reforzando su protección y mejorando su sensibilización para que integre el uso sostenible del agua en sus pautas de consumo.

EMASESA cuenta con un equipo profesional y comprometido de primer nivel que es el pilar sobre el que se sustenta toda la labor que realiza la organización. Por ello, se trabaja día a día para que se sienta parte de las decisiones de la empresa y para que pueda alcanzar sus metas, fomentando el desarrollo profesional, la innovación y el talento, a través de la formación y el impulso del trabajo colaborativo, flexible e inclusivo.

COMPROMISO DE BUEN GOBIERNO

La gestión de la empresa bajo los principios de transparencia, dedicación al servicio público, imparcialidad, igualdad, diligencia, calidad y la difusión del respeto al agua son nuestro COMPROMISO.

La OCDE establece unos Principios de Gobernanza del Agua que buscan el desarrollo de políticas públicas tangibles, orientadas a la obtención de resultados, efectivas, eficientes, de confianza y que apuestan por la participación. El trabajo que se realiza debe estar enfocado a la consecución de las metas que se establezcan de forma efectiva. Se deben maximizar los beneficios de la gestión sostenible del agua al menor coste social, gobernanza eficiente. Generar confianza facilitando la inclusión de los actores a través de procesos participativos que permitan su contribución en la gobernanza.

EMASESA aborda la gobernanza orientada a las personas, conectando procedimientos y procesos para agilizar cualquier gestión, y optimizar el trabajo diario. Se busca simplificar y hacer más ágiles las relaciones con los usuarios asegurando una atención adecuada, única e integral. La innovación en la gestión se aborda para favorecer la

eficiencia y mejora continua, haciendo que la empresa sea más resiliente y que se minimicen los impactos derivados de riesgos futuros como pandemias o los causados por el cambio climático.

La ciudadanía pasa a participar activamente en la mejora continua de la entidad, interviniendo a través de herramientas de participación que EMASESA pone a su disposición y gracias a las que obtiene y proporciona datos que alimentan el proceso retroalimentado de toma de decisiones. El camino de aprendizaje organizacional se alimenta de la participación y se alinea con políticas europeas como el Pacto Verde y compromisos globales como los Objetivos de desarrollo Sostenible. Además, se integran las decisiones que las administraciones públicas con competencias en agua vayan adoptando, procurando construir con ellas un marco normativo adaptado a las necesidades de la ciudadanía y estable.

RESPONSABLES

COMPROMISO CON LAS
PERSONAS Y COMPROMISO
CON LA NATURALEZA

PLAN EMASESA 2030



EMASESA

metropolitana

5.

Pilares

5. Pilares

La responsabilidad social de EMASESA además de estructurarse en los tres ejes principales, Compromiso Ambiental, Compromiso con la Personas y Compromiso de Buen Gobierno, se articula en torno a 12 pilares de acción. Se describen a continuación cada uno de ellos mostrando además su alineamiento con el Plan EMASESA 2030, los Grupos de Interés y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

EL CORAZÓN DE EMASESA





MITIGACIÓN Y MEDICIÓN CLIMÁTICA

Una de las bases sobre las que construye EMASESA su compromiso ambiental es la mitigación y medición de su impacto sobre el medio ambiente.

En esta línea, anualmente se calcula la huella de carbono y se realiza la comparativa con los datos de años anteriores, valorando los cambios para determinar las actuaciones que han resultado efectivas para reducir las emisiones de GEI y aquellas que necesitan un nuevo enfoque o realizar mayores esfuerzos.

El papel de EMASESA en la adaptación al cambio climático de los entornos urbanos es importante al contar con el agua como herramienta para favorecer su resiliencia climática de forma sostenible. La red de agua urbana que posee posibilita el impulso de soluciones verdes urbanas y sistemas de enfriamiento.

Las apuestas por utilizar fuentes de energía renovables y los esfuerzos por impulsar la movilidad sostenible, llegando a descarbonizar la flota de vehículos, ayudan a

optimar los datos, realizándose inversiones de mejora año a año. La compensación de emisiones es un enfoque que va a permitir a la entidad la neutralidad en carbono. EMASESA está actuando en el desarrollo de soluciones verdes urbanas que permiten, por un lado, fijar CO₂, y por otro, aumentar la resiliencia climática de las ciudades.

EMASESA se encarga del control de la demanda y la detección de estados de emergencia climática articulando, cuando es necesario, planes de actuación por escasez de agua que ayudan a ajustar el consumo. La entidad apuesta por seguir optimizando la recogida de datos que permiten realizar los ajustes de la demanda a la disponibilidad de agua a través de intervenciones de emergencia.

El cálculo de su Huella Hídrica (HH) y su Huella del Agua (HA) permiten a EMASESA obtener información del desempeño ambiental de procesos como la potabilización, distribución y depuración.

#HUELLA DE CARBONO

#HUELLA HÍDRICA Y HUELLA DE AGUA

#SOLUCIONES VERDES URBANAS

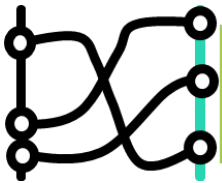
#GESTIÓN DEMANDA DE AGUA

#GESTIÓN DE EMERGENCIA CLIMÁTICA

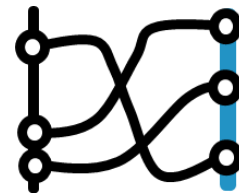
MITIGACIÓN Y MEDICIÓN CLIMÁTICA

ALINEAMIENTOS

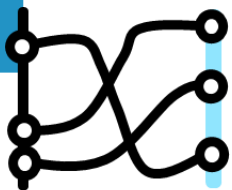
El análisis de indicadores de desempeño ambiental es una prioridad para EMASESA que ayuda a medir el impacto también positivo de la entidad y a la mejora continua.



Plan
EMASESA
2030



GRUPOS DE INTERÉS



OBJETIVOS
DESARROLLO
SOSTENIBLE





CAPITAL NATURAL

La naturaleza provee de servicios que permiten el desarrollo social y económico, son los llamados servicios ecosistémicos. El Capital Natural pretende valorizar estos servicios realizando mediciones que ayuden a compensar el consumo que se realiza. EMASESA realiza estas mediciones con sistemas que contabilizan el capital natural y evalúa los activos naturales con los que interacciona y los servicios ecosistémicos materiales que utiliza. Esto permite cuantificar el impacto y el aprovechamiento que se realiza del capital natural, posibilitando la compensación e incluso realizar esfuerzos para tener impactos positivos aumentando el capital natural. EMASESA desarrolla labores de investigación en la metodología de cálculo de Capital Natural que van a permitir mejorar su desempeño y convertirse en referente para otras entidades.

Se conoce que la importancia de los entornos naturales para el ciclo del agua es elevada porque favorecen la calidad de las aguas superficiales y la recarga de los acuíferos.

Las infraestructuras hidrológicas pueden naturalizarse actuando en la reforestación de riberas y pantanos, pero también resulta interesante crear zonas verdes en los entornos urbanos.

La apuesta por aumentar el capital natural la está abordando EMASESA poniendo en marcha reforestaciones en los espacios acotados por infraestructuras hídricas. Así pantanos, aliviaderos, estaciones de bombeo, cursos fluviales, etc. son restaurados y/o naturalizados para permitir el refugio de la fauna y la conectividad ecológica, favorecer la recarga de los acuíferos y reducir el transporte de sedimentos por la escorrentía superficial hacia los cursos fluviales, entre otras cuestiones.

En entornos urbanos EMASESA trabaja en proyectos de infraestructuras verdes asociadas a la red hídrica, que ayudan a romper las islas de calor urbanas, mejorando la adaptación de estos espacios al cambio climático.

#CÁLCULO DEL CAPITAL NATURAL

#NATURALIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS

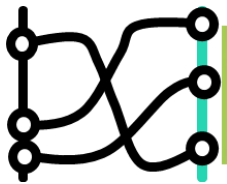
#INFRAESTRUCTURAS VERDES URBANAS



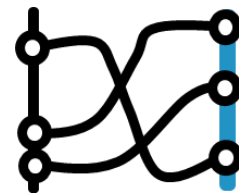
CAPITAL NATURAL

ALINEAMIENTOS

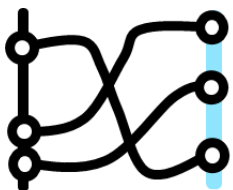
EMASESA aborda el Capital Natural analizando su balance y se esfuerza por contribuir a que este llegue a ser positivo.



Plan
EMASESA
2030



GRUPOS DE INTERÉS



OBJETIVOS
DESARROLLO
SOSTENIBLE





ECONOMÍA CIRCULAR



Para apoyar la transformación de la economía de lineal a circular la gestión del agua debe tender a simular el ciclo natural del agua procurando mejorar su eficiencia, sostenibilidad, reduciendo los residuos generados y fomentando el buen estado de las masas de agua.

EMASESA trabaja día a día en la sensibilización de la población para que realice un uso sostenible del agua, tanto a nivel de consumo como de vertido. Inculcar el cuidado de este recurso valioso ayuda a reducir la carga contaminante del agua que luego tienen que transportar las infraestructuras de saneamiento y debe ser depurada en las EDAR, donde se desarrollan proyectos con aguas regeneradas.

La generación de lodos de depuración se entiende como un reto que se aborda desde los principios de la economía circular. Se apuesta por la innovación e investigación desarrollando procesos que optimicen la transformación de estos lodos, valorizándolos como bioproductos y como biofertilizantes, que pueden ser aplicados para enriquecer suelos, o utilizándolos para la obtención de biogás. Se buscará devolver el agua a la naturaleza con los máximos

niveles de calidad y conseguir el residuo cero, para ello, se realizarán inversiones consiguiendo instalaciones que posibiliten estos objetivos. EMASESA apuesta por las energías renovables para descarbonizar y optimizar la eficiencia energética de etapas como la depuración cuyos consumos son elevados.

Para posibilitar la devolución al medio del agua en las condiciones deseadas el buen estado de la red de saneamiento es otra prioridad, por lo que a todos los esfuerzos que se vienen haciendo se añade la implementación de sistemas innovadores que permitan la captura de flotantes y sólidos que generan impactos en estas conducciones. Estos residuos serán gestionados para su valorización buscando las fórmulas de tratamiento más eficientes.

La firme apuesta por la economía circular se entiende también a la hora de seleccionar proveedores, abordando unos procesos de compra responsable, buscando el uso sostenible de todos los recursos. Se incorpora la separación y valorización de cualquier residuo generado, pero también la minimización de su generación en el ADN de la entidad.

#RESIDUO CERO

#INNOVACIÓN

#COMPRA RESPONSABLE

#SENSIBILIZACIÓN

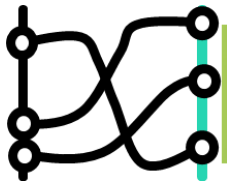
#REFERENTE



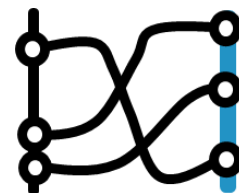
ECONOMÍA CIRCULAR

ALINEAMIENTOS

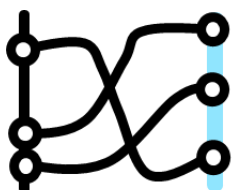
La apuesta por la economía circular tiene vocación de trascender a la entidad buscando convertirse en referente e impulsar la sensibilización y formación de todos los agentes implicados en su actividad.



Plan
EMASESA
2030



GRUPOS DE INTERÉS



OBJETIVOS
DESARROLLO
SOSTENIBLE





CUMPLIMIENTO Y DESEMPEÑO



EMASESA está inmersa en un proceso constante de desarrollo de un buen gobierno en el que implica a toda la organización y a sus grupos de interés. Se trata de un proceso abierto, en mejora continua, que incluye la evaluación constante de las políticas públicas.

Se ha dotado de instrumentos que le permiten asegurar que todo el equipo tiene clara la forma adecuada de proceder y que las decisiones se sustentan con una base sólida de cumplimiento con los compromisos y desempeño adecuado de las obligaciones. Para ello cuenta con un Protocolo de Actuación que permite la prevención y detección de delitos, un Código Ético que establece la normativa interna que rige la entidad, un Canal de Denuncias que permite la comunicación y la autodetección de riesgos y un Plan de Igualdad que impulsa la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en la empresa.

Pero la herramienta más poderosa con la que cuenta EMASESA es la implicación de su

equipo directivo y de sus empleados que participan de forma activa en la configuración de la gobernanza de la entidad y se responsabilizan de su labor diaria.

A todo lo mencionado hay que sumar una herramienta imparcial que refuerza su compromiso con la buena gobernanza, se trata de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento formada por expertos independientes.

EMASESA además alinea su desempeño con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, considerando prioritario contribuir a su consecución, dada la importancia de la labor que desarrolla para muchos de ellos, destacando ODS6 Agua Limpia y Saneamiento y ODS11 Ciudades y Comunidades Sostenibles. A su vez como empresa aborda la conciliación como estrategia de impulso para aportar a la consecución del ODS5 Igualdad de Género.

#CÓDIGO ÉTICO

#CANAL DE DENUNCIAS

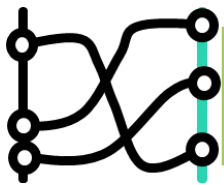
#PLAN DE IGUALDAD

#ALINEAMIENTO CON ODS

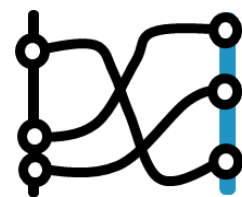
CUMPLIMIENTO Y DESEMPEÑO

ALINEAMIENTOS

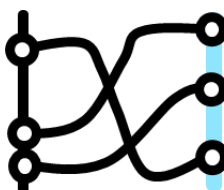
EMASESA trabaja de forma constante para afianzar su buen gobierno, apoyándose en un equipo comprometido y siendo consciente de la responsabilidad de la labor que desarrolla.



Plan
EMASESA
2030



GRUPOS DE INTERÉS



OBJETIVOS
DESARROLLO
SOSTENIBLE





OBSERVATORIO DEL AGUA



La ciudadanía actual está más comprometida, es exigente, participativa, está mejor formada y demanda información veraz sobre la gestión pública. El agua, como recurso básico que puede verse afectado por el cambio climático y como elemento fundamental para la preservación de la biodiversidad, es objeto de análisis e interés para esta nueva ciudadanía. Posibilitar su participación real en la gestión pública del agua se convierte, por tanto, en clave del éxito que va a permitir dar respuesta a los retos presentes y futuros. EMASESA trabaja para testear la sensibilidad de la sociedad y establecer alianzas con ella de forma que se facilite la toma de medidas conjuntas que favorezcan la mejora de las condiciones socioeconómicas y el entorno natural de los territorios de trabajo.

Se considera, por tanto, fundamental activar modelos de gobernanza y gestión participativos, abiertos y transparentes que permitan el diálogo y la búsqueda de espacios de consenso con la sociedad, que impulsen la corresponsabilidad de cara a los

retos que supone la gestión de los recursos hídricos.

Por todo ello, se continúa apostando por el Observatorio del agua como órgano asesor y de participación ciudadana en materia de agua, que permite recopilar toda la ciencia ciudadana y fomentar la construcción de conciencia en la utilización responsable del agua.

A esta herramienta se une, a nivel interno, el proyecto Ágora que va a activar la implicación de todos los profesionales de EMASESA en la importante labor que realiza la entidad, para que ninguna buena idea se pierda, pudiendo aportarla gracias a las mesas de trabajo, y que todos se sientan partícipes de las mejoras que se consigan como equipo. Puesto que, si se quiere conseguir la implicación de la sociedad, se debe empezar por implicar a los propios trabajadores cuya experiencia sin duda es valiosa para establecer estrategias para abordar los retos futuros

#OBSERVATORIO DEL AGUA

#PROYECTO ÁGORA

#CIENCIA CIUDADANA

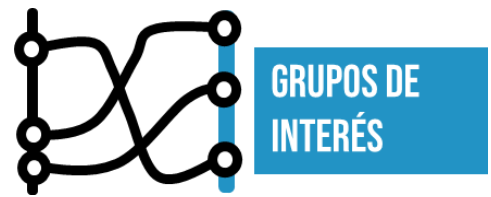
#PARTICIPACIÓN

#IMPLICACIÓN CAPITAL HUMANO

OBSERVATORIO DEL AGUA

ALINEAMIENTOS

La participación de la ciudadanía y de los trabajadores es vital para legitimar la toma de decisiones e incorporar nuevas perspectivas a los procesos de diseño y gobernanza.





DEFENSOR DEL USUARIO

La satisfacción del usuario, siendo el agua un recurso básico, se convierte en una prioridad y también mejorar cada día para ofrecer siempre un servicio de calidad y eficiente que permita optimizar los consumos en función de las necesidades de los usuarios.

EMASESA se encuentra adherida al Sistema Arbitral de Consumo y cuenta con una figura específica que ayuda al empoderamiento de los ciudadanos, se trata del Defensor del Usuario. Es una instancia que permite atender las reclamaciones, consultas y sugerencias que los usuarios y ciudadanos nos hacen llegar, vinculadas con su relación con la empresa y en todos los servicios que EMASESA presta. Se trata de un sistema de

atención al usuario y ciudadano que tiene establecidas condiciones y plazos para la resolución, dado que se activa una vez el usuario ha pasado por el Departamento de Atención al Usuario de EMASESA, sin ser cumplidas sus expectativas respecto al asunto tratado.

El Defensor del Usuario es una figura que permite aumentar el nivel de confianza mutua facilitando el diálogo entre las partes, realizando junto a su función resolutoria, una labor mediadora y de asesoramiento, promoviendo el empoderamiento de los Usuarios y Ciudadanos para que sean centro de la actividad.

#GARANTÍA AL USUARIO

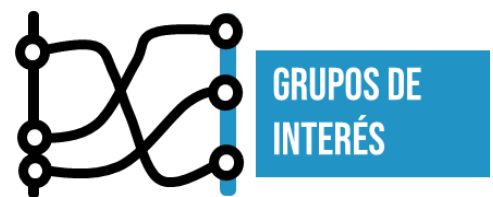
#ARBITRAJE

#MEJORA CONTINUA

DEFENSOR DEL USUARIO

ALINEAMIENTOS

El Defensor del Usuario es una apuesta pionera en el sector andaluz del agua que ayuda a EMASESA a mejorar la calidad de servicio al revisar procesos y procedimientos y proponer mejoras.





COOPERACIÓN

El compromiso de EMASESA con la gestión adecuada del agua trasciende a su ámbito directo de actuación, entendiendo que debe transmitir su experiencia y apoyar a otras entidades y territorios para juntos realizar un uso sostenible de los recursos hídricos.

En esta línea, EMASESA viene desarrollando proyectos en virtud del acuerdo firmado con el Banco Asiático de Desarrollo que buscan apoyar a las ciudades de las regiones de Asia y el Pacífico en distintas materias como la mejora del saneamiento, el tratamiento y depuración de fosas sépticas, y la capacitación de los técnicos encargados de la gestión del agua.

EMASESA tiene en marcha, a su vez, un acuerdo con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) que pretende seguir impulsando la cooperación al desarrollo enmarcada dentro de los objetivos de desarrollo sostenible.

Entre las actividades que contempla este acuerdo se encuentra la transmisión del conocimiento a través de acciones de formación o de asesoramiento. Algunos de los proyectos de cooperación vinculados al acuerdo, son WOP Bolivia "EMAPAV", WOP Honduras "Aguas de la Sierra de Montecillos", entre otros.

A la cooperación internacional hay que sumarle los esfuerzos realizados por la entidad para establecer sinergias con otras empresas y entidades vinculadas a la gestión del agua de ámbito nacional. Es una prioridad para EMASESA mantenerse activa en redes de cooperación nacionales que le permiten poner en marcha colaboraciones, participar de acuerdos y políticas entorno al agua y mejorar su capacidad para aprovechar cualquier oportunidad que le facilite mantener su constante intención de mejora.

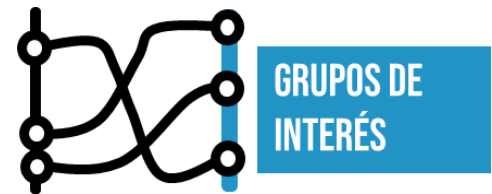
#COOPERACIÓN INTERNACIONAL

**#PARTICIPACIÓN EN REDES Y ASOCIACIONES
NACIONALES**

COOPERACIÓN

ALINEAMIENTOS

EMASESA apuesta por establecer acuerdos y alianzas con otras entidades nacionales e internacionales para trabajar en la mejora de la gestión de los recursos hídricos.





VOLUNTARIADO

El fracaso escolar es un problema importante que afecta a un número considerable de jóvenes en Andalucía. La situación en la que quedan estas personas es de vulnerabilidad social que viene aparejada a la falta de metas.

Desde EMASESA se ha considerado interesante abordar este tema acercando a los jóvenes al trabajo que realiza para plantar una semilla de vocación en ellos. Se muestra a los jóvenes a través de visitas guiadas las instalaciones y el funcionamiento de la empresa desde dentro y de esta forma se les ayuda a descubrir posibles salidas profesionales vinculadas a la gestión del agua que les motiven a continuar formándose.

Hacer posible que la gestión sostenible del agua sea una vocación para los jóvenes que permita evitar el fracaso escolar es una apuesta para EMASESA. Para el desarrollo de este trabajo, de motivar a los jóvenes para prevenir el fracaso escolar, se cuenta con personal de EMASESA que participa de forma voluntaria.

La acción voluntaria del equipo de EMASESA es una constante que se materializa también en otras actuaciones de responsabilidad social como la donación de sangre o la colaboración de la plantilla en las campañas de recogida de alimentos.

#ACOMPañAMIENTO

**#APUESTA POR LA FORMACIÓN PARA COLECTIVOS
EN RIESGO DE EXCLUSIÓN**

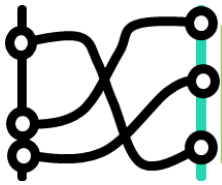
#EQUIPO COMPROMETIDO CON LA JUVENTUD



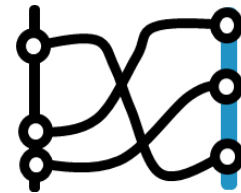
VOLUNTARIADO

ALINEAMIENTOS

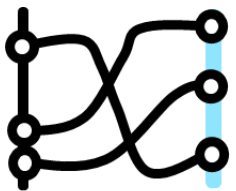
La acción voluntaria del equipo de EMASESA es otra muestra de su compromiso con la sociedad.



Plan
EMASESA
2030



GRUPOS DE INTERÉS



OBJETIVOS
DESARROLLO
SOSTENIBLE





DERECHO HUMANO AL AGUA

EMASESA es consciente de que el agua tiene un valor para las personas que trasciende a cualquier otro bien de consumo, se trata de un recurso de primera necesidad indispensable. Por ello las Naciones Unidas en 2010 reconoce el Derecho Humano al Agua y Saneamiento entendiendo su importancia para poder desarrollar todos los derechos humanos.

Dado el importante papel de EMASESA, para permitir disponer de estos servicios a la ciudadanía, su responsabilidad y compromiso con el Derecho Humano al Agua es elevado. Esto hace que se embarque en proyectos de cooperación internacional que ayudan a proporcionar estos servicios en

países en vías de desarrollo, pero también que se tomen medidas de apoyo a las personas vulnerables en los territorios donde trabaja la entidad.

En esta línea, EMASESA cuenta con Tarifas Sociales dirigidas a personas en situación de exclusión social y ha desarrollado una línea de préstamos para ayudar a adecuar las instalaciones interiores de las viviendas y a la individualización de contadores a personas en situación de vulnerabilidad, vulnerabilidad severa o exclusión social. A estas personas también se les ofrece, en caso necesario, facilidades de pago de la deuda mediante herramientas financieras

#HERRAMIENTAS DE FINANCIACIÓN

#TARIFA 5

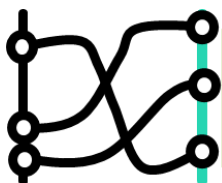
#TARIFA SOCIAL

#APOYO PARA MEJORAS EN INSTALACIONES

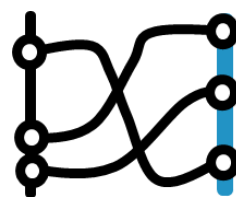
DERECHO HUMANO AL AGUA

ALINEAMIENTOS

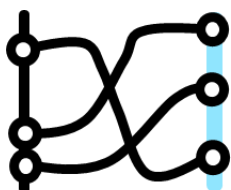
EMASESA trabaja para facilitar el acceso al agua y al saneamiento también a las personas vulnerables o en riesgo de exclusión social.



Plan
EMASESA
2030

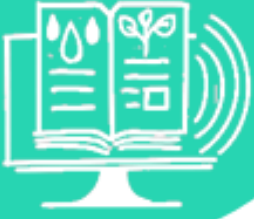


GRUPOS DE INTERÉS



OBJETIVOS
DESARROLLO
SOSTENIBLE





IMPULSO DEL CONOCIMIENTO Y EL EMPLEO

La experiencia atesorada por EMASESA como gestora de los recursos hídricos y garante del derecho al agua le permite generar un conocimiento valioso que puede ayudar a formar a los gestores del futuro. Además, compartir su saber hacer puede servir de inspiración a otras entidades para mejorar la utilización del recurso agua.

En el afán por compartir conocimientos y crear profesionales valiosos para el sector del agua, EMASESA tiene en marcha la Cátedra del Agua en colaboración con la Universidad de Sevilla. Se trata de una formación integrada en el grado de Ingeniería Civil y en el máster en Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos que permite la realización de prácticas.

Otra iniciativa en esta línea es la apuesta por la formación profesional que ayuda a preparar a muchos de los perfiles que necesita el sector del agua. EMASESA se implica en la formación profesional dual, contribuyendo a capacitar a técnicos en redes y estaciones de tratamiento de agua. Pero también apoya la obtención de

certificados de profesionalidad y la formación profesional para el empleo, itinerarios que capacitan a profesionales valiosos en la gestión del ciclo integral del agua y actividades relacionadas. Cuenta con un programa de prácticas que posibilita a los alumnos adquirir una experiencia valiosa para su empleabilidad.

El compromiso con la difusión de conocimiento y el apoyo al empleo hace que EMASESA cuente con instalaciones propias dedicadas a la capacitación de profesionales, el Centro de Formación del Agua. Se trata de un centro especializado en materia de formación y aplicación de nuevas tecnologías en el sector del agua que lleva más de 20 años funcionando.

El esfuerzo por contribuir a la difusión del conocimiento que realiza EMASESA se plasma también en el Centro de Documentación del Agua que atesora para su consulta material relevante sobre el ciclo integral del agua con más de 3.000 ejemplares (libros, informes, revistas, etc

).

#EDUCANDO PROFESIONALES DEL AGUA

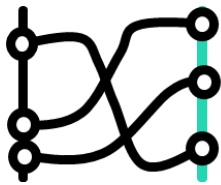
#ATESORANDO Y DIVULGANDO CONOCIMIENTO



IMPULSO DEL CONOCIMIENTO Y EL EMPLEO

ALINEAMIENTOS

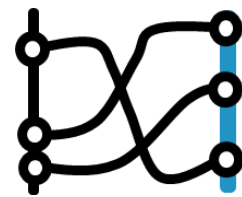
EMASESA asume un compromiso con la transmisión de conocimiento y la capacitación de profesionales valiosos para la gestión sostenible del agua.



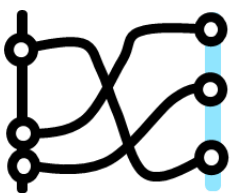
Plan
EMASESA
2030



*Sistema educativo.



GRUPOS DE INTERÉS



OBJETIVOS
DESARROLLO
SOSTENIBLE





EDUCACIÓN AMBIENTAL

El agua es un recurso esencial para la vida, tener la responsabilidad de gestionar este recurso de forma sostenible, supone un reto que EMASESA aborda entendiendo que además debe contribuir a mejorar los conocimientos que le van a permitir a la sociedad participar de forma activa en esta gestión responsable. Por ello, la Educación Ambiental es uno de los pilares que busca sensibilizar y concienciar para que todos mejoremos nuestros hábitos de vida hacia formas más sostenibles y respetuosas con el medio ambiente.

EMASESA va a continuar realizando iniciativas de educación ambiental destinadas a toda la sociedad, mostrando sus instalaciones industriales como las potabilizadoras y las depuradoras y ambientales como el jardín Botánico "El Arboreto" y la estación de Ecología Acuática Alberto I de Mónaco, entre otras sedes. Los escolares como grupo objetivo, son prioritarios al tratarse de los ciudadanos que van a modelar el futuro, por lo que se seguirán desarrollando programas de educación ambiental centrados en el ciclo del agua para trabajar en los centros de formación. Se impulsarán campañas de

comunicación y sensibilización en los municipios para mejorar la sostenibilidad del uso del agua por parte de la ciudadanía.

Los aprendizajes pasados en la experimentación generan conocimientos más profundos, por eso EMASESA apuesta por la metodología "aprender haciendo" mostrando a la ciudadanía la importancia de los ecosistemas entorno a los embalses para mantener la calidad de sus aguas y cómo la renaturalización de espacios ayuda a la recarga de acuíferos y a la reducción de la contaminación de los cursos fluviales. Para ello impulsará la restauración de ecosistemas y espacios degradados contado con la participación ciudadana en acciones de educación ambiental activa.

Pero esta filosofía de acción para la educación ambiental no solo tiene un enfoque hacia el exterior, la entidad también quiere que sus trabajadores tomen conciencia de la importancia de la labor que desarrollan para la sostenibilidad del recurso agua. Para ello, se cuenta con procesos de participación y jornadas que ayudan a implicar a los trabajadores en mejorar la sostenibilidad de la gestión del agua.

#EDUCACIÓN AMBIENTAL CICLO DEL AGUA

#ACCIONES DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

#EDUCANDO A LA CIUDADANÍA DEL FUTURO

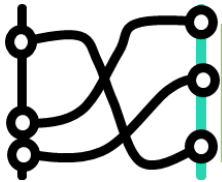
#EMPLEADOS COMPROMETIDOS



EDUCACIÓN AMBIENTAL

ALINEAMIENTOS

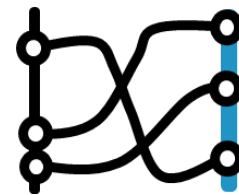
La educación ambiental una herramienta de transformación social en la gestión sostenible del agua para implicar a trabajadores y ciudadanos en la gestión sostenible del recurso agua.



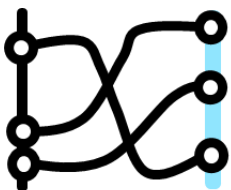
Plan
EMASESA
2030



*Sistema educativo.



GRUPOS DE INTERÉS



OBJETIVOS
DESARROLLO
SOSTENIBLE





CONSERVACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PATRIMONIO



EMASESA, como empresa pública, contribuye en la puesta en valor del Patrimonio Histórico que recibimos del pasado, disfrutamos en el presente y que legaremos al futuro.

El conjunto monumental, Bien de Interés Cultural, del Palacio de los Ponce de León y Convento de los Terceros Franciscanos (Siglos XIV-XVII) y actual sede de EMASESA, los antiguos conjuntos industriales de la Estación de Bombeo de ADUFE (Siglo XIX) y de la Estación de Filtraje de La Algaba (Siglo XX) – incluida recientemente en el Catálogo Periférico del PGOU de Sevilla-, el Pabellón de Mónaco (Siglo XX) o el Cortijo de Miraflores (Siglo XVIII), representan el compromiso de EMASESA con la Tutela del Patrimonio Histórico. Nuestra visión, dentro del ámbito de la Responsabilidad Social, es atender a las necesidades y demandas sobre

el Patrimonio Histórico que preservamos y nos acoge, ya que pretendemos contribuir en su protección e investigación, participamos en su conservación, y difusión a toda la sociedad.

Mediante diversas líneas de actuación, como pueden ser los proyectos de conservación y acciones enfocadas a la dinamización e interpretación, como las visitas guiadas, hacemos del Patrimonio Histórico parte de nuestro activo máspreciado y lo ponemos a disposición de la ciudadanía, para compartir y difundir la historia de la ciudad y de nuestros pueblos íntimamente vinculada a un bien tanpreciado como es el agua.

#PATRIMONIO

#PUESTA EN VALOR PARA LA CIUDADANÍA

#REHABILITACIÓN, CONSERVACIÓN, VALORIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE EDIFICIOS HISTÓRICOS DE NUESTRO TERRITORIO



CONSERVACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PATRIMONIO



ALINEAMIENTOS

El Patrimonio histórico, es más que el lugar que nos acoge y en el que desarrollamos nuestra actividad, es un activo del territorio, que debemos preservar, conservar y difundir a través de la vinculación con el agua como recurso natural.





Con la asistencia técnica de
Cercania Consultores

RESPONSABLES

COMPROMISO CON LAS
PERSONAS Y COMPROMISO
CON LA NATURALEZA

PLAN EMASESA 2030

