

MEMORIA SOSTENIBILIDAD 2016

EMPRESA METROPOLITANA DE ABASTECIMIENTO Y
SANEAMIENTO DE AGUAS DE SEVILLA S.A.

Gestión Pública del Agua



ecoedición  

Tinta sin metales pesados y papeles procedentes de una gestión forestal sostenible

Impacto ambiental	 Agotamiento de recursos fósiles	 Huella de CO₂ carbono
por producto impreso	0,88 kg petróleo eq	2.81 Kg CO ₂ eq
por 100 g de producto	0,08 kg petróleo eq	0,26 Kg CO ₂ eq
% medio de un ciudadano europeo por día	19,37 %	9,13 %



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE
Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

reg. n.º: 2017/114

Más información en
www.ecoedicion.eu



EMASESA 2016



ÍNDICE

1

INTRODUCCIÓN

- 8 Carta del Presidente
- 10 Carta del Consejero Delegado
- 13 La Empresa
- 14 Perfil de la Organización

2

GESTIÓN PÚBLICA SOSTENIBLE

- 18 Misión y Visión
- 21 Estrategia: GPS
- 22 Órganos de Administración
- 24 Matriz de materialidad
- 25 Intereses comunes
- 26 Cadena de Valor
- 27 Valores

AVISO LEGAL

Esta Memoria refleja fielmente las acciones llevadas a cabo por **EMPRESA METROPOLITANA DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO DE AGUAS DE SEVILLA, S.A. (EMASESA)** en los ámbitos corporativo, económico, ambiental y social durante 2016, siendo un objetivo divulgativo y consistente en el compromiso de la compañía con la Sostenibilidad. Esta Memoria no constituye parte de oferta ni compromiso alguno con terceros ni está sujeto a auditorías externas. La información contenida es propiedad de **EMASESA**, no pudiendo ser utilizada sin su consentimiento.

3

VALORES

- 31 Conducta ética e íntegra
- 37 Responsabilidad
- 47 Calidad e Innovación
- 55 Compromiso Social
- 59 Orientación de Servicio hacia las personas
- 65 Colaboración y Participación
- 75 Formación y Divulgación: Compartir Conocimiento

4

COMPROMISOS

- 85 Compromisos
- 86 Reconocimientos
- 87 Estamos en red. Participación en organismos y asociaciones
- 88 Próximos Retos

5

ANEXOS

- 92 Indicadores GRI
- 96 Cuentas de pérdidas y ganancias
- 97 Balance



1

INTRODUCCIÓN

- Carta del Presidente ●
- Carta del Consejero Delegado ●
- La Empresa ●
- Perfil de la Organización ●

CARTA DEL PRESIDENTE

Las Memorias Anuales son una excelente herramienta para pulsar la evolución de una empresa. En ese sentido, **EMASESA** se ha consolidado como una entidad que mejora en su gestión del día a día, que afronta nuevos retos y abarca más ámbitos de actuación, que cumple nuevos objetivos y que cada vez es más cercana a la ciudadanía a la que sirve. Como presidente de **EMASESA**, no puedo sino mostrar mi satisfacción al comprobar que, en todas las encuestas realizadas, el índice de satisfacción de la ciudadanía en relación con esta empresa metropolitana y pública sigue creciendo año tras año, situándose en la actualidad en una calificación muy cercana al 8 sobre 10.

Así, **EMASESA** no sólo está ejecutando de manera más que satisfactoria la labor que tiene encomendada, la gestión del ciclo integral del agua, sino que está

tomando medidas de compromiso con la sociedad en la que está inmersa y con su entorno. Y todo ello a pesar de las dificultades económicas que venimos arrastrando desde hace varios años y teniendo en cuenta que la ciudadanía cada vez exige más a sus gobernantes a la hora de poner solución y dar respuestas a sus demandas y necesidades. Así, se está realizando un esfuerzo inversor muy superior al de años anteriores para incrementar los recursos del programa de ayudas sociales, desde el convencimiento de que el acceso al agua potable es un derecho humano y con el fin de solventar los problemas que, en ese aspecto, tienen aquellas familias que se encuentran en situación de emergencia social.

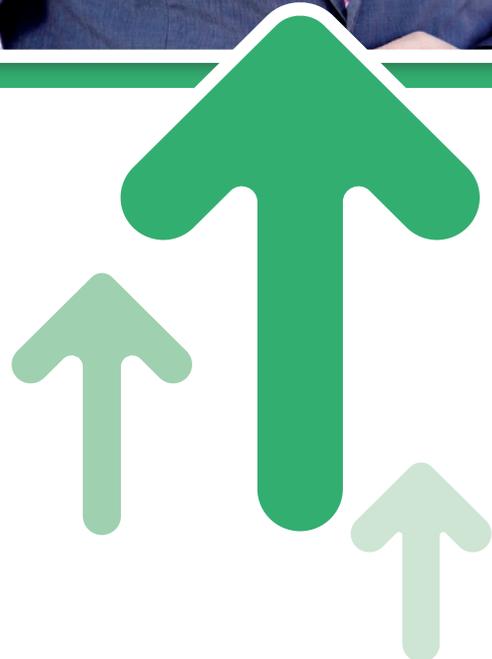
Ese esfuerzo económico también se está volcando en la renovación de redes de abastecimiento y saneamiento, utilizando

01 - INTRODUCCIÓN

materiales más sostenibles y duraderos en el tiempo, garantizando así la solidaridad intergeneracional.

Estas y otras medidas, las cuales se recogen en esta Memoria, son las que hacen de Emasesa una empresa pública líder en su sector y, sobre todo, cercana a los ciudadanos. Nuestro compromiso es seguir volcando nuestros recursos y nuestro esfuerzo en mejorar día a día.

JUAN ESPADAS CEJAS
PRESIDENTE DE EMASESA



CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO

Desde principios del año pasado, en EMASE-SA hemos estado trabajando en el desarrollo de un Plan Estratégico, que hemos denominado GPS (Gestión Pública Sostenible), y que, más allá de un acrónimo, es el navegador que nos está permitiendo avanzar y lograr nuestros objetivos dirigidos a una sociedad mucho más preparada, mucho más comprometida con su entorno y, por lo tanto, mucho más exigente con sus administraciones.

Somos una empresa pública y, por tanto, tenemos la obligación de dar respuesta a las demandas de la sociedad a la que ofrecemos nuestros productos y servicios, y que reivindica

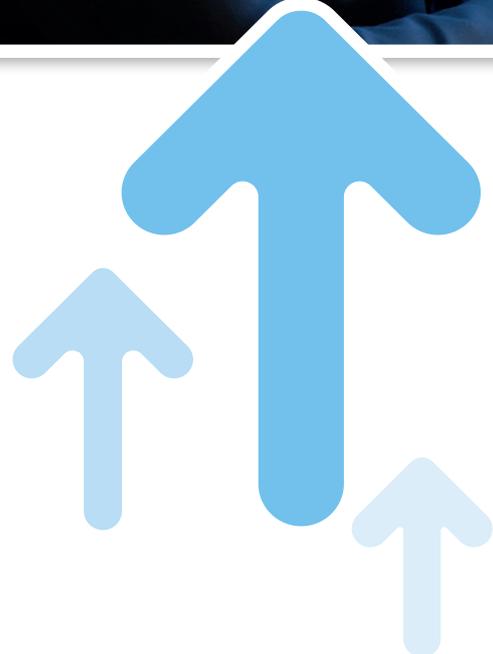
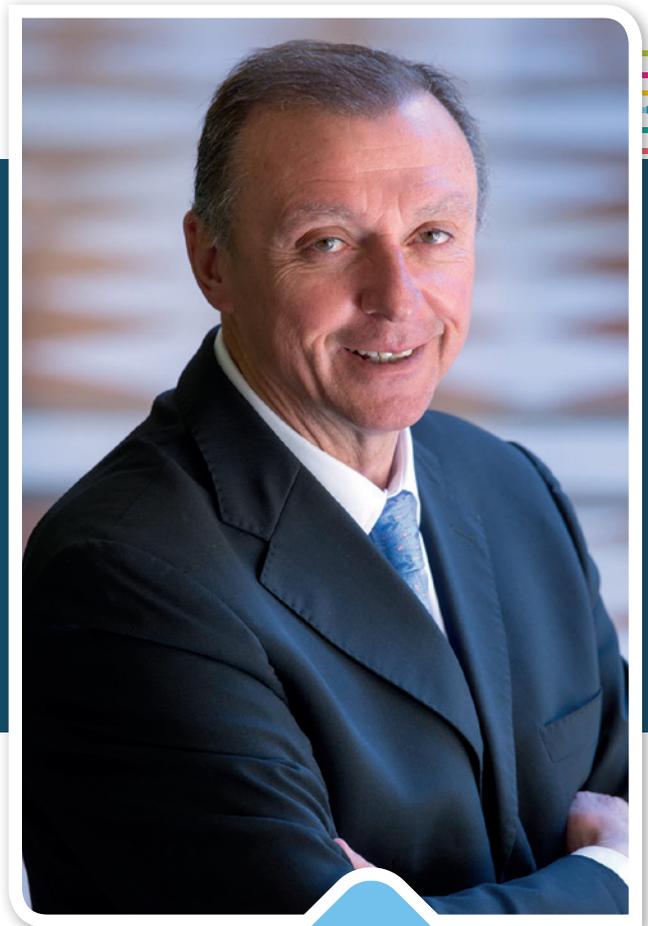
que, desde lo público, se le dé respuesta a sus demandas.

Nuestra Gestión Pública Sostenible marca unos objetivos que tienen que ver, fundamentalmente, con la sostenibilidad ambiental, social y económica; y todo ello, con la implicación y participación de la sociedad en la toma de decisiones. Así, pretendemos satisfacer las necesidades de las generaciones actuales sin afectar la capacidad de las futuras, promoviendo el progreso económico y social, respetando los ecosistemas naturales y la calidad del medio ambiente. Valores como eficiencia, calidad, innovación y compromiso social son nuestra razón de ser.

01 - INTRODUCCIÓN

Esta Memoria recoge las actuaciones enmarcadas en esta nueva línea de trabajo y suponen el punto de partida de un proyecto que, más allá del suministro de agua de calidad a la población, abarca un amplio abanico de ámbitos de actuación con el que pretendemos crecer como empresa pública moderna y de referencia.

JAIME PALOP PIQUERAS
CONSEJERO DELEGADO
DE EMASESA



LA EMPRESA

1974

Somos una compañía que comienza su actividad en el año 1974 y queda constituida como Empresa Metropolitana de Abastecimiento y Saneamiento de Aguas de Sevilla, Sociedad Anónima, en 2007.

Como organización de carácter público, **prestamos servicios relacionados con el Ciclo Integral del Agua**, incluyendo gestión de los embalses de abastecimiento, aducción, potabilización, distribución, saneamiento, depuración y gestión de residuos. En la empresa realizamos el

servicio de abastecimiento directo de agua potable a los municipios de Sevilla, Alcalá de Guadaíra, Alcalá del Río, Camas, Coria del Río, Dos Hermanas, El Garrobo, El Ronquillo, La Puebla del Río, La Rinconada, Mairena del Alcor, y San Juan de Aznalfarache. Abastecemos con agua bruta sin tratar a Guillena, Las Pajanosas y a 26 poblaciones del Aljarafe sevillano. Gestionamos el servicio de saneamiento y depuración de aguas residuales de las poblaciones abastecidas directamente, salvo El Garrobo.



Embalse de Melonares



Esta Memoria atiende a los aspectos de interés común para EMASESA y sus grupos de interés

SOBRE ESTA MEMORIA

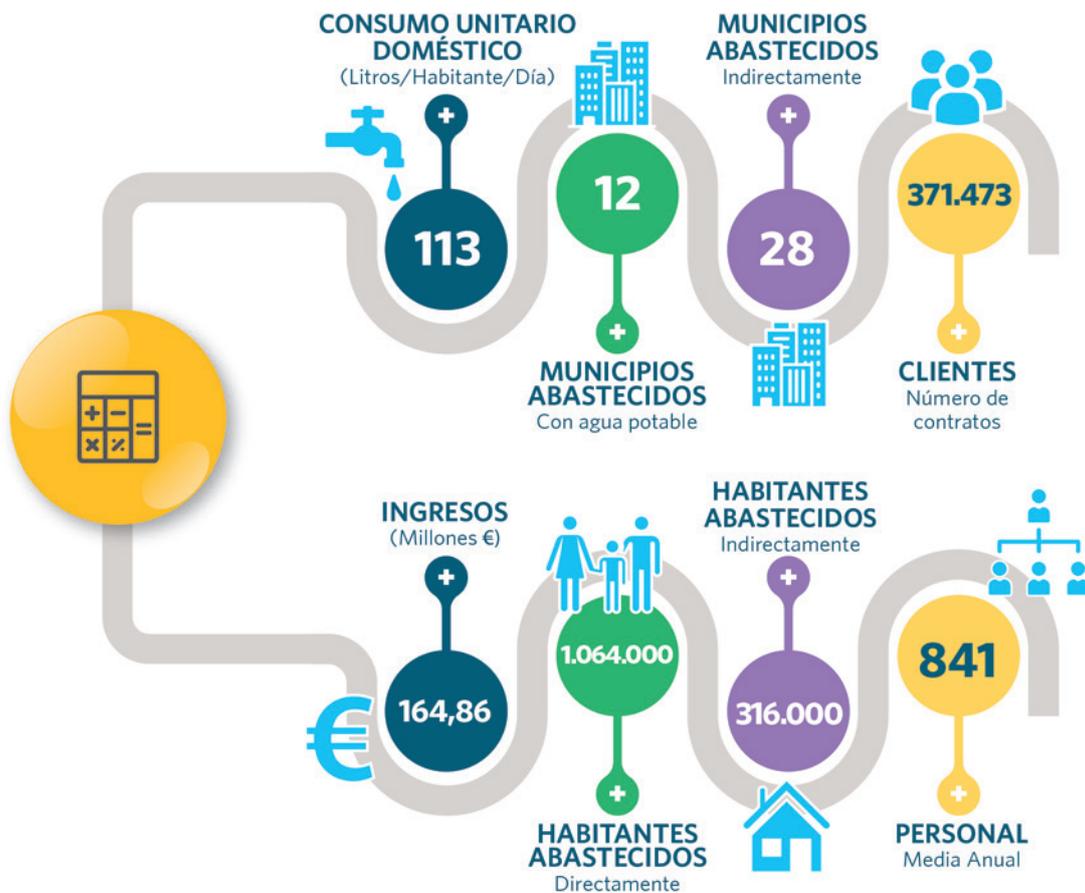
Desde el año 2003, en **EMASESA** venimos demostrando nuestro compromiso y resultados a través de Informes y Memorias de Sostenibilidad. En esta ocasión, como compañía, hemos dado un paso adelante y, además de seguir las directrices del estándar internacional GRI G4 de Global Reporting Initiative (GRI), hemos llevado a cabo un proceso de elaboración de nuestra **Matriz de Materialidad, herramienta que hemos usado para determinar los Aspectos Materiales de EMASESA**, que son aquéllos que, según GRI, "reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés."

Este ejercicio de análisis ha permitido que, para el año 2016, se pueda elaborar una Memoria más simplificada y concreta, atendiendo a esos Aspectos Materiales, que son los que nuestras partes interesadas quieren conocer, y que se han obtenido gracias a su participación en el proceso de realización de la Matriz de Materialidad, y manteniendo siempre el mismo nivel de transparencia. Para ello, hemos ordenado la información a presentar según nuestros Valores y Compromisos, de manera que se puedan conocer los datos sobre acciones y los resultados del ejercicio, así como los avances en la estrategia de la organización. En la web corporativa puede encontrarse información más amplia sobre la actividad de **EMASESA**.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



PRINCIPALES CIFRAS



NOS APASIONA LO QUE HACEMOS

ABASTECIMIENTO



SANEAMIENTO





2

GESTIÓN PÚBLICA SOSTENIBLE

- Misión y Visión ●
- Estrategia: GPS ●
- Órganos de Administración ●
- Matriz de materialidad ●
- Intereses comunes ●
- Cadena de Valor ●
- Valores ●

Misión

En **EMASESA** tenemos una **Misión**, que se define de la siguiente manera:

¿Qué hacemos? Asegurar el suministro de un recurso limitado e indispensable, como es el agua, reconocido como derecho humano.

¿Cómo lo hacemos? Desarrollando una actividad pública y eficiente, en todas las áreas del ciclo integral del agua, para prestar un servicio de calidad a la sociedad y actuando con criterios en la gestión éticos, sostenibles y transparentes.

¿Con quién? Con la implicación y participación tanto de las personas que trabajan en nuestra empresa como de la ciudadanía, proveedores y accionistas de la compañía (partes interesadas).

¿Para qué? Garantizar un uso sostenible de los recursos públicos que disponemos y satisfacer las expectativas de nuestros usuarios y de nuestro entorno social cuyas necesidades son nuestro "motor de cambio"

Construyendo un legado duradero

Visión

Por otro lado nuestra **Visión** de la organización es:

EMASESA quiere ser una empresa pública de referencia y sostenible en el ámbito social, económico y medioambiental

EMASESA quiere ser una empresa pública de referencia y sostenible en el ámbito social, económico y medio ambiental.

- Que apuesta por la mejora continua, en aras de conseguir la excelencia en la gestión del ciclo integral de agua, con la mayor eficiencia y con vocación de servicio público al ciudadano.
- Que considera a las personas que conforman la organización, los ciudadanos, socios, proveedores y demás grupos de interés, sus principales partícipes/colaboradores en este camino.
- Que aspira a ser agente impulsor de conocimientos, conciencia medioambiental e innovación, y que fomenta el aprendizaje mutuo entre las empresas del sector y en nuestra comunidad.
- Que integra las preocupaciones sociales, el valor de la diversidad, la equidad distributiva y la igualdad de oportunidades en su gestión diaria.
- Que genera confianza y credibilidad; que aumenta el bienestar y el progreso compartido, coherente, humano y ético, fundamentado en la legitimidad.



Visita alumnos al Jardín Botánico El Arboreto



ESTRATEGIA: GESTIÓN PÚBLICA SOSTENIBLE

Tradicionalmente, en **EMASESA** hemos venido centrando nuestra actividad en garantizar el abastecimiento y el saneamiento de agua a nuestras poblaciones. Lograr con ellos una mayor calidad de vida de nuestros usuarios era nuestro objetivo. Hoy, la sociedad está más preparada, más comprometida con su entorno y, por lo tanto, es mucho más exigente con sus administraciones.

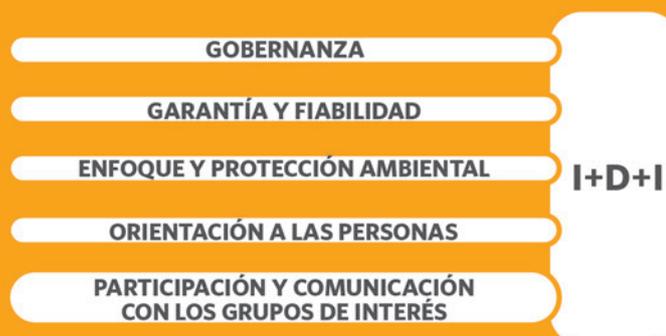
La ciudadanía exige que desde lo público se dé respuesta a sus problemas, máxime hoy en día, cuando la crisis económica ha transformado el mapa social dibujando unos escenarios de desequilibrios y exclusión inéditos desde hacía mucho tiempo. **EMASESA** tiene, por tanto, la obligación de dar respuesta a

las demandas de la sociedad a la que ofrece sus servicios y en la que está inmersa. Es por ello, que necesitamos una nueva visión y misión de empresa, y unas nuevas reglas de juego que seguir desde nuestra compañía.

Así nace el proyecto **GESTIÓN PÚBLICA SOSTENIBLE**, cuyas siglas, GPS, son toda una declaración de intenciones, pues será la brújula que nos permita avanzar para lograr los nuevos objetivos.

Éstos tienen que ver, en primer lugar, con la **sostenibilidad ambiental, social y económica**; y en segundo lugar, con la **implicación de la propia sociedad en la toma de decisiones**.

Este GPS se desglosa en cinco Líneas Estratégicas



Así nace el proyecto **GESTIÓN PÚBLICA SOSTENIBLE**, cuyas siglas, GPS, son toda una declaración de intenciones, pues será la brújula que permita avanzar para lograr los nuevos objetivos

Durante 2016 hemos estado trabajando en definir cada una de las **Líneas Estratégicas**, empezando a dotarlas de contenido y a medir sus resultados.

Esta información, junto con el cumplimiento de cada uno de los objetivos y acciones propuestas, podrá reportarse en el próximo ejercicio, al encontrarse en elaboración.

ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN:

Consejo de Administración

PRESIDENTE	D. Juan Espadas Cejas • Alcalde de Sevilla
VICEPRESIDENTE	D. Joaquín Luis Castillo Sempere • 3 ^{er} Teniente de Alcalde de Sevilla
VOCAL	D. Francisco Toscano Sánchez • Alcalde de Dos Hermanas
VOCAL	D ^a . Ana Isabel Jiménez Contreras • Alcaldesa de Alcalá de Guadaira
VOCAL	D. Francisco J. Fdez. de los Ríos Torres • Alcalde de La Rinconada
VOCAL	D. Rafael Recio Fernández • Alcalde de Camas
VOCAL	D. Modesto González Márquez • Alcalde de Coria del Río
VOCAL	D. Fernando Zamora Ruíz • Alcalde de San Juan de Aznalfarache
VOCAL	D. Ricardo Sánchez Antúnez • Alcalde de Mairena del Alcor
VOCAL	D ^a . Carmen C. Castreño Lucas • 1 ^a Teniente de Alcalde de Sevilla
VOCAL	D. Alberto Fernando Díaz López • Concejal del Grupo Municipal PP Sevilla
VOCAL	D ^a Ángela Lara García • Miembro del Grupo Municipal Participa-Sevilla Sevilla
VOCAL	D. Orencio Martínez Tirado • Miembro del Grupo Municipal Ciudadanos Sevilla
VOCAL	D. Indalecio de la Lastra Valdor • Miembro del Grupo Municipal IU-LV Sevilla
VOCAL	D. Jaime Palop Piqueras • Consejero Delegado de EMASESA
NO CONSEJERO	D. Jesús Bores Sáiz • Secretario del Consejo de Administración
NO CONSEJERO	D. Francisco García Rivero • Vicesecretario del Consejo de Adm.

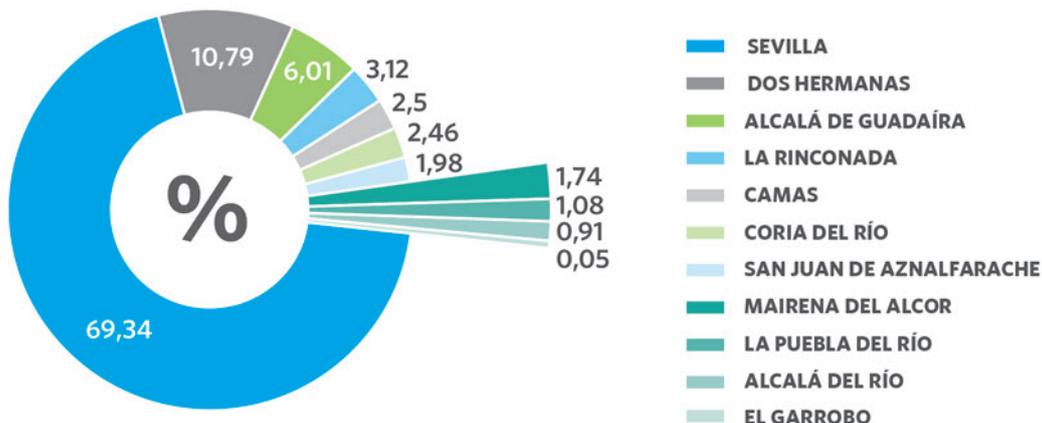
A lo largo de 2016, también ha formado parte del Consejo de Administración D. Antonio Díaz Muñoz (como Director General).

ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN:

Comisión Ejecutiva

PRESIDENTE	D. Juan Espadas Cejas • Alcalde de Sevilla
VICEPRESIDENTE	D. Joaquín Luis Castillo Sempere • 3 ^{er} Teniente de Alcalde de Sevilla
VOCAL	D. Francisco Toscano Sánchez • Alcalde de Dos Hermanas
VOCAL	D ^a . Ana Isabel Jiménez Contreras • Alcaldesa de Alcalá de Guadaira
VOCAL	D. Francisco J. Fdez. de los Ríos Torres • Alcalde de La Rinconada
VOCAL	D ^a . Carmen C. Castreño Lucas • 1 ^a Teniente de Alcalde de Sevilla
VOCAL	D. Jaime Palop Piqueras • Consejero Delegado de EMASESA
NO CONSEJERO	D. Jesús Bores Sáiz • Secretario del Consejo de Administración
NO CONSEJERO	D. Francisco García Rivero • Vicesecretario del Consejo de Adm.

ACCIONARIADO



MATRIZ DE MATERIALIDAD

La **Matriz de Materialidad** es la herramienta que relaciona la influencia en las valoraciones y decisiones de los Grupos de Interés con la importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización. Con ella se obtienen los Aspectos Materiales de una com-

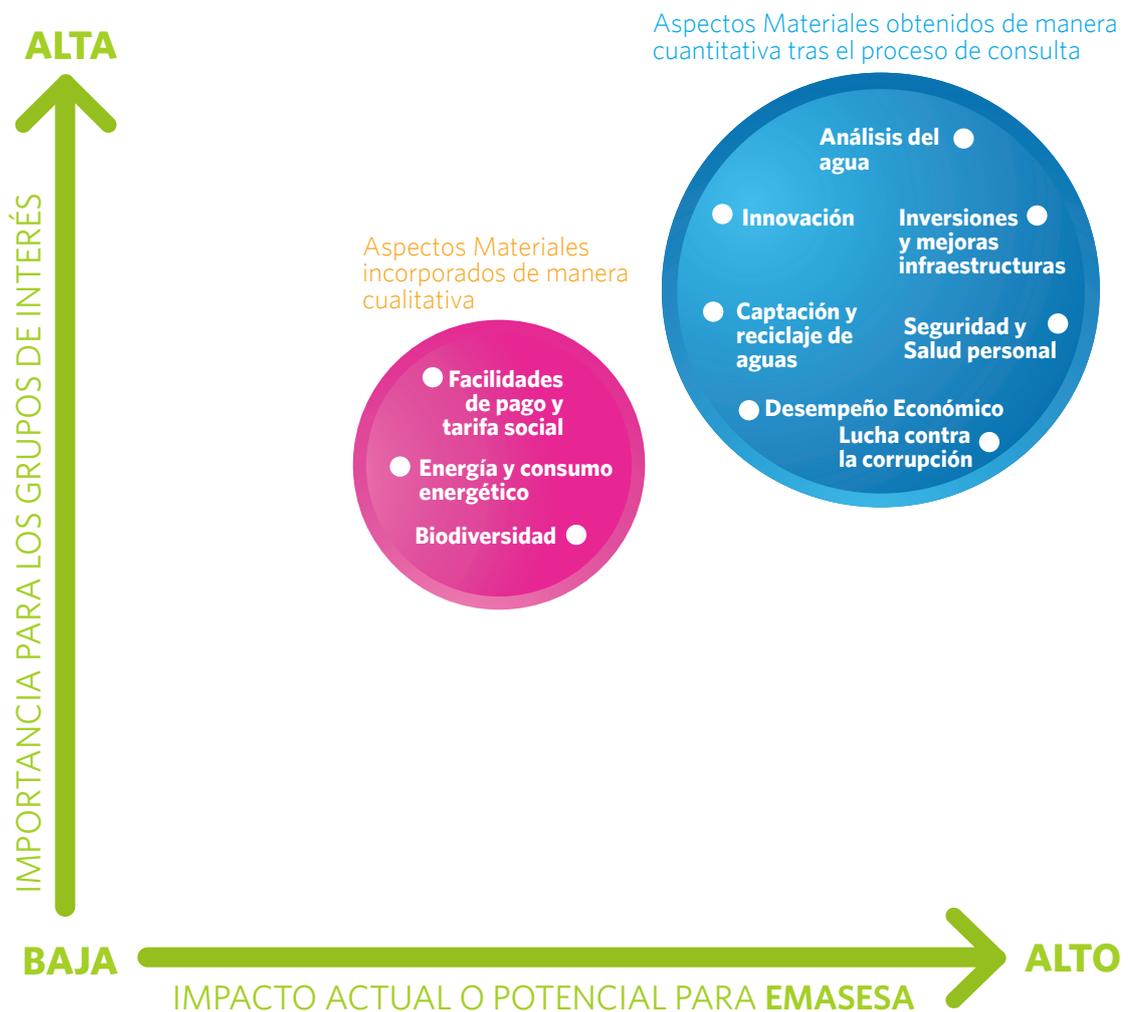
pañía. Nuestra **Matriz de Materialidad** ha sido elaborada siguiendo lo indicado en el estándar GRI-G4, mediante una metodología en la que se han observado en todo momento los Principios de Contexto de Sostenibilidad, Materialidad y Participación de los Grupos de Interés.

El proceso ha incluido las siguientes etapas:



INTERESES COMUNES

Tras este proceso de participación, hemos ordenado los Asuntos Relevantes en la Matriz de Materialidad de **EMASESA**:



De todos los Asuntos Relevantes seleccionados, que son los que aparecen en la Matriz, hemos obtenido los siguientes Aspectos Materiales, ordenados según relevancia, que se definen como aquéllos que reflejan los efectos económicos,

ambientales y sociales significativos de la organización o influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés. Sobre éstos se basa la presente Memoria de Sostenibilidad.

- 1 **Análisis del Agua**
- 2 **Seguridad y Salud del personal**
- 3 **Inversiones y mejoras en las infraestructuras**
- 4 **Desempeño Económico**
- 5 **Innovación**
- 6 **Captación y reciclaje de aguas**
- 7 **Lucha contra la corrupción**
- 8 **Facilidades de pago y tarifa social**
- 9 **Energía y consumo energético**
- 10 **Biodiversidad**

CADENA DE VALOR

Somos una compañía cuya actividad está íntimamente relacionada con el respeto y la protección del medio ambiente, así como con la vocación de servicio a la ciudadanía a la que servimos, propia de una empresa pública;

por tanto, **la influencia que ejercemos sobre nuestro entorno es visible en todo el Ciclo del Agua.**

El mapa de procesos de **EMASESA** es:

Integración de la sostenibilidad en la estrategia. Actuaciones enfocadas a mitigar el impacto ambiental, reducir los riesgos sociales y a generar valor compartido en nuestro entorno



Como empresa pública, hemos llevado a cabo la total integración de la sostenibilidad en nuestra estrategia de negocio, lo que implica que **todas nuestras actuaciones están enfocadas a mitigar el impacto ambiental, reducir los riesgos sociales y a generar valor en nuestro entorno**, tanto para nuestra empresa como para nuestros grupos de interés. En **EMASESA** entendemos la Sostenibilidad como un proyecto abierto y dinámico. Por ello, periódicamente revisamos nuestro

alcance y nuestro nivel de compromiso. Fruto de esta actitud estamos preparando un **Plan de Responsabilidad Social Corporativa** que vendrá a dar respuesta a todas las demandas generadas por la aplicación de los principios de Sostenibilidad en nuestra organización, de forma que toda la información y actuaciones estén reguladas por dicho Plan, y esto facilite la gobernanza, la transparencia y la participación de los grupos de interés en la misma.

VALORES



En **EMASESA** creemos en:

1 CONDUCTA ÉTICA E ÍNTEGRA

Las Personas en **EMASESA** actuamos con integridad moral, transparencia, profesionalidad y respeto a la diversidad, fomentando la igualdad entre las personas.

2 RESPONSABILIDAD

A través del **uso eficiente y sostenible de los recursos**, que forma parte de nuestra razón de ser. Trabajamos con criterios de eficiencia ambiental y económica, generando confianza, seguridad, con voluntad de servicio y legitimidad.

3 CALIDAD E INNOVACIÓN

Impulsando y fomentando proyectos innovadores para dar un servicio de calidad a nuestros ciudadanos cuyas necesidades son nuestro "motor de cambio".

4 COMPROMISO SOCIAL

Nos comprometemos social y culturalmente con la Comunidad y **adaptamos nuestra conducta empresarial a las demandas de la ciudadanía** buscando criterios de equidad y solidaridad.

5 ORIENTACIÓN DE SERVICIO HACIA LAS PERSONAS

Con la implicación y el entusiasmo de las personas que trabajan en nuestra empresa, **fomentamos ideas innovadoras y trabajo en equipo** para lograr un objetivo común.

6 COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Compartiendo información y experiencias con la sociedad y todos los grupos de interés (proveedores, empresas del sector, universidades, socios, administración pública, colectivos, etc.)

7 FORMACIÓN Y DIVULGACIÓN: COMPARTIR CONOCIMIENTO

Como medio de desarrollo profesional interno (personas de nuestra organización) **y externo** (entorno social o comunidad)



3

VALORES

- Conducta ética e íntegra ●
- Responsabilidad ●
- Calidad e Innovación ●
- Compromiso Social ●
- Orientación de Servicio ●
hacia las personas
- Colaboración y Participación ●
- Formación y Divulgación: ●
Compartir Conocimiento



3.1 CONDUCTA ÉTICA E ÍNTEGRA



GOBERNANZA

Mucho antes de que se aprobara la Reforma del Código Penal, en **EMASESA** hemos ido adelantándonos a los requerimientos normativos y de la sociedad para poder disponer de un buen modelo de gestión de riesgos tanto penales como operativos.

Así, ya en 2013 se inició la definición del Mapa de Riesgos que serviría de punto de partida a toda una serie de actuaciones: se pusieron en marcha procedimientos de control y mejora, se constituyó una Comisión de Auditoría y Cumplimiento y se comenzaron a reformular el Código Ético y el Canal de Denuncias.

En 2016 se ha definido el **“Manual de Buen Gobierno y Prevención del Riesgo Penal”** en la compañía, que considera el entorno económico y social de la empresa, y también el entorno normativo con sus particularidades. Este documento determina nuestro Modelo de Gobernanza, que se articula en **cinco pilares básicos**:

1. SENSIBILIZACIÓN

2. PROTOCOLO

3. CÓDIGO ÉTICO

4. CANAL DE DENUNCIAS

5. APOYO E IMPLICACIONES

Pilares que determinan nuestro modelo de gobernanza



Estos Pilares Básicos de nuestro Modelo de Gobernanza se desarrollan a continuación:

1 SENSIBILIZACIÓN

Partiendo de herramientas como mapas de riesgos internos, canales de comunicación con el personal o el desarrollo de adaptaciones de metodología COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), en **EMASESA** hemos puesto en marcha un proceso participativo y de tra-

bajo que ha culminado en la armonización de todas nuestras actuaciones y procedimientos de trabajo hacia un grado de exigencia mayor que el simple cumplimiento normativo. Este proceso participativo ha supuesto una labor de sensibilización de un gran valor para la empresa.

2 PROTOCOLO

Hemos aprobado un **Protocolo de Prevención y Detección de Delitos** sobre el que se asientan todos los requerimientos exigidos tras la reciente

reforma del Código Penal y ha establecido las bases para la identificación y evaluación de los riesgos penales de la compañía.

3 CÓDIGO ÉTICO

Junto con el **Protocolo** hemos creado un **Órgano de Control** del mismo, que actúa como **Comisión de Auditoría y Cumplimiento**, y

hemos establecido un **Régimen Disciplinario** que tipifica conductas y posibles sanciones en nuestra empresa.

4 CANAL DE DENUNCIAS

El **Canal de Denuncias** es una herramienta forjada con un doble objetivo: ser un canal de comunicación para nuestra organización y configurarse como un

sistema de autodetección para la prevención de riesgos. Este Canal se encuentra actualmente en funcionamiento.

5 APOYO E IMPLICACIONES

El apoyo de los órganos de gobierno y la implicación de los agentes de interés es fundamental para el éxito de nuestro Modelo de Gobernanza. Así, **EMASESA** asume que el Manual de Buen Gobierno y Prevención del Riesgo Penal:

- Debe ser un mandato de los Órganos de Gobierno, y para ello busca la participación de los Ayuntamientos, Órgano de Gobierno y Directivos/as.

- Debe contar con los empleados/as de la compañía, por lo que continuamente solicita la implicación de la plantilla, los Directivos/as y los Sindicatos en el mismo.
- Debe plantearse como una política innovadora y participativa, para lo que procura el apoyo y promueve el convencimiento de las Asociaciones de Consumidores, los Proveedores, los Ayuntamientos y la Sociedad en general.

PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DEL DELITO

Dentro de los avances que ha supuesto el Manual de Buen Gobierno, uno de los más significativos ha sido el Protocolo de Prevención y Detección del Delito, uno de los pilares básicos de nuestro Modelo de Gobernanza, y el mayor ejemplo de nuestro compromiso con la ética y la integridad.

En **EMASESA**, con el objeto de garantizar la implantación de dicho Protocolo, hemos dotado al mismo de **recursos económicos** suficientes

para una aplicación correcta y rápida, y hemos impartido **Formación** a todo el personal.

Por su parte, el documento define una batería de controles que sirven para verificar el cumplimiento del Protocolo y la correspondiente prevención del riesgo penal. Estos controles se han ido implementando a lo largo de 2016, por lo que en próximas ediciones de la Memoria de Sostenibilidad se podrán aportar datos sobre su rendimiento.

PASOS DEL CANAL DE DENUNCIA



Protocolo de Prevención y Detección del Delito, garantía de nuestro compromiso con la ética y la integridad

NÚMERO DE CONTROLES
IMPLANTADOS DE
PREVENCIÓN Y DETECCIÓN
DEL DELITO

129

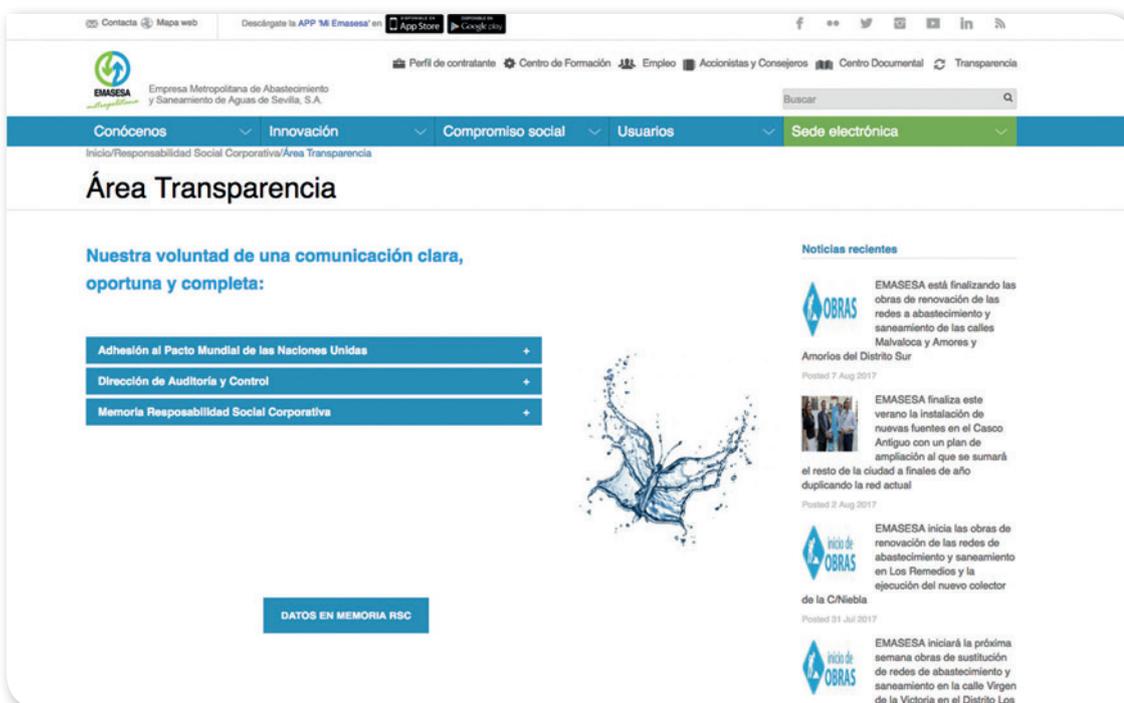
PORTAL DE TRANSPARENCIA

Creación del Ciclo de Experiencias Compartidas con la Sociedad

En la línea marcada por el Manual de Buen Gobierno, y fruto de todo el trabajo vinculado con el mismo, hemos implantado un **Portal de Transparencia** donde publicar toda nuestra información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de nuestra actividad relacionada con

el funcionamiento y control de la actuación pública.

Además, con el objeto de compartir con la sociedad los proyectos que se llevan a cabo, hemos previsto la celebración de diferentes jornadas enmarcadas bajo el título genérico de **“Experiencias Compartidas”**.



Durante 2016 se han celebrado dos:

“Ética, Compromiso y Transparencia”:

Se contó con la perspectiva de sindicatos, empresas privadas y públicas, administradores, juristas y referentes en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial. Además, se presentó de forma práctica, el Protocolo de Prevención y Detección del Delito recién aprobado por **EMASESA**.



“Hacia una Atención más Humana”:

En estas Jornadas Técnicas participaron representantes de Agentes Sociales: Asociaciones Vecinales, Defensor del Pueblo Andaluz y del Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía.



EXPERIENCIAS COMPARTIDAS

Estamos haciendo un gran esfuerzo en el Portal de Transparencia para su mejora continua. La situación de esta actualización la medimos según el número de días de diferencia de la fecha de la información publicada en el Portal, frente a la fecha actual, es decir, que

un dato de 31 de diciembre, consultado a 1 de enero del año siguiente tendrá un desfase de 0 días, y así sucesivamente.

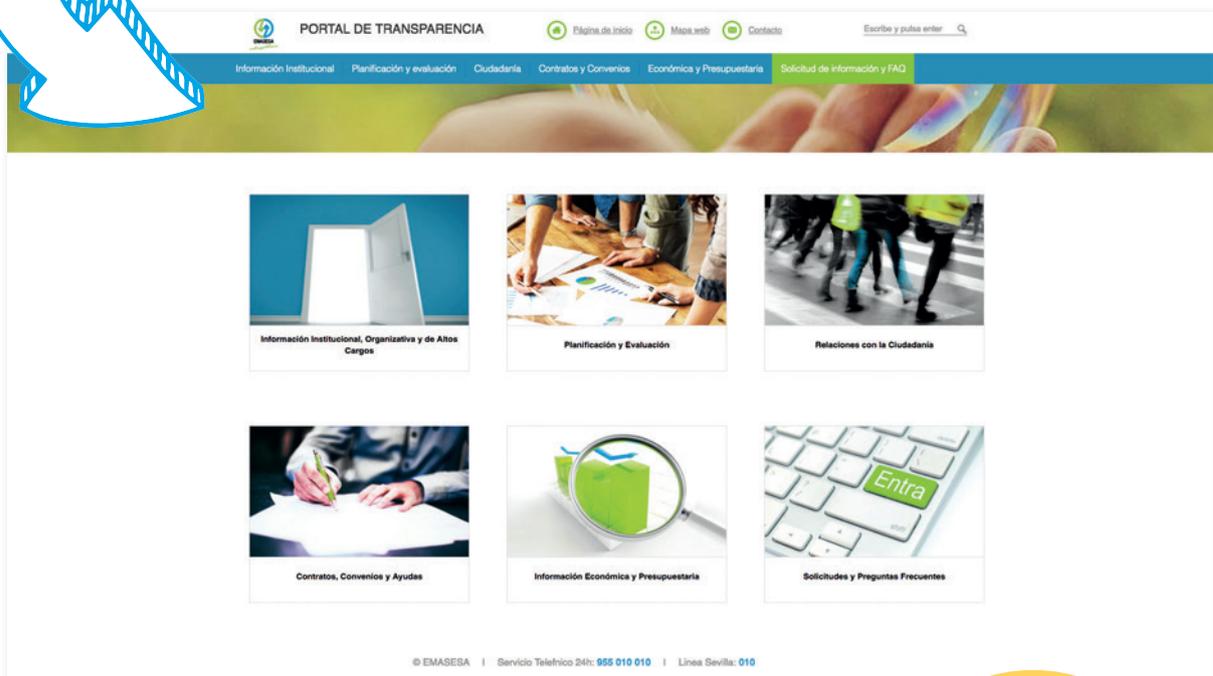
El Portal recoge toda la información establecida. Sin embargo, a fecha del cierre de datos para la presente Memo-

ria, aún no se dispone de la información sobre contratos, convenios y ayudas. Estos datos se subirán al Portal a medida que se disponga de ellos.

Garantizar la transparencia de nuestra actividad relacionada con el funcionamiento y control de la actuación pública



PORTAL DE TRANSPARENCIA



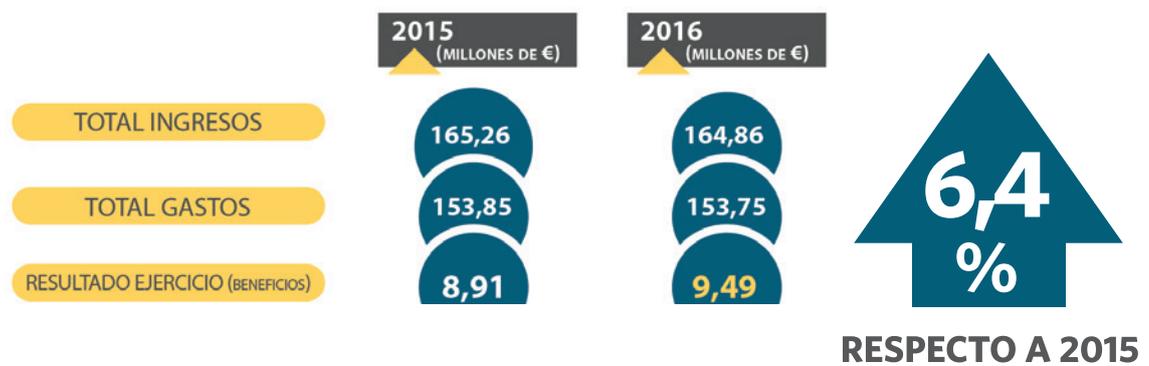
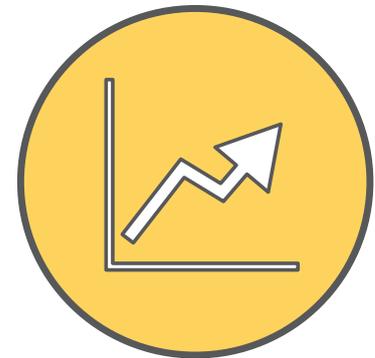
NÚMERO DE DÍAS DE DIFERENCIA

275



3.2 RESPONSABILIDAD

DESEMPEÑO ECONÓMICO



El resultado positivo del ejercicio de explotación es similar al del año anterior, mostrando un incremento como consecuencia del menor coste financiero por menor deuda y tipos de interés. De los resultados económicos se puede destacar:

- Los ingresos han sido superiores en 1 millón de euros al importe previsto.
- Los gastos en servicios exteriores han sido 5 millones de euros más bajos debido a determinados ahorros y actuaciones que se realizarán durante 2017.

- Se ha producido una menor amortización por menor volumen de inversiones.
- Existe un exceso de provisiones por sentencias favorables y otros acuerdos por valor de 1 millón de euros.

No obstante, como compañía pública, en estos resultados se evidencia nuestro compromiso con la sociedad y con las personas a las que prestamos servicios. Así, las características de nuestro desempeño económico quedan reflejadas en otra serie de datos, que ponen en valor la actividad de la organización:

Actuando con integridad

Invirtiendo responsablemente para un crecimiento sostenible



El **Valor Económico Generado** refleja todos los ingresos de la compañía, sin incluir el exceso de provisiones ni subvenciones.

El **Valor Económico Distribuido**, por su lado, supone la suma de: los gastos operativos de la empresa, los sueldos y las prestaciones a los empleados (cotizaciones, aportaciones al plan de pensiones y otras cargas sociales), los pagos a los proveedores de capital, los pagos a administraciones por tributos diversos, y las inversiones en las comunidades. En **EMASESA** consideramos que éste es un indicador que refleja el valor que aportamos como empresa a la sociedad y que, para los ingresos que se generan, supone un dato muy alto.

En el ejercicio 2016, **EMASESA** reinvertió gran parte de los beneficios obtenidos el año anterior (un 63,14%), siguiendo el Plan de Inversión aprobado. Esta decisión se toma una vez se aprueban las cuentas de la empresa, durante el mes de junio, por lo que en el cuadro se muestra el dato aprobado en 2015 que se corresponde a las inversiones ejecutadas en 2016. Esto unido a la actividad de la compañía, supuso un retorno considerable de valor a la sociedad, como lo muestran los empleos indirectos generados.

Así mismo, la empresa posee un desempeño económico controlado, como lo demuestra la cobertura de su gasto, que depende al 100% de los ingresos recibidos, y la baja dependencia de los incentivos recibidos que, en su mayoría, se destinan a nuevas inversiones.

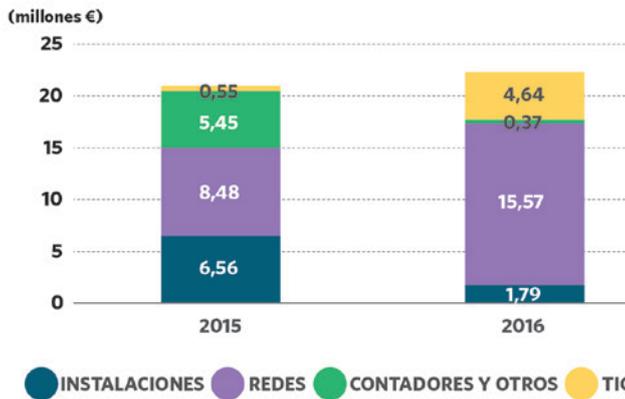


IMPULSANDO LA EXPERIENCIA Y LA INNOVACIÓN

INVERSIONES Y MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS

Las inversiones en instalaciones, redes, contadores y tecnologías de la información realizadas durante

2016 se han elevado a 22,37 millones de euros, siendo este valor un 6,4% superior al de 2015.



6,4%
RESPECTO A 2015

22,37 millones de € en inversiones en infraestructuras

Dentro del Plan de Inversión en **EMASESA**, ponemos especial atención en las mejoras de las infraestructuras que en 2016 han supuesto un total de **56 proyectos**, estudios o informes y **61 obras** en infraestructuras de producción y distribución de agua con el fin de mejorar la eficiencia de la red.

Como ejemplo claro de la mejora de la calidad y sostenibilidad de las actuaciones, destacamos el proyecto efectuado en el Colector de la Avenida República Argentina (Sevilla), donde mediante una sofisticada técnica sin apertura de zanja se ha conseguido reducir el impacto ambiental y las molestias a los vecinos.

Para asegurar la correcta ejecución de las obras **hemos llevado a cabo 2.300 ensayos e inspecciones de control de calidad**. Además, hemos realizado 310 inspecciones técnicas de materiales en obra (soldaduras y recubrimientos, control dimensional de zanjas, ejecución de ferrallas, control dimensional de tubos, etc.).

92%
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE INVERSIÓN



Obras EMASESA - Sevilla

PROTEGIENDO NUESTRO MEDIO AMBIENTE

CAMBIO CLIMÁTICO

La actividad de **EMASESA** está íntimamente ligada a las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) a la atmósfera. Tradicionalmente la minimización de estas emisiones ha sido uno de nuestros principales focos, ya sea a partir de estudios para conocerlas (desde 2009 medimos las emisiones que generamos a la atmósfera), o a través de numerosas acciones de reducción del consumo energético, o bien mediante la apuesta por la producción de energías renovables.

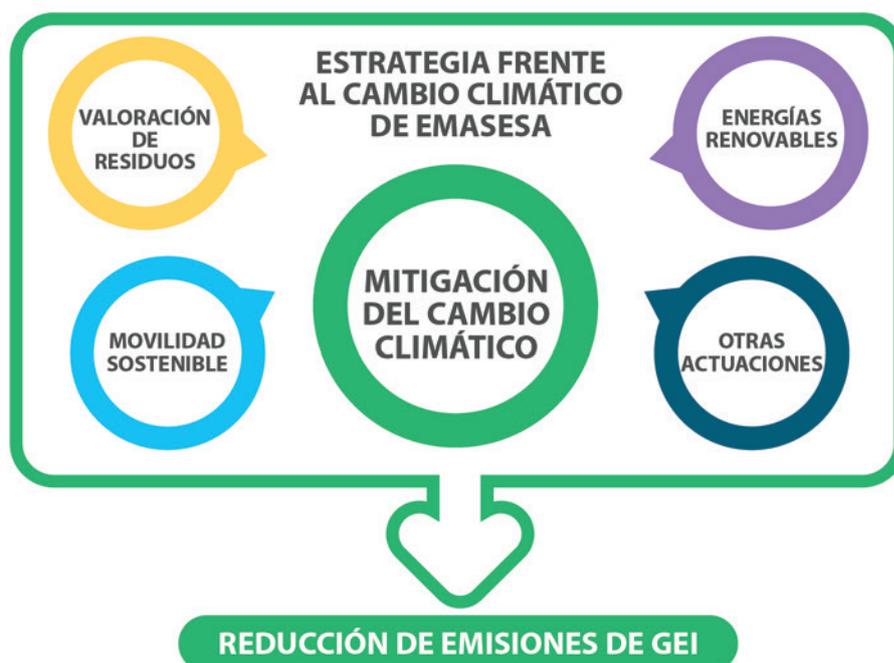
A fecha de publicación de la Memoria aún no han sido validados los datos del ejercicio 2016, por lo que se muestran las emisiones de 2015.

Estamos realizando esfuerzos significativos en la compañía para calcular las emisiones y medir la Huella de Carbono. Todo esto se encuadra en nuestra Estrategia Frente al Cambio Climático, cuyo objetivo es la reducción de

emisiones de Gases de Efecto Invernadero, y que tiene 4 áreas principales de acción, como muestra el siguiente diagrama:

2015
(Tm de CO₂e)

ALCANCE 1: EMISIONES DIRECTAS DE GEI		8.369,24
OXIDACIÓN EN REACTOR BIOLÓGICO		0
COMBUSTIÓN EN ANTORCHA		1,37
COMBUSTIÓN EN CALDERA		28,83
COMBUSTIÓN EN MOTORES DE COGENERACIÓN		2.250,95
ELIMINACIÓN DE NUTRIENTES		126,81
COMPOSTAJE		5.152,02
COMBUSTIÓN MÓVIL		743,71
COMBUSTIÓN FIJA		32,83
COMBUSTIÓN EN CALDERAS PARA ACS		25,19
EMISIONES FUGITIVAS CLIMATIZACIÓN		7,52
ALCANCE 2: EMISIONES INDIRECTAS DE GEI		13.846,43
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA		13.846,43
EMISIONES TOTALES		22.215,67
EMISIONES DE GEI PROCEDENTES DE BIOMASA (NO ADICIONALES A LAS TOTALES)		2.281,15



17 VEHICULOS ELÉCTRICOS

nuevos en la flota para reducir las emisiones

En relación con las "Otras Actuaciones" que contempla nuestra Estrategia Frente al Cambio Climático, en 2016 hemos llevado a cabo las siguientes:

- Elaboración de nuestro Plan de Mitigación.
- Participación en un Proyecto Clima: "Valorización de residuos de alta carga orgánica en EDAR", de la Oficina Española de Cambio Climático.

FLOTA DE VEHÍCULOS

En el área de Movilidad Sostenible, la actuación más relevante del ejercicio 2016 está vinculada con los cambios en la flota de vehículos de **EMASESA**. De esta forma, hemos incorporado coches eléctricos y un sistema de

gestión de flota que nos ha permitido optimizar la misma, lo que ha supuesto unos importantes ahorros energéticos y un significativo aumento de la calidad y eficacia del servicio. Los principales datos de esta actuación son:



Presentación Flota Coches Eléctricos EMASESA

GARANTÍA DE ABASTECIMIENTO

AGUA. SISTEMA DE ABASTECIMIENTO

VOLUMEN ALMACENADO EN EMBALSES	
AÑO	hm ³
2015	501
2016	522



RESPECTO A 2015

ESTADO DE LOS EMBALSES
(% de capacidad máxima a 31/12/2016)



APORTACIONES A EMBALSES (hm³)



Por otro lado, el dato de las aportaciones a embalses está estrechamente ligado a las situaciones de sequía.

Hace referencia al volumen de agua que han recibido nuestros embalses, que depende en gran medida de la pluviometría del año 2016 se ha caracterizado por una pluviometría relativamente alta.

Siguiendo con la captación de aguas, queremos señalar que en 2016 se ha firmado el Convenio de Encomienda de Gestión entre la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir y **EMASESA**, para el uso de las instalaciones de interconexión del embalse de Melonares con el sistema de abastecimiento a Sevilla, lo que ha llevado a su puesta en servicio para el abastecimiento de los municipios.

Respecto a los embalses, en **EMASESA** desarrollamos un **"Programa de vigilancia de los ecosistemas acuáticos destinados al abastecimiento"**, cuya finalidad es contribuir a asegurar la buena calidad del agua en origen. Los embalses constituyen un tipo de ecosistema especialmente dinámico y complejo, de ahí también la importancia del **Sistema de Alerta Temprana**, con observación diaria sobre los cambios de aspecto y otros observables (Vigilancia) y medidores "on line" de parámetros de **interés**.

La producción de agua apta para el consumo, 78,15 hm³ en 2016, se realiza en tres estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP): El Carambolo, El Ronquillo y El Garrobo.



PRODUCIDA
(RESPECTO A 2015)

Aumento del 4,2% de las reservas de agua a finales de 2016 respecto al año anterior



Embalse de El Gergal

GARANTÍA DE CALIDAD

ANÁLISIS DE LAS AGUAS

En 2016 se ha iniciado la mejora de los Planes de Seguridad del Agua, con la creación de grupos de trabajo transversales relacionados con la calidad del agua de consumo, materiales en contacto con el agua y mejora de los índices de calidad.

	Nº ANÁLISIS
SISTEMA GENERAL DE ABASTECIMIENTO	139.816
SISTEMA GENERAL DE SANEAMIENTO	19.005
ESTUDIOS Y CONTROLES ESPECIALES	10.409
TOTALES	169.230

El control de la calidad de las aguas es una de nuestras máximas prioridades. Esto se refleja en el número de análisis que se llevan a cabo, que es superior al establecido por la normativa actual vigente.

Además los resultados de los análisis cumplen en un 99,5% los estándares fijados por el Real Decreto 140/2003, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.



169.230
análisis
realizados.
Garantía de
la calidad del
agua

APOSTAMOS POR UNA ECONOMÍA CIRCULAR

SISTEMA DE DEPURACIÓN

Nuestro sistema dispone de seis estaciones de depuración de aguas residuales (EDAR). El año 2016 se ha caracterizado por una pluviometría alta, lo cual ha afectado a los volúmenes de agua depurada, que ha sido de 95,28 hm³.

Siguiendo la tónica de los últimos años y dentro del objetivo de minimización de residuos, en 2016 hemos alcanzado una producción de lodos total de 60.331 toneladas. Gran parte de ellos se han gestionado por aplicación directa a suelos agrícolas mediante gestor autorizado. El resto, 30.740 toneladas, han sido sometidas a proceso de valorización en planta de compostaje.

El producto resultante, 7.292 toneladas en 2016, queda catalogado como un compost conforme a las normas que regulan su aplicación en agricultura (7.182 toneladas de lodos son compostadas y 110 son compostadas con biomasa) De esta forma se cierra el ciclo urbano del agua, transformando un residuo de difícil gestión en un producto de fácil aplicación en agricultura, jardinería, recuperación de espacios degradados, aplicación en viveros, etc.



El sistema de depuración en nuestra empresa, debido a sus peculiaridades, supone en ciertos casos algunas afecciones a la población cercana a las EDAR, entre las que destacan los olores. Uno de los retos que nos hemos marcado como compañía para el año 2017 está relacionado con acciones para la eliminación de los mismos.



Estación de Depuración de Aguas Residuales Ranilla

RETO CONTINUO

Gestión del Ciclo Integral del Agua

EFICIENCIA EN LA GESTIÓN

La gestión del Ciclo Integral del Agua es un reto continuo, y en **EMASESA** estamos comprometidos

con la eficiencia en todo el proceso, procurando mejorar año a año el servicio que se presta.



RESPECTO A 2015



RESPECTO A 2015



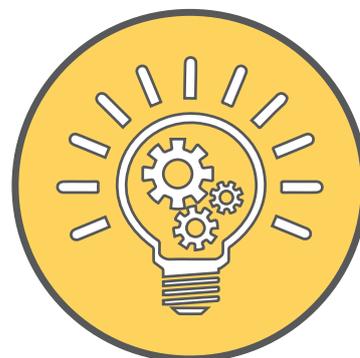
RESPECTO A 2015





Técnica de EMASESA en Laboratorio de Biología Sanitaria

3.3 CALIDAD E INNOVACIÓN



INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN (I+D+i)

El Comité de Innovación es el órgano de gestión y seguimiento de las actividades de I+D+i en **EMASESA**, así como la herramienta para el desarrollo y despliegue de la innovación en el seno de nuestra organización. Formado por 22 personas, técnicos y responsables de procesos con mayor potencial innovador, ha tenido como principal cometido durante el año 2016 la elaboración de una propuesta de Estrategia de I+D+i, y su integración con el Plan Estratégico de **EMASESA** (GPS), que se ha venido desarrollando durante el segundo semestre del año.



Esta Estrategia de Gestión de la I+D+i en **EMASESA** se estructura en 5 líneas de actuación, de las que cada una se despliega en una serie de actividades:

MEJORA EN LOS PROCESOS
DE GESTIÓN DE I+D+i

SOSTENIBILIDAD Y RENTABILIZACIÓN
DE LA I+D+i

FOMENTO DE LA CULTURA
DE LA INNOVACIÓN EN EMASESA

COMUNICACIÓN, POSICIONAMIENTO
Y RELACIONES EXTERNAS

DESARROLLO DE NUEVAS LÍNEAS Y
MECANISMOS DE INNOVACIÓN

I+D+i

CONCURSO DE IDEAS



TU IDEA
compartida
vale más

VII edición

Además, el otro ámbito de definición de la Estrategia consistió en orientar nuestra actividad innovadora a la resolución de nuestras necesidades más acuciantes. Por ello, se llevó a cabo una identificación y priorización de las áreas de mejora, obteniéndose un catálogo de 58 necesidades susceptibles de ser abordadas mediante proyectos o actuaciones innovadoras. Esta labor realizada nos permite, desde un punto de vista interno, la focalización de los esfuerzos, hacia

aquellos aspectos que son considerados prioritarios por la Dirección de **EMASESA**. Desde un punto de vista externo, el hecho de compartir el catálogo de necesidades con Universidades, Centros Tecnológicos, empresas, etc., nos permite también orientar los esfuerzos y las propuestas de estas entidades hacia la resolución de problemáticas de interés para nuestra organización, constituyendo un claro ejemplo de innovación abierta.

En relación con los proyectos de I+D+i, a fecha de 31 de diciembre de 2016 se disponía de:

2 PROYECTOS EN EJECUCIÓN:

- **CERCA2:** Contaminantes emergentes recogidos en cuencas de abastecimiento: evaluación de riesgos y propuesta de medidas aplicables en embalses de consumo humano.
- **ECOWAMER:** Sistema y modelos matemáticos para la gestión eficiente de las lecturas aportadas por un sistema de telelectura de contadores.

2 PROYECTOS FINALIZADOS:

- **VESA:** Valorización energética de subproductos del procesado de la aceituna: optimización del proceso de biometanización conjunta de lodos de EDAR
- **AMICO II:** Sistema de telelectura de contadores. Desarrollo de pruebas piloto.

Así pues, los hitos y cifras más relevantes en este ámbito son los siguientes:



NUEVO MODELO DE I+D+i:

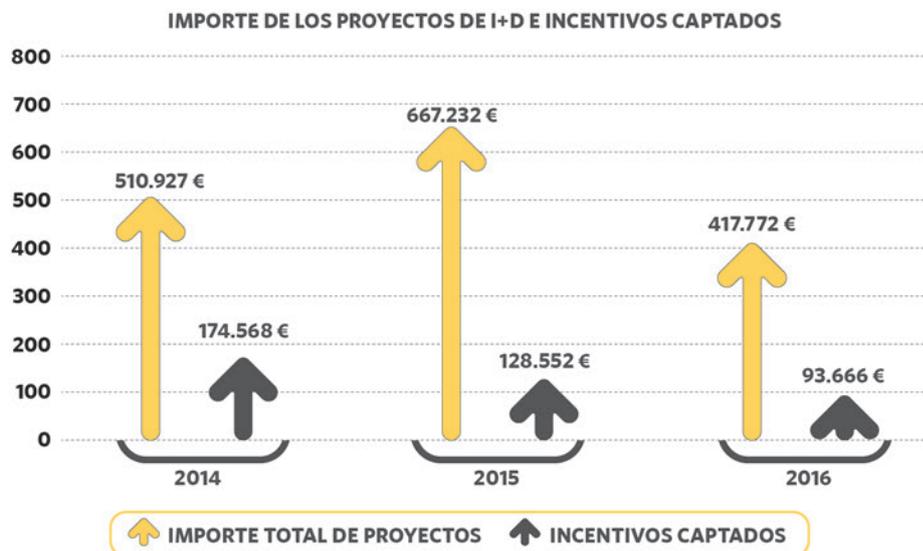
procesos de innovación abierta y concurso de Ideas

En **EMASESA**, mostramos nuestro compromiso e implicación con la Investigación, Diseño e Innovación con estas inversiones, al igual que venimos haciendo estos años atrás. Asociada a la ejecución de los proyectos, se lleva a cabo una gestión de solicitud, obtención y justificación de incentivos procedentes de diferentes entidades autonómicas, nacionales y/o europeas. En el año 2016, los incentivos obtenidos para la ejecución de los proyectos ha sido de 93.666€.

Los cambios de regulación de los incentivos en Andalucía durante 2015 nos han obligado a recurrir a convocatorias de ayudas nacio-

nales e internacionales más competitivas, obteniendo menores tasas de financiación. Además, el logro de incentivos era prioritario para los integrantes de los consorcios formados para cada proyecto, lo cual ha limitado la ejecución de proyectos de I+D+i en este ejercicio.

La obtención de incentivos no es un objetivo prioritario para EMASESA a la hora de poner en marcha proyectos innovadores, pero para muchos socios potenciales es una condición imprescindible, lo cual ha limitado la ejecución de proyectos de I+D+i en este ejercicio.



Laboratorio de Biología Sanitaria de EMASESA

AUTOSUFICIENTE ENERGÉTICA EN 2016: 71%

ENERGÍA Y AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA

Respecto a la utilización y generación de energía durante 2016 se ha continuado mejorando, logrando que seamos aún más autosuficientes, desde el

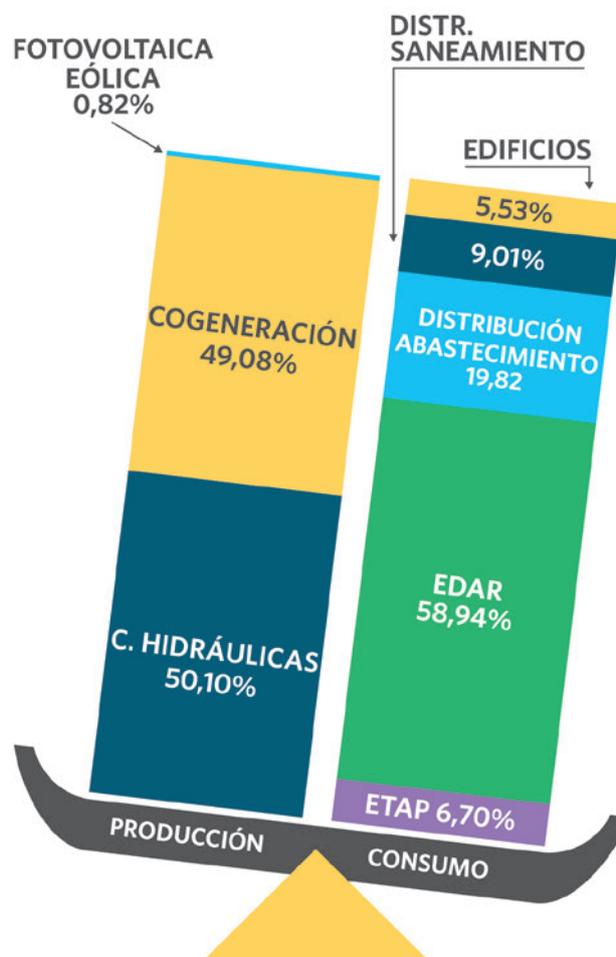
punto de vista energético. Esta autosuficiencia mide la electricidad producida frente a la consumida y en 2016 ha aumentado:

AÑO	AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA
2015	65,45 %
2016	71,35 %



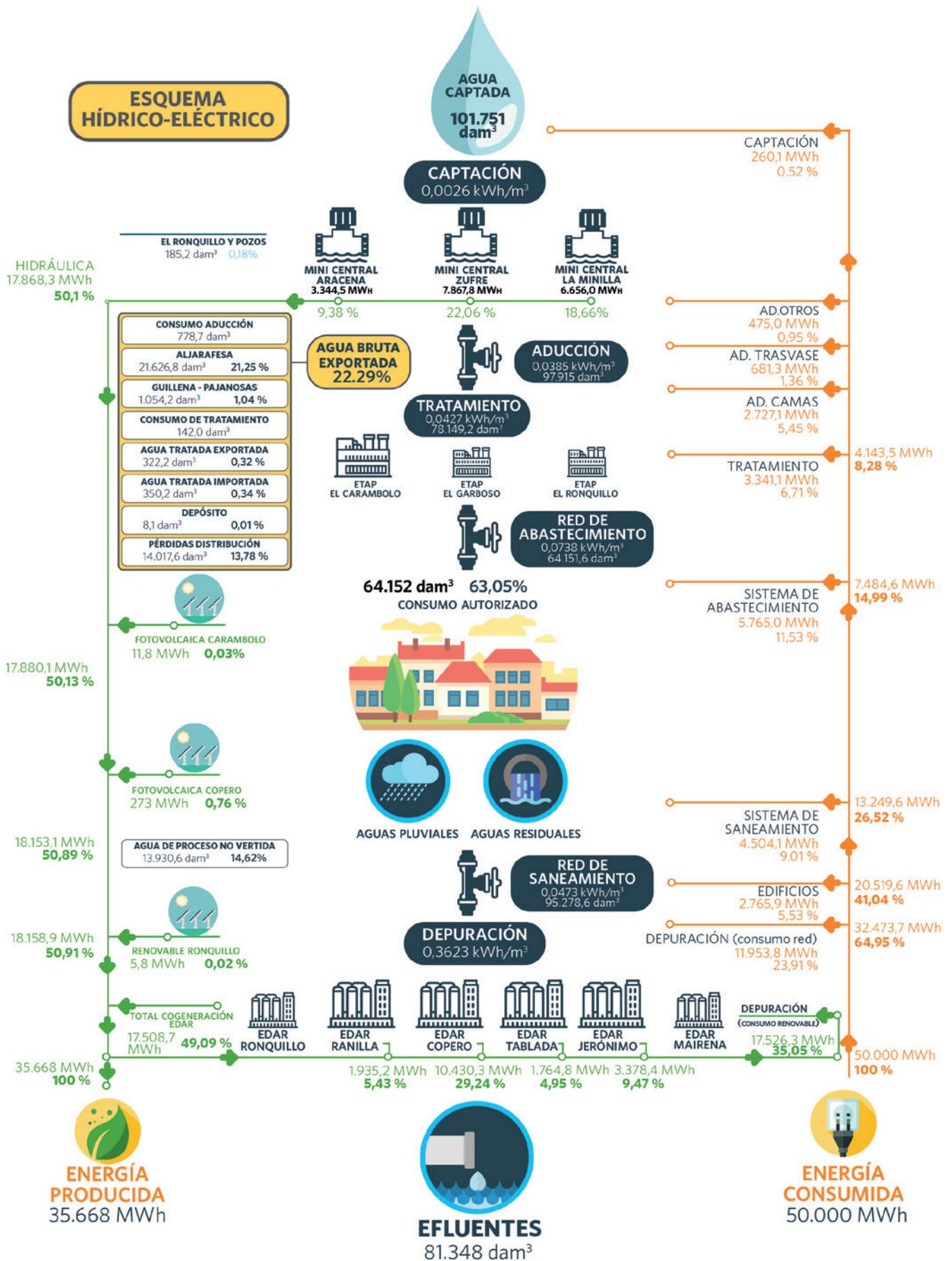
El principal consumo energético es eléctrico, seguido a gran distancia por el combustible utilizado por la flota de vehículos. Se han consumido 50.000 MWh de electricidad, un 4,1% menos que en 2015, y se han generado 35.668 MWh, un 4,5 % más que en 2015. Por su parte, se han utilizado 287.306 litros de combustible.

Respecto al coste de la energía comprada, en la siguiente tabla que refleja el análisis de la energía tomada de la red se puede comprobar que no solamente estamos disminuyendo la energía eléctrica que consumimos procedente de la red, sino también el coste de la misma. Esto se debe a una serie de acciones que se han tomado para reducir nuestros costes fijos



AÑO	ENERGÍA ACTIVA (kWh)	BASE IMPONIBLE total (€)	COSTE (€ por kWh)
2014	35.250.117	4.969.667,78	0,1410
2015	36.461.563	4.886.754,29	0,1340
2016	31.969.976	4.106.055,83	0,1284

03 - VALORES



LA CALIDAD DEL AGUA EN 2016

En 2016 el nivel de calidad del agua en origen ha sido muy estable, con baja turbidez y color, escasa presencia de manganeso y ausencia de otros contaminantes.

Desde **EMASESA** apostamos por dar información a los usuarios de manera periódica sobre la calidad de las aguas suministradas. Para ello, publicamos en la web de manera mensual un informe completo con los parámetros analizados, comparados con los máximos permitidos, siendo siempre los resultados muy favorables. A conti-

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL AGUA SUMINISTRADA. AÑO 2016

NIVELES DE CLORO LIBRE (mg/L)	0,5
UNIDADES DE pH	7,9
TURBIDEZ EN NTU	0,09
DUREZA EN °F	12,1

nuación, se muestran los análisis de la calidad del agua suministrada y su comparación con algunas aguas embotelladas:

Características minerales comparadas con algunas aguas envasadas

PARÁMETROS	UNIDADES	EMASESA	MARCA A	MARCA B	MARCA C
CONDUCTIVIDAD	μS/cm a 20°C	263	530	221	-
CLORUROS	mg/L	13,9	14,3	4,5	7,4
SODIO	mg/L	10,7	6,5	6,0	5,1
SULFATOS	mg/L	31,7	30,7	22,8	21,3
CALCIO	mg/L	31,6	79,3	29,7	59,4
MAGNESIO	mg/L	10,1	23,1	9,4	25,6
BICARBONATOS	mg/L	112	309	-	284
RESIDUO SECO	mg/L	184	-	-	260



Protegiendo
nuestro
medio
ambiente

Técnica de EMASESA en Laboratorio de Biología Sanitaria.

REALIZAMOS UN 129% más de análisis de calidad del agua de lo exigido

Por las características del agua podemos afirmar que el agua suministrada por EMASESA posee una alta calidad

En las tablas se observa que el agua de **EMASESA** (tomada la muestra en la red de distribución) es de una dureza baja, presentando una baja concentración de cal. Observando los valores de Conductividad y Residuo Seco, inferiores a otras aguas envasadas en Andalucía, se puede calificar como de "mineralización débil", y considerando los valores de sodio, como "apta para dietas pobres en sodio".

En general, valores más bajos indican mejor calidad del agua, por lo que a la vista de las características del agua y comparándolas con otras, podemos decir que el agua suministrada por **EMASESA** posee una alta calidad.



Para garantizar estas características de calidad del agua suministrada, llevamos a cabo un ambicioso programa de Análisis de Autocontrol y Análisis Completos Reglamentarios. En 2016 se realizaron un total de 1.179, un valor muy superior a los 911 exigidos por la normativa (en este caso, lo indicado en el Real Decreto 140/2003).

SISTEMAS DE GESTIÓN

Durante el año 2016 se ha mantenido el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (UNE-EN ISO 9001), Ambiental (UNE-EN ISO 14001), Prevención de Riesgos Laborales (OHSAS 18001), I+D+i (UNE 166002) y de los Planes de Seguridad del Agua (ISO 22000), en la práctica totalidad de procesos y centros de trabajo de la Sociedad. También se ha avanzado en la implantación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, bajo la norma ISO 27001.

En estos Sistemas de Gestión se han llevado a cabo auditorías internas en todos los procesos y centros de trabajo en los que están implantados, y auditorías externas por un Organismo oficial



para mantener los Certificados, obteniéndose unos resultados muy positivos.

En 2016 se han superado las auditorías de renovación de los Certificados de los Sistemas de Calidad (4ª renovación) y Ambiental (3ª renovación), y la de seguimiento del Certificado de Prevención de Riesgos Laborales, así como la auditoría de renovación del Certificado de I+D+i.

En cuanto a las Acreditaciones, durante 2016 los Laboratorios de Contadores, de Control de Calidad de Aguas (Agua Potable, Aguas Residuales y Biología Sanitaria), así como la unidad de inspección para Control de Vertidos, han tenido sus respectivas auditorías internas que superaron con éxito. Así mismo, los Laboratorios de Contadores y de Control de Calidad de Aguas superaron sus auditorías externas de seguimiento de sus Acreditaciones como laboratorios de control.

Con estos Sistemas de Gestión implantados, certificados y acreditados por organismos oficiales, se demuestra la calidad de nuestros productos y la confianza en nuestros servicios de usuarios, empleados, accionistas y sociedad.



Apostando por la equidad y la solidaridad social

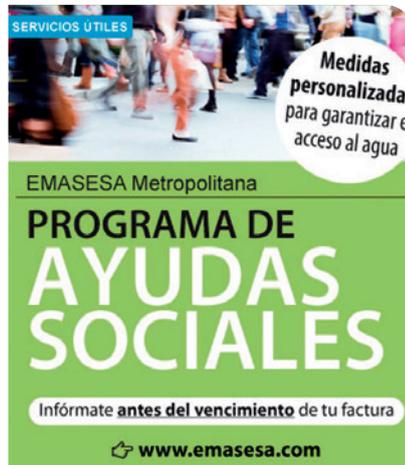
3.4 COMPROMISO SOCIAL



AYUDAS SOCIALES

Con el fin de paliar en la medida de lo posible las consecuencias de la crisis, hemos aprobado un **Programa de Ayudas Sociales** en coordinación con los ayuntamientos, dotado con 1,1 millones de euros, que se concreta en la consolidación y mejora de las medidas que garantizan que ningún usuario se vea privado de agua por no tener capacidad económica para el pago de la factura.

Para ello, este Programa hace especial hincapié en facilitar el trámite en la acreditación necesaria para que las personas usuarias puedan acogerse a las ayudas previstas, tanto en el pago de la factura como para el fraccionamiento de la misma a largo plazo. También se contemplan ayudas para financiar las obras para la individualización de suministros comunitarios o bien para adaptar instalaciones interiores de abastecimiento y saneamiento a la normativa vigente.



Ningún usuario se verá privado de agua por no tener capacidad económica para el pago de la factura

Este programa lo desarrollamos y ejecutamos en colaboración con los Servicios Sociales municipales, quienes nos ayudan a proporcionar medidas personalizadas y adaptadas a la situación particular de cada usuario, buscando la solución más adecuada en cada caso.

	¿EN QUÉ CONSISTE?	¿QUIÉN PUEDE BENEFICIARSE?
PRÉSTAMO SOCIAL: CONDICIONES DE FINANCIACIÓN 10 AÑOS 1% TRIMESTRAL	<ul style="list-style-type: none"> • Pago de facturas. • Individualización de contadores. • Obras de adecuación de instalación interior. 	Usuarios que acrediten su situación de emergencia social o precariedad económica mediante certificado, que a tal efecto expiden los Servicios Municipales
 EMERGENCIA SOCIAL	Fondos destinados a garantizar el acceso a los servicios de agua y de saneamiento a familias que no puedan pagarlo.	

EL AGUA, UN DERECHO HUMANO

	TRAMITADOS 2015	TRAMITADOS 2016	IMPORTE (€) 2015	IMPORTE (€) 2016
PRÉSTAMOS	106	95	98.450	91.090
FONDO DE EMERGENCIA	1.883	10.361	116.570	744.640



En nuestra web existe una sección que permite ampliar la información a usuarios sobre las distintas ayudas sociales a su disposición, así como un apartado que informa y apoya acerca de la individualización de contadores como

el mejor modelo para fomentar el ahorro en el consumo de agua. En este sitio asesoramos sobre las medidas extraordinarias, subvenciones y ayudas que tenemos disponibles, así como sobre los pasos a seguir para solicitarlas.

Salvaguardando la accesibilidad del servicio en riesgo de pobreza o exclusión social

Programas de Ayudas Sociales

SERVICIOS ÚTILES
PROGRAMA DE AYUDAS SOCIALES

El agua potable y saneamiento son indispensables para la vida y la salud, y por tanto fundamentales para la dignidad de toda persona. Las principales causas de falta de acceso a este bien común radican principalmente en la falta de recursos económicos.

Acceder al agua es un Derecho Humano básico, que nos obliga a adoptar un compromiso social y gestionar el servicio de agua y saneamiento en Sevilla y su área metropolitana de una forma ética y con garantía de acceso al agua a toda la ciudadanía, en especial, aplicando los principios de solidaridad con aquellas personas que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social.

Con el fin de proteger este Derecho Humano, EMASESA ha puesto en marcha un amplio programa de medidas sociales para garantizar que no se produzca ningún corte de agua a quien no pueda pagarla.

TIPOS DE AYUDA

Tipo de Ayuda	¿En qué consiste?	¿Quién puede Beneficiarse?	¿Dónde solicitarla?
Fraccionamiento y Aplazamiento - Plazo: 2 años	Servicio personalizado que adapta la forma de pago a las necesidades puntuales de los usuarios. EMASESA permite fraccionar el pago de la factura, y aplazarlo en su totalidad o parcialmente.	Todo usuario que solicite este servicio antes del vencimiento de su factura.	En cualquiera de nuestros puntos de atención al cliente antes del vencimiento de la factura.

EMPLEADOS Y JUBILADOS,

beneficiarios de la Atención Social Interna de EMASESA

ATENCIÓN SOCIAL INTERNA

La atención social la prestamos indistintamente a los empleados y a los jubilados, así como a sus unidades de convivencia, **siendo**

las demandas más atendidas las referentes a pensiones, prestaciones y las administrativas.



Entre estas demandas existen algunas prestaciones que se encuentran reguladas por nuestro Convenio Colectivo:

- Fondo de anticipos especiales.
- Ayudas extraordinarias.
- Ayudas por discapacidad.
- Fondo especial de préstamos de viviendas.
- Ayudas de estudios.
- Tarjeta Sanitaria.

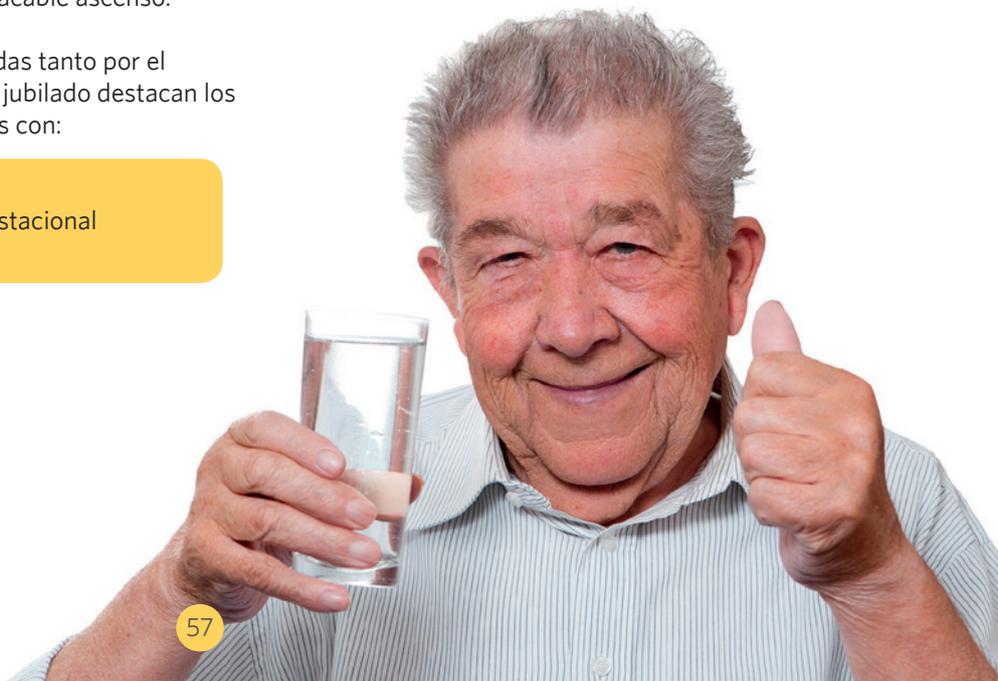
En relación a los datos cuantitativos, hemos atendido 136 demandas más que el pasado ejercicio, lo que supone un destacable ascenso.

De las demandas planteadas tanto por el personal activo como por el jubilado destacan los ascensos de las relacionadas con:

- Discapacidad - Invalidez
- Jubilación/pensión - Prestacional
- Educativa

Así mismo, se ha detectado un descenso generalizado en las demandas de carácter sanitario para ambos colectivos. Se mantienen en valores similares al año anterior las demandas vinculadas con la vivienda y el empleo.

Durante este ejercicio, hemos diseñado e impartido un curso de preparación y consolidación de la situación de jubilación, con asistencia tanto de empleados en situación previa de jubilación como de personas ya jubiladas.





Centro de Control de Operaciones y Planificación de EMASESA

03 - VALORES

Generando un lugar excepcional para el desarrollo profesional

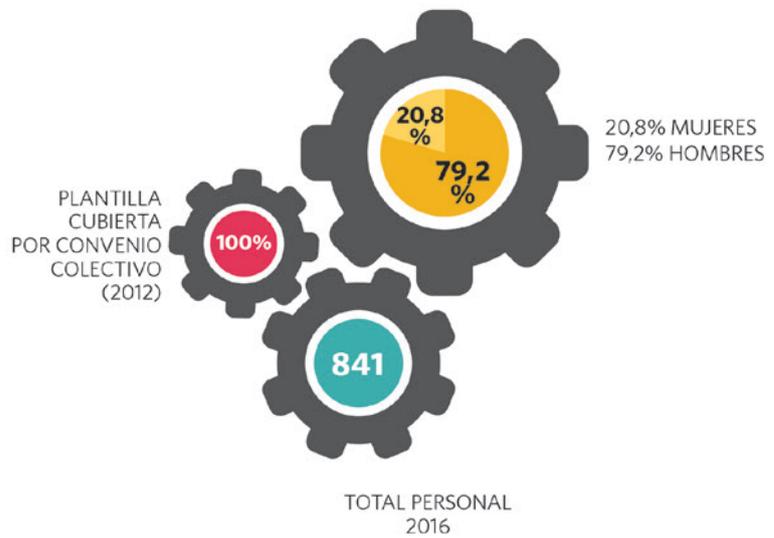
3.5 ORIENTACIÓN DE SERVICIO HACIA LAS PERSONAS



PERSONAS

Las personas son nuestro principal motor de evolución y mejora y a las mismas debemos dedicar todo nuestro interés, esfuerzo y atención.

A pesar de las fuertes limitaciones impuestas por el marco normativo actual, en relación con las políticas de austeridad y contención del gasto público en materia de personal, hemos realizado diversas actuaciones.



	2015	2016
PROMOCIÓN POR CONCURSO INTERNO	37	31
JUBILACIÓN (mayores de 65)	12	14
JUBILACIÓN PARCIAL (mayores de 61)	15	25
CONCURSOS PÚBLICOS	1	2
SOLICITUDES TRASLADO VOLUNTARIO Y CAMBIOS DE TURNO (atendidas /recibidas)	17 / 25	42 / 46

También hemos llegado a acuerdos con las secciones sindicales para cubrir la tasa de reposición de

2016, siguiendo con nuestro compromiso de estabilidad y generación de empleo.



Plantilla de EMASESA

APUESTA POR UNA EMASESA SALUDABLE

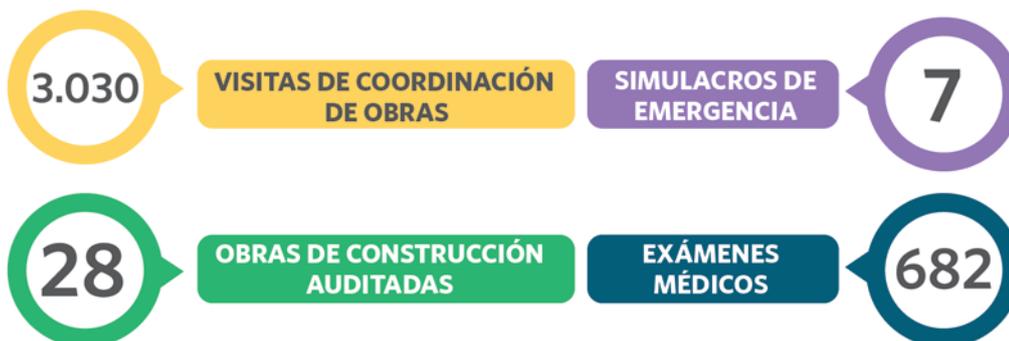
SEGURIDAD Y SALUD

A lo largo de 2016 hemos experimentado una disminución del número de accidentes laborales y hemos realizado la implantación de medidas de choque enfocadas a la reducción de la incidencia de daños relacionados con sobreesfuerzos para disminuir la siniestralidad, siempre con el fin de mejorar lo expuesto en el estándar legal. Estas medidas son:

- **Proyecto Empresa Saludable:** pretende gestionar desde un enfoque integral la salud y considerarla en todas las políticas de nuestra empresa.
- **Diseño de nuevo camión de cuadrilla:** como consecuencia de la implicación del personal y el alto grado de integración de la Prevención, hemos creado un grupo de trabajo que ha diseñado una distribución más ergonómica del camión para llevar la carga. Este diseño ha sido validado por la empresa y hemos adquirido los primeros camiones con esta nueva configuración.
- **Adquisición de equipos "traje seco":** son equipos de alto nivel tecnológico. Los hemos suministrado al personal de la Sección de Diagnóstico y Limpieza de redes de saneamiento para evitar el contacto de los trabajadores con las aguas residuales en las inspecciones de redes que son visitables.
- **Renovación de equipos de detección:** para servicios enterrados como líneas eléctricas, tuberías de gas, telecomunicaciones, etc., estos dispositivos permiten limitar los riesgos cuando se realizan intervenciones en el pavimento.



- **Útil para disminuir el sobreesfuerzo:** un trabajador de la empresa ha diseñado una herramienta, que posteriormente hemos fabricado y distribuido, destinado a reducir el riesgo por sobreesfuerzo y las lesiones musculoesqueléticas durante las operaciones de aperturas de tapas de registros.



SEGURIDAD Y SALUD

están integradas en el conjunto de objetivos y actividades de EMASESA

La Prevención de Riesgos Laborales está absolutamente integrada en el conjunto de objetivos, actividades y decisiones de la empresa. Nuestra prioridad por la Seguridad y Salud ha sido destacada como uno de los puntos fuertes, tras la **Auditoría del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales en 2016**.

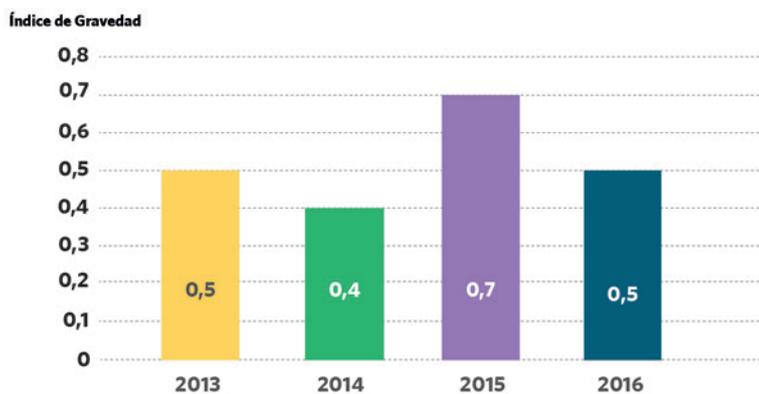
Por su lado, en la planificación de emergencias, continuamente ponemos en práctica la capacidad de los trabajadores y de los medios materiales para la actuación en caso de emergencias. En 2016 hemos realizado simulacros en los siguientes centros de trabajo:

- Estación de Tratamiento de Aguas Potables
- Estación Depuradora de Aguas Residuales de Tablada, Copero y Almacén de Copero
- Oficina de Atención al Usuario de Los Alcores, y Oficina de la calle Arroyo en Sevilla
- Centro de Formación del Agua
- Sede Central de Escuelas Pías



Obras EMASESA - Sevilla

La siguiente tabla muestra los resultados del Índice de Gravedad en EMASESA:



**%
25,7**

**RESPECTO
2015**

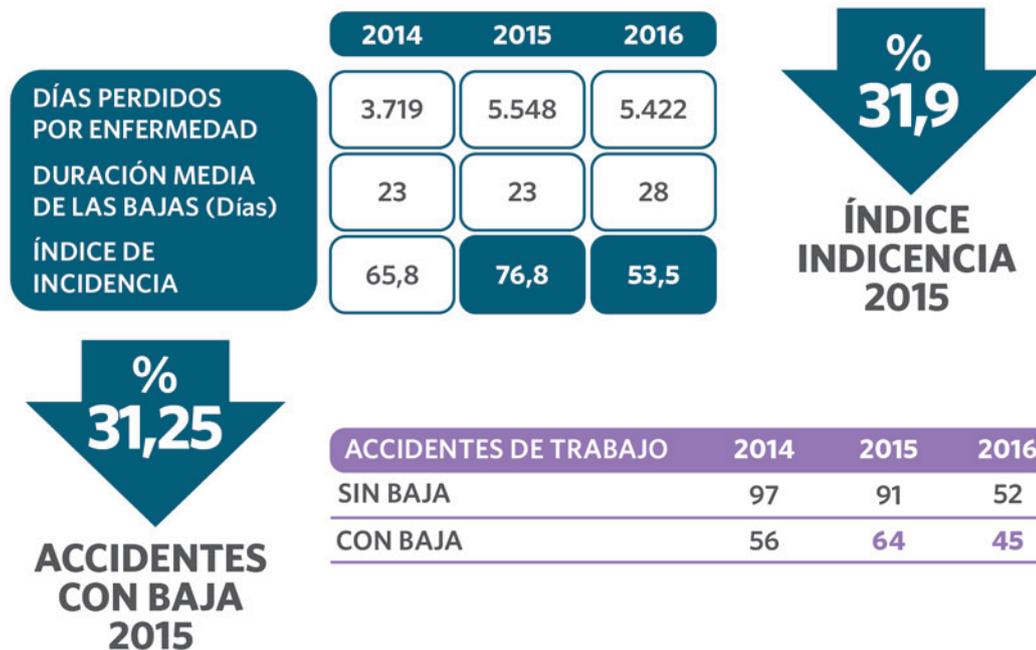
Siendo un gran número de actividades de especial peligrosidad, tales como obras, riesgos biológicos, trabajos eléctricos, espacios confinados, trabajos en altura, etc., podemos destacar

que el **Índice de Gravedad (jornadas no trabajadas por cada mil horas trabajadas)** es bajo. Todos los accidentes que se han producido han sido leves.

SE HAN REDUCIDO UN 31%

los accidentes con baja respecto al año anterior

Otros datos relevantes respecto a la Seguridad y Salud:



Por último, como medio de participación y consulta, se han constituido seis Comités de Seguridad y Salud: Intercentros, Escuelas Pías, Estación de Tratamiento de Agua Potable Carambolo, Centro de Trabajo del Polígono Industrial Carretera Amarilla, Dos Hermanas, Periféricos. En dichas

reuniones se tratan diversos asuntos relevantes en materia de Prevención de Riesgos Laborales, como la siniestralidad, la vigilancia de la salud, las evaluaciones de riesgos, etc., y también se analizan problemas, se proponen mejoras y se buscan soluciones de consenso.

**PREVENCIÓN
SEGURIDAD
SALUD**





Incorporamos a los usuarios en el corazón de todo lo que hacemos

3.6 COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN



RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La relación con los Grupos de Interés es clave para la compañía, y es la base de toda nuestra Estrategia

de Participación y Comunicación. Los Grupos de Interés identificados en **EMASESA** son los siguientes:



ESTRATEGIA DE GESTIÓN BASADA EN UN MODELO PARTICIPATIVO

Toda nuestra actividad gira en torno a estos grupos, lo que se muestra en el Plan estratégico de **EMASESA** orientado hacia la Gestión Pública Sostenible donde hemos detectado como Oportunidades las siguientes:

- Potenciar las relaciones con los Grupos de Interés
- Implementación de políticas sociales

Además, hemos comenzado a diseñar un **“Plan Estratégico para la Gestión del Agua basado en la participación y la evaluación de la política para EMASESA”**, cuyo resultado va a ser el nuevo Modelo Relacional de la empresa, fundamentado

en una metodología participativa e inclusiva para la planificación y la toma de decisiones. Este Plan se va a ir desarrollando los próximos meses en 3 fases diferentes:

- **Fase 1:** Diseño de la Política Estratégica para la gestión del agua en **EMASESA**.
- **Fase 2:** Diseño de la estructura participativa para la planificación, seguimiento y evaluación de la política estratégica de la gestión del agua.
- **Fase 3:** Programa Formativo en Evaluación y Diseño de estrategias, políticas y programas dirigido al personal de **EMASESA**.





**MODELO
PARTICIPATIVO**

INFORMACIÓN ABIERTA

y transparente a la ciudadanía

Este compromiso con los Grupos de Interés se hace patente también en las acciones llevadas a cabo vinculadas con ellos que, durante 2016, han sido las siguientes:

- **Encuestas de Satisfacción de Clientes**
- **Participación de Expertos en los proyectos, como por ejemplo en materia de Drenajes Urbanos Sostenibles**
- **Reuniones para mejora de procesos de Licitación y Adjudicación de obras**
 - Promoviendo la compra pública sostenible y medidas de transparencia, a nivel social y medioambiental. Nuevos pliegos en 2017.
- **Campañas de comunicación**
 - “Por una gestión más humana del agua” es una campaña que transmite la nueva política de empresa de **EMASESA**.
 - “Las toallitas al cubo”, haciendo visible el efecto negativo de arrojar las mismas al inodoro, destacando el impacto ambiental y económico que ello provoca.
- **Participación**
 - Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA)
 - Agwatec (salón sobre agricultura, tecnología del agua y control medioambiental).
 - V Jornadas de la Red Española de Compostaje.
 - Foro de las Ciudades.
 - SMAGUA. Control del agua no registrada.
 - Reuniones con Asociaciones de Consumidores.
 - Participación en diferentes eventos organizados por asociaciones del sector.



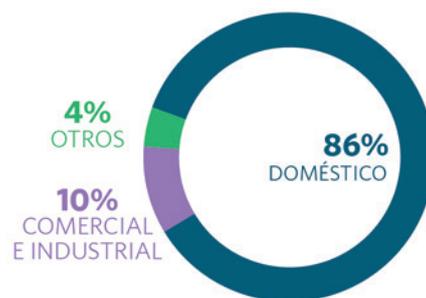
“Por una gestión más humana del agua”

COMUNICAR PARA COMPARTIR E IMPLICAR

USUARIOS

Los usuarios del servicio de abastecimiento y saneamiento de agua siguen constituyendo nuestra razón de ser en **EMASESA**, ya que asumimos

la responsabilidad de prestar un servicio público esencial para la vida, las actividades comerciales e industriales y la vida natural.



CAMPAÑAS DIRIGIDAS A USUARIOS

Durante 2016 hemos realizado varias campañas encaminadas a informar sobre las nuevas medidas implementadas para dar cobertura a situaciones de emergencia social, así como, sobre los servicios desplegados para mejorar y hacer más ágiles y eficientes las relaciones y comunicaciones con nuestros usuarios. Por orden cronológico, las más significativas han sido las siguientes:

- Difusión de la Web Corporativa: **"Conecta con tu agua"**
- Ayudas Sociales: Difusión del **"Programa de Ayudas Sociales"**
- Difusión de los Canales de Atención no presenciales: **"Nuestros Canales de Atención. Elige el tuyo"**
- Actualización de Base de Datos: **"Renueva tus datos y Obtén ventajas"**
- Suscripción a la e-Factura: **"Cámbiate a la e-Factura"**

También en este ejercicio hemos suscrito convenios de colaboración con distintas Asociaciones de



Consumidores y Usuarios, encaminados a la difusión de los cambios y nuevas medidas de ayudas que se introducen en la normativa, la actualización de los datos en los contratos, la individualización de los contadores, y los problemas que afectan a los vertidos en el domicilio, las toallitas y los residuos que no deben arrojarse al inodoro. Con el colectivo de Administradores de Fincas se ha avanzado en la especialización del mismo formándoles en el uso de la sede electrónica y dándoles a conocer otros canales alternativos de atención al cliente.

AUMENTO DE UN 5% de la satisfacción con EMASESA

En 2016 hemos realizado una nueva Encuesta de Satisfacción de Clientes y Usuarios de **EMASESA**. En ella se refleja un aumento significativo del Índice de Satisfacción Global de los usuarios con la empresa, y también es reseñable el resultado de la satisfacción

de los clientes (domésticos, no domésticos y grandes clientes) con las características de la calidad del agua: un 8,10 sobre 10. Las características evaluadas en la Encuesta han sido: Color del agua, Sabor del agua, Olor del agua y Calidad general del agua.



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL CON EMASESA



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS CLIENTES CON LAS CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DEL AGUA DE EMASESA



RESPECTO 2013

También hemos evaluado la satisfacción de los usuarios en los Puntos de Atención al Usuario de **EMASESA**, en oficinas centrales y en las Áreas Territoriales.

Los resultados muestran un aumento generalizado en la satisfacción de los usuarios, a pesar de que el dato de los Puntos de Atención al Cliente se mantiene similar al último evaluado:



SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LAS ÁREAS TERRITORIALES DE EMASESA



SATISFACCIÓN GENERAL POR POBLACIÓN CON PUNTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE EMASESA



RESPECTO 2013



MENOS DE 8 DÍAS

el periodo de pago a proveedores

PROVEEDORES

Los proveedores y contratistas son sometidos a un estricto proceso de evaluación, en base a criterios de calidad, gestión ambiental y de prevención de riesgos laborales. Además, una parte de las licitaciones las hemos realizado utilizando el Sistema de Clasificación

de Proveedores de la Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (SCP-ASA), que permite una gestión integrada, unificada y dinámica de nuestros proveedores, lo que se traduce en una disminución de la carga administrativa.



PERIODO MEDIO DE PAGO A
PROVEEDORES 2016 (Días) (*)



PROVEEDORES DADOS DE ALTA
EN EL SISTEMA SCP-ASA

RESPECTO
2015



(*) En cumplimiento de lo exigido por la ley 15/2010 por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

Otros datos representativos de nuestra relación con los proveedores son:

	2016	2015	2014
Nº DE CONTRATOS	36	31	31
PRESUPUESTO DE LICITACIÓN (€)	12.358.000	22.034.000	49.996.000
IMPORTE MEDIO DE LOS CONTRATOS (€)	343.000	711.000	617.000



PLAN DE INDIVIDUALIZACIÓN: MÁS JUSTO SOCIAL, AMBIENTAL Y ECONÓMICAMENTE

SOCIEDAD

La Individualización de Contadores es un mecanismo de justicia social, ambiental y económica. Durante 2016 se ha continuado atendiendo de forma especializada a comunidades de vecinos que deciden pasar su contrato comunitario a contadores individuales. Se han puesto las bases para prever en la normativa de 2017 mayores ayudas y subvenciones y planificar actuaciones encaminadas a un mayor fomento y accesibilidad a la individualización.

En la actualidad, el parque de contadores totaliza 375.604 unidades, de los cuales 369.748 están instalados para la medición del consumo de agua potable, siendo las restantes de control, de riego o vertido de agua no potable. La antigüedad media del parque es de 4,40 años, con un 97,44 % de contadores electrónicos que permiten realizar una lectura automática no visual desde la fachada en los 148.512 puntos de lectura instalados.



PARQUE TOTAL DE CONTADORES



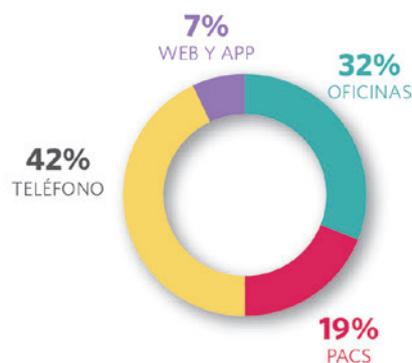
RESPECTO
2015

EMASESA pone a disposición de los usuarios un sistema de atención multicanal, facilitándoles realizar sus gestiones y trámites con comodidad desde cualquier lugar, 24 horas al día 365 días al año. En 2016, se ha comenzado una profunda mejora en los canales virtuales, con el objetivo de hacerlos más accesibles y

atractivos a los usuarios, para así fomentar el uso de los mismos en su propio beneficio y comodidad.

El siguiente cuadro muestra las gestiones totales realizadas y el porcentaje de uso de los diferentes canales de atención.

	2015	2016
GESTIONES TOTALES POR CANAL	292.542	303.408
OFICINAS EMASESA	31 %	32 %
PUNTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (PACS)	20 %	19 %
SERVICIO TELEFÓNICO	43 %	42 %
CANALES VIRTUALES (SEDE Y APP)	6 %	7 %



con la
INDIVIDUALIZACIÓN DE CONTADORES
TODO SON VENTAJAS

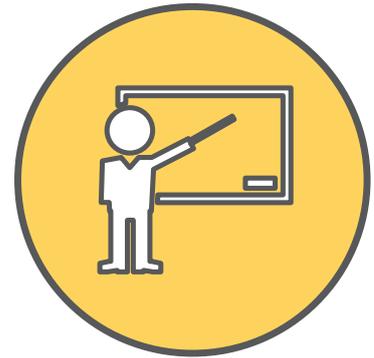
- ✓ Renovación de instalación interior
- ✓ Contrato Individual con EMASESA
- ✓ Mayor control del consumo
- ✓ Adecuación a la normativa vigente
- ✓ Acceso a Bonificaciones y Ayudas Sociales
- ✓ Subvención de parte de la obra
- ✓ Asesoramiento Técnico y Administrativo

y mucho más...



03 - VALORES

Generando conocimiento sobre el ciclo integral del agua y concienciando a la sociedad de su corresponsabilidad en la gestión



3.7 FORMACIÓN Y DIVULGACIÓN: COMPARTIR CONOCIMIENTO

FORMACIÓN

En nuestras instalaciones del Centro de Formación del Agua llevamos a cabo formación interna y abierta. Estas instalaciones, junto con la alta cualificación de los 42 empleados que colaboran como docentes, constituyen un valor diferencial que nos permite la realización de actividades formativas en condiciones muy similares a aquellas en las que el alum-

nado desarrollará sus trabajos profesionales. En total, el Plan de Formación del año 2016 ha contado con una financiación de 93.144€ aportados por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo, también conocida como FUNDAE.

Los datos de nuestra Formación Interna son los siguientes:

	2014	2015	2016
CURSOS	290	344	336
HORAS	3.153	3.537	4.032
SATISFACCIÓN (Escala 1-6)	5,11	5,25	5,31



Por su parte, los datos de nuestra Formación Abierta son:

	CURSOS	HORAS	ASISTENTES	SATISFACCIÓN (Escala 1-6)
FORMACIÓN PROGRAMADA	2	361	54	5,45
FORMACIÓN A MEDIDA	3	35,5	20	5,42
TOTALES	5	396,5	74	5,43

En **EMASESA** también aportamos Formación Externa como contribución activa a la mejora de la sociedad. Hemos llevado a cabo 3 acciones de este tipo de Formación:

- Diseño e implantación de una plataforma e-learning.
- Formación para la integración, dirigida a perfiles más desfavorecidos, facilitando así su integración en el mercado laboral.
- Cátedra del Agua. Es un proyecto formativo puntero sobre el conocimiento del ciclo integral del agua, sobre el que hemos estudiado su implantación durante 2016. Se prevé su comienzo en 2017.



Puesto Interpretación Lenguaje de Signos Oficinas de Atención al Cliente de EMASESA

GRANDES ALIANZAS

Respecto a la **Formación internacional**, en **EMASESA** cooperamos con otras entidades para transferir conocimiento y experiencia mediante proyectos en común. Entre ellos destaca la iniciativa Global Water Operator's Partnership Alliance (GWOPA), originada en el seno del Programa ONU-Hábitat y orientada a promover la cooperación y el intercambio de buenas prácticas entre actores del sector agua y saneamiento.

En **EMASESA** formamos parte de esta alianza y participamos en programas de colaboración en el sudeste de Asia, financiados por el Banco Asiático de Desarrollo. Hemos sido la primera empresa española en formar parte de esta iniciativa, sumando ya cinco proyectos desde 2011.

Durante este año hemos trabajado en el proyecto llamado "WOP Jambi", enfocado en la gestión del saneamiento de agua en ciudades de Indonesia, como

Jambi, y Pekambaru. Tiene como objetivo específico el análisis y ejecución de mejoras en sus actuales sistemas de saneamiento, incluyendo la mejora del tratamiento y la depuración de fosas sépticas.

Concretamente, nuestro trabajo en dicho proyecto ha consistido en determinar el diagnóstico de ambas ciudades en cuanto al sistema de gestión del saneamiento, infraestructuras y nivel tecnológico. Además hemos realizado recomendaciones para la mejora en la operación de las infraestructuras y una planificación de inversiones necesarias para ampliar el nivel de servicio actual.

En noviembre, recibimos la visita de trabajo de los responsables de la gestión de los sistemas de abastecimiento y saneamiento de ambas ciudades y les ofrecimos asesoramiento en las nuevas tecnologías para la mejora del saneamiento y la depuración de sus aguas residuales.



Alumnos en el Aula EMASESA, destinada a favorecer la inserción laboral de jóvenes en el Polígono Sur



Visitas alumnos último curso del Grado en Ingeniería Civil de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Sevilla al Depósito y Estación de bombeo Hipódromo en Dos Hermanas

LA FORMACIÓN

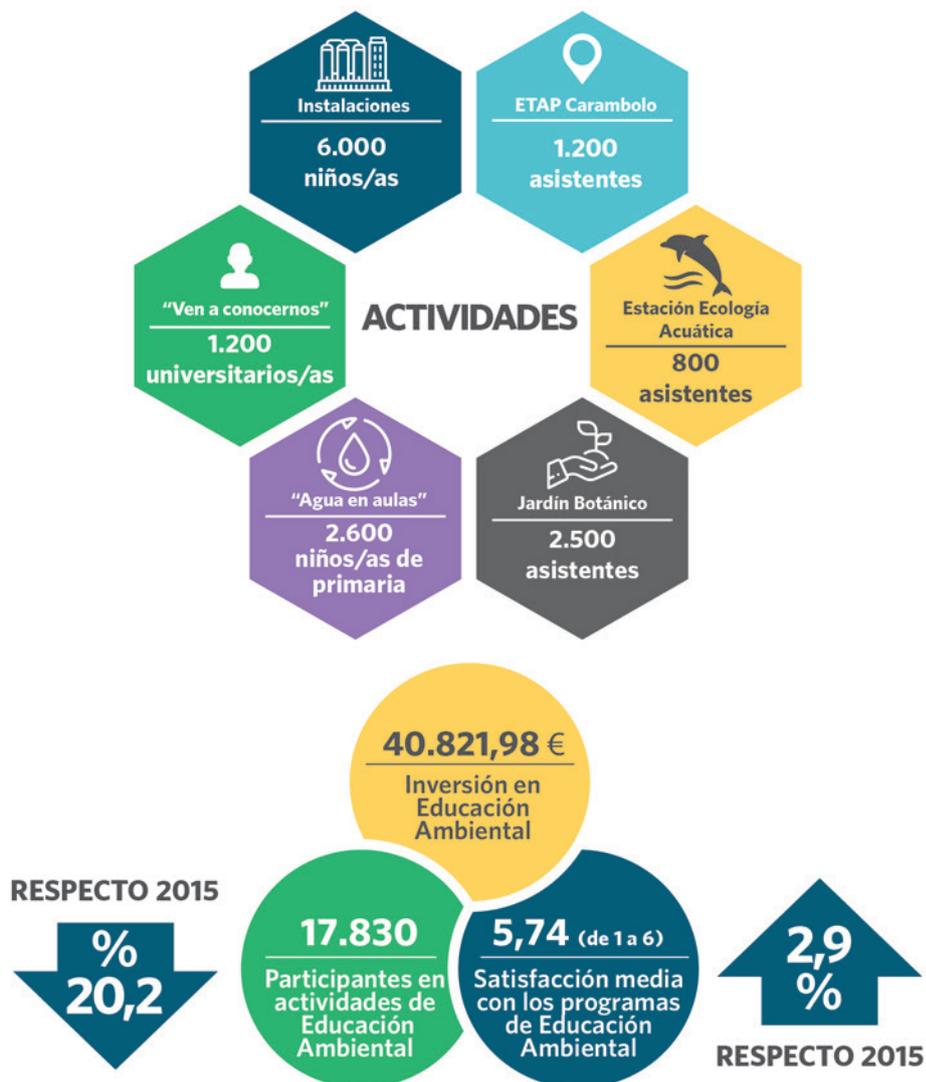
es la mejor manera de cambiar los hábitos para la mejora del medio ambiente

EDUCACIÓN AMBIENTAL

Desde **EMASESA** se está haciendo un esfuerzo por difundir a las personas nuevas bases de pensamientos y conductas sobre nuestro entorno, enfocando esto como una eficaz herramienta en la prevención y resolución de conflictos ambientales, y habiendo constatado ya un cambio de actitudes y hábitos que repercuten directamente en la mejora del medio ambiente, sin detrimento del desarrollo económico y el bienestar social. Los datos del programa de Educación Ambiental son los siguientes:



Jornada Gestión de Residuos de Depuración

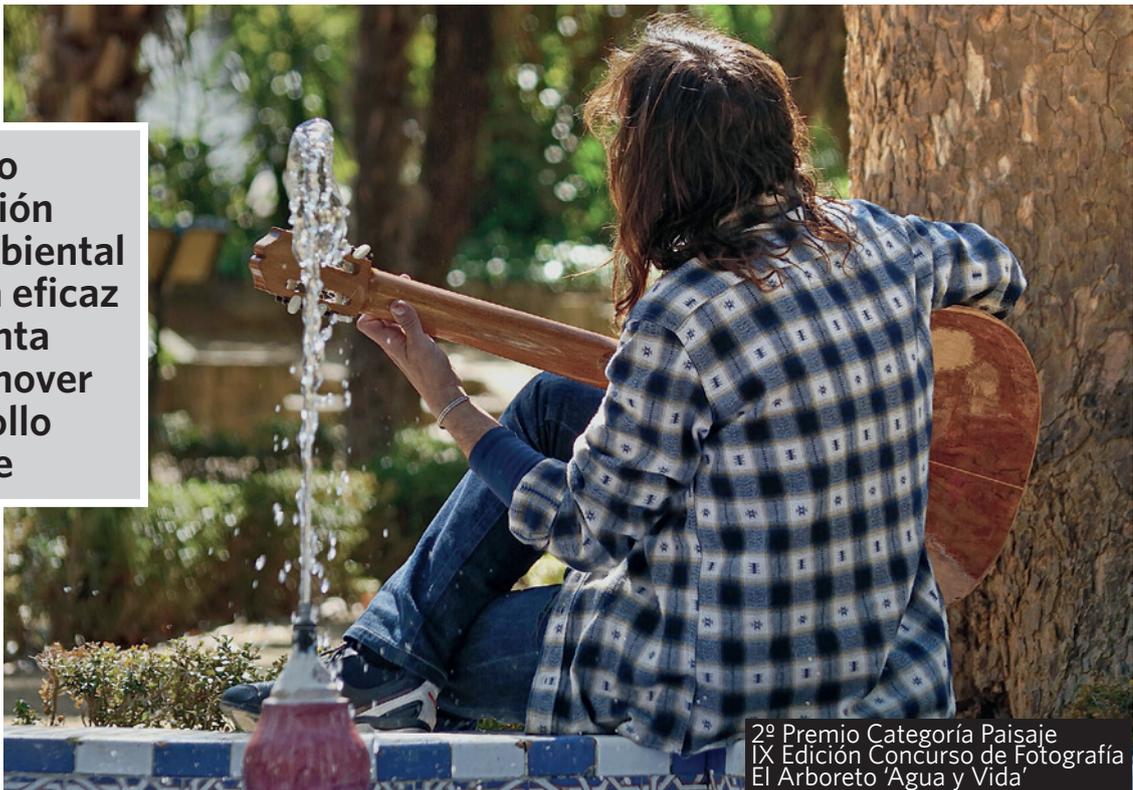


CULTURA Y PARTICIPACIÓN: VALORES DE NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



Visitas al Jardín Botánico El Arboreto

Enfocando la Educación Medioambiental como una eficaz herramienta para promover el desarrollo sostenible



2º Premio Categoría Paisaje IX Edición Concurso de Fotografía El Arboreto 'Agua y Vida'

PROGRAMAS DE VISITAS. ABRIMOS LAS PUERTAS

ACTUACIONES DE CARÁCTER CULTURA Y DE PARTICIPACIÓN

En **EMASESA** hacemos una considerable apuesta por la cultura, especialmente vinculada con el Ciclo

Integral del Agua. En 2016 hemos llevado a cabo una serie de eventos de este tipo:

4 ACTIVIDADES CULTURALES REALIZADAS



CERTAMEN ESCOLAR DE CUENTOS



CERTAMEN LITERARIO DEL AGUA



CONCURSO DE FOTOGRAFÍA



NOCHE EN BLANCO

600

PARTICIPANTES EN
ACTIVIDADES CULTURALES

425

PARTICIPANTES EN
VISITAS GUIADAS

Así mismo, durante todo el año se realizan visitas guiadas de carácter cultural al conjunto monumental del Palacio Ponce de León y Convento de los Terceros Franciscanos, sede central de **EMASESA**.



Claustro Principal del Convento de los Terceros

MÁS DE 3.000 VOLÚMENES SOBRE AGUA Y MEDIO AMBIENTE. FONDO DOCUMENTAL

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DEL AGUA

El Centro es de acceso libre con cita previa, está especializado en el ciclo integral del agua y forma parte de la Red Idea de Centros de Documentación y Bibliotecas Especializadas de Andalucía. Sus fondos documentales están formados por unos 3.000 volú-

menes entre libros y colecciones de revistas técnicas sobre agua y medio ambiente. Presta servicios de información especializada, consulta en sala y préstamo de documentación, y dispone de un espacio propio en la web corporativa.

91

**USUARIOS/AS
ATENDIDOS**

244

**FONDOS
INCORPORADOS
AL CATÁLOGO**

148

**SOLICITUDES DE
INFORMACIÓN,
CONSULTAS
Y PRÉSTAMOS DE
DOCUMENTACIÓN
ATENDIDA**







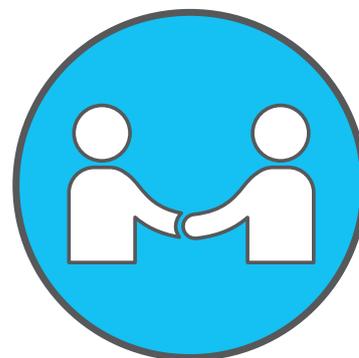
4

COMPROMISOS

- Compromisos ●
- Reconocimientos ●
- Estamos en red. Participación
en organismos y asociaciones ●
- Próximos Retos ●



COMPROMISOS



En nuestro Plan Estratégico, el GPS, se define el compromiso de **EMASESA** como:

“ Satisfacer las necesidades de las generaciones actuales, sin afectar la capacidad de las futuras, y en términos operacionales, promover el progreso económico y social respetando los ecosistemas naturales y la calidad del medio ambiente “

Además de este compromiso general, en EMASESA tenemos una responsabilidad con la atención a nuestros usuarios, reflejada en la Carta de Servicios de la compañía.

Esta Carta recoge los derechos del usuario o cliente y los compromisos asumidos para ofrecer un servicio de la mayor calidad, que para el año 2016 son los siguientes:

NUEVA CARTA DE SERVICIOS 2016 100% CUMPLIMIENTO

- Disponer de oficinas de atención presencial en todos los distritos y poblaciones abastecidas por **EMASESA**
- Alcanzar una puntuación media de satisfacción global del servicio prestado por **EMASESA** igual o superior a 7 puntos sobre 10.
- Responder las reclamaciones recibidas en hojas oficiales de la Junta de Andalucía en los 8 días hábiles siguientes a su recepción, al menos en el 80% de los casos.
- Para las baterías de contadores, prestar el suministro de agua en un plazo máximo de 3 días hábiles, desde la formalización del alta, al menos en el 95% de los casos.
- Avisar cuando detectemos una variación de consumo significativa respecto del habitual en un plazo de 7 días hábiles a contar desde la validación de la lectura en **EMASESA**.
- Bonificar el uso eficiente del agua al titular del suministro que habiendo acreditado el número de habitantes de su vivienda, no supere el límite establecido por persona y mes de acuerdo con la Normativa Reguladora aplicable.
- En ningún caso se procederá a la suspensión del suministro para uso doméstico a aquellas personas usuarias que estén en situación de emergencia social válidamente acreditada por los Servicios Sociales Municipales.
- En aquellos casos en que, como consecuencia de una fuga o avería en las instalaciones interiores ocultas de abastecimiento, se produzcan unos consumos anormalmente altos, la persona usuaria podrá solicitar a **EMASESA** una regularización de la factura resultante, debiendo cumplir los requisitos definidos en la Normativa.
- Para la realización de las gestiones comerciales más habituales nuestros clientes y usuarios disponen de diversos canales con atención 24 horas 365 días al año: **Sede Electrónica, APP Mi Emasesa, Web Corporativa y Servicio Telefónico 955 010 010**

RECONOCIMIENTOS

a una labor bien hecha

¡Gracias!

PREMIO ANDALUCÍA MEDIO AMBIENTE 2016

EMASESA ha sido galardonada con los XX Premios de Medio Ambiente que otorga la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio.

EMASESA SE UNE AL PACTO MUNDIAL DE CIUDAD POR EL CLIMA

CODIGESTIÓN. OBTENCIÓN DE LA AUTORIZACIÓN ADMINISTRATIVA

- Conllevará menos incidentes que provoquen vertidos con posible afección a los cauces de las depuradoras de las industrias ajenas a nuestra organización.

- Supone un menor consumo energético en las EDAR, consiguiendo una mayor autosuficiencia, la cual aumentó un 5,9% en 2016.

SE HAN REALIZADO AUDITORÍAS ENERGÉTICAS

Conforme al RD 56/2016, de 12 de febrero, por el que se transpone la Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, relativa a la eficiencia energética, en lo referente a auditorías energéticas.

VERIFICACIÓN DEL INVENTARIO DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

Se ha verificado de manera externa el inventario corporativo reflejando así el compromiso de la empresa y conociendo la situación de partida para plantear medidas de ahorro.

PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO CIUDAD SALUDABLE

Bajo la perspectiva de la Directiva Marco del Agua, incluyendo a la ciudad como ecosistema vinculado al agua.



ESTAMOS EN RED. PARTICIPACIÓN EN ORGANISMOS Y ASOCIACIONES

ASOCIACIONISMO Y PARTICIPACIÓN

La mejora continua de la compañía también se refleja en los organismos e instituciones en las que participa **EMASESA**, ya que a través de ellas es posible estar al día de lo que ocurre en el sector y así seguir apren-

diendo para dar el mejor servicio posible a nuestros clientes.

EMASESA participa en muchas Asociaciones, siendo las más relevantes las siguientes:

La mejora continua de la compañía también se refleja en los organismos e instituciones en las que participa EMASESA

AEAS

Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamientos

ELIGE

Red de Empresas Locales de Interés General

ASA

Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía

APE

Asociación Agua Pública Europea desde 2016

GWOPA

Global Water Operator's Partnership Alliance

IWA

International Water Association

Forética

Asociación de empresas de sostenibilidad en España y Latinoamérica

PRÓXIMOS RETOS

Los retos que se extraen de nuestros plan estratégico son los siguientes:

RETOS PARA EL AÑO 2017

LÍNEA ESTRATÉGICA 1: GOBERNANZA

- Nuevo modelo de gobernanza basado en la sostenibilidad, participación, transparencia y rendición de cuentas.
- Implantar un modelo de gestión y explotación más participativo.
- Impulsar la sostenibilidad económica, tanto desde el punto de vista de la empresa como el del usuario.

LÍNEA ESTRATÉGICA 2: GARANTÍA Y FIABILIDAD

- Mantener y mejorar la calidad del agua.
- Adecuar el modelo de empresa a las necesidades futuras.
- Aprovechamiento de los Sistemas de Información para la mejora de la explotación.
- Impulsar la innovación para optimizar la empresa y reducir gastos.

LÍNEA ESTRATÉGICA 3: ENFOQUE Y PROYECCIÓN AMBIENTAL

- Mejora de la gestión y el balance energético.
- Puesta en marcha de actuaciones contra el cambio climático.
- Aumento de la eficiencia en la gestión de las redes de agua.
- Reducir el impacto de la actividad de la empresa y proteger los ecosistemas, con especial énfasis en la eliminación de olores en
- Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales y plantas de compostaje.

LÍNEA ESTRATÉGICA 4: ORIENTACIÓN A LAS PERSONAS

- Mejorar los entornos de trabajo y fomento de la empresa saludable.
- Gestionar el conocimiento y el talento de las personas.
- Flexibilizar las posibilidades de desempeño de las personas.
- Aumento de la productividad y evaluación del desempeño.
- Desarrollo de un cambio cultural en la organización sobre sus modelos relacionales.

LÍNEA ESTRATÉGICA 5: PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

- La formación como una de las soluciones para la integración, la pobreza y el desempleo.
- Implantación de mecanismos de ayuda adaptados a los usuarios.
- Nuevas fórmulas de innovación: compra pública innovadora e innovación abierta.
- Establecer canales de comunicación con los diferentes grupos de interés.
- Implantación de un plan contra el fraude.
- Dinamización de la industria auxiliar.
- Fomento de las fuentes bebedero.





5

ANEXOS

- Indicadores GRI •
- Cuentas de pérdidas y ganancias •
- Balance •

Código	Nº página, comentarios	Código	Nº página, comentarios
G4-1	4	G4-43	N/A
G4-2	16, 19, 20, 21, 45, 57, 58, 59	G4-44	N/A
G4-3	5	G4-45	16, 19, 20, 21, 32, 36, 42, 45, 58, 59
G4-4	5	G4-46	19, 20, 21
G4-5	C/ Escuelas Pías 1. 41003. Sevilla	G4-47	19, 20, 21
G4-6	5	G4-48	5
G4-7	5, 13	G4-49	11
G4-8	5	G4-50	11
G4-9	6	G4-51	Portal de transparencia
G4-10	41	G4-52	Portal de transparencia
G4-11	41	G4-53	N/A
G4-12	16	G4-54	N/A
G4-13	11, 12, 13	G4-55	N/A
G4-14	N/A	G4-56	9, 10, 11, 17
G4-15	19, 20, 32, 46, 53, 58	G4-57	19, 20
G4-16	58	G4-58	19, 20
G4-17	N/A	G4-DMA	14, 15
G4-18	14, 15, 45, 46	G4-EC1	24
G4-19	15	G4-EC2	26, 27
G4-20	15	G4-EC3	39
G4-21	N/A	G4-EC4	24, 32
G4-22	N/A	G4-EC5	-
G4-23	14, 15	G4-EC6	N/A
G4-24	45, 46	G4-EC7	24, 25
G4-25	45, 46	G4-EC8	24, 25
G4-26	45, 46	G4-EC9	49
G4-27	14, 15, 45, 46	G4-EN1	7, 26, 28, 29
G4-28	5	G4-EN2	29
G4-29	Diciembre de 2016	G4-EN3	33, 34
G4-30	Anual	G4-EN4	33, 34
G4-31	Lucas Perea lperea@emasesa.com	G4-EN5	33, 34
G4-32	Esencial	G4-EN6	33
G4-33	N/A	G4-EN7	33, 34
G4-34	12, 13	G4-EN8	7, 28, 34, 35
G4-35	12, 13	G4-EN9	28, 34
G4-36	12, 13	G4-EN10	29, 34
G4-37	45, 46	G4-EN11	34
G4-38	12, 13	G4-EN12	28
G4-39	12, 13	G4-EN13	28
G4-40	-	G4-EN14	N/A
G4-41	Portal de transparencia	G4-EN15	26, 27
G4-42	11	G4-EN16	26, 27

Código	Nº página, comentarios
G4-EN17	26, 27
G4-EN18	26, 27
G4-EN19	26, 27
G4-EN20	26, 27
G4-EN21	26, 27
G4-EN22	29, 34
G4-EN23	29
G4-EN24	29
G4-EN25	29
G4-EN26	29, 34
G4-EN27	29
G4-EN28	N/A
G4-EN29	N/A
G4-EN30	27
G4-EN31	25, 27, 32
G4-EN32	49
G4-EN33	26, 28, 29, 33, 34
G4-EN34	50
G4-LA1	41
G4-LA2	39
G4-LA3	-
G4-LA4	N/A
G4-LA5	42
G4-LA6	43
G4-LA7	43
G4-LA8	42
G4-LA9	52
G4-LA10	41, 52, 53
G4-LA11	N/A
G4-LA12	41
G4-LA13	N/A
G4-LA14	49
G4-LA15	N/A
G4-LA16	39
G4-HR1	N/A
G4-HR2	N/A
G4-HR3	N/A
G4-HR4	N/A
G4-HR5	N/A
G4-HR6	N/A
G4-HR7	N/A
G4-HR8	N/A

Código	Nº página, comentarios
G4-HR9	N/A
G4-HR10	N/A
G4-HR11	N/A
G4-HR12	N/A
G4-SO1	38, 46, 47, 50, 54, 55
G4-SO2	N/A
G4-SO3	21, 22
G4-SO4	21, 22
G4-SO5	N/A
G4-SO6	N/A
G4-SO7	N/A
G4-SO8	19, 20
G4-SO9	49
G4-SO10	N/A
G4-SO11	50
G4-PR1	35
G4-PR2	35
G4-PR3	35
G4-PR4	35
G4-PR5	48
G4-PR6	N/A
G4-PR7	N/A
G4-PR8	47
G4-PR9	N/A

1

INTRODUCCIÓN



EMASESA desarrolla un modelo de gestión económica sostenible que garantiza el uso razonable y eficiente de los recursos económicos con los que cuenta. Con este objetivo consigue poner en equilibrio el cumplimiento de todos los requisitos legales, ambientales y sociales en que se desarrolla su actividad.

2

RESULTADO



El beneficio del ejercicio ha ascendido a 9,4 millones de €, que proviene de un incremento del 1% sobre el consumo previsto y un exceso de provisiones de riesgos, consecuencia de sentencias favorables y otros acuerdos, así como ahorros en determinadas partidas de gasto y actuaciones, cuya ejecución se ha pospuesto para 2017

3

INVERSIONES



Las Inversiones de 2016 han ascendido a 22,37 millones de € destinadas principalmente a instalaciones del ciclo integral del agua, contadores y tecnologías de la información. Con la continuidad en inversiones se incrementa la garantía del suministro y sostenibilidad del sistema, el aprovechamiento de los recursos y la tecnificación de los procesos que avalan la calidad de los mismos.

4

OTROS INDICADORES



La capacidad de la Sociedad para hacer frente a sus obligaciones y proyectos de inversión viene dada por los resultados generados por la explotación, la aplicación de una parte de los resultados obtenidos a reservas y la refinanciación adecuada de la deuda bancaria existente llevada a cabo durante el ejercicio, como se muestra en el Estado de Flujos de Efectivo :

Flujos de las actividades de explotación
Flujos de las actividades de inversión
Flujos de las actividades de financiación
Aumento neto del efectivo

2016 (Millones de €)

33,54

-20,71

-10,65

2,18

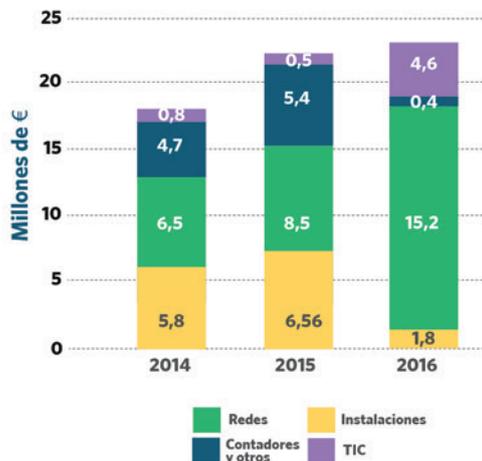
CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS (miles de €)

	2015	2016
Ventas	86.209	85.700
Prestaciones de servicios	43.147	43.274
Imputación de subvenciones de inmovilizado	30.501	31.155
Otros ingresos	5.405	4.732
TOTAL INGRESOS	165.262	164.861
Aprovisionamiento	-1.665	-1.806
Gastos de personal	-49.940	-49.888
Servicios exteriores	-46.984	-49.077
Otros gastos de explotación	-5.809	-4.729
Amortización del inmovilizado	-49.462	-48.250
Total Gastos	-153.859	-153.751
Resultado de explotación	11.402	11.110
Resultado financiero	-2.487	-1.614
Resultado del ejercicio (beneficios)	8.915,07	9.496

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (miles de €)

	2015	2016
Ingresos	131.308	131.993
Valor económico Generado (VEG)	131.308	131.993
Gastos operativos	51.647	52.729
Sueldos y prestaciones a los empleados	49.940	50.435
Pagos a los proveedores de capital	2.279	1.719
Pagos a gobiernos	2.811	2.884
Inversiones en comunidades	nd	nd
Valor Económico Distribuido (VED)	106.677	107.767
Valor Económico Retenido (VEG-VED)	24.631	24.226

INGRESOS Y GASTOS (millones de €)



BALANCE (miles de €)

ACTIVO	31/12/15	31/12/16
ACTIVO NO CORRIENTE		
Inmovilizado intangible	112.746,47	110.372,79
Inmovilizado material	350.999,82	336.439,15
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo	731,96	475,40
Inversiones financieras a largo plazo	25,65	29,46
	464.503,90	447.316,80
ACTIVO CORRIENTE		
Existencias	493,66	505,76
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	45.414,27	42.547,30
Inversiones financieras a corto plazo	748,15	732,26
Periodificaciones a corto plazo	1.677,45	1.693,71
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	6.310,51	8.497,25
	54.644,04	53.976,28
Total de activo	519.147,94	501.293,08
PATRIMONIO NETO Y PASIVO		
	31/12/15	31/12/16
PATRIMONIO NETO		
Fondos propios	76.460,46	86.282,12
Capital	8.665,34	8.665,34
Prima de Emisión	9.955,35	9.955,35
Reservas	51.924,70	58.165,25
Resultado del ejercicio	8.915,07	9.496,18
Ajustes por cambios de valor. Instrumentos de cobertura	-3.934,47	-1.573,74
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	222.759,15	208.826,40
	298.285,14	293.534,78
PASIVO NO CORRIENTE		
Provisiones a largo plazo	10.383,30	12.811,42
Deudas a largo plazo	145.183,35	123.698,36
	155.566,65	136.509,78
PASIVO NO CORRIENTE		
Provisiones a corto plazo	10.383,30	2.714,72
Deudas a corto plazo	27.119,93	30.482,90
Deudas con empresas del grupo y asociadas	4.796,89	5.491,60
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	30.110,96	32.559,30
	155.566,65	136.509,78
Total de patrimonio neto y pasivo	519.147,94	501.293,08



EMASESA

metropolitana

#TuAgua

#BebeAguaDelGrifo



MEMORIA SOSTENIBILIDAD 2016

