

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2017





6 embalses



3 estaciones de tratamiento de agua potable



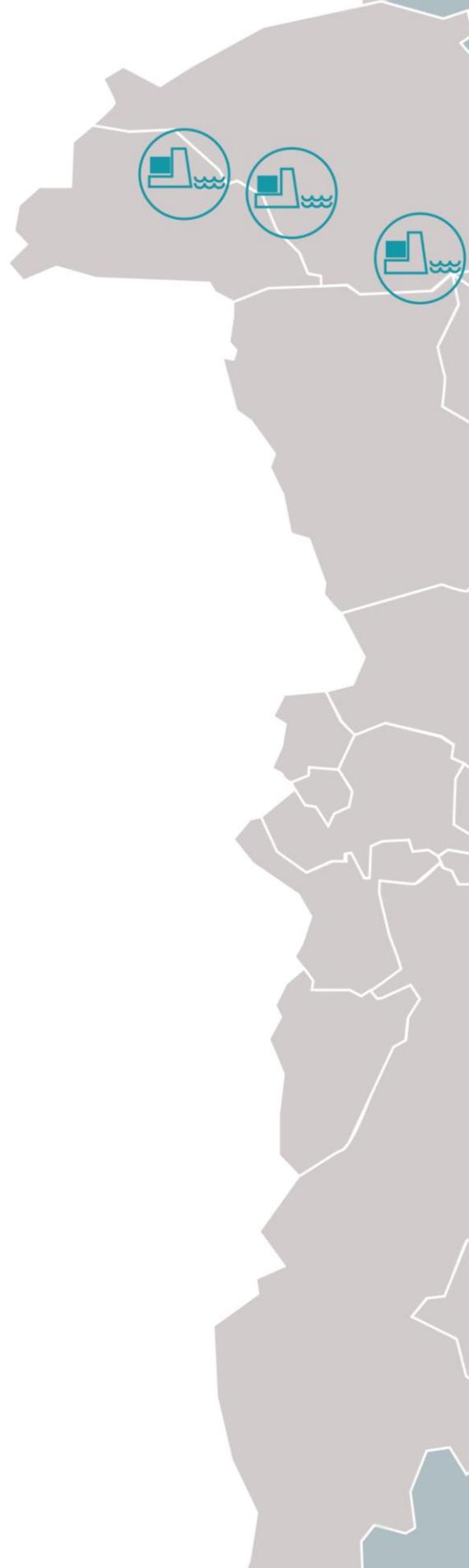
6 estaciones de depuración de aguas residuales

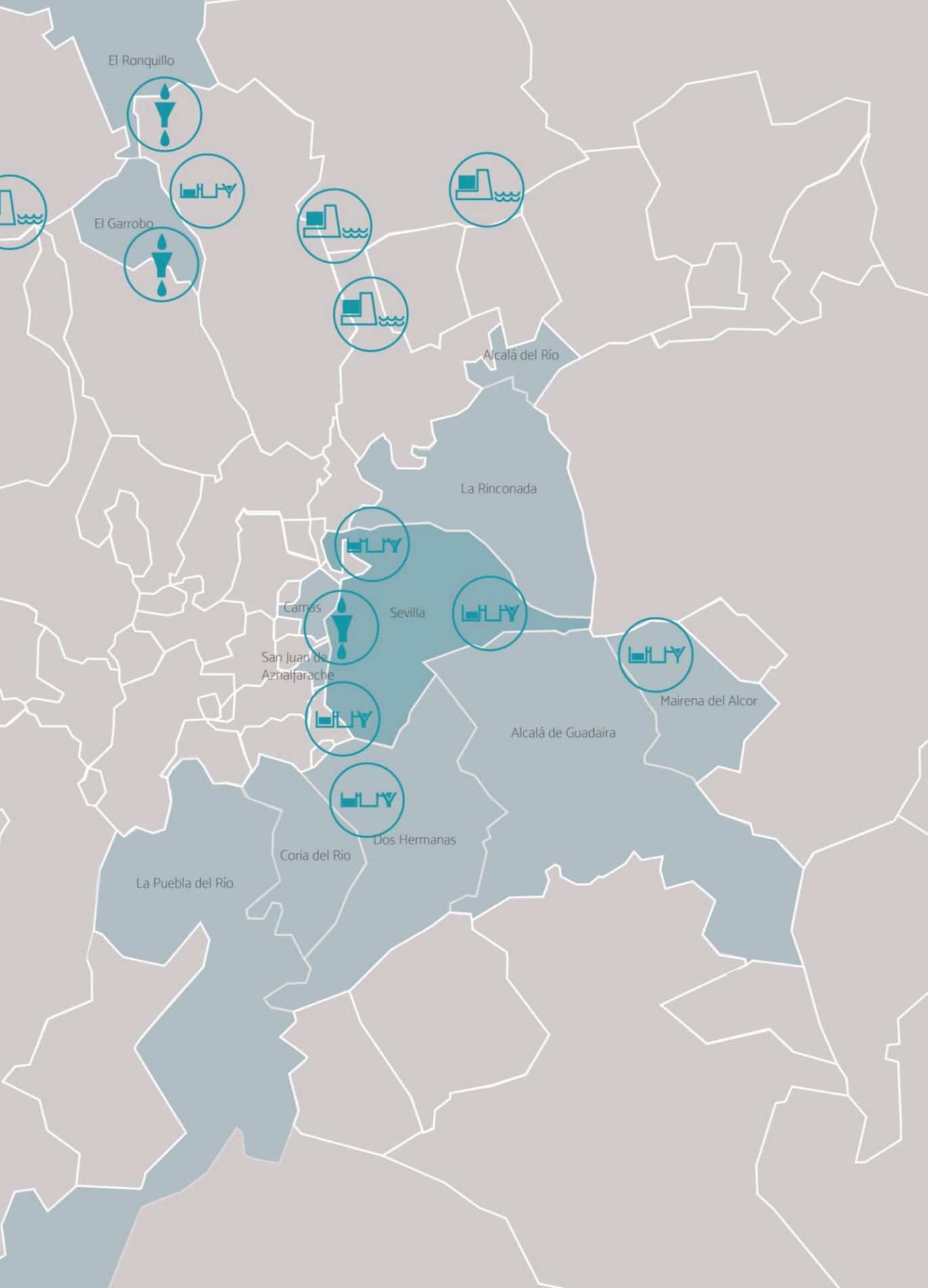


12 municipios abastecidos



1.065.000 usuarios





contenido

Introducción

Carta del Presidente
Carta del Consejero Delegado
EMASESA Metropolitana
Cambio Climático

Gestión Pública Sostenible

Misión, visión y valores
Estrategia GPS
Grupos de Interés
Materialidad

Cadena de valor

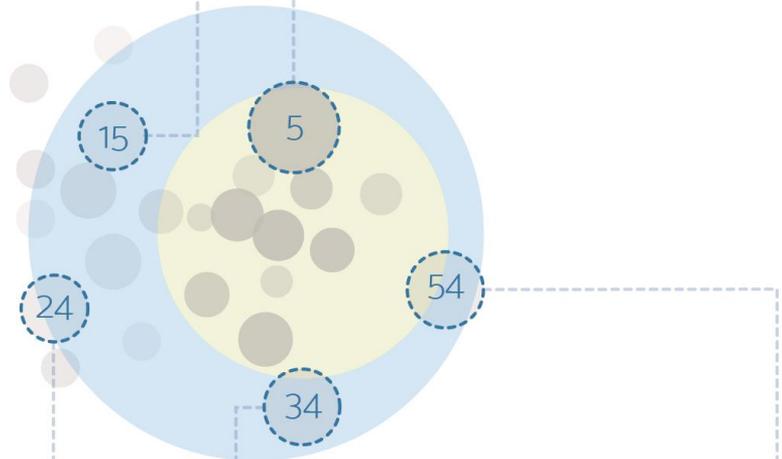
Captación y aducción
Tratamiento y abastecimiento
Saneamiento y depuración

Actuando con valores

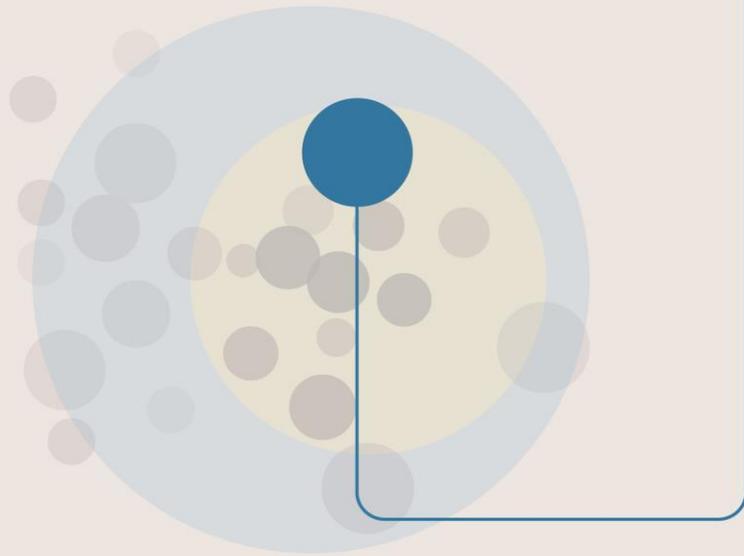
Conducta ética
Responsabilidad
Calidad e innovación
Compromiso social
Orientación a las personas
Colaboración y participación
Formación y divulgación

Compromisos y objetivos

Compromisos para 2018
Cumplimiento de los ODS
Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas



INTRODUCCIÓN



Carta del Presidente



El mayor reto al que nos enfrentamos actualmente es el de ser sostenibles en el tiempo, logrando satisfacer nuestras necesidades y asegurando el acceso a un servicio de calidad a futuras generaciones, todo ello respetando nuestro entorno social, económico y ambiental.

En EMASESA trabajamos en el marco de los principios del Pacto Mundial al que estamos suscritos para contribuir en la medida de nuestras posibilidades a cumplir los objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Nos esforzamos día a día para establecer un modelo de relación con los ciudadanos más cercano, natural y sencillo, adaptándonos a las preferencias de cada uno de ellos. Su participación activa y de los propios de interés nos ayuda a mejorar día a día en la toma de decisiones.

Para Emasese, la gestión del ciclo integral del agua, nuestra razón de ser, nos permite ser agente activo en el área metropolitana de las políticas de cambio hacia una sostenibilidad integral que se desarrollan en el territorio.

Agradezco a todo el personal de Emasese que hace posible este reto su dedicación, saber hacer y esfuerzo.

Vamos en la dirección correcta, pero aún nos queda mucho por hacer.

Juan Espartero
Alcalde de Sevilla.



Carta del Consejero Delegado

Tengo la satisfacción de presentar la Memoria de Sostenibilidad de Eusensus para este año, que ha sido fruto del esfuerzo y dedicación de todos para avanzar hacia el futuro de nuestra empresa pública del agua, que es otro que la sostenibilidad.

Inspirándonos en los principios de Pacto Mundial a los que Eusensus está sujeta, trabajamos para construir lo máximo posible a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas a través de numerosas actuaciones contenidas en las diferentes líneas de nuestra estrategia para la Gestión Pública Sostenible (G.P.S.). Estrategia que desde hace más de dos años ha estado guiando nuestras decisiones y actuaciones para permitirnos alcanzar nuestros objetivos dirigidos a satisfacer las necesidades de nuestra sociedad cada vez más comprometida y exigente, que no solo espera de nosotros que demos un servicio de calidad, sino que nos transmite sus expectativas sobre la responsabilidad que recae sobre nosotros como empresa pública para construir una sociedad sostenible. Y que por ello defende un valor añadido, protege el futuro de nuestro entorno e impulsa la sostenibilidad en todos nuestros ámbitos de actuación.

Este hecho se refleja claramente en los hitos y logros alcanzados durante este

año, un total de 86 actuaciones distribuidas entre cinco líneas estratégicas fundamentales: Innovación, Garantía y fiabilidad, Empleo y proyección ambiental, Orientación a las personas y Participación y Comunicación con grupos de interés.

Hemos superado numerosas dificultades para avanzar en el camino de la sostenibilidad, pero no por ello cesamos en nuestra afán por cumplir nuestros objetivos y compromisos para mejorar las vidas de todas las personas a las que servimos y generar un impacto positivo sobre el entorno que compartimos.




EMASESA Metropolitana

La empresa

Nuestra organización, la Empresa Metropolitana de Abastecimiento y Saneamiento de Aguas de Sevilla, fue constituida en 1974 como una empresa de capital 100% público e incorpora a su accionariado a 11 municipios en 2007. Tiene el cometido de gestionar el Ciclo Integral del Agua en la ciudad y su área metropolitana.

En la actualidad prestamos 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 del Aznalfarache. Abastecemos con agua bruta sin tratar a 30 poblaciones más del Aljarafe sevillano. Gestionamos el servicio de saneamiento y depuración de aguas residuales de las poblaciones abastecidas directamente, salvo El Garrobo.

Somos responsables de los servicios relacionados con el Ciclo Integral Urbano del Agua en estas localidades, lo que supone la gestión de los embalses de abastecimiento, la captación, aducción, potabilización, distribución, saneamiento, depuración y valorización del agua, y la gestión de residuos. Debido a esto, somos una de las compañías de la región cuya actividad está más influida por el Cambio Climático.

En esta Memoria, y en la línea de la publicada en 2016, hemos vuelto a seguir los requisitos del estándar internacional GRI G4 de Global Reporting Initiative

EN 2017 CUMPLIMOS 15 AÑOS ELABORANDO INFORMES Y MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

(GRI), y hemos querido reflejar cómo observamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, entidad de la que somos socios.

También hemos vuelto a llevar a cabo un proceso de elaboración de nuestra Matriz de Materialidad, consultando a todos nuestros grupos de interés y obteniendo de ellos una alta participación. Con los resultados de esta Matriz hemos determinado los Aspectos Materiales de EMASESA, que son aquéllos que, según el 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”.

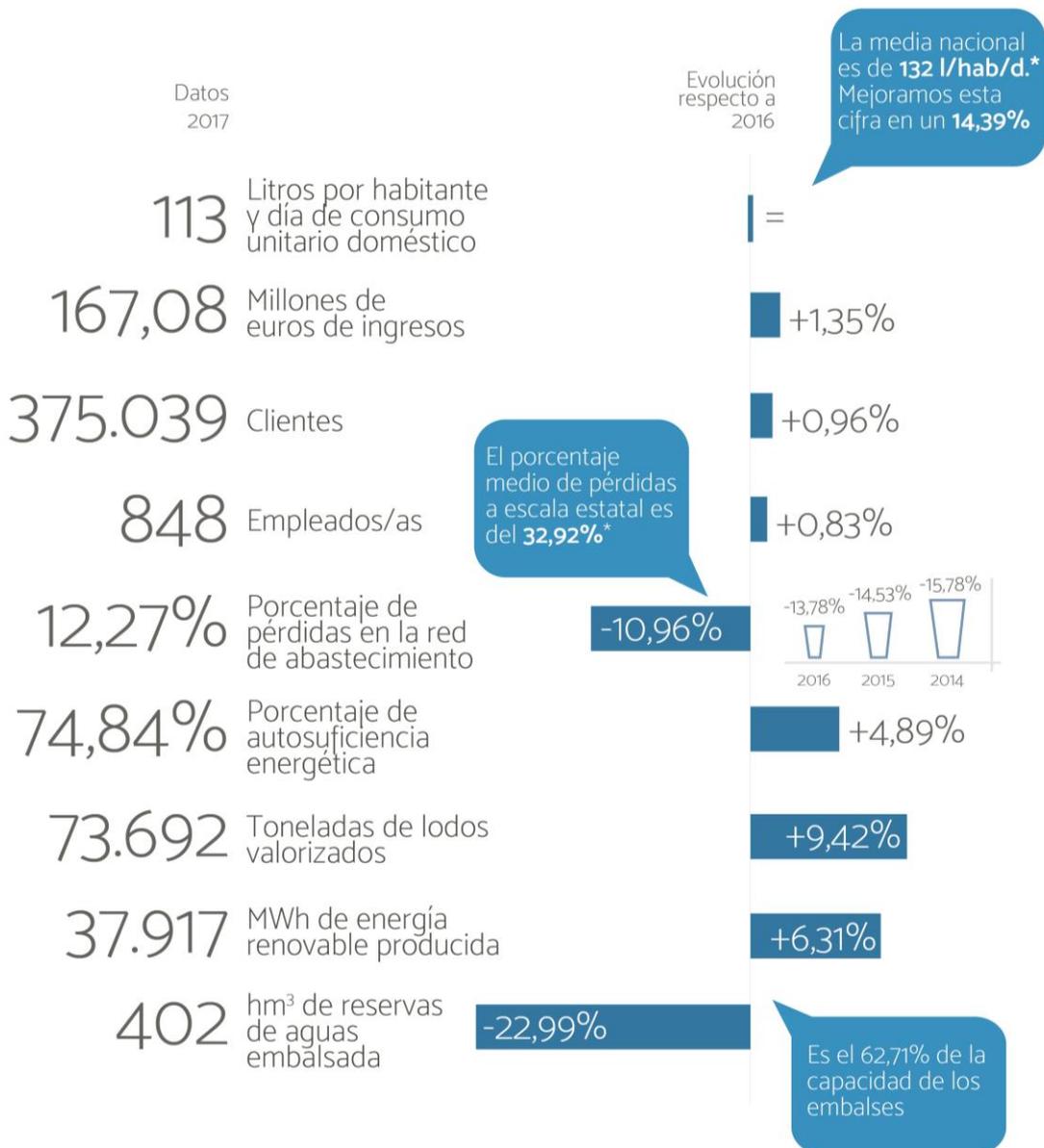
Con todo esto, **hemos elaborado una Memoria que muestra de una manera sencilla y resumida los principales asuntos de la compañía, que son los que nuestros grupos de interés quieren conocer con más detalle** y que se complementan con la información expuesta en la web corporativa, donde puede encontrarse información más detallada de la actividad de EMASESA. Y hemos vuelto a apostar por recoger todos estos datos en función de nuestros valores, que son los que nos definen como organización y los que aplicamos cada día en nuestro trabajo.





Cifras destacables

Las principales cifras que muestra nuestro desempeño durante el año 2017 y una comparativa con las mismas cifras del ejercicio 2016 son las siguientes:

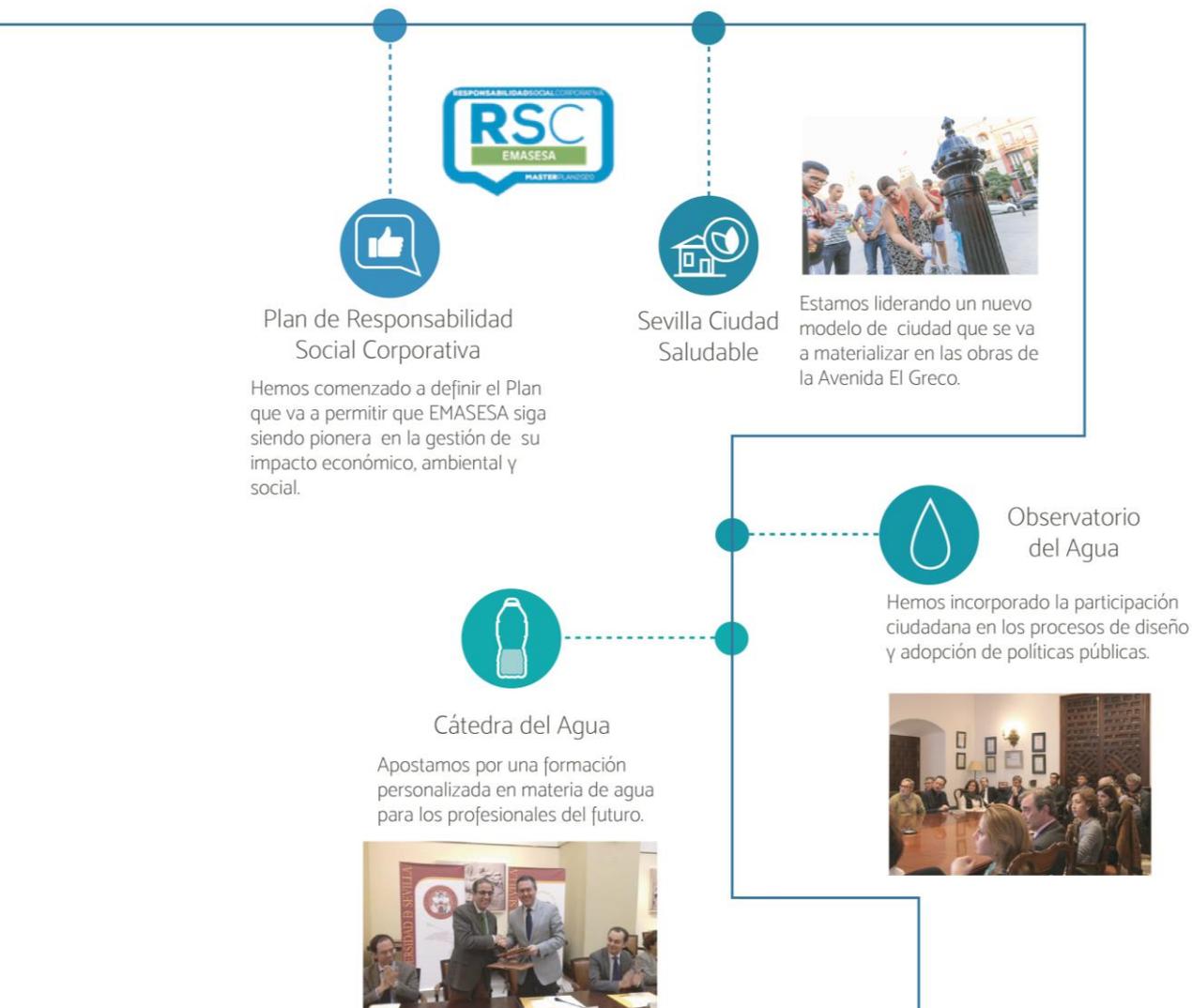


*Media nacional establecida en los datos publicados por el INE en 2014.



Hitos 2017

Estos hitos se enmarcan en nuestras grandes líneas de trabajo en 2017: la Sostenibilidad, la Participación y la Divulgación del conocimiento.



Cambio Climático

Nuestra experiencia

El Cambio Climático es uno de los mayores desafíos a los que se enfrenta la sociedad del siglo XXI. Actualmente estamos experimentando sus consecuencias, como es el aumento de las temperaturas máximas, olas de calor, o mayor frecuencia de fenómenos meteorológicos extremos, eventos que otros años no sucedían de manera tan continua.

Al tener encomendada la gestión del Ciclo Integral del Agua Urbano, en EMASESA **nuestra actividad está íntimamente ligada al Cambio Climático** y tenemos el ineludible reto de adaptar nuestro trabajo e infraestructuras para que sus efectos no supongan deficiencias en el servicio, pérdidas en la calidad del agua o problemas de acceso a ella.

Pero no solamente afecta a nuestra actividad, sino que **nuestros datos periódicos reflejan que el Cambio Climático es una realidad en el área metropolitana**. En este sentido, vemos cómo aumenta el volumen de agua que se evapora en los embalses, notamos que las lluvias son cada vez más torrenciales y por ello seguimos construyendo depósitos de retención de aguas pluviales.

Por todo esto, tenemos una **Estrategia frente al Cambio Climático**, que tiene como principal objetivo minimizar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en todas nuestras actividades, y promover la adopción de cuantas acciones estén a nuestro alcance para paliar sus efectos. Esta estrategia se incluye en el Plan Estratégico para la Gestión Pública Sostenible (GPS), que a su vez está fundamentado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos por Naciones Unidas para el horizonte 2015-2030.

La Huella de Carbono en EMASESA

Calculamos y verificamos nuestra huella de carbono según el estándar ISO 14064, lo que nos ha permitido inscribirnos en el Registro Nacional de Huella de Carbono del Ministerio de Medio Ambiente, formar parte de la Comunidad #PorelClima y de la Plataforma de Acción Climática, e identificar qué acciones debemos tomar para reducirla.

Actuaciones para la mitigación del Cambio Climático

- Proyecto CLIMA para la codigestión de sustratos de alta carga orgánica
- Electrificación de la flota de vehículos
- Incremento constante de la autosuficiencia energética de las instalaciones

Actuaciones para la adaptación al Cambio Climático

- Realizar el análisis de los riesgos climáticos que nos afecten
- Construcción de depósitos de retención de aguas pluviales
- Restauración ambiental de parques, riberas y espacios naturales
- Disminución de pérdidas en las redes de distribución
- Educación ambiental de la ciudadanía
- Proyecto Piloto de Ciudad Saludable de la Avenida El Greco.





embalses

62,91
hm³ vertidos por seguridad hidrológica

120,79
hm³ aportados a los embalses

42,43
hm³ de agua evaporada de los embalses

3 Depósitos de retención de aguas pluviales con capacidad para almacenar 23.224 m³

abastecimiento

81,36
dam³ de aguas reutilizadas tras su depuración

Se han reducido las pérdidas en la red de distribución hasta un 12,27%



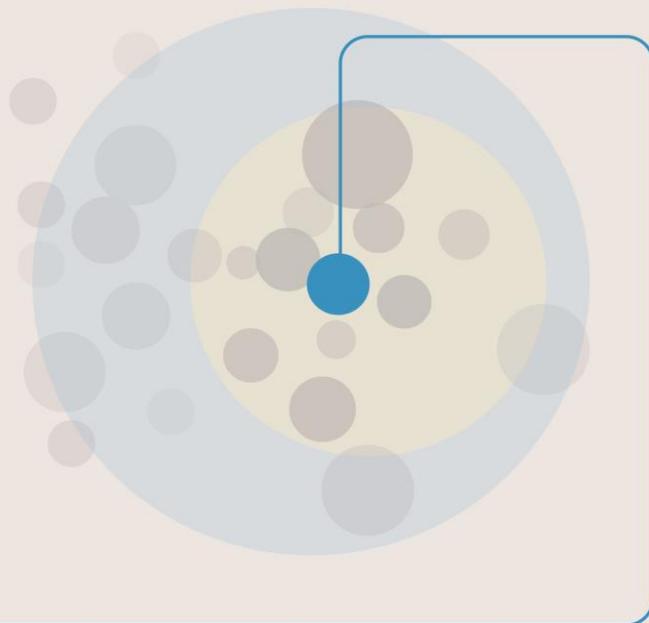
depuración

0,3
kg de CO₂ equivalentes emitidos por cada m³ de agua suministrada

17.476
Mwh obtenidos mediante cogeneración

* Pendiente de verificación externa





GESTIÓN PÚBLICA SOSTENIBLE

Misión

Nuestra Misión define qué somos y cómo llevamos a cabo nuestra actividad como empresa pública.



¿Qué hacemos?

Asegurar el acceso a 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.



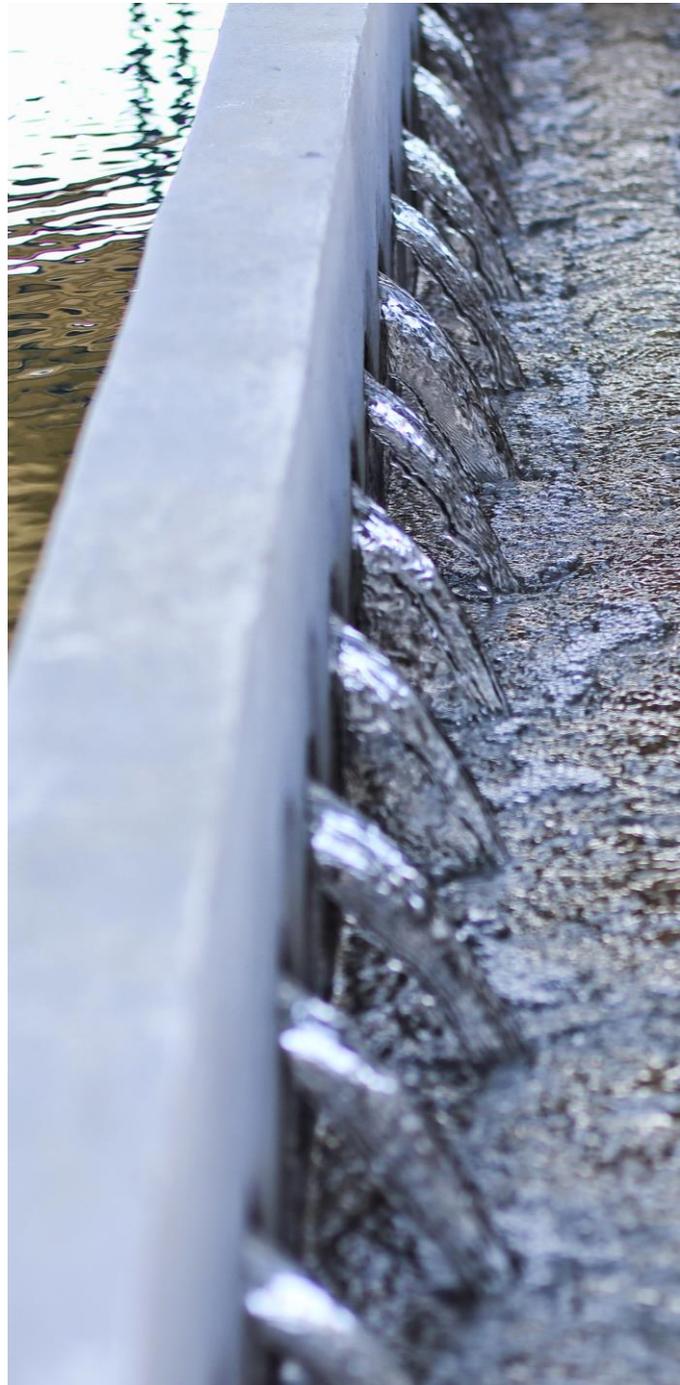
¿Con quién?

Con la **implicación y participación** tanto de las personas que trabajan en nuestra empresa como de la ciudadanía, proveedores y accionistas de la compañía.



¿Para qué?

Para 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”.



Visión

Por otro lado, nuestra Visión indica hacia dónde vamos, es decir, qué queremos conseguir.

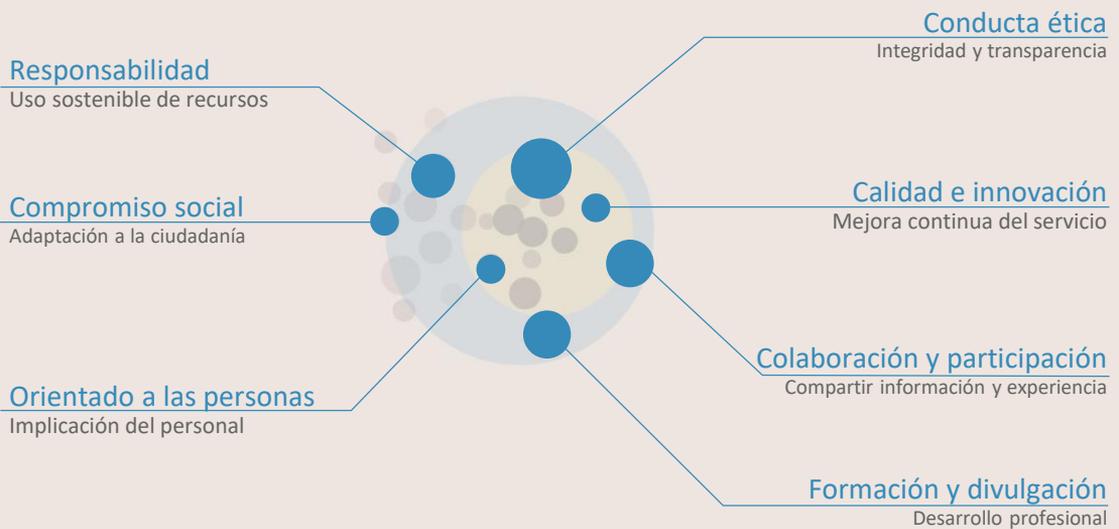


En **EMASESA** queremos ser la empresa pública sostenible de referencia en el ámbito social, económico y medio ambiental, y para ello:

- Apostamos 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.
- Consideramos a las **personas** que conformamos la organización, los ciudadanos, socios, proveedores y demás grupos de interés, los principales participantes y colaboradores en este camino.
- Aspiramos a ser **agentes impulsores de conocimientos, conciencia medioambiental e innovación**, y a la vez, fomentar el aprendizaje mutuo entre empresas del sector y en nuestra comunidad.
- Integramos las **preocupaciones sociales**, el valor de la **diversidad**, la **equidad** distributiva y la **igualdad** de oportunidades en nuestra gestión diaria.
- Procuramos generar **confianza** y credibilidad, que aumenta el bienestar y el progreso compartido, coherente, humano y ético, fundamentado en la legitimidad.

Valores

En EMASESA creemos, respetamos y mantenemos los siguientes valores, esos intangibles que son tan importantes y que forman parte de nuestro ADN:





Estrategia GPS



En EMASESA somos mucho más que una empresa pública de aguas. Hemos trabajado incansablemente para mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios, preocupándonos no solo de gestionar el Ciclo Integral del Agua, sino de aportar valor al entorno social, económico y ambiental de las poblaciones a las que damos servicio. Pero la sociedad actual, al estar mejor preparada y más comprometida, es mucho más exigente a la hora de recibir soluciones a sus problemas, necesidades y expectativas. Por ello, desde EMASESA tenemos la obligación de dar respuesta a todas las demandas de la sociedad a través de la excelencia en nuestros servicios.

GPS

En 2016 nació el proyecto de Gestión Pública Sostenible (GPS), nuestro actual Plan Estratégico

Las siglas de nuestro proyecto de Gestión Pública Sostenible, GPS, reflejan claramente que se configura como la brújula que nos guía y nos permite avanzar seguros hacia nuestros objetivos.

Desde el inicio del proyecto estos objetivos han sido, en primer lugar, **alcanzar la plena sostenibilidad ambiental, social y económica de la compañía**, y en segundo lugar, **implicar a la propia sociedad en la toma de decisiones de la misma**.

La Gestión Pública Sostenible, cuyo horizonte temporal abarca el periodo 2017-2021, se ha definido en cinco grandes líneas estratégicas principales que han servido para alcanzar grandes hitos en el ámbito de la sostenibilidad de la compañía.

Estas cinco líneas estratégicas son la correcta gobernanza, la garantía y fiabilidad de nuestro trabajo, el enfoque y proyección ambiental de nuestras acciones, la orientación del servicio hacia las personas y la participación y comunicación eficaz con nuestros grupos de interés. Todas ellas se encuentran armonizadas con los valores corporativos que nos definen y encuadradas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por las Naciones Unidas como parte fundamental de la Agenda 2030.

Además, en EMASESA somos conscientes de que la empresa innovadora en un contexto de cambio, como es el actual, es un instrumento eficaz y crucial para avanzar hacia una sociedad de desarrollo sostenible. Por dicho motivo, estas cinco líneas estratégicas están bajo el enfoque de la investigación, el desarrollo y la innovación, con el objetivo de suministrar agua de calidad mediante una gestión excelente y el impulso de tecnologías eficientes y sostenibles.



Grupos de interés

Los grupos de interés son todas aquellas personas y entidades que se ven afectadas directa o indirectamente por nuestra actividad y, por tanto, también tienen la capacidad de afectar a ésta.

En EMASESA asumimos una triple responsabilidad con nuestros grupos de interés: la prestación de un servicio público esencial para la vida y las actividades productivas, la conservación de un recurso escaso y el comportamiento ejemplar que debe esperarse de una empresa pública.



Canales de comunicación

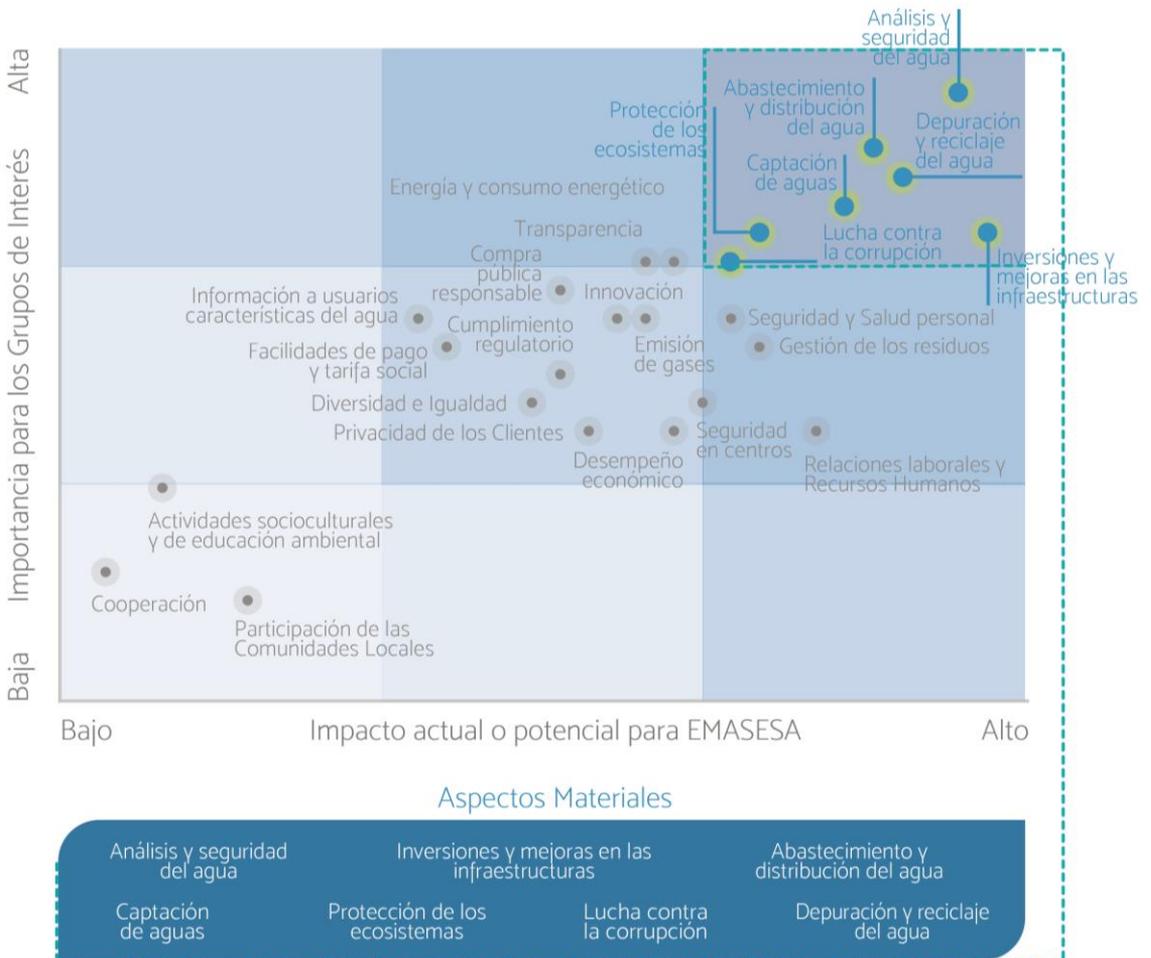
Con motivo de fortalecer este vínculo de responsabilidad, hemos puesto a disposición de nuestros grupos de interés una diversidad de métodos de participación y comunicación, que nos permite atender eficazmente sus necesidades y expectativas 24 horas al día 365 días al año.

Oficinas y puntos de atención	Correo electrónico y postal	Programas educativos
Atención telefónica	APP Mi EMASESA	Redes sociales
Web de EMASESA	Encuestas de satisfacción	Eventos y jornadas
Sede electrónica	Reuniones con asociaciones	Memorias de sostenibilidad
Prensa, radio y televisión	Formación social	Tablones de anuncios
Visitas a las instalaciones	Intranet corporativa	Comisiones y mesas técnicas

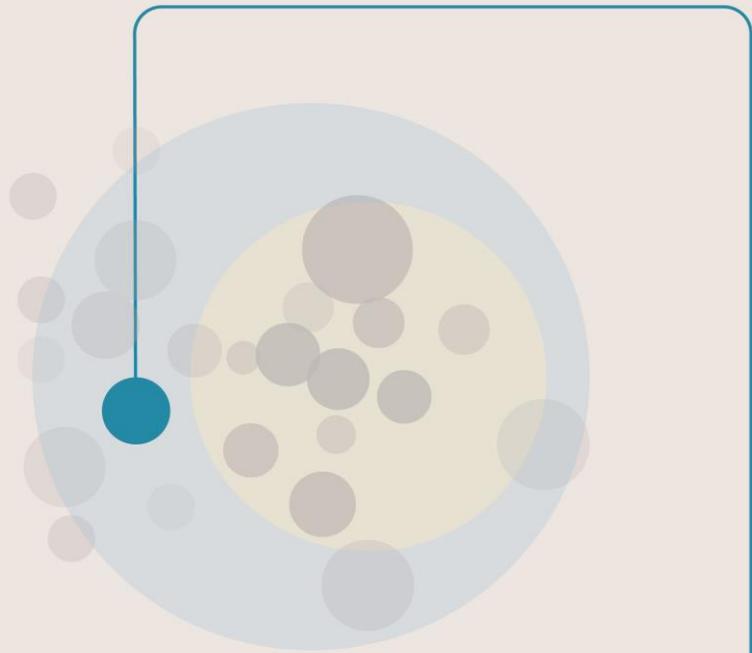
Materialidad

Un año más, siguiendo el estándar GRI-G4, EMASESA ha preguntado a sus grupos de interés para conocer de entre un amplio listado de asuntos relevantes, cuáles de ellos son considerados como aspectos materiales, o lo que es lo mismo, cuáles son **aquellos aspectos de la compañía que reflejan los efectos más significativos de la organización y que influyen de un modo sustancial en las decisiones de estos grupos de interés.**

El resultado de este proceso de participación es la **matriz de materialidad**, 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. Al representar lo que es verdaderamente importante para nuestros grupos de interés, se convierte de inmediato en el pilar principal de la presente Memoria de Sostenibilidad. Estos aspectos materiales son los que nos han guiado en la redacción de este documento.







CADENA DE VALOR

Nuestra cadena de valor

El ciclo integral del agua



Debido a las características de la actividad que llevamos a cabo, nuestra cadena de valor está formada principalmente por el ciclo integral del agua. Esto supone una gran responsabilidad, ya que nos configuramos como un servicio de primera necesidad para la ciudadanía y su entorno.





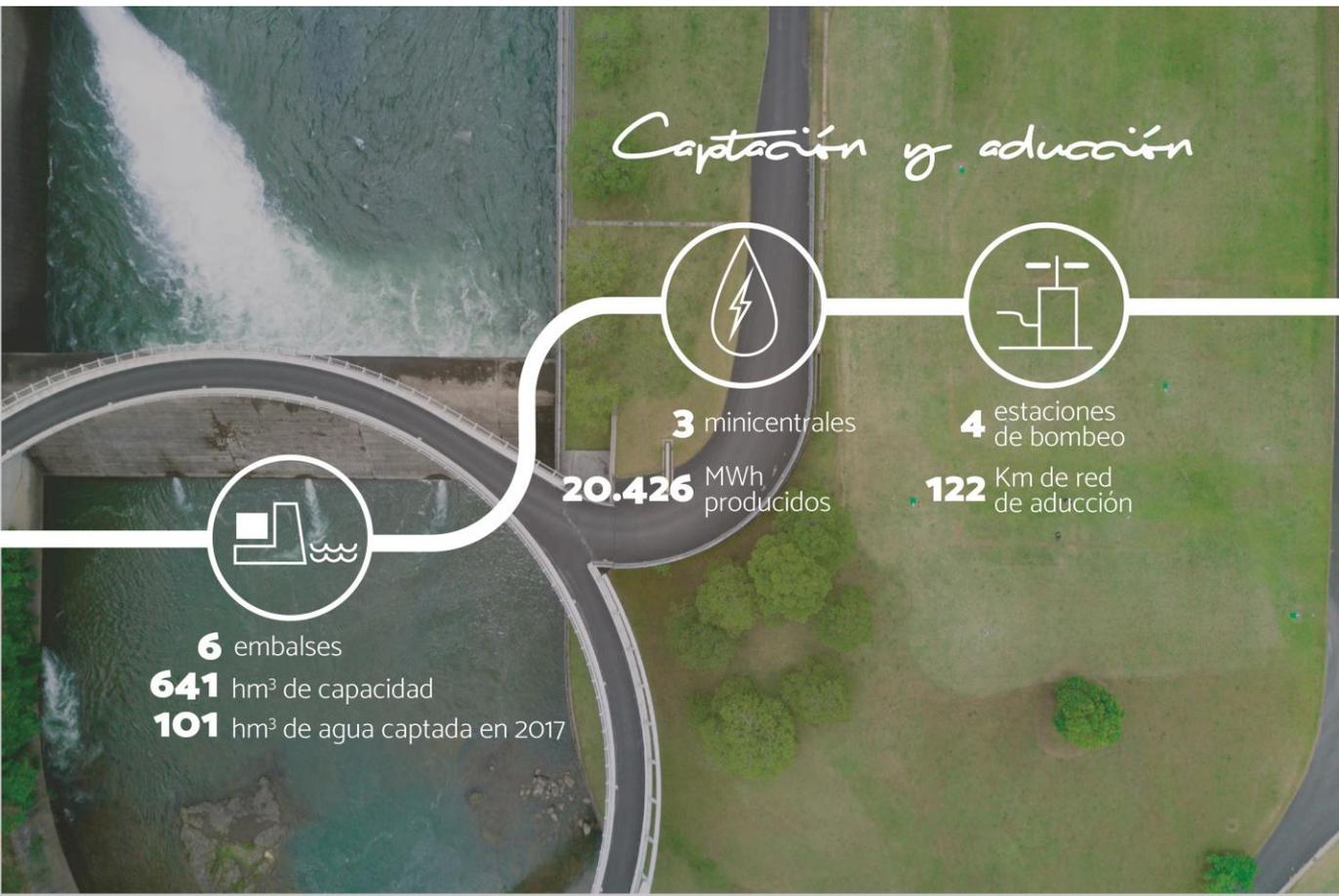
Captación y aducción

Nuestra cadena de valor da comienzo con la captación de agua de lluvia en los más de 2.280 km² de superficie de las cuencas receptoras que suman los 6 embalses de los que disponemos: Aracena, Zufre, La Minilla, El Gergal, Cala y Melonares. De ellos, los tres primeros disponen de centrales hidroeléctricas que aprovechan la energía potencial que tienen las masas de agua al ser desembalsadas.

El agua bruta captada contiene materia orgánica, materia inorgánica (ambas tanto de origen natural como antrópico) y microorganismos (patógenos y no patógenos). Por ello es necesario realizar un tratamiento de potabilización para adecuarla al consumo humano.

Por tanto, este agua es conducida hacia nuestras estaciones de tratamiento de aguas potables mediante kilómetros de redes de aducción dotadas, en su caso, de los sistemas de bombeo necesarios para salvar las diferencias de altitud existentes entre los embalses y dichas instalaciones.

La calidad del agua de los embalses cambia a lo largo del año y viene determinada en gran medida por la conservación de sus cuencas de recepción y las actividades que se desarrollan en ellas. Para conseguir siempre en origen la mejor calidad posible del agua captada, en EMASESA mantenemos, a través de nuestra área de Ecología Acuática, un **programa de vigilancia de los ecosistemas acuáticos destinados al abastecimiento**.



Tratamiento y abastecimiento

El tratamiento de potabilización debe garantizar que el agua cumpla con los requisitos de salud requeridos en la normativa en vigor, asegurando su calidad y salubridad, con el fin de **eliminar cualquier tipo de contaminación en ella y proteger la salud de las personas.**

Para ello, en EMASESA tenemos tres estaciones de tratamiento de agua potable: El Carambolo, El Garrobo y El Ronquillo. Disponemos de un laboratorio de Agua Potable y otro de Biología Sanitaria, donde se realizan todos los controles necesarios para garantizar la más alta calidad del agua de consumo.

Tras su potabilización, el agua se almacena lista para su uso y consumo en nuestros depósitos **garantizando continuamente el suministro.**

Finalmente, el agua almacenada es transportada hasta los hogares e industrias mediante la red de abastecimiento, que está dotada con sistemas electromecánicos que regulan el caudal, la presión y la calidad del agua suministrada entre otros parámetros.



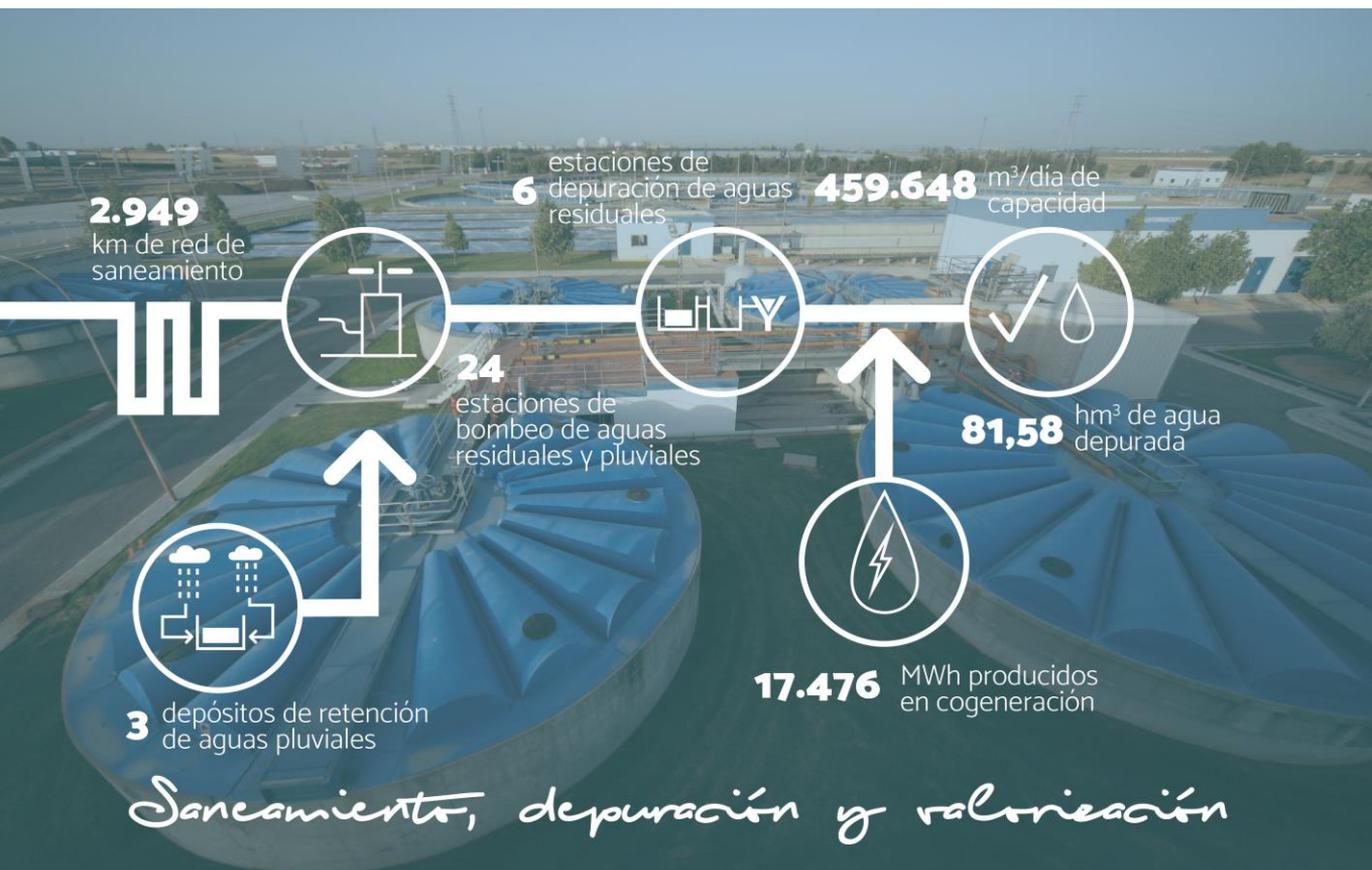
Saneamiento, depuración y valorización

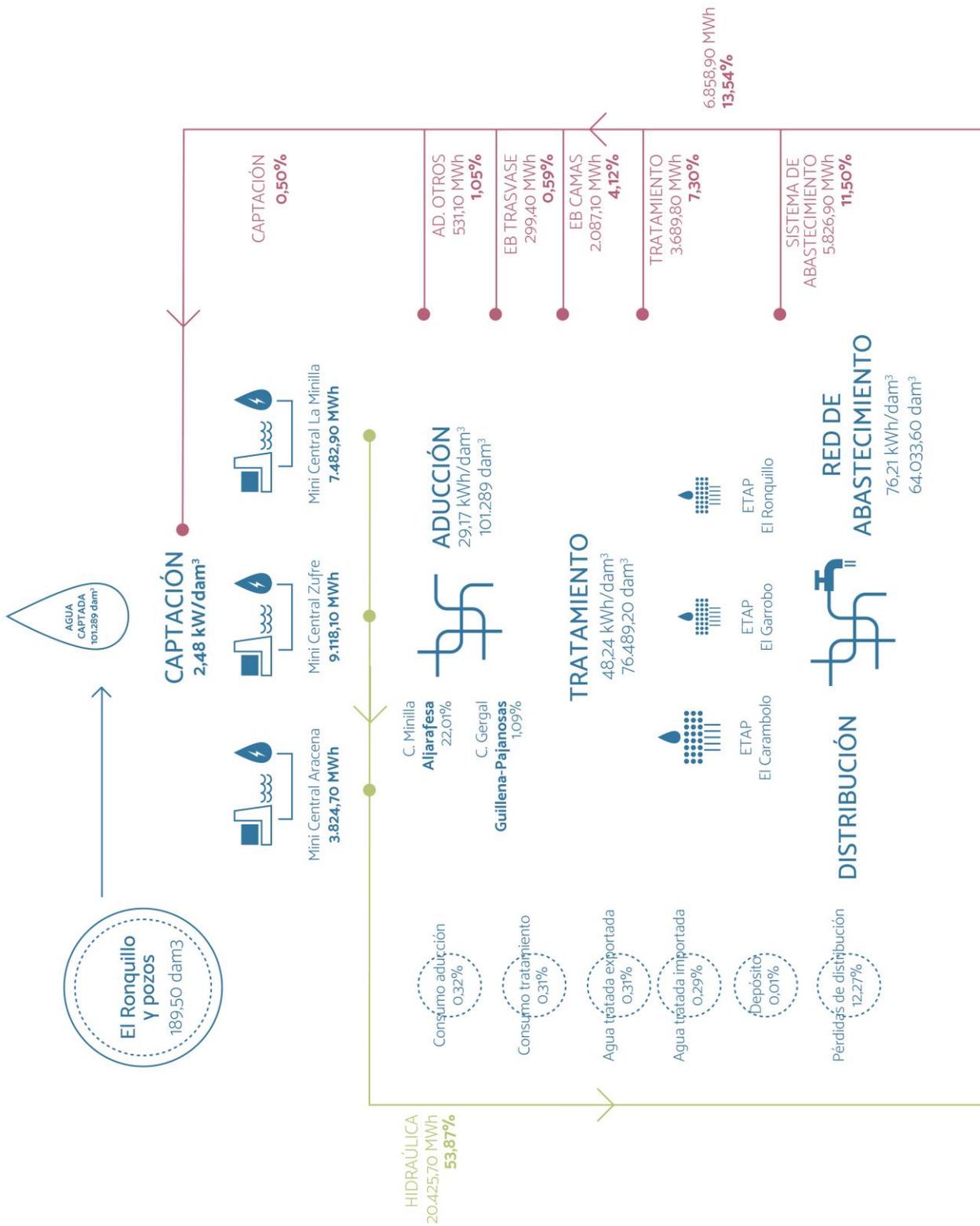
En EMASESA disponemos de una compleja red de saneamiento que asegura la recogida de todas las aguas residuales y las transporta hacia alguna de nuestras Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales (EDAR): San Jerónimo, Copero, Ranilla, Tablada, Mairena-El Viso o El Ronquillo.

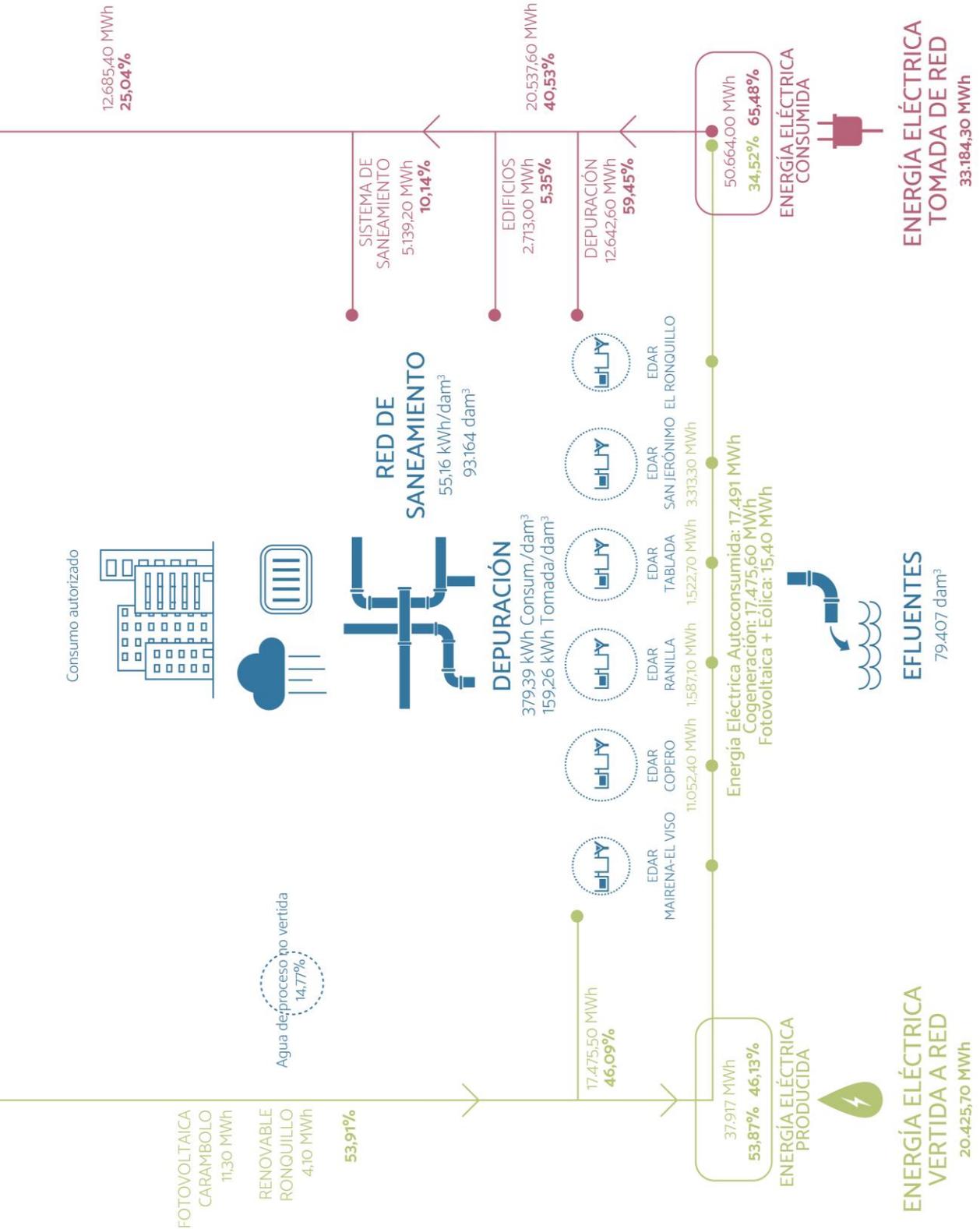
En las EDAR **se eliminan los contaminantes del agua de manera que**, cuando se vierta de nuevo al río o sea reutilizada, **no suponga ningún impacto negativo para la salud y el bienestar de las personas o de los ecosistemas**. Ello es controlado además por nuestro laboratorio de Aguas Residuales que monitoriza el vertido final de nuestras EDAR al cauce para asegurar su protección y que se encuentra acreditado bajo la norma UNE-EN ISO 17025.

Como resultado de la separación de los contaminantes del agua, **se obtienen unos lodos con un alto contenido en materia orgánica que en EMASESA valorizamos mediante un tratamiento sencillo, económico y ambientalmente correcto** en nuestra planta de compostaje o mediante la aplicación agrícola directa, para usarlos como abono en los cultivos locales. En el proceso de depuración también se produce un gas de digestión del cual se obtiene energía eléctrica y calorífica, que son aprovechadas en las propias EDAR.

Para controlar el caudal recogido por la red de saneamiento y evitar inundaciones ocasionales, hemos instalado tres depósitos de retención de aguas pluviales, que nos permiten regular el caudal de agua recogido tras fuertes lluvias y también evitar la contaminación al cauce receptor.

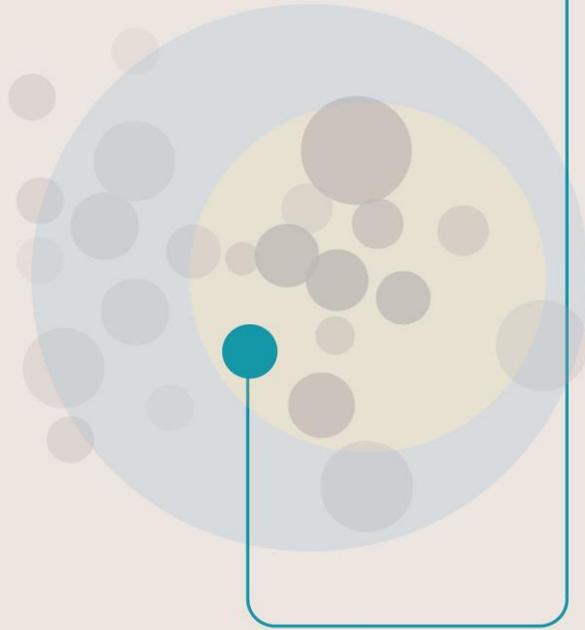








ACTUANDO CON VALORES



Conducta ética

El **Manual de Buen Gobierno y Prevención del Riesgo Penal** que posee la organización fue aprobado e implantado en 2016. Es el documento que fija nuestro Modelo de Gobernanza y se construye en torno a cinco pilares básicos mostrados en la imagen inferior.

Con estas herramientas hemos podido adelantarnos a los requisitos del nuevo Código Penal y manejar mejor los riesgos de nuestra organización. El Órgano de Control creado junto con este Manual que actúa como Comisión de Auditoría y Cumplimiento, sigue velando para que en EMASESA se respete nuestro Código Ético y nuestro **Protocolo de Prevención y Detección de Delitos**.

Sobre el Protocolo se han recibido y resuelto 15 consultas a lo largo de 2017, pero no se ha registrado ninguna incidencia, por lo que no ha sido necesario aplicar las sanciones establecidas para cada conducta en el Régimen Disciplinario.

También existe un **Canal de Denuncias** que hemos habilitado como sistema de autodetección para la prevención de riesgos.

No se ha recogido ningún requerimiento a través de él durante este ejercicio.

Por otro lado, hemos creado la figura del **Defensor del Usuario**. Esta se configura como un nuevo canal de atención, para atender en última instancia, a través de una figura independiente, las reclamaciones relacionadas con los suministros de los usuarios y las que se deriven de la relación con la empresa donde la ciudadanía no vea satisfechos sus intereses en el Departamento de Atención al Usuario de EMASESA. Es, por tanto, una apuesta pionera cuyo objetivo es mejorar la calidad de servicio, revisando y proponiendo mejoras en los procedimientos de prestación del servicio, así como mejorar el diálogo y la confianza con nuestros usuarios.



Transparencia

Nuestro Portal de Transparencia está configurado como un punto de encuentro y de difusión de información pública. En él se muestran datos sobre el gobierno de la empresa, estructura y retribuciones de la plantilla, ofertas de empleo, cuentas anuales y auditoría, presupuestos, contratos y convenios, gasto en publicidad institucional, y un largo etcétera.

Hemos cerrado el año 2017 con un 75% de la información incluida en el Portal de Transparencia actualizada y con un **50% en el cumplimiento efectivo de los datos obligatorios de publicación.**

El Portal también permite suministrar información adicional mediante solicitud. Sin embargo, durante 2017 no se ha registrado ninguna solicitud de información pública a través de esta vía.

Además, y bajo las directrices que marca la norma UNE 178301 sobre Datos Abiertos para Ciudades Inteligentes, **hemos realizado un análisis y estudio de toda aquella información de la empresa que es susceptible de ser facilitada a la ciudadanía**, sin tener el carácter de obligatoria, y que complete la ya disponible en la web de EMASESA, en el Portal de Transparencia y en las Memorias de Sostenibilidad.

La figura muestra el destino de los ingresos que obtenemos mediante la facturación. Así, del importe que abonan nuestros clientes a través de las facturas, no se reparte por igual entre abastecimiento y saneamiento.

Los ingresos por abastecimiento, saneamiento y depuración se destinan a cubrir los costes de la prestación de estos servicios y a la renovación de sus infraestructuras. Por último, los ingresos de los cánones de mejora de infraestructuras, se dedican a la financiación de proyectos de ampliación y mejora.

→ transparencia.emasesa.com

EMASESA
metropolitana

Nº FACTURA: PE000000000
Fecha de Emisión: 13/01/2014
Fecha límite de Pago: 05/02/2014
Periodo Facturado: 27/09/2013 al 26/12/2013 (90 días)
IMPORTE A PAGAR: **68,84 €**

Recuerde que:

* El gasto medio en el periodo recogido en esta factura ha sido de 0,77 EUROS/a, de los cuales 0,57 corresponden al total del ciclo del agua.
* Dispono de un Punto de Atención al Cliente de EMASESA presente a su domicilio, en Plaza Alameda de Hércules, M.º 2, 2.

JOSÉ ANTONIO SEVILLANO AHORRADOR
C/ Agador De Andalucía, Nº 56
41000 SEVILLA

DATOS DEL CONTRATO

Nº SUMINISTRO: 0123456789 **TARIFA:** Doméstica **Nº VIVIENDAS:** 1 **Nº HABITANTES:** 2
NIF: 12345678 R
CLIENTE: José Antonio Sevillano Ahorrador **Nº 56**
FINCA/ABASTECIDA: C/Agador de Andalucía **C.P.:** 41000
LOCALIDAD: San Juan de Aznalfarache **DIRECCIÓN FISCAL:** C/Sevilla, nº 9 - 41000 San Juan de Aznalfarache (SEVILLA)

RESUMEN DE LECTURAS

Nº del Contador: 02289403 **Calibre:** 13

FECHA	LECTURA	CONSUMO FACTURADO	CÁLCULO CONSUMO
27/09	258	25 M ³	REAL
26/12	283		

EVOLUCIÓN DEL CONSUMO

RESUMEN FACTURA

Ciclo Integral del Agua: 51,11 €
Residuos Sólidos Urbanos: 3,73 €
IVA AL 10%: 5,11 €
Total: 68,84 €

DATOS DE COBRO

Forma de pago: 36 PRECATORIO EN EL MOMENTO DEL PAGO
EL PAGO PUEDE EFECTUARSE EN CUALQUIER BANCARIA, DE 8 BARRIOBEN, BILBAO, POPULAR, CAJA RURAL, LA CAIXA, BANCOR O EN SU RED DE CAJAS DE CREDITO (Cuenta Plazo 1 4100 Sevilla)
CODIGO DE BARRAS DE IDENTIFICACION DE LA FACTURA

EMPRESA	REFERENCIA	IDENTIF.	IMPORTE	VENCIMIENTO	SUMINISTRO	PTA. COBRO
EMASESA	0123456789	0001	EUR 68,84	05/02/2014	0123456789	1001/2014



Responsabilidad

Desempeño Económico

Dato	2016	2017	Evolución
Valor económico generado (Millones de €)	131,99	133,9	 1,45%
Valor económico distribuido (Millones de €)	107,77	110,8	 2,84%
Cobertura del gasto por ingresos	106 %	106 %	 0,00%
Incentivos totales recibidos (Miles de €)	192,85	105,05	 45,53%
Cumplimiento del Plan de Inversión	50,60 %	65,60 %	 29,64%
EBITDA	59.360	58.235	 1,90%

Desde el punto de vista económico, en 2017 casi todas las cifras experimentan una mejora, especialmente la relacionada con **el cumplimiento de nuestro Plan de Inversión, cuyo porcentaje aumenta de manera considerable**. Aún así, somos conscientes de que esta cifra puede ser mayor y estamos tomando medidas para que las inversiones programadas puedan llevarse a cabo de manera más ágil y efectiva.

De todos estos datos, el **valor económico generado** refleja los ingresos obtenidos sin incluir el exceso de provisiones ni

subvenciones que hemos podido recibir.

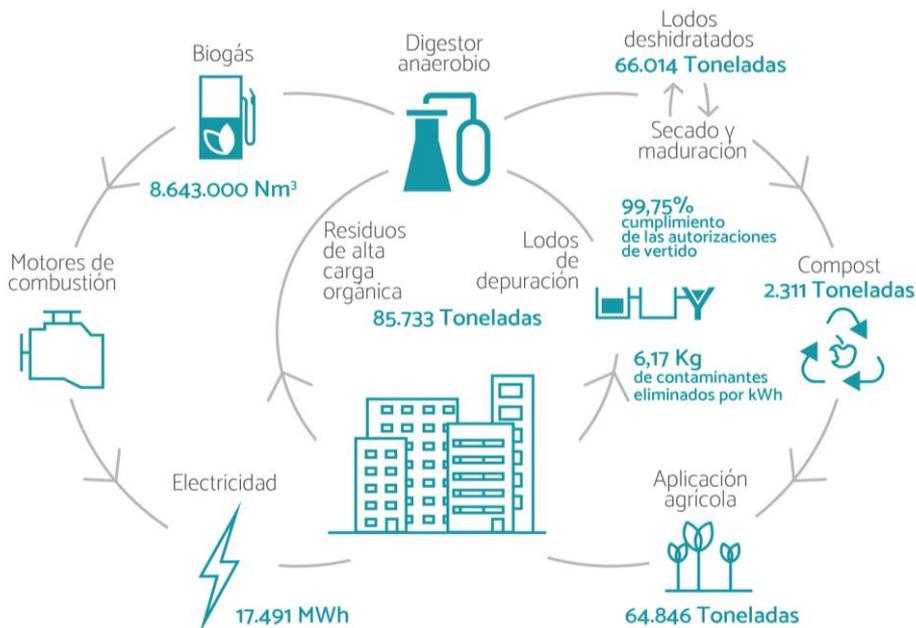
Por su parte, el **valor económico distribuido** informa acerca de la cuantía que nuestra actividad aporta a la sociedad mediante sueldos, prestaciones, gastos operativos, pagos a proveedores, impuestos y tributos, e inversiones en la comunidad local. En este ejercicio han vuelto a crecer ambos respecto al anterior.

El impacto económico indirecto de EMASESA creció, esta vez en un 7,45%

Generamos
1.182 empleos
indirectos



Economía Circular



En EMASESA estamos realizando grandes esfuerzos por adoptar un modelo de Economía Circular que nos permita realizar un uso responsable y eficiente de los recursos económicos y naturales de los que disponemos.

Año tras año, **buscamos nuevas soluciones para cerrar el ciclo de los residuos que gestionamos**. Así, los lodos procedentes de la depuración los devolvemos al suelo enriqueciéndolo con sus nutrientes mediante el compostaje o la aplicación directa de los mismos. También, mediante la codigestión de los lodos de depuración y de residuos de alta carga orgánica en los digestores de nuestras depuradoras, obtenemos biogás que posteriormente valorizamos energéticamente en motores de combustión que nos aportan energía eléctrica y calorífica. Esta generación de electricidad nos permite acercarnos a la autosuficiencia energética de nuestra actividad y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero durante el proceso.

Por otra parte, en las EDAR Copero, San Jerónimo y Tablada disponemos de plantas

de tratamiento para los residuos procedentes de la limpieza de la red de saneamiento, lo que nos permite **minimizar la gestión a vertedero** de éstos mediante la extracción del contenido en arenas para su aprovechamiento según los usos que dictaminen las normas técnicas de obra civil.

Este modelo de gestión ha sido autorizado por la Consejería de Medio Ambiente y, con él, **se han valorizado 1.156 toneladas de arenas** únicamente en la EDAR Copero.

En el ámbito de las obras, **hemos iniciado las inspecciones ambientales con un total de 78 actuaciones**. Estas inspecciones ayudan a **mejorar el desempeño ambiental** de las empresas que trabajan en nombre de EMASESA, contribuyendo a minimizar su impacto.



Protección de los ecosistemas y la biodiversidad

La adecuada conservación de los ecosistemas, tanto terrestres como acuáticos, donde llevamos a cabo nuestra actividad, es para nosotros uno de los principales compromisos. Desde EMASESA destinamos grandes esfuerzos y recursos para asegurar el óptimo estado de los mismos, restaurando aquellos que han sido degradados, monitorizando e investigando sobre la biodiversidad que presentan, optimizando nuestros procesos para que tengan el menor impacto posible y dando a conocer mediante la formación y divulgación la importancia de estos espacios naturales.

En este sentido, y en el marco del **Programa de Vigilancia de los Ecosistemas Acuáticos**, se puede destacar que, a lo largo de 2017, se han activado 39 alertas en torno a los embalses de abastecimiento, relacionadas con incendios, cambios de color del agua o presencia de algas fundamentalmente. También se ha realizado el estudio para la propuesta de caudales para la naturalización de los tramos entre embalses.

Además, se ha puesto en marcha el estudio sobre el **Corredor Ecológico** en el Encauzamiento del Río Guadaira y la adecuación de sus conexiones con los espacios públicos y poblaciones cercanas, lo que ha permitido disponer de un análisis

urbanístico y medioambiental en el entorno de las EDAR Ranilla y Copero para determinar posibles proyectos de actuación, destacando la creación de paseos verdes que vinculen los núcleos poblacionales con las riberas del Guadaira.

Por otro lado, hemos iniciado el proyecto “Los caminos del agua”, que contempla diversas actuaciones entre las que se encuentra el proyecto de adecuación ambiental del entorno del río Rivera de Huelva, aguas abajo del embalse de El Gergal, enfocadas a mejorar el uso público de la zona y el tramo de cauce adyacente.

También hemos participado en un proyecto coordinado por la Universidad de Málaga, junto a la Universidad de Barcelona y el Instituto Catalán de Investigación del Agua titulado “Dinámica del carbono en lagos y embalses frente a una hidrología cambiante, flujo de gases y sumideros sedimentarios” que aportará valiosa información sobre efectos del cambio climático en nuestros embalses.



Sevilla Ciudad Saludable

Esta iniciativa que estamos llevando a cabo junto con la Universidad de Sevilla **consiste en un modelo de intervención en la ciudad que, bajo la perspectiva del Cambio Climático**, está fundamentado en una serie de indicadores para cada uno de los principales aspectos (ecológico, urbanístico y de salud), que permiten medir la evolución de la calidad de vida de las personas. Para que este modelo sirva de proceso de transformación de la ciudad es imprescindible que la definición de las actuaciones cuente **con la participación de las personas** directamente implicadas.

A través de Sevilla Ciudad Saludable hemos realizado un proceso participativo cuyas principales conclusiones hemos considerado a la hora de elaborar el **proyecto de intervención en la avenida El Greco, que se ha convertido en un referente en Sevilla**. Consiste en una renovación integral de la calle, desde la red de saneamiento hasta el mobiliario urbano, atendiendo las peticiones de los vecinos y comerciantes e integrando los principios de sostenibilidad y accesibilidad. Más adelante **se pretende**

extender este modelo a otras calles de la ciudad.

De menor calado, aunque no por eso de menor importancia, se han llevado a cabo otras dos actuaciones destacables, que mejoran las condiciones de habitabilidad de la ciudad:

- Eliminación sistemática de codos de imbornales e instalación de clapetas, con el objetivo de dificultar que los roedores e insectos utilicen la red de saneamiento como refugio y vía de desplazamiento.
- Instalación de 14 fuentes de consumo humano en el casco histórico de Sevilla, para facilitar y mejorar la vida de los ciudadanos y visitantes en esta área urbana. Esto se complementará con el despliegue del Plan de Fuentes en el resto de la ciudad, que contará además con el empleo del modelo ganador del Concurso de Fuentes celebrado en el presente año.

La nueva avenida, paso a paso

Una intervención integral que renovará la avenida por completo. Una oportunidad para mejorar la vegetación, la gestión sostenible del agua, los espacios de estancia para los peatones y la salud.

INVIERTO PERMEABLE

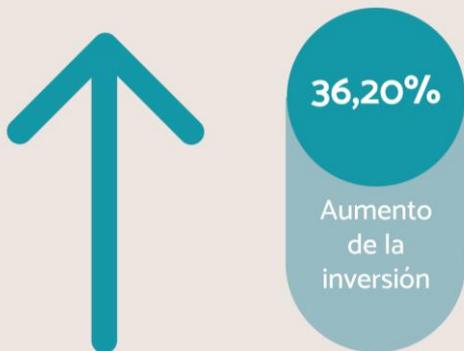


Para este proyecto se ha formado y coordinado un **Grupo de Trabajo Multidisciplinar** compuesto por personas del Ayuntamiento de Sevilla y EMASESA con representantes de:

- Distrito San Pablo – Santa Justa
- Delegación de Salud
- Gerencia Municipal de Urbanismo
- Dirección General de Economía y Comercio
- Servicios de Modernización y Administración electrónica
- Dirección de Parques y Jardines
- Centro de Salud Av. El Greco



Calidad e innovación



Dato	2016	2017
Inversión total (Millones de €)	22,4	30,5
Inversión en autosuficiencia energética	0,65%	0,71%
Gasto en I+D+i (Millones de €)	0,139	0,112

En la Gestión Pública Sostenible de un servicio de ciclo urbano del agua es crucial garantizar la fiabilidad de las infraestructuras necesarias ahora y en el futuro. Por ello, y con el fin de legar a las siguientes generaciones una mejor área metropolitana, realizamos una **Gestión Patrimonial de Infraestructuras (GPI)** cuyo objetivo prioritario es su óptimo funcionamiento y conservación.

Esta gestión supone el principal destino de las inversiones que llevamos a cabo.

Dentro de estas inversiones existe una partida de gran importancia: la destinada a la Investigación, Desarrollo e Innovación. La Estrategia de Gestión de la I+D+i en EMASESA se estructura en cinco líneas de actuación, de las que cada una se despliega en una serie de actividades:

1. Mejora en los procesos de gestión
2. Sostenibilidad y rentabilidad
3. Fomento de la cultura de innovación
4. Comunicación, posicionamiento y relaciones externas
5. Desarrollo de nuevas líneas y mecanismos de innovación

Esta estrategia es el eje que armoniza nuestro Plan Estratégico (GPS). Su seguimiento lo realiza el Comité de Innovación que también se encarga de la gestión de todas las actividades de I+D+i.

A lo largo de 2017, y gracias a incentivos de la Corporación Tecnológica de Andalucía (CTA), hemos llevado a cabo los proyectos ECOWAMER y CERCA2 con un presupuesto final de 700.000€.

Asimismo, y dado que para nosotros **la I+D+i es un elemento clave para la mejora de la eficiencia en la prestación de servicios**, hemos presentado diversas convocatorias a CTA, IDEA y CDTI para la incentivación de otros proyectos de innovación que, de ser aprobados, serán puestos en marcha durante el próximo ejercicio.

Para conocer todos estos proyectos y ampliar información sobre la I+D+i en EMASESA se puede acceder a:

<http://www.emasesa.com/idi/>



8,10
sobre 10

Satisfacción de los clientes con la calidad del agua suministrada

Somos conscientes de la importancia del control de calidad como elemento principal en nuestro compromiso con las personas y el medio ambiente. Por eso, en EMASESA llevamos a cabo un **completo programa de control de calidad de las aguas** que incluye todo el proceso, desde su origen en los embalses hasta el grifo del consumidor.

En nuestros embalses disponemos de un **Programa de Alerta Temprana y Vigilancia**, que nos permite la captación del agua con las mejores condiciones para su potabilización. También cumplimos con el **Protocolo de Autocontrol y Gestión del Abastecimiento**, elaborado de acuerdo a la normativa estatal y autonómica aplicable, donde se fijan los puntos a estudiar, la frecuencia y los parámetros a analizar, y la máxima calidad del agua suministrada.

A lo largo de toda nuestra red de abastecimiento contamos con más de 200 puntos de control y con 24 Estaciones de Control de Calidad con medidas en continuo. Estas medidas permiten disponer de datos de calidad del agua diariamente y suponen un total de más de 150.000 análisis al año, superando ampliamente los mínimos establecidos en la legislación, pero que se

ajusta a los estándares de calidad que consideramos adecuados, y así ha sido reconocido por la autoridad sanitaria competente.

Disponemos de laboratorios propios y hemos implantado un **Plan de Seguridad del Agua**, que abarca todas las etapas del Sistema General de Abastecimiento y que está certificado según la norma ISO 22000, de seguridad alimentaria, lo que permite ofrecer la mayor garantía de calidad, salubridad e inocuidad del agua distribuida para el consumo humano.

Mensualmente publicamos en nuestra web un informe completo con los resultados analizados, que en todos los casos presentan una baja concentración de cal, bajos valores de conductividad y residuo seco, óptimos valores de sodio y una dureza baja. Esto hace que nuestra agua, comparada con otras marcas de agua embotellada, sea de una alta calidad.

Características del agua suministrada vs embotellada

Parámetro	Ud.	EMASESA	Marca A	Marca B
Conductividad	µS/cm	257	294	204
Cloruros	mg/L	13	16.2	-
Sodio	mg/L	9,4	13.2	4.8
Sulfatos	mg/L	34,1	16,4	17,3
Calcio	mg/L	30	38,5	27,2
Magnesio	mg/L	9,6	9,7	8,8
Bicarbonatos	mg/L	99	149	105
Residuo Seco	mg/L	180	-	-

172%

Muestras tomadas frente al número de muestras exigidas por la normativa

Sistemas de gestión

Durante 2017 hemos conseguido la adaptación y certificación de nuestros **Sistemas de Gestión Ambiental y de la Calidad** a las nuevas versiones 2015 de las normas ISO 9001 y 14001.

En relación con los Sistemas de Gestión, en EMASESA tenemos además implantados y certificados los sistemas de gestión de la **I+D+i** (según la norma UNE 166002), de **Prevención de Riesgos Laborales** (OHSAS 18001) y de **Seguridad del Agua** (ISO 22000).

Trabajamos continuamente para optimizar la integración de todos ellos mientras se presta apoyo a la implantación de nuevos sistemas como el de **Gestión de la Energía** (ISO 50001) y el de **Seguridad de la Información**

(ISO 27001) con la certeza de estar realizando una mejora continua que nos permite ser cada vez más eficaces en nuestra gestión.

Por su parte, el Laboratorio de Contadores de Agua Fría, el Control de Vertidos y el Control de Calidad de las Aguas (Laboratorios de Agua Potable, de Aguas Residuales y de Biología Sanitaria) se encuentran acreditados por ENAC bajo las normas ISO 17020 e ISO 17025 respectivamente.

El resultado de todo este trabajo ha sido **auditado** por un equipo externo e independiente de AENOR.



Compromiso social

La Asamblea General de las Naciones Unidas reconoce el derecho de cada persona a disponer de agua suficiente, saludable, aceptable, físicamente accesible y asequible para su uso personal y doméstico. Para la protección de este derecho **ponemos a disposición de la ciudadanía una serie de medidas sociales que garantizan que no se produzca ningún corte de agua por motivos económicos, especialmente a aquellas personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social.** Estas acciones se realizan en coordinación con los Servicios Sociales municipales de cada ayuntamiento para ofrecer medidas personalizadas y adaptadas a cada situación.

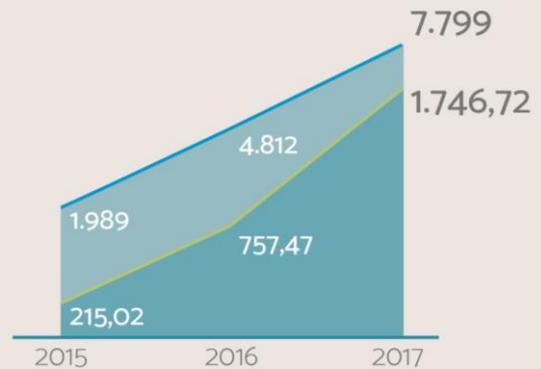
Estos tipos de ayuda consisten en: el fraccionamiento y aplazamiento de pagos; préstamos sociales para pagos de facturas, para obras de adecuación de instalaciones o para individualizar contadores; y un fondo para Emergencia Social. En 2017, el importe concedido en ayudas sociales ha crecido un 130,60% respecto al año anterior, lo que ha permitido que se beneficien 18.000 usuarios aproximadamente por estos mecanismos de acción social.

En nuestra web hemos habilitado una sección donde se puede ampliar información y encontrar asesoramiento sobre estas ayudas, así como los pasos a seguir para solicitarlas.

Porcentaje que supone el agua en el gasto medio de un hogar en Sevilla

1,14%*

La ONU sugiere que este gasto no debería superar el 3%



Evolución del importe concedido en ayuda social (en Miles de €)

Número de clientes beneficiados por mecanismos de acción social

7,90
sobre 10

Índice de Satisfacción Global de nuestros clientes

Ha crecido un 5,3% desde la última encuesta

*Fuente: Datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE).

Orientación a las personas

Trabajamos con Seguridad y Salud Laboral

EMASESA somos las personas que la componen. Entre todas conformamos el principal motor de evolución y mejora de la actividad y responsabilidad que se nos ha asignado.

Por ello, y a pesar de las limitaciones impuestas por el marco normativo actual en relación con las políticas presupuestarias, en EMASESA aunamos esfuerzos entre la dirección, los trabajadores/as y la sociedad en su conjunto para mejorar las condiciones laborales, la salud y el bienestar de la organización.

La cultura de prevención de riesgos laborales está absolutamente integrada en nuestras actividades, siendo la seguridad y salud del personal uno de los aspectos en los que más interés ponemos, y esto se refleja en los resultados obtenidos.

En el año 2017 nos hemos integrado en la **Red Andaluza de Centros de Trabajo Promotores de la Salud**, promoviendo el concepto de Empresa Saludable y hemos llevado a cabo una serie de actividades para el cuidado de la salud de nuestros trabajadores tanto en la empresa como en su

vida familiar.

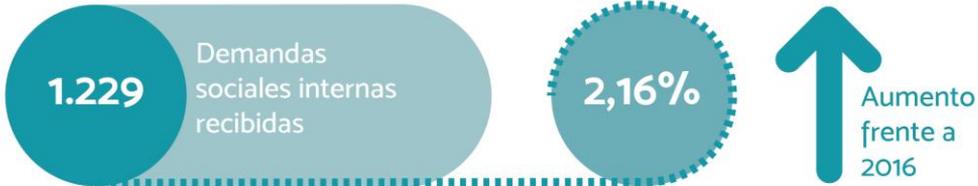
Además, nuestras Estaciones de Tratamiento de Aguas Potables de El Carambolo, El Ronquillo y El Garrobo están certificadas bajo el estándar OHSAS 18001.

El año 2016 fue uno de los que menos accidentes se registraron desde que existen datos, por lo que el hecho de que en 2017 se hayan producido **10 accidentes menos** tiene mucha más transcendencia.

En esta línea, hemos puesto en marcha un **programa especial de seguridad en las obras** que ejecutamos. Así, no solo nos preocupamos por nuestros trabajadores sino que, además, velamos porque las empresas que trabajan con nosotros posean los mismos estándares de prevención.



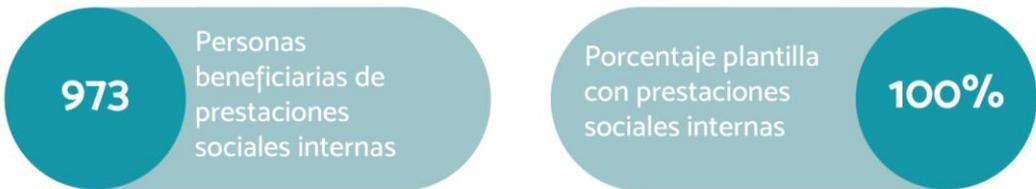
Atención a las personas



En el ámbito de la **atención social interna**, atendemos el 100% de las demandas recibidas, sin excepción, referentes tanto a personas empleadas como a jubiladas y a sus unidades de convivencia.

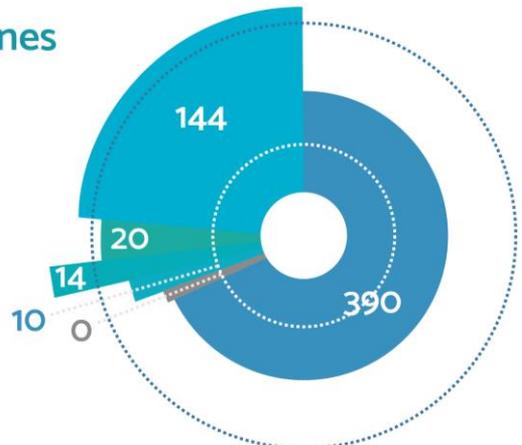
Generalmente las solicitudes más demandadas son las referentes a pensiones, prestaciones y las administrativas. **Gran parte de estas asistencias están recogidas en nuestro Convenio Colectivo.**

Con el objetivo de mejorar la calidad laboral de las personas empleadas y jubiladas disponemos de numerosas ayudas sociales como fondos de anticipos, ayudas por discapacidad o invalidez, préstamos de viviendas, ayudas de estudios, educación y formación, ayudas de carácter prestacional, cambios de turno, permisos de paternidad, flexibilidad horaria, reducción de jornada, permisos para el cuidado de familiares, etc.



Personas beneficiarias de prestaciones internas por conciliación

- Personas con permisos para el cuidado de familiares
- Personas con flexibilidad horaria
- Personas con permiso de maternidad/paternidad
- Personas con permisos sin sueldo
- Personas con reducción de jornada
- Personas con excedencias para el cuidado de familiares



Colaboración y participación

A lo largo del año llevamos a cabo una serie de acciones que buscan **la difusión de nuestro trabajo y la participación de la ciudadanía** de las localidades que forman parte de la organización en la toma de decisiones.

Campañas de comunicación (para transmitir la nueva política de la empresa o hacer visible el impacto negativo de arrojar las toallitas húmedas al inodoro), realización de visitas a nuestras instalaciones, encuestas de satisfacción, celebración periódica de mesas técnicas, participación de expertos en

proyectos colaborativos, participación en congresos y eventos del sector del agua, y el establecimiento de nuevas vías de comunicación online, son algunas de las iniciativas que promovemos.

Hemos participado en 7 proyectos de cooperación internacional en 2017



La mejora continua de nuestra compañía también se refleja en los **organismos e instituciones en las que participamos**, ya que a través de ellas es posible estar al día de lo que ocurre en el sector y así seguir aprendiendo para dar el mejor servicio posible a nuestros clientes.

EMASESA participa en numerosas asociaciones, siendo las más relevantes las siguientes:



Observatorio del Agua de Sevilla Metropolitana

Estamos convencidos de que la participación ciudadana es de vital importancia para legitimar la toma de decisiones y queremos incorporarla en los procesos de diseño y adopción de políticas públicas.

Para esto, en EMASESA hemos puesto en marcha en 2017 el **Observatorio del Agua de Sevilla Metropolitana**, que va a actuar como un verdadero órgano asesor para la mejora continua de la gestión del agua. Apostamos así por un modelo de Gobernanza en el que los procesos políticos estén consensuados con la ciudadanía. Esta participación se ha materializado en la constitución de cuatro Mesas Asesoras.

Con la incorporación de las voces de los grupos de interés en la gestión de EMASESA estamos:

- Legitimando las actuaciones que diseñamos y ejecutamos
- Mejorando las actuaciones desarrolladas para que sean mas pertinentes, eficaces y eficientes
- Facilitando la negociación de acciones
- Impulsando la corresponsabilidad y la colaboración-cooperación
- Facilitando consensos y procesos inclusivos
- Promoviendo una cultura de participación
- Mejorando la comunicación 'hacia fuera' y 'hacia dentro'

Todos estos beneficios finalmente redundan en el **fortalecimiento del proceso de toma de decisiones** por parte de EMASESA.



Cadena de suministro implicada con la sostenibilidad

Creemos que es importante **evaluar a nuestros proveedores y contratistas en base a criterios ambientales, de calidad y de prevención de riesgos laborales**, pero sin que ello suponga una carga administrativa de la propia gestión. Para ello, hemos implantando progresivamente un sistema de facturación resumida mensual y fomentando el uso de la factura electrónica, que es más ágil, tiene menores costes de gestión, e implica una reducción notable del consumo de papel.

También incluimos cláusulas sociales y ambientales en todos los pliegos técnicos de nuestro sistema de contratación pública. Esto

respalda nuestro empeño por optimizar cada paso de la cadena de suministro, asumiendo **nuestra responsabilidad como empresa tractora y motor de cambio** del ámbito empresarial metropolitano de Sevilla.

Durante el ejercicio 2017 hemos experimentado un notable **incremento en el número de proveedores y contratistas** con los que trabajamos. Lo que aporta mayor significancia a la implicación de estos agentes en la sostenibilidad de nuestra actividad.

Número de proveedores

50%



44%

Facturación electrónica



Movilidad sostenible

El 20 de junio fuimos galardonados con el **Premio a la Mejor Práctica de Movilidad Sostenible** en la categoría de Administración Pública. Dicho reconocimiento fue concedido por la Fundación Renault para la Movilidad Sostenible, con la colaboración del Club de Excelencia en Sostenibilidad y el apoyo de la Fundación Biodiversidad del Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.



También hemos participado en la **Semana Europea de la Movilidad** organizada por el Ayuntamiento de Sevilla con un conjunto de actividades bajo el lema “compartir te lleva más lejos” que ponen en valor proyectos innovadores en materia de movilidad así como actividades participativas que fomentan formas de desplazamiento más sostenibles y saludables que eviten el uso irracional del coche como el transporte público, eléctrico, compartido o no motorizado.

Actividades organizadas

- Rutas y paseos guiados, en bicicleta y a pie, por los paisajes relacionados con el ciclo del agua en el área metropolitana de Sevilla.
- Jornada técnica y concurso de ideas sobre movilidad sostenible
- Circuito nocturno histórico en vehículos eléctricos
- Reto sobre movilidad para empleados
- Participación en la Feria de la Movilidad



Formación y divulgación

La formación nos permite capacitar, modificar hábitos, concienciar a la sociedad de su corresponsabilidad y mejorar nuestro desempeño para conseguir la plena sostenibilidad.

En EMASESA trabajamos con las personas para **alcanzar hábitos sostenibles sensibilizándolas a través de la información y formación** tanto interna como externa.

A través de la formación para la integración trabajamos con perfiles en riesgo de exclusión social, combinando el aprendizaje de un oficio con la adquisición de habilidades sociales. El objetivo de esta iniciativa es facilitar la inserción laboral y social de este sector.

Para romper cualquier barrera, y haciendo uso de las nuevas tecnologías, hemos creado el Aula Virtual de EMASESA, en la que actualmente tenemos desarrollados nueve cursos con un gran potencial de desarrollo en modalidad e-learning.

También **cooperamos con entidades de todo el mundo** para transferir y mejorar nuestro conocimiento, experiencia y buenas prácticas en la gestión del ciclo integral del agua mediante proyectos colaborativos en común.



La **comprometemos a toda la sociedad hacia un modelo más sostenible**. En EMASESA somos conscientes de esta necesidad, y por ello ejecutamos una serie de programas y eventos orientados a tres objetivos generales: enseñar las instalaciones del ciclo integral urbano del agua desde el punto de vista técnico, ambiental y socioeconómico; transmitir la gestión del ciclo integral del agua y los aspectos ambientales derivados de ella; y educar sobre la importancia del cuidado del agua cambiar hábitos y mejorar actitudes.

Este año se ha recibido a un total de **11.957 participantes** en nuestros diferentes programas formativos. Y **8.249 asistentes** a los **11 eventos** de educación ambiental que hemos organizado.

Hemos destinado un 0,1% del total de nuestras inversiones a educación ambiental

	Formación para la integración	Formación interna	Formación abierta
Cursos realizados	7 +125%	415 +0,60%	42 +0,60%
Número de alumnos	17 +60,90%	3.530 -15,50%	342 -15,50%
Número de horas	86 +59,30%	7.023 +11,70%	524 +11,70%
Satisfacción	5,68 sobre 6 +1,25%	5,25 sobre 6 +0,75%	5,55 sobre 6 +0,75%

*Valores con respecto al resultado de 2016

Desde EMASESA ofrecemos un **programa de prácticas en empresa** que favorece el desarrollo de jóvenes profesionales y facilita su inserción laboral, a través de convenios suscritos con diferentes centros docentes. Este programa se articula en dos líneas: una dirigida a estudiantes de Formación Profesional y otra a estudiantes universitarios de grado y postgrado. A lo largo del año 2017 se han realizado **77 prácticas**, todas ellas con resultados satisfactorios.

Además de todo ello, hemos llevado a cabo otras acciones formativas:

Orientadas a mejorar nuestro trabajo

Código Ético y Protocolo de Prevención y Detección del Delito
Sistemas de Gestión (9001, 14001, 4500, 17025 y 17020)
Planes de Seguridad del Agua: Uso de materiales que mejoren el agua de consumo
Plan Director de Seguridad Lógica para garantizar la seguridad en el ámbito TIC
Curso Superior de Gestión Empresarial

Para una empresa segura y saludable

Prevención de riesgos laborales para nuevos empleados o promociones internas
Cursos sobre espacios confinados, manejo de cargas, trabajos en altura, etc.
Gestión del estrés, mindfulness y acondicionamiento físico

Que aporta valor a la sociedad

Proyecto Coach de voluntariado de la Fundación Exit
Formación para la integración de desempleados y personas en riesgo de exclusión
Formación Profesional para profesionalizar el sector

Con un definido carácter ambiental

Gestión de residuos no peligrosos de alta carga orgánica para su codigestión
Elaboración del inventario de gases de efecto invernadero
Cálculo de la Huella de Carbono y de la Huella Hídrica
Mejora de la eficiencia energética en las redes de abastecimiento
Movilidad sostenible

Y que no pone fronteras al conocimiento

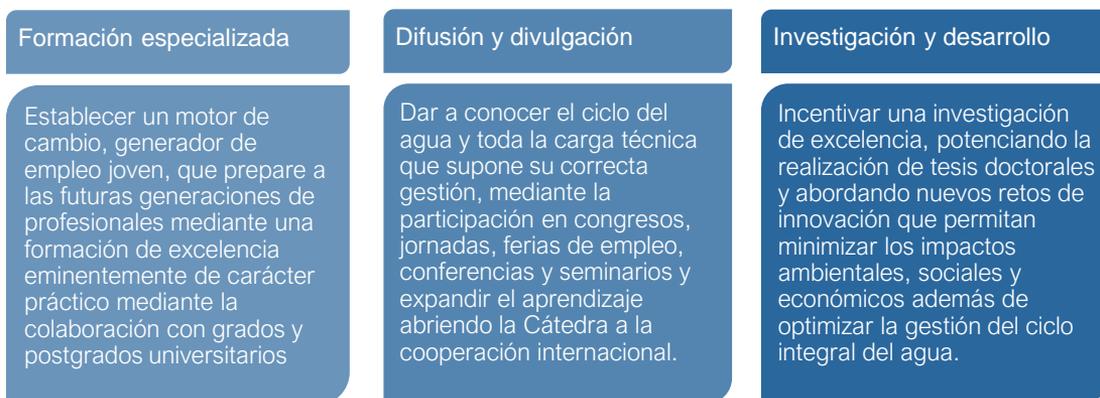
Formación internacional
Formación e-learning



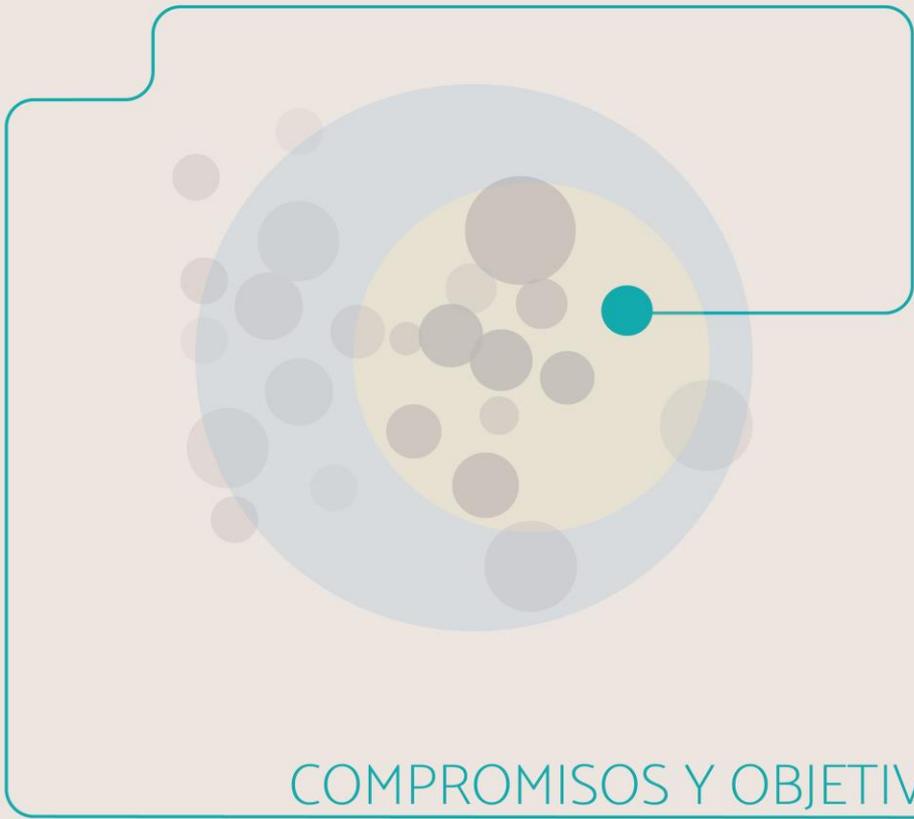
Cátedra del Agua

Nuestra vocación de servicio a la sociedad nos ha llevado a desarrollar una nueva herramienta educativa, de cooperación e investigación para dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía, bajo la dirección de la Universidad y con la colaboración de los doce municipios, donde, como empresa pública que gestiona el Ciclo Integral del Agua, aportamos el aval de nuestra experiencia. Así podemos transmitir los conocimientos y aprendizajes que hemos adquirido en el sector a nuevas generaciones de profesionales del agua que sean capaces de mejorar, innovar y aportar valor a las personas y consumidores.

El 17 de febrero de 2017 firmamos un Convenio de Colaboración con la Universidad de Sevilla para la constitución de **la Cátedra del Agua, un programa que oferta diferentes actividades de formación especializada en materia de agua diseñado para servir como motor de generación de empleo para Sevilla y su área metropolitana.** Para su consecución se ha formulado un detallado plan de actividades que se fundamentan en los siguientes pilares básicos:







COMPROMISOS Y OBJETIVOS

Compromisos

Aún queda mucho por hacer

La siguiente tabla muestra, por cada una de nuestras líneas estratégicas, qué hemos hecho en 2017 y qué vamos a hacer en los próximos años:

Línea estratégica	Resultados 2017	Retos 2018 - 2021
Gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> - Hemos implantado la figura del "Defensor del Usuario". - En 2017 hemos definido una estrategia de comunicación externa - Hemos diseñado e implantado un Sistema de Participación Ciudadana. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar un marco integrado de gobernanza como acción estratégica de EMASESA, implantando con ello las directrices del equipo de gobierno. - Participación en el Diseño de Planes Inversión del Agua a nivel Estatal, Regional y Local. - Elaborar un enfoque jurídico de la compañía para grandes cuestiones.
Garantía y fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Hemos realizado varias actuaciones en la ETAP: preparación de 3 filtros de carbón activo, y se ha puesto en servicio en modo de prueba una instalación de dióxido de cloro. - Se ha logrado una mejora de las infraestructuras de abastecimiento y saneamiento: eliminando las acometidas de plomo, desarrollando el configurador de Sistemas de Control, y realizando una gestión inteligente de la red de distribución y análisis de datos y eventos que ayuden a la misma. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementar los puntos de control "en línea" en la red de distribución. - Estudio de los modelos de tiempos de residencia del agua en la red. - Analizar las necesidades presentes y futuras para definir la estructura idónea de la empresa. - Implantación de un sistema de Inteligencia Empresarial. - Control de la documentación de las empresas contratistas. Coordinación de Actividades. - Empresariales , CAE : Revisión, integración y mejora en la gestión de la actividad. - Desarrollo del Plan de Mejora de Gestión de la I+D+i. - Plan de Seguridad Lógica y Física. - Evolución al Usuario 2.0.



Compromisos

Aún queda mucho por hacer

Línea estratégica

Resultados 2017

Retos 2018 - 2021

Enfoque y proyección ambiental

- El Cálculo de la Huella de Carbono y su registro en el Ministerio de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente ha sido realizado en 2017.
- Hemos elaborado el plan de mitigación al cambio climático que incluye proyectos como la codigestión de sustratos, la electrificación del parque móvil y el incremento de la autosuficiencia energética.
- También hemos elaborado el plan de adaptación al cambio climático que incluye proyectos como el análisis de los riesgos climáticos, la educación ambiental, restauración ambiental del embalse de El Gergal y el corredor ecológico en el cauce del Río Guadaira.
- Incremento de la producción de energía eléctrica en el Sistema de abastecimiento.
- Análisis, desarrollo e implantación de medidas de drenaje urbano sostenible.
- Adaptación a zonas sensibles de nuestras EDAR. Elaboración de proyectos y ejecución para adaptación de nuestras EDAR a la normativa de zonas sensibles.
- Estudio de soluciones para el diseño e implantación de una red de sistema de alerta temprana en la detección de vertidos.
- Los caminos del agua, rutas de biodiversidad: Restauración ambiental. Biodiversidad e infraestructuras. Restauración ambiental de zonas degradadas a lo largo de la ruta.
- Validación de tecnologías de tratamiento de agua para el control de la colonización biológica en instalaciones de agua bruta.

Orientación a personas

- Hemos constituido la Cátedra del Agua.
- La oferta formativa del Centro de Formación del Agua ha sido modificada, implantando además el Aula Virtual
- Se han desarrollado acciones referentes a la gestión interna de las personas.
- Implantación de un sistema de Empresa Saludable para obtener entornos saludables generados por trabajadores sanos.
- Acceso y Promoción. Disponer de la plantilla optima generando concursos oposición para nuevos accesos y disponiendo de bolsas de contrataciones temporales por categorías.
- Definición de puestos clave y plan de sucesión.

Participación y comunicación con los grupos de interés

- Hemos constituido Mesas Asesoras.
- Hemos mantenido reuniones específicas relacionadas con los usuarios y la prestación de servicios.
- Hemos llevado a cabo actuaciones de lucha contra el fraude.
- En 2017 hemos continuado con el fomento de contadores individuales y con las campañas divulgativas de la calidad y ahorro del agua.
- Promoción de la Formación para la integración (FPI).
- Implantar un sistema de pago flexibles a comunidades.
- Desarrollo de nuevos mecanismos/procesos de Innovación: Innovación Abierta, Compra Pública Innovadora.
- Desarrollo de una estrategia de cooperación (Cooperación al desarrollo, cooperación internacional, intercambio de prácticas, redes nacionales e internacionales) Presencia y posicionamiento en redes.



Nuestra contribución a los ODS

Impulsados por nuestro propósito de mejorar la calidad de vida y contribuir a un futuro mejor para todos, hemos encuadrado nuestra estrategia en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aprobados por las Naciones Unidas como parte fundamental de la Agenda 2030.

Gobernanza



Diseño e implementación de políticas responsables, consensuadas con la participación ciudadana, que juegan un importante papel en la prestación del servicio, para cosechar beneficios sociales, económicos y ambientales.

Este nuevo enfoque se ajusta a los requisitos exigidos por las Normas UNE-EN ISO 9001 y 14001 de 2015, y se ha reforzado con la implantación de la figura del “Defensor del Usuario” y la definición de la estrategia de comunicación externa de la organización.

Adicionalmente, se ha diseñado e implantado un Sistema de Participación Ciudadana que gira en torno a la estrategia político-funcional de la empresa, vinculándose directamente con cada uno de los objetivos y actuaciones de EMASESA.

Garantía y fiabilidad



Consolidar la excelencia de las operaciones y actividades para la obtención de un producto y un servicio de calidad. Todo ello avalado por controles internos e instituciones externas acreditadas.

Esta línea se ha desarrollado mediante acciones que potencian la gestión, eficacia y eficiencia de los procesos, la optimización de los recursos, la calidad del agua, la continua adecuación de nuestro sistema productivo y de gestión de las nuevas tecnologías. Un buen ejemplo son las mejoras de las infraestructuras de abastecimiento y saneamiento que hemos realizado (Gestión Patrimonial de Infraestructura, GPI).

Enfoque y proyección ambiental



Uso sostenible de los recursos, Cambio Climático y protección y restauración del entorno natural.

En primer lugar, se han abordado, entre otras actuaciones, el cálculo de nuestra Huella de Carbono, su registro en el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente. Para mitigar los efectos del Cambio Climático se ha realizado el Proyecto CLIMA de codigestión de sustratos, se ha aumentado la electrificación del parque móvil y se ha incrementado la autosuficiencia energética. Para adaptarnos a los cambios venideros, se han definido multitud de actuaciones como realizar un análisis de riesgos climáticos, fomentar la educación ambiental y dos proyectos de restauración ambiental.



Orientación a las personas



Aumentar el bienestar y el progreso de las personas que conforman la organización, potenciando su formación y desarrollo profesional, favoreciendo la igualdad de oportunidades y abogando por una empresa saludable y sostenible.

La actividad asociada a esta línea ha tenido su reflejo en actuaciones orientadas hacia las personas de la organización y también hacia el entorno social, universitario, profesional del sector y a las nuevas incorporaciones al mundo laboral. Entre dichas actuaciones cabe destacar: la Cátedra del Agua de EMASESA, la oferta formativa del Centro de Formación del Agua, la implantación del Aula Virtual y el desarrollo de acciones referentes a la gestión interna de las personas.

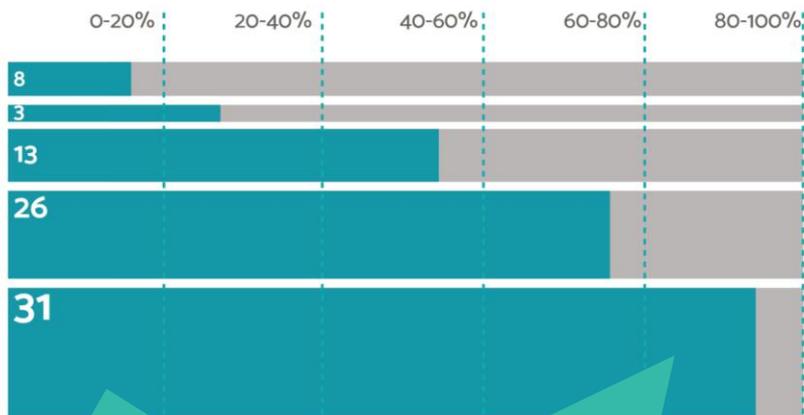
Participación y comunicación con los grupos de interés



Hacer partícipes a los grupos de interés en la gestión de la organización, consolidando relaciones de confianza, de compromiso y solidaridad. Estas actuaciones fortalecerán la reputación de la empresa y a fundamentar la legitimidad de la toma de decisiones.

Entrelazadas con las actuaciones de las líneas anteriores se ha avanzado en la comunicación y participación de los grupos de interés: en las Mesas Asesoras, en el desarrollo de la Matriz de materialidad, en reuniones específicas relacionadas con los usuarios y la prestación de servicios, así como actuaciones orientadas a mejorar la demanda del agua mediante la lucha contra el fraude, fomento de los contadores individuales y campañas divulgativas de la calidad y ahorro del agua.

Grado de cumplimiento de las actuaciones según lo planificado para 2017



Se han planificado un total de **81 actuaciones**

La mayor parte de las actuaciones se han completado o están apunto de completarse



Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Desde 2008 somos socios de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, lo que significa que consideramos sus 10 Principios, tanto a la hora de definir nuestra política y estrategia como en cada una de las fases de nuestra actividad, reflejo de nuestro continuo compromiso con los Derechos Humanos, las personas y el medio ambiente.

PRINCIPIO 10

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

PRINCIPIO 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

PRINCIPIO 9

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

PRINCIPIO 2

Las empresas deben asegurarse de que sus empleados/as no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

PRINCIPIO 8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

PRINCIPIO 3

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

PRINCIPIO 7

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

PRINCIPIO 4

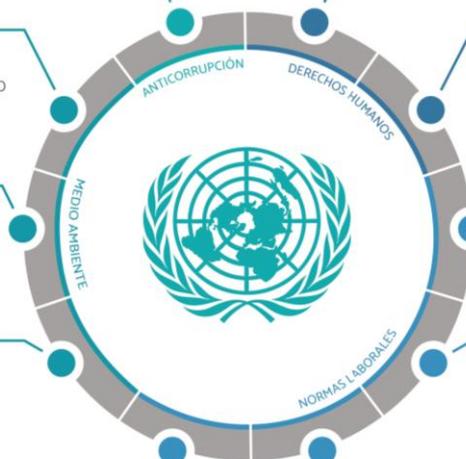
Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

PRINCIPIO 6

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

PRINCIPIO 5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



Edita:

Empresa Metropolitana de Abastecimiento y Saneamiento de Aguas de Sevilla, S.A. (EMASESA).
C/ Escuelas Pías 1, 41003 – Sevilla.

Redacción, diseño y maquetación:
tu-entorno calidad y medio ambiente, s.l.

Fotografía: Archivo fotográfico de EMASESA

Imprime: Egondi Artes Gráficas, S.A.

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2017



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

www.emasesa.com