



RESUMEN EJECUTIVO

MEMORIA

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA **2014**

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

RESUMEN EJECUTIVO

MEMORIA
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA **2014**

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

Edita: Empresa Metropolitana de Abastecimiento y Saneamiento de Aguas de Sevilla, S.A. (EMASESA).

C/ Escuelas Pías 1, 41003 - Sevilla.

Diseño y maquetación: Cúbica Multimedia, S.L.

Fotografía: Guillermo Mendo Murillo, Sergio Flores y archivo fotográfico de EMASESA.

Imprime: Tecnographic, S.L.

ÍNDICE

1	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	4
2	PRINCIPALES DATOS Y MAGNITUDES	8
3	SOCIEDAD Y CLIENTES	10
4	LA GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA	15
5	DESEMPEÑO AMBIENTAL	28
6	LAS PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN	32
7	LA INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN	35
8	LOS SISTEMAS DE GESTIÓN Y LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS	37

CARTA DEL PRESIDENTE



En este año 2014 se ha cumplido el cuadragésimo aniversario de la constitución de la Empresa Metropolitana de Abastecimiento y Saneamiento de Aguas de Sevilla, S.A. (**EMASESA**), como sociedad anónima. Cuarenta años al servicio de los ciudadanos y ciudadanas de la Ciudad de Sevilla y su entorno metropolitano.

No podría hablar de la historia de **EMASESA** sin destacar la figura de quien, desde su creación y durante tantos años, lideró la compañía, D. José Luis Prats, un auténtico referente de la buena gestión y un modelo a seguir.

Me enorgullece formar parte de dicha historia y haber podido contribuir a la mejora de la calidad de vida de nuestros clientes, manteniendo a la compañía como referente de calidad en el servicio en el sector público del agua.

Desde mi nombramiento como Presidente en el año 2011, hemos trabajado para situar a **EMASESA** en una posición de equilibrio económico-financiero, mejorando la eficiencia en la gestión de los recursos y centrando nuestros esfuerzos en la optimización de nuestra actividad principal, la gestión del ciclo integral del agua. Todo ello, sin menoscabo de la calidad del servicio prestado y bajo los principios de sostenibilidad y responsabilidad social.

Fruto de ese esfuerzo son los resultados obtenidos, unos resultados que permiten mirar al futuro con gran optimismo. En este sentido, agradezco la labor desempeñada por todos los que forman parte de **EMASESA**, sin cuya dedicación no hubiese sido posible.

En la presente Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, que me complace presentarles, reflejamos con total transparencia las principales acciones y resultados obtenidos durante el año 2014

Esperando que sea de su agrado, reciban un cordial saludo.

Juan Ignacio Zoido Álvarez
Presidente

Hemos trabajado para situar a **EMASESA** en una posición de equilibrio económico-financiero, mejorando la eficiencia en la gestión de los recursos.

PRESENTACIÓN DEL CONSEJERO DELEGADO



En la presente Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de EMASESA, correspondiente al ejercicio 2014, damos cuenta a todos nuestros grupos de interés de la estrategia, acciones y principales resultados de nuestra gestión, especialmente los que atañen al ámbito de la sostenibilidad y de la responsabilidad social.

Este año se ha caracterizado por el mantenimiento de las medidas para la mejora de la gestión y de contención del gasto, que ha permitido cerrar el ejercicio con un resultado positivo de 4,9 millones de euros, sin merma alguna en la calidad del servicio ofrecido.

Estos principios de gestión, que adoptamos a mediados del año 2011, han situado a EMASESA en una posición de saneamiento financiero y han permitido seguir mejorando en diferentes aspectos de nuestra labor.

Por un lado, hemos continuado mejorando la atención a nuestros clientes, incorporando nuevos servicios y desarrollando distintas acciones que han tenido como consecuencia el fortalecimiento de las relaciones con los mismos, destacando el servicio de cita previa, la nueva web y el canal personalizado para atención a los administradores de fincas.

Por otro, se han realizado obras y actuaciones de mejora y renovación de las redes de abastecimiento y saneamiento en todas las poblaciones a las que EMASESA presta servicios. En este sentido, la mencionada situación de saneamiento financiero ha posibilitado el establecimiento de un ambicioso Plan de Inversiones 2015-

2019, que contempla para los próximos cinco años una inversión de 181 millones de euros, especialmente para nuevas infraestructuras hidráulicas y para la conservación y renovación de redes de abastecimiento y saneamiento.

La innovación y la gestión de la calidad son factores clave para la mejora del servicio y de los diferentes procesos que lo hacen posible. En este sentido, hemos continuado potenciando el desarrollo de proyectos de I+D+i, con 11 proyectos gestionados durante el año y una inversión de 690.000€, así como llevando a cabo acciones para conseguir que la cultura de la calidad e innovación permee a todos los niveles de la organización.

Asimismo, mantenemos el compromiso de mejora de nuestro comportamiento ambiental y de seguridad y salud en el trabajo, disponiendo de sendos Sistemas de Gestión implantados en todos los centros de trabajo y basados en normas o estándares internacionales.

Espero que la información que esta Memoria contiene sea de su interés y aprovecho la ocasión que esta publicación nos brinda para reafirmar nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Principios que lo sustentan.

Jesús Maza Burgos
Consejero Delegado

Este año se ha caracterizado por el mantenimiento de las medidas para la **mejora de la gestión** y de contención del gasto, sin merma alguna en la **calidad** del servicio ofrecido.

PRINCIPALES DATOS Y MAGNITUDES

Razón social: Empresa Metropolitana de Abastecimiento y Saneamiento de Aguas de Sevilla, S.A.

C.I.F.: A-41039496

Ayuntamientos y accionistas: 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.

Principales servicios prestados:

- Abastecimiento de agua potable a Sevilla y once poblaciones de su área metropolitana.
- Saneamiento y depuración de aguas residuales de las poblaciones relacionadas anteriormente excepto El Garrobo.
- Abastecimiento de agua bruta sin tratar a 26 poblaciones del Aljarafe sevillano y a Guillena y Las Pajanosas.

Oficinas Sede Principal: Escuelas Pías, N° 1. Sevilla.

Página Web corporativa: www.emasesa.com

Sede electrónica: www.emasesaonline.com

1.066.000

Habitantes abastecidos

79,6 Hm³

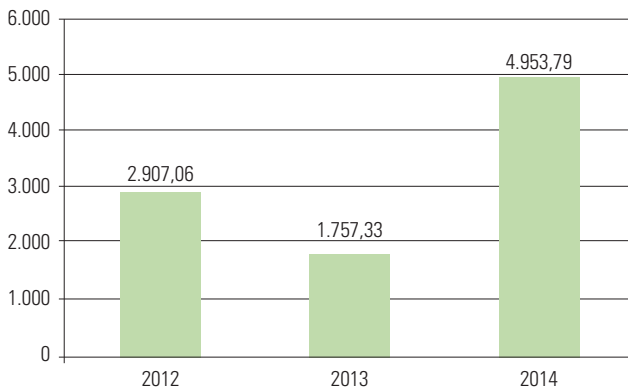
De agua distribuida

163.486,99 €MIs

De ingresos totales

N° de suministros en vigor: 363.906
Plantilla media (personas equivalentes): 799
Porcentaje de absentismo: 3,05%
Longitud red de distribución: 3.869 km
N° de acometidas: 169.701
Consumo unitario doméstico: 112 l/hab/día
Longitud red de saneamiento: 2.941 km
Volumen agua tratada en EDAR: 87,03 hm³
Lodos gestionados: 62.575 t. de materia fresca
N° de análisis control de calidad realizados en ciclo integral: 171.903
Autosuficiencia energética: 82,80%

RESULTADOS DEL EJERCICIO (€MIs)



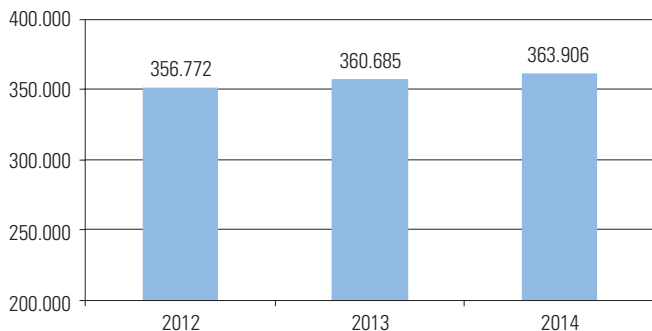
SOCIEDAD Y CLIENTES

CLIENTES

EMASESA realiza una atención personalizada de los clientes con dificultades para hacer frente a los pagos habituales de la factura del agua a su vencimiento, ofreciendo soluciones para impedir la suspensión del suministro.

Se ofrece el servicio de cita previa, de forma que nuestros clientes puedan ser atendidos sin colas ni esperas y mediante una atención especializada.

CONTRATOS EN VIGOR



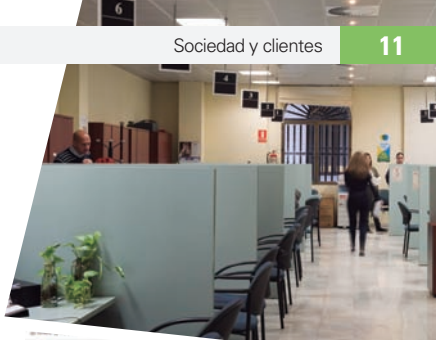
Por otro lado, se ofrece a los ciudadanos un servicio de atención telefónica mediante el que se puede realizar cualquier trámite, con un servicio ininterrumpido 24 horas, 365 días y atención multilingüe (51 idiomas) y a través de un único teléfono de marcación fija, el 955010010.

La web de **EMASESA** ha sido renovada en 2014, con un diseño moderno y responsivo y enfocado al usuario para mejorar su experiencia de uso.

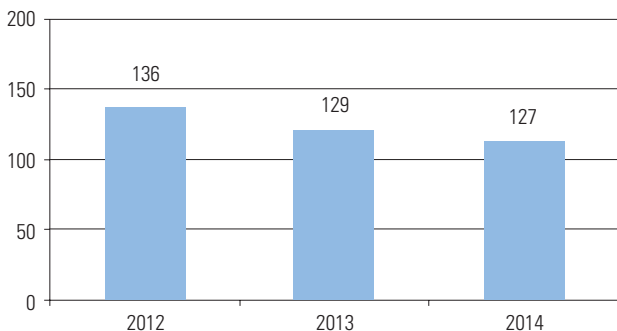
Se dispone de cuentas en las principales redes sociales, con más de 4.200 seguidores y que sirve como canal directo y abierto para recibir aportaciones, consultas y sugerencias de cualquier ciudadano o cliente.

Se mantiene una atención personalizada a grandes consumidores y Administradores de Fincas. En este sentido, se ha llevado a cabo la negociación y gestión de convenios de colaboración en materia de corrección de vertidos, que han permitido minorar deudas.

El número de reclamaciones de clientes se ha reducido en un 1,6%, situándose en el valor más bajo de los últimos 10 años.



Nº DE RECLAMACIONES OFICIALES



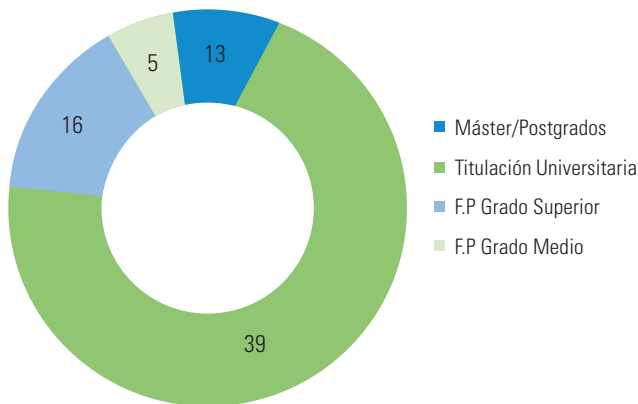
En 2014 la factura del agua ha renovado su imagen y estructura, con objeto de facilitar su comprensión por parte de nuestros clientes.

El parque de contadores asciende a 362.198 unidades, de los cuales se han realizado 1.531.236 lecturas. El 96,97% de estas lecturas fueron reales, siendo el resto estimadas.

SOCIEDAD

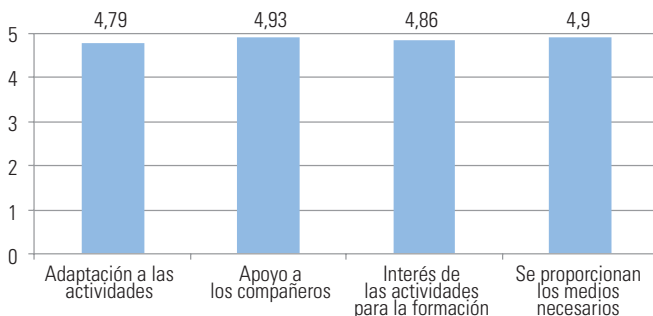
EMASESA colabora con instituciones universitarias y Escuelas de Negocio en diversas actividades encaminadas al conocimiento y al acceso al mercado laboral.

DISTRIBUCIÓN DE ALUMNOS POR FORMACIÓN



73 alumnos de distintas Universidades de Sevilla y centros educativos han realizado prácticas en diferentes departamentos de la empresa.

VALORACIÓN DE LAS PRÁCTICAS POR LOS ALUMNOS (ESCALA 0-5)



Entre 2013 y 2014 se han cumplido 50 años de la puesta en servicio de la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) Carambolo y el 40 aniversario de EMASESA como sociedad anónima.

Dentro del programa conmemorativo hemos llevado a cabo una serie de actividades que han contado con la participación de más de 10.000 personas, entre las que destacan: La Carrera del agua, el Concurso de Pintura Nuestras Fuentes, los Concursos de dibujo y literario infantil, los Conciertos de la Real Orquesta Sinfónica de Sevilla, la Exposición Fotográfica Imágenes para el 40 aniversario, la Exposición y Conferencia Cartográfica "Andalucía, la imagen Cartográfica. Sevilla, Agua y Ciudad" y el Acto de Conmemoración 40 años de EMASESA, con el que culminó dicho programa.

PROVEEDORES

Los pagos a proveedores se han efectuado dentro del plazo máximo legal establecido, no existiendo a 31/12/14 saldos pendientes de pago superior a dicho plazo.

A lo largo de este año, **EMASESA** formalizó su incorporación al Sistema de Clasificación de Proveedores de la Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (SCP-ASA), que permite la gestión integrada, unificada y dinámica de los proveedores, desde el punto de vista de la operativa de recopilación y evaluación de la documentación administrativa, certificando la validez de la misma.



LA GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

SISTEMA DE ABASTECIMIENTO

Las reservas totales a final de año del sistema de abastecimiento se situaban en 585 hm³ (un 91,3% de la capacidad) máxima.

EMASESA dispone de un Programa de Vigilancia de los embalses que facilita la toma de decisiones a la hora de elegir el embalse y la profundidad de captación más adecuada para la posterior potabilización.

PROGRAMA DE VIGILANCIA DE LOS ECOSISTEMAS ACUÁTICOS			
	2012	2013	2014
Muestras totales	100	93	101
Medidas de campo	9.918	10.006	9.676
Análisis totales	24.075	23.219	26.222

La producción de agua apta para consumo se ha desarrollado sin incidentes reseñables, con una calidad de agua en origen muy estable, con baja turbidez y cloro.

AGUA POTABLE			
	2012	2013	2014
Agua captada (hm ³)	108,9	104,7	102,0
Agua aducida para consumo de las poblaciones abastecidas (hm ³)	107,9	103,9	101,1
Agua producida en las ETAP (hm ³)	85,2	81,9	80,0
Agua distribuida (hm ³)	84,6	81,9	79,6

EMASESA ha continuado en 2014 realizando un importante esfuerzo inversor y estratégico para reducir las pérdidas en el Sistema de Abastecimiento.

PÉRDIDAS Y RENDIMIENTO HIDRÁULICO

	Pérdidas	Ren. Hidráulico
Aducción	0,22%	99,14%
Tratamiento	0,03%	99,90%
Distribución	15,78%	79,94%

Las actuaciones de **EMASESA** sobre los 3.869 km de la red de abastecimiento han estado marcadas por dos grandes objetivos: la disminución de fugas y el mantenimiento de la calidad y continuidad del suministro.

RED DE ABASTECIMIENTO

	2012	2013	2014
Nº de avisos recibidos	8.259	8.347	11.492
Duración media de los cortes de suministro (h)	1,70	1,76	1,96
Nº de roturas localizadas en tuberías	945	753	890
Nº de roturas localizadas en acometidas	1.104	771	808



SISTEMA DE SANEAMIENTO

EMASESA supervisa a las empresas contaminantes para evitar exceder el límite de vertidos permitidos, prestando un servicio de asesoramiento a empresas para la adecuación de sus vertidos a la normativa reguladora vigente.

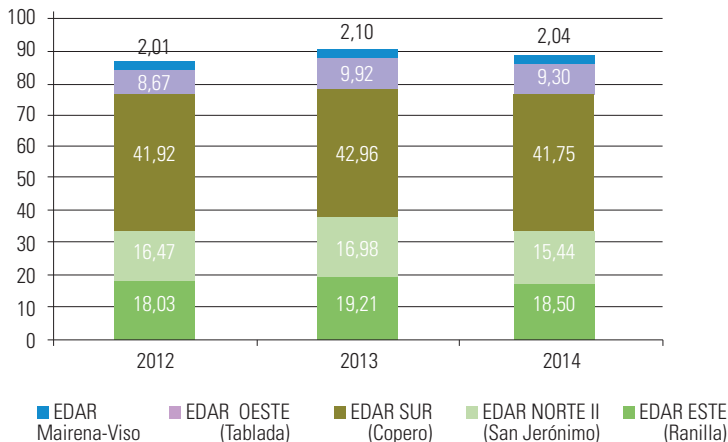
CONTROL DE VERTIDOS INDUSTRIALES			
	2012	2013	2014
Empresas controladas	662	615	607
Número de muestras tomadas	529	517	596
Avisos recibidos de las EDAR por contaminación	160	160	187
Empresas contaminantes	92	80	67

En 2014 se han realizado un total de 1.465 intervenciones sobre 2.941 km de tuberías y 275.416 elementos de la red de saneamiento e inspeccionados 28 km de colectores.

RED DE SANEAMIENTO			
	2012	2013	2014
Nº de avisos recibidos	6.811	5.861	4.863
Limpieza de redes de saneamiento (km)	497	492	652
Limpieza imbornales (unidades)	76.620	89.319	108.160
Limpieza de pozos (unidades)	9.991	17.274	23.735

En 2014 se han tratado 87,03 hm³ de aguas residuales en las EDAR de EMASESA.

VOLUMEN DE AGUA TRATADA (hm³)



En la planta de compostaje, se acondicionan y tratan los lodos procedentes de las EDAR y la ETAP para su aplicación como enmienda orgánica en el sector agrícola.

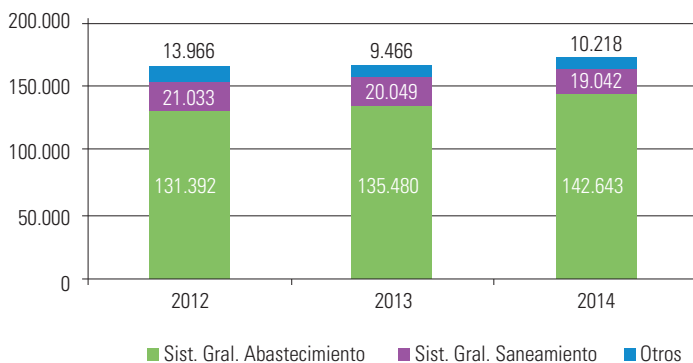
GESTIÓN DE LODOS DE POTABILIZACIÓN Y DEPURACIÓN

	2012	2013	2014
Lodos gestionados (t de materia fresca)	70.550	62.458	62.575
Productos obtenidos (t)	9.287	9.962	8.805
Productos comercializados (t)	10.240	10.768	8.794

CONTROL DE CALIDAD DE LAS AGUAS

La actividad desarrollada por EMASESA a través de laboratorios propios y contratados, ha supuesto el procesamiento de las Aguas en Origen, Aguas Potables y Aguas Residuales así como los Controles de explotación de ETAP, Control de Vertidos Industriales y Control de Calidad de los Lodos de ETAP, EDAR, compostados y compost producidos.

CONTROLES DE CALIDAD: N° DE ANÁLISIS

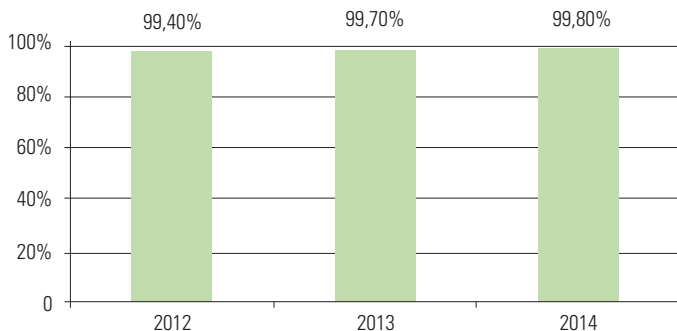


EMASESA tiene establecido un Protocolo de Autocontrol aprobado por el Organismo Sanitario, donde da cumplimiento a las exigencias establecidas por la Junta de Andalucía, relativas a la Vigilancia y Calidad del Agua de consumo humano.

Igualmente, desde el año 2012 se tienen implantados unos Planes de Seguridad del Agua basados en una evaluación y gestión global del riesgo, que abarca todas las etapas que componen el Sistema General de Abastecimiento.

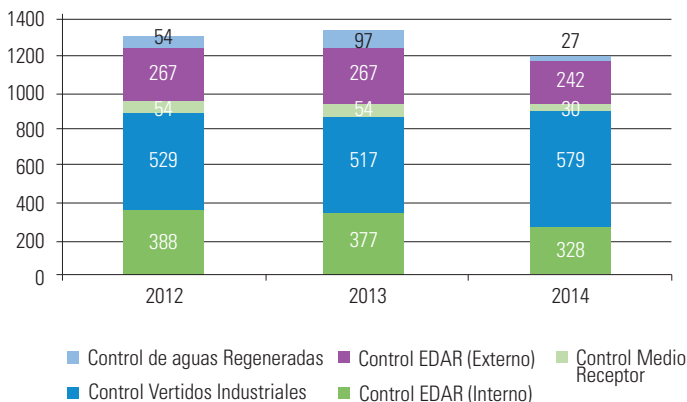
En cuanto a los controles obligatorios del Sistema de Abastecimiento, EMASESA ha cumplido durante 2014 un 99,8% de su estándar de calidad, detectándose un 0,2% de incidencias (4 incidencias producidas), todas de carácter leve y que quedaron subsanadas.

CUMPLIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD



En 2014 se han analizado un total de 1.206 muestras de aguas residuales.

Nº MUESTRAS DE AGUAS RESIDUALES ANALIZADAS



Seguimiento de las autorizaciones de vertido de las EDAR

EDAR	Muestras analizadas			Muestras exigidas		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
EDAR NORTE II (San Jerónimo)	24	24	24	24	24	24
EDAR SUR (Copero)	52	52	53	52	52	53
EDAR ESTE (Ranilla)	24	24	24	24	24	24
EDAR OESTE (Tablada)	52	52	53	52	52	53
EDAR ALCORES	6	6	6	6	6	6
EDAR EL RONQUILLO	2	2	2	2	2	2

Seguimiento de las autorizaciones de vertido de las EDAR

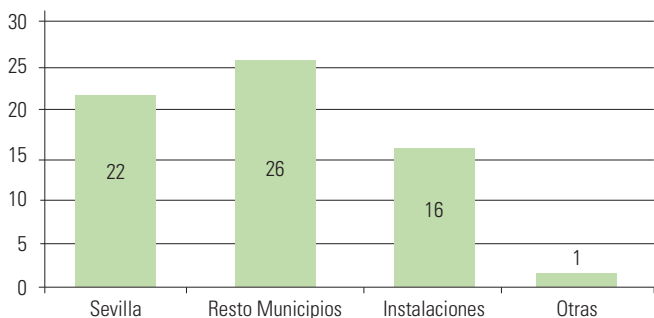
EDAR	No Conforme			Máximo Permitido		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
EDAR NORTE II (San Jerónimo)	0	0	0	3	3	3
EDAR SUR (Copero)	1	0	0	5	5	5
EDAR ESTE (Ranilla)	0	0	0	3	3	3
EDAR OESTE (Tablada)	0	0	0	5	5	5
EDAR ALCORES	0	0	0	2	1	1
EDAR EL RONQUILLO	0	0	0	0	0	0



MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS DE PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN

A lo largo del año 2014, se han desarrollado un total de 53 proyectos, estudios o informes.

Nº DE OBRAS DE INFRESTRUCTURA DIRIGIDAS



Para asegurar la correcta ejecución de las obras, se han llevado a cabo 3.104 ensayos e inspecciones de control de calidad.

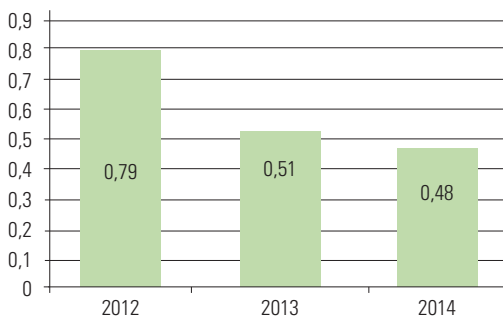
Para garantizar la continua disponibilidad del Sistema de Información Geográfica de (GIS), se han actualizado más de 350.000 elementos y realizado 780 acciones de mantenimiento programado.

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES

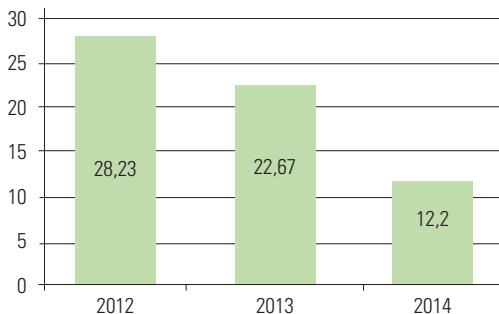
Las actividades de mantenimiento garantizan la operatividad de las diferentes instalaciones asociadas al servicio, a través de la aplicación de las más modernas técnicas de mantenimiento así como de los medios tecnológicos a disposición del personal responsable.

Esta tecnificación ha permitido una evolución muy favorable de los indicadores que miden la eficacia del mantenimiento, como es el caso del tiempo promedio en que las estaciones de bombeo que suministran agua potable directamente a la red están fuera de servicio o los tiempos medio de resolución de averías.

TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE AVERÍAS (DÍAS)



TIEMPO PROMEDIO FUERA DE SERVICIO POR AVERÍAS EN BOMBEO DIRECTOS A RED (MIN)



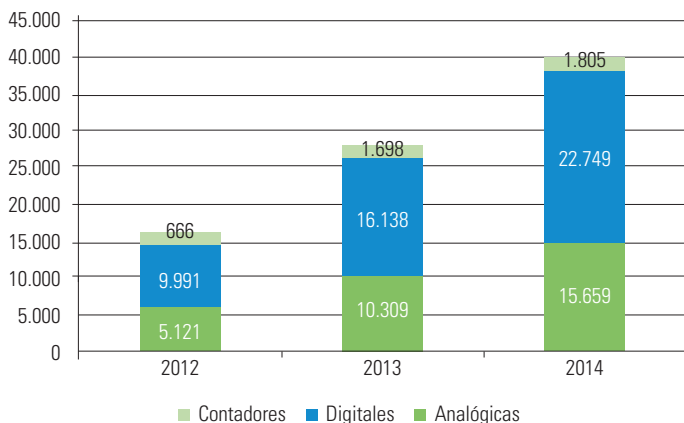
CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES Y PLANIFICACIÓN (CCOP)

El Centro de Control de Operaciones y Planificación (CCOP) es un punto neurálgico de recepción de información en tiempo real de dos áreas: las instalaciones y sus procesos con capacidad de operación, así como las redes de abastecimiento y saneamiento para la gestión de los trabajos de explotación y conservación.

Como sistema central de información, se ha puesto en funcionamiento una aplicación software llamada PIM (Programador de Intervenciones y Maniobras) que permite gestionar los trabajos que afectan a las instalaciones y procesos donde participan diferentes áreas funcionales.

Desde el punto de vista de la gestión de las instalaciones, el CCOP ha continuado creciendo, incorporando nuevas instalaciones o renovando el control de las existentes con un modelo de automatización consolidado, basado en la aplicación de tecnología y documentado en prescripciones técnicas, que nos permiten disponer de un conjunto de soluciones capaces de dar respuesta a la diversidad de instalaciones de que disponemos.

EVOLUCIÓN DE SEÑALES GESTIONADAS POR EL CCOP



TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

Para EMASESA, el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) es un elemento clave para el aumento de la eficiencia en la gestión y mejora del servicio prestado al ciudadano.

Entre los proyectos en los que se ha trabajado durante 2014 destacan:

- Inicio de implementación de una plataforma de Inteligencia de Negocios (Business Intelligence, BI).
- Renovación de la web corporativa, tanto tecnológicamente como en los contenidos.
- Desarrollo del portal de Cita Previa y del Portal de Inscripciones en Programas de Educación para la Sostenibilidad.
- Adecuación de los sistemas corporativos a los cambios derivados de la adaptación a la normativa de la Zona Única de Pagos en Euros (Single Euro Payments Area, SEPA).
- Generalización del uso del sistema de Registro de Entrada en las áreas territoriales.
- La puesta en marcha del módulo CeCCa dentro del Gestor Único de Históricos.



En el ámbito de las infraestructuras que dan soporte a los sistemas de información y comunicación, destacan:

- La optimización de los servicios externos, con una reducción del gasto de 7,6% respecto al año anterior.
- Diversos proyectos y acciones para la mejora del servicio al usuario, como son: la instalación de un sistema de videoconferencia profesional y corporativa, experiencias piloto para la virtualización de equipos de usuarios o el proceso de licitación de Hispalnet, con la incorporación de nuevos servicios de valor añadido.
- Actividades para la mejora de los procesos de explotación y atención al usuario, como son la elaboración de un catálogo de servicios de negocio, la de un Plan de continuidad de los servicios TIC o el servicio continuo prestado por la Oficina Técnica de Atención al usuario, con 8.471 actuaciones asociadas a incidencias, solicitudes o consultas.

Con el objeto de protegernos de las nuevas amenazas y riesgos, durante 2014 se han abordado las siguientes actuaciones principales:

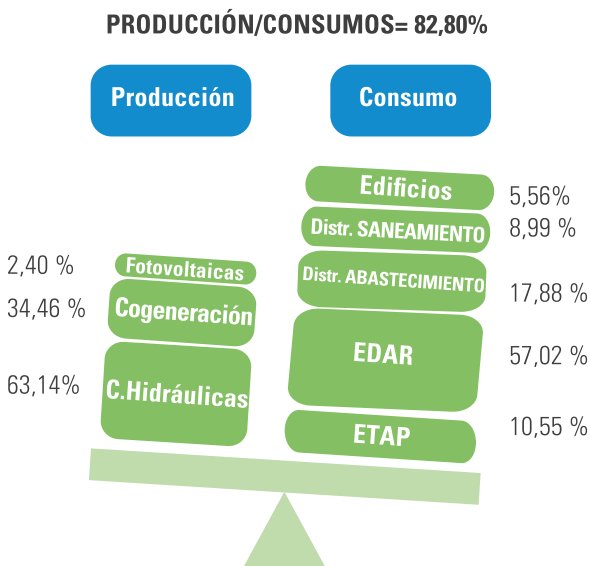
- Desarrollo de un Plan Director de Seguridad para los Sistemas de Información.
- Implantación de un sistema para la gestión centralizada de dispositivos móviles inteligentes (MDM), que permite desplegar de forma remota políticas y perfiles de seguridad a los Smartphones y tabletas.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

A lo largo de este año se han llevado a cabo diversas actuaciones encaminadas a la mejora de nuestro comportamiento energético, así como a la rentabilidad económica asociada a su gestión, destacando:

- El desarrollo del programa de Optimización de suministros eléctricos, que prevé un ahorro de más de 700.000€ anuales.
- Las subvenciones obtenidas por ahorro energético.
- Creación y seguimiento de un sistema de indicadores energéticos.

La energía consumida en el total de instalaciones de EMASESA ha sido de 49.798 Mwh, mientras que la energía producida a través de las diferentes fuentes de producción ha sido de 41.232 Mwh.



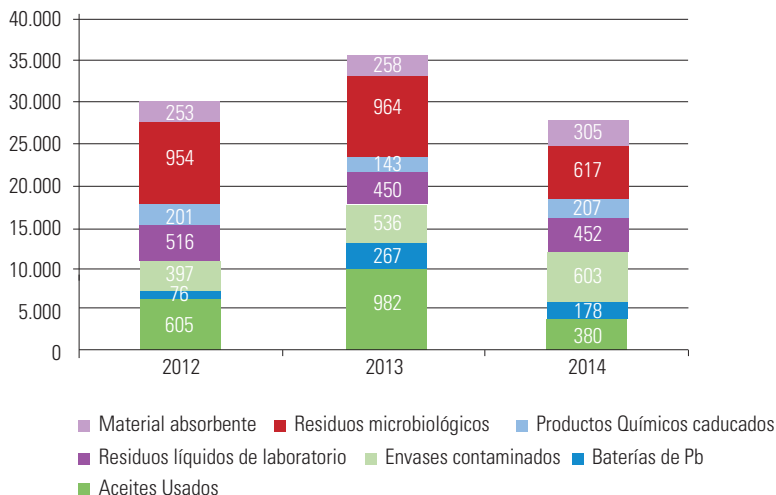
DESEMPEÑO AMBIENTAL

LA GESTIÓN AMBIENTAL EN EL CICLO URBANO DEL AGUA

La gestión integral del ciclo del agua incluye el cuidado de aspectos ambientales, el establecimiento de los Controles Operacionales y el seguimiento de nuestro desempeño ambiental, aplicándose en todos los centros de trabajo e instalaciones de EMASESA (15 centros y 82 instalaciones).

EMASESA tiene datos de alta a 9 centros como Pequeño Productor de Residuos Peligrosos, aglutinando uno a 7 centros de trabajo. En el año 2014 las cantidades entregadas al gestor contratado fueron 2.742 kilogramos.

PRINCIPALES RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS (KG)



Entre los aspectos positivos de nuestra gestión destacan:

- La reducción de contaminación de los vertidos a cauces en nuestras EDAR. En 2014 se han eliminado 1.058 t DBO_5 y 1.409 t sólidos en suspensión más que lo requerido en las autorizaciones de vertido.
- La Instalación de Aprovechamiento de Aguas de Proceso de la ETAP Carambolo, que permite el retorno de agua a cabecera de las aguas de purga, lavado de filtros, etc. Se han recuperado en torno a 2.000 $\text{dam}^3/\text{año}$.
- La realización de un Inventario y Cálculo de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero producidos en nuestras actividades.
- Los resultados obtenidos presentan valores globales próximos a 79.000 t de CO_2 equivalente.



PROGRAMAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

La educación y la comunicación ambiental es una estrategia fundamental para que la sociedad en su conjunto entienda y valore la gestión del agua, comprenda la fragilidad de los ecosistemas y sepa compatibilizar la demanda con el cuidado del medio ambiente. En el año 2014 han participado con nosotros más de 15.000 visitantes entre todos los programas y eventos.

El programa "El Agua en las Aulas" tiene como finalidad dar a conocer al alumnado el Ciclo Integral del Agua, así como concienciarles de la importancia del agua como recurso para la vida en la Tierra. El programa se ha impartido a 3.319 alumnos de 45 colegios de Sevilla capital, Dos Hermanas, Mairena del Alcor, Camas, Alcalá de Guadaíra y La Rinconada.

El programa "Ven a conocernos" está dirigido a colectivos sociales que quieran conocer parte o todo el ciclo integral del agua.

PROGRAMAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL				
	Ven a conocernos	El agua en las aulas	*Otros	Total
Nº de asistentes	10.726	3.319	4.036	18.081
Horas (h)	643,5	199,14	270,36	1.113
Valoración satisfacción (Escala 1-6)	5,69	5,74	5,89	

* Rutas del agua, la cultura del agua, Arboleto

Destacan además diferentes actividades de difusión ambiental organizadas, como son la Charla "La cultura del agua" y el Concurso de fotografía "Agua y vida Jardín Botánico El Arboleto".

ESTACIÓN DE ECOLOGÍA ACUÁTICA

Este año la Estación de Ecología Acuática "Príncipe Alberto I de Mónaco" cumple su vigésimo aniversario. En él se desarrolla, por un lado, el Programa de Vigilancia de los recursos hídricos y, por otro, la implantación y seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental de EMASESA.

Durante 2014 se ha mantenido el seguimiento de la colonización biológica de la red de refrigeración de la Isla de la Cartuja. Este seguimiento ha determinado un total de 42 muestreos, con el procesamiento de 330 muestras, 504 medidas de campo y 916 análisis biológicos en el laboratorio.

EL ARBORETO

El Jardín Botánico "El Arbolito" tiene como misión fundamental brindar protección a la Estación de Tratamiento de Agua Potable, en especial, a los depósitos de cabecera, al encontrarse en un espacio geológicamente inestable. Se trata de una zona recuperada para disfrute de los ciudadanos, empleada con un carácter educativo y de sensibilización hacia la conservación de la naturaleza.

Durante 2014, las labores de conservación de las infraestructuras se han centrado en la protección de los elementos de madera que delimitan el parque y de algunos bancos, mediante la aplicación de lasures.

A fin de incrementar la riqueza botánica del jardín, se ha iniciado la instalación de una nueva colección de especies, con escaso requerimiento hídrico y de gran atractivo, constituida por plantas que almacenan agua en distintas partes de su anatomía y entre las que están representadas cactáceas, crasuláceas, euforbiáceas y agaváceas, entre otras familias botánicas.

LAS PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN

RELACIÓN EMPRESA-TRABAJADOR

La Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2014 ha influido en la actividad de Recursos Humanos durante este ejercicio. Se han mantenido las limitaciones a la contratación y la prohibición de incremento de la masa salarial durante este año.

El Convenio Colectivo inicialmente acordado para el año 2012 se prorrogó para que continuara su vigencia durante 2014.

Categorías	2014		
	Hombres	Mujeres	Total
Consejeros y Directivos	27	6	33
Personal Técnico y Administrativo	277	164	441
Personal Obrero	389	2	391
Total	693	172	864

El absentismo se mantiene por debajo de los indicadores medios del sector, con un valor del 3,05%.

FORMACIÓN

Las instalaciones del Centro de Formación del Agua constituyen, junto con la alta cualificación de los empleados que colaboran como docentes, un valor diferencial sobre otros Centros de Formación y nos permiten la realización de actividades formativas en condiciones muy similares al medio en el que el alumnado desarrollará sus trabajos profesionales.

Evolución de la formación interna			
	2012	2013	2014
Cursos	278	260	290
Asistentes	2.166	2.054	1.864
Horas	3.165	2.997	3.153
Valoración satisfacción (Escala 1-6)	5,31	5,03	5,11

EMASESA ofrece formación abierta mediante: un catálogo de cursos programados orientados a profesionales del sector (Programada), formación para atender peticiones de empresas, organismos o asociaciones (A medida) y formación para facilitar la integración y el empleo para personas que pretenden su incorporación al mercado laboral (para la Integración).

FORMACIÓN ABIERTA 2014				
	Cursos	Horas	Alumnos	Valoración Satisfacción (Escala 1-6)
Formación Programada	7	168	122	5,59
Formación a Medida	10	269	145	5,51
Formación para la Integración	6	148	91	5,61
Jornadas Técnicas	1	6	49	5,22
TOTAL	24	591	407	5,48

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

EMASESA considera la Prevención de Riesgos Laborales como parte integrante del conjunto de objetivos, actividades y decisiones de la empresa, potenciando toda acción cuyo fin sea mejorar las condiciones de trabajo y reducir la accidentalidad laboral e integrando a nuestros colaboradores, contratistas y suministradores en el compromiso activo de mejora continua.

De los 152 incidentes laborales producidos, 55 han sido con baja y todos de carácter leve.

IGUALDAD Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL

En 2014 se ha estado trabajando en la elaboración de diferentes documentos, avanzando así en el cumplimiento de las acciones del Plan de Igualdad: la Guía Práctica de Conciliación, el Protocolo de Acoso Sexual y Acoso por Razón de Sexo, el Manual del Lenguaje e Imágenes no sexistas y el procedimiento que regula la actuación ante situación de riesgo durante el embarazo, parto reciente o lactancia.



LA INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN

LA ESTRATEGIA DE LA I+D+I

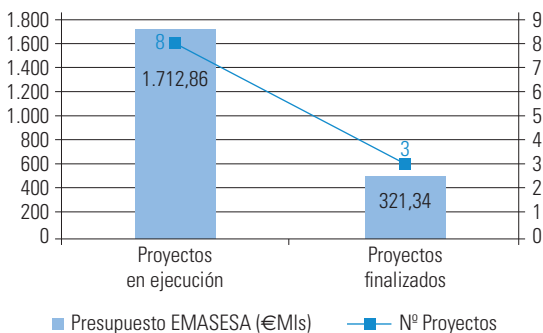
La estrategia de I+D+i tiene su pilar básico en el Plan de I+D+i, el cual constituye un marco de referencia para la coordinación transversal de la actividad innovadora.

El Comité de Innovación y el de Dirección aprobaron la creación de un Grupo de Gestión de I+D+i, constituido por 19 técnicos y responsables de procesos con mayor potencial de generación de ideas. A lo largo de este año, el Grupo de Gestión ha venido trabajando en la mejora de los procesos de I+D+i, la detección de necesidades de innovación en los procesos y en aportar ideas para nuevos proyectos y propuestas de mejora.

GESTIÓN DE PROYECTOS DE I+D+I

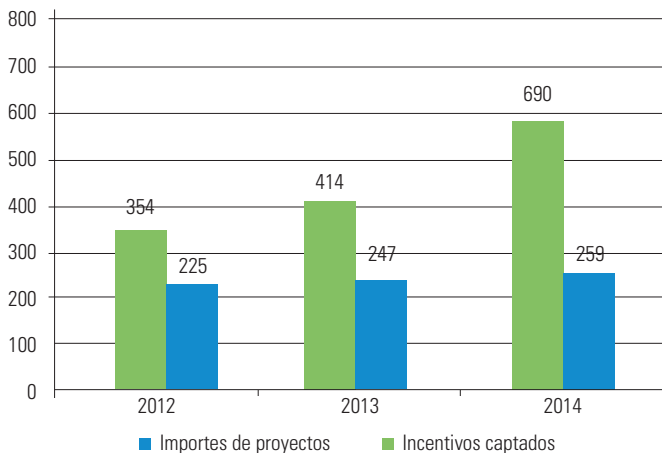
La sistemática de gestión de proyectos ha permitido que, a fecha de 31 de diciembre de 2014, se dispusiera de:

GESTIÓN DE PROYECTOS I+D+i 2014



A lo largo de este año se ha seguido trabajando para conseguir ayudas y subvenciones que facilitasen el desarrollo de la actividad innovadora.

EVOLUCIÓN IMPORTE DE PROYECTOS/INCENTIVOS CAPTADOS (€MLS)



V EDICIÓN DEL CONCURSO DE IDEAS DE EMASESA

El 11 de febrero tuvo lugar el Acto de Entrega de Premios de la V Edición del Concurso de Ideas, en el que se realizó una exposición de las 5 ideas finalistas y se dio lectura al fallo del Jurado, siendo este el siguiente:

- 1^{er} Premio. 'Proceso biológico para incrementar la producción de PHA en EDAR, así como su extracción como bioplástico'.
- 2^o Premio. 'Aplicación para Smartphone'.
- 3^{er} Premio. 'Batería de contadores antifraude'.

LOS SISTEMAS DE GESTIÓN Y LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS

SISTEMAS DE GESTIÓN

Durante 2014 se han mantenido los Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (ISO 9001), Ambiental (ISO 14001) y de Prevención de Riesgos Laborales (OSHAS 18001) en la práctica totalidad de procesos y Centros de Trabajo de EMASESA.

Igualmente siguen vigentes las acreditaciones según la norma ISO 17025 de los laboratorios de Agua Potable, Aguas Residuales, Biología Sanitaria y del Laboratorio de Contadores, así como del área de Control de Vertidos según la norma ISO 17020.

Asimismo, se consolida el Sistema de Gestión de los Plantes de Seguridad del Agua, cumpliendo con la norma de Gestión de Seguridad Alimentaria ISO 22000, de aplicación en todos los procesos que forman parte del Sistema General de Abastecimiento.





OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS

Durante 2014 se desarrolló el proyecto de la Corporación de Empresas Municipales de Sevilla SIMEDI, Sistema de Medición por Distritos, para conocer la opinión que tienen los ciudadanos de la calidad de nuestros servicios en su zona de residencia.

Por otra parte, se ha llevado a cabo la optimización de procesos por medio de la definición y organización de responsabilidades, objetivos estructuras, distribución de espacios, sistemáticas de trabajo y soporte normativo, destacando el análisis de Unidades Funcionales de toda la organización.

GESTIÓN DOCUMENTAL

Durante el 2014 se ha continuado con su administración y mantenimiento en los 32 departamentos en los que está implantado, llevando a cabo además trabajos de análisis e implementación de mejoras en el sistema.

GESTIÓN DE RIESGOS

Liderado por la Dirección de Auditoría y Control y con la participación de los responsables de las principales áreas de gestión de la compañía, se ha seguido desarrollando la ejecución de los planes de mitigación previstos en el Mapa de Riesgos de EMASESA.



EMASESA

metropolitana

www.emasesa.com



EMASESA
metropolitana

C/Escuelas Pías - 1
41003 - Sevilla
www.emasesa.com