



Empresa Metropolitana de  
Abastecimiento y Saneamiento  
de Aguas de Sevilla S.A.

Memoria de  
Sostenibilidad 2019

00

Nuestra Memoria de Sostenibilidad

09

01

Somos EMASESA

10

02

Trabajamos por una buena gobernanza

24

03

Ofrecemos garantía y fiabilidad

36



04

Preservamos el medio ambiente

50

05

Cuidamos de nuestras personas

68

06

Creamos valor compartido con  
nuestros grupos de interés

78

07

Compromisos y retos para 2020

92

# Carta del presidente

4

**En 2019 Sevilla fue la primera ciudad en España en declarar la situación de emergencia climática y ecológica. Con esta declaración responsable quisimos poner de manifiesto nuestro compromiso de acción ante la importancia de la sostenibilidad como la más relevante medida de protección de los recursos naturales y de los entornos donde se desarrolla nuestra vida, para que podamos disfrutarlos las generaciones actuales y futuras. EMASESA, como empresa pública ambiental, ha interiorizado este compromiso, integrándolo en su plan estratégico.**

Siguiendo la senda marcada por los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en EMASESA trabajamos para **impulsar la sostenibilidad** en el área metropolitana de Sevilla, centrándonos en prestar nuestros servicios de la forma más eficiente posible y en desarrollar soluciones sostenibles en las poblaciones en las que estamos presentes.

Como empresa pública que gestiona un bien vital, como es el agua, tenemos el firme compromiso de mejorar continuamente

nuestra gestión y dar respuesta a los desafíos a los que se enfrenta la sociedad, tratando de satisfacer las necesidades y expectativas que nuestros grupos de interés tienen depositados en nosotros.

Entre estos desafíos adquiere especial importancia la lucha contra el cambio climático, que requiere que todos aunemos esfuerzos y contribuyamos a mitigar sus efectos. En este sentido, EMASESA ha asumido un papel activo en esta lucha estableciendo un conjunto de 50 medidas, que contribuirán a mejorar aún más su impacto medioambiental.

Todo esto no sería posible sin la participación de aquellas personas y entidades que tienen algún tipo de vinculación con nuestra actividad. Por ello, estamos desarrollando un **modelo de gestión participativo** que canalizamos principalmente a través del Observatorio del Agua, donde las aportaciones de todas las personas tienen cabida para desarrollar estrategias y políticas enriquecidas con su visión y conocimiento.

Este ejercicio de transparencia se ve reforzado con la publicación de la presente **Memoria de Sostenibilidad**, correspondiente al ejercicio 2019, herramienta clave para dar a conocer todos los pasos que hemos dado durante este año para continuar progresando hacia un modelo de desarrollo sostenible.

La elaboración de esta memoria es un ejercicio que nos permite reflexionar acerca de todo lo que hemos realizado y de aquello que tenemos que reforzar para abordar los retos futuros con las mayores garantías de éxito.

Este gran proyecto que es EMASESA no sería posible sin la suma de tres grandes pilares: las personas que forman parte de esta empresa, la ciudadanía a la que prestamos nuestros servicios y los grupos de interés con los que cooperamos. Por tanto, quiero aprovechar la ocasión para agradecerles a todos y a todas su estrecha colaboración para **impulsar nuestra misión**.



## Juan Espadas

Presidente de la Junta General de EMASESA

“Como empresa pública, asumimos nuestra responsabilidad de llevar a cabo una gestión sostenible”

5

# Carta del consejero delegado

La Memoria de Sostenibilidad de EMASESA, que me complace presentaros, refleja las principales acciones llevadas a cabo y resultados alcanzados en 2019. Unos resultados conseguidos gracias al esfuerzo y colaboración de nuestros grupos de interés, y que nos está permitiendo avanzar hacia una empresa más **abierta, transparente, colaborativa y sostenible en todos sus ámbitos de actuación**.

En este sentido, cabe destacar la ejecución de **nuevos modelos de construcción sostenibles** que estamos desarrollando ante el cambio climático, con la integración de sistemas urbanos de drenaje sostenible, la construcción de depósitos de retención de aguas pluviales, los trabajos de renovación de redes e infraestructuras obsoletas, nuevos colectores, proyectos de restauración ambiental, etc. Son proyectos que se han hecho realidad y que visibilizan el compromiso con la sostenibilidad ambiental de EMASESA.

Entre los hitos más relevantes de 2019 se encuentra la publicación del documento **“EMASESA ante la Emergencia Climática. #50medidas.”**, un documento donde se establece la hoja de ruta de la empresa en nuestra lucha frente al cambio climático y que da continuidad a otras acciones que nos han llevado a conseguir, entre otros resultados, los mejores datos históricos en autosuficiencia energética y eficiencia hídrica en la red de abastecimiento.

Con el objeto de seguir gestionando el ciclo urbano del agua de forma eficiente, garantizando la calidad y continuidad del

servicio, hemos construido y puesto en marcha un **moderno Laboratorio de Control de Calidad**, equipado con las más innovadoras tecnologías y, además, hemos desarrollado una metodología para la **Gestión Patrimonial de las Infraestructuras**, que nos facilita la formulación de los planes de inversión y la optimización del mantenimiento de dichas infraestructuras.

En este proceso de mejora, la **innovación** y la **transformación digital** juegan un papel fundamental. Por ello, hemos seguido potenciando la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación, y hemos sentado las bases para una auténtica transformación en la digitalización de nuestros procesos.

Las acciones emprendidas y los resultados logrados no hubiesen sido posibles sin las personas que forman parte de EMASESA, por ello es necesario potenciar el **clima de colaboración, participación y confianza**. Para ello hemos seguido trabajando en el desarrollo de acciones para garantizar la igualdad de oportunidades, la seguridad y la salud tanto en el trabajo como en el ámbito familiar, así como fomentando la formación y capacitación de nuestros profesionales.

Todas estas acciones se enmarcan en nuestro **Plan Estratégico de Gestión Pública Sostenible (GPS)**, un Plan diseñado para contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y que demuestra nuestro compromiso permanente con el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Un Plan con el que seguimos construyendo y consolidando un modelo de gestión pública del agua cada vez más eficiente, a través de espacios innovadores de participación pública, como el Observatorio del Agua.

Trabajamos para seguir avanzando en el camino de la sostenibilidad, para seguir construyendo una empresa de la que toda la sociedad se pueda sentir orgullosa. Espero que nos sigáis acompañando en este camino, contamos con vuestra colaboración. **Somos más que agua.**



## Jaime Palop

Consejero delegado  
de EMASESA

“Seguimos avanzando en la construcción de una empresa sostenible que beneficie a todas las personas y contribuya a la mejora de nuestras poblaciones”



# Nuestra Memoria de Sostenibilidad

Un año más, en EMASESA hemos elaborado este instrumento clave para dar a conocer los principales avances en la materia y reflejar los logros alcanzados, así como las metas y retos futuros que nos planteamos. Nuestra **Memoria de Sostenibilidad** constituye la pieza fundamental de la comunicación del desempeño de la empresa, al aglutinar todas las iniciativas llevadas a cabo durante el último año.

Siguiendo las líneas que definen nuestro **Plan Estratégico de Gestión Pública Sostenible (GPS)**, hacemos un recorrido por los avances alcanzados a lo largo de 2019. Se trata de un ejercicio de transparencia y comunicación hacia a los grupos de interés de EMASESA y la sociedad en general, cuya participación y opinión tiene gran relevancia en el desarrollo de la actividad que llevamos a cabo, así como en la contribución ambiental, social y económica de la empresa. Asimismo, nuestros grupos de

interés tienen un papel clave a la hora de identificar los asuntos materiales de la empresa, de los que informamos a lo largo de la Memoria.

En la elaboración de este documento, hemos tenido en cuenta las directrices sobre buenas prácticas en reporte de la sostenibilidad que la *Global Reporting Initiative (GRI)* marca a escala internacional, basándonos en las indicaciones de su versión *GRI Standards*.

Finalmente, en la Memoria reflejamos la vinculación de las iniciativas que ponemos en marcha con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de las Naciones Unidas, así como con los Diez Principios del Pacto Mundial en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción. De este modo, completamos nuestra visión y la trasladamos hacia un enfoque más global desde el que afrontar los retos de la sociedad actual.



# 01 Somos EMASESA

En 1974 iniciamos nuestra andadura como EMASESA, Empresa Municipal de Abastecimiento y Saneamiento de Aguas en Sevilla, y en 2007 nos constituimos como **EMASESA Metropolitana**, pasando a formar parte de nuestro accionariado, además del Ayuntamiento de Sevilla, diez poblaciones más.

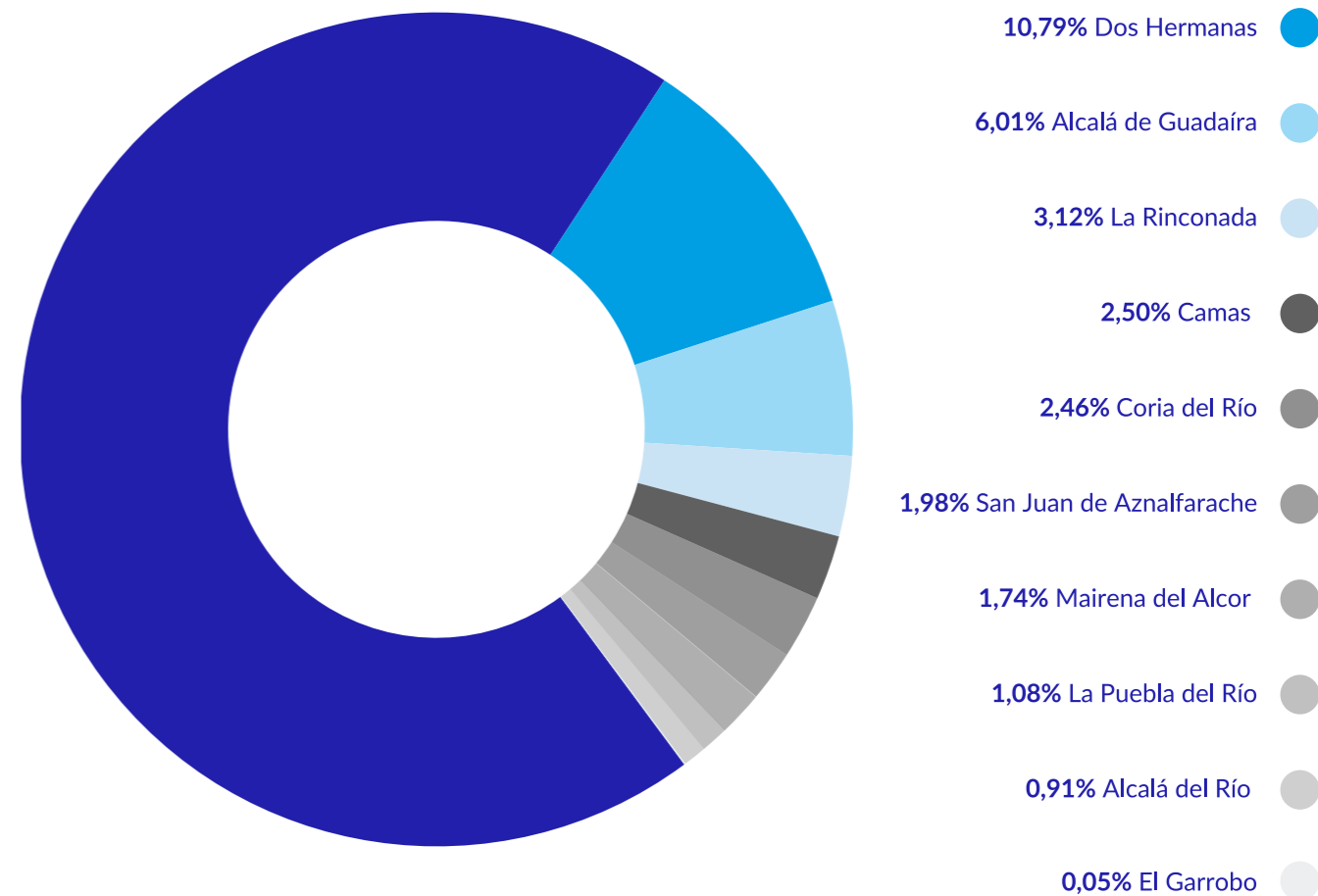
Desde entonces, la Junta General de Accionistas, órgano superior de gobierno de la empresa, se constituye con representantes de dichas poblaciones. Asimismo, contamos con un Consejo de Administración de la Sociedad y una Comisión Ejecutiva, que son los órganos encargados de la gestión empresarial.



## EMASESA

*metropolitana*

### Accionariado de EMASESA



En EMASESA, somos los responsables de la gestión del **ciclo integral del agua**. Actualmente, operamos en doce poblaciones sevillanas: 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, San Juan de Aznalfarache y Sevilla. En todas ellas, ofrecemos servicios de abastecimiento, vertido y depuración, salvo en El Garrobo, donde solo abastecemos de agua a la población.

# 1.1. Nuestras instalaciones

Para la prestación de nuestros servicios disponemos de una **amplia red de instalaciones** distribuidas entre las doce poblaciones en las que operamos. Además, contamos con un completo sistema de oficinas y puntos de atención a la ciudadanía (PAC) para la gestión personalizada de nuestros usuarios.



6 embalses para la captación de agua:  
Aracena, Zufre, La Minilla, El Gergal,  
Cala y Melonares



3 estaciones de tratamiento de  
agua potable (ETAP): El Carambolo,  
El Garrobo y El Ronquillo



3.873 km de redes de abastecimiento  
en las 12 poblaciones que abastecemos  
con agua potable



2.955 km de redes de  
saneamiento



6 estaciones depuradoras de aguas  
residuales (EDAR): San Jerónimo,  
Copero, Ranilla, Tablada, Mairena-El  
Viso y El Ronquillo




1 planta de compostaje de lodos



Laboratorios de Control de  
Calidad del Agua y Laboratorio de  
Contadores



Oficinas en Alcalá de Guadaíra, Coria,  
Dos Hermanas, San José de la Rinconada,  
Sevilla en Escuelas Pías nº1 (nuestra sede),  
y Puntos de Atención al Cliente distribuidos  
por todas las áreas abastecidas

 Clica sobre los iconos para ver más información  
sobre nuestras instalaciones

El agua que nos  
une, #TuAgua



## 1.2. 2019 de un vistazo

### EMASESA en cifras

**1.065.770** habitantes abastecidos con agua potable en 12 poblaciones.

**321.712** habitantes abastecidos con agua bruta de los embalses sin tratar en 31 poblaciones.

**845** empleados y empleadas.

### Nuestros servicios

**382.926** contratos de suministros.

**112** litros consumidos por habitante y día.

**0** cortes a usuarios en emergencia social.

**6.358** hogares beneficiados a través de nuestro programa de Ayudas Sociales en coordinación con los Ayuntamientos.

### Nuestra actividad

**131,40** millones de euros ingresados por ventas y servicios.

**97,96** hm<sup>3</sup> de agua captada de los embalses.

**22,59** hm<sup>3</sup> de agua bruta suministrada a terceros sin ser tratada.

**74,07** hm<sup>3</sup> de agua potabilizada en nuestras tres ETAP y distribuida para su consumo.

**75,37** hm<sup>3</sup> de agua depurada en nuestras seis EDAR.

### Contribución social

**6.796** participantes en los eventos y talleres ambientales celebrados.

**17.894** alumnado atendido en nuestros Programas de Educación Ambiental.

**110,10** millones de euros de valor económico distribuido.

### Compromiso ambiental

**52** % de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> eq con respecto a 2015 (año base).

**42.079** MWh de energía renovable generada en nuestras tres minicentrales hidroeléctricas, en cuatro EDAR a biogás y en plantas solares fotovoltaicas.

**88,77** % de autosuficiencia energética.

**100** % de lodos valorizados, que suponen 84.975 toneladas.

**3,16** hm<sup>3</sup> de aguas de proceso recuperadas en la ETAP Carambolo.

### Hitos conseguidos en 2019

- Obtenida la **certificación del Sistema de Gestión Energética según la ISO 50001** en la ETAP Carambolo y la Estación de Bombeo de Camas.
- Presentada una propuesta de Compra Pública Innovadora para un modelo integrado de gestión de lodos de depuración y otros residuos orgánicos a través del **proyecto MITLOP**.
- Definida y perfeccionada la metodología de **Gestión Patrimonial de Infraestructuras (GPI)** para identificar tramos de red con mayor probabilidad de fallo.
- Puesta en marcha del nuevo y moderno **Laboratorio de Control de Calidad de Agua**.
- Publicado el documento **"EMASESA ante la Emergencia Climática. #50medidas"**.
- Finalizado con éxito el proyecto de **Ciudad Saludable** realizado en la Avenida El Greco de Sevilla.
- Obtenida la **certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo** según la norma ISO 45001.
- Lograda la certificación **"Gestión de redes de agua en Smart Cities"**, de acuerdo con la norma UNE 178101-1 Ciudades inteligentes-Infraestructuras Redes de los Servicios públicos-Parte 1: Redes de aguas.
- Publicado el informe **"Acciones y retos de EMASESA en su contribución a los ODS"**.



## 1.3. Gestión Pública Sostenible, una estrategia de todos

En EMASESA, somos mucho más que una empresa pública de aguas, pues tenemos la ambición de **mejorar la calidad de vida de las personas** a las que prestamos nuestros servicios, además de aportar valor al entorno social, económico y ambiental de las comunidades locales. Esta filosofía queda reflejada en la misión, visión y valores de la empresa.

### Misión

Trabajamos para asegurar el acceso a un recurso limitado e indispensable como es el agua, reconocido como derecho humano. Para ello, desarrollamos una actividad pública y eficiente en el ciclo integral del agua, prestando un servicio de calidad basado en criterios éticos, sostenibles y transparentes y, en definitiva, garantizando un **uso sostenible de los recursos públicos** de los que disponemos.

### Valores

- Responsabilidad.
- Compromiso social.
- Orientación a las personas.
- Conducta ética, integral y transparente.
- Calidad e innovación para la mejora continua del servicio.
- Colaboración y participación.
- Formación y divulgación para el desarrollo profesional.

### Visión

Queremos ser la **empresa pública sostenible de referencia** en el ámbito social, económico y ambiental. Por ello, apostamos por la mejora continua para conseguir la excelencia en la gestión del ciclo integral del agua, hacemos partícipes a todos nuestros grupos de interés, impulsamos el conocimiento y la conciencia ambiental, integramos preocupaciones sociales en nuestra gestión y procuramos generar confianza y credibilidad para incrementar el bienestar y el progreso compartido.

**Definimos nuestras líneas estratégicas bajo el enfoque de la I+D+i para avanzar hacia el desarrollo sostenible.**

Partiendo de esta filosofía y con el propósito de adaptarnos a las demandas de nuestro entorno social y garantizar un uso sostenible de los recursos, hemos establecido un **Plan Estratégico de Gestión Pública Sostenible (GPS) 2017-2021**, que se estructura en cinco líneas de actuación. En su definición, hemos considerado los valores corporativos de EMASESA, así como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones

Unidas y los principios de Gobernanza del Agua de la OCDE, basados en la eficiencia, efectividad, confianza y participación.

A partir de estas líneas estratégicas, se desarrollan nuestras políticas empresariales, relacionadas con cuestiones de buen gobierno, respeto de los derechos humanos, ambientales y sociales relativas a la plantilla.

## Nuestra Estrategia GPS

### Dos objetivos:



Avanzar hacia una **gestión pública sostenible del agua**, promoviendo el progreso económico y social, y respetando nuestro patrimonio natural.



**Implicar a la propia sociedad** en la toma de decisiones.

### Cinco líneas estratégicas:

#### Gobernanza

Diseñamos e implementamos políticas públicas sostenibles, con la participación ciudadana.

#### Enfoque y proyección ambiental

Realizamos un uso sostenible de los recursos, hacemos frente al cambio climático, y protegemos y restauramos el entorno natural.

#### Participación y comunicación con grupos de interés

Hacemos partícipes a nuestros grupos de interés en la gestión que llevamos a cabo, consolidando relaciones de confianza, compromiso y solidaridad.

#### Garantía y fiabilidad

Garantizamos la excelencia en las operaciones y actividades para la obtención de un producto y servicio de calidad.

#### Orientación a las personas

Mejoramos el bienestar y progreso de nuestro equipo, potenciando su formación, desarrollo profesional, igualdad, seguridad y salud.



## Nuestra contribución a los ODS

En EMASESA estamos firmemente comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, con la voluntad de convertirlos en una realidad.

### ODS 6. Agua limpia y saneamiento



Es el gran eje que inspira las actuaciones que llevamos a cabo, basándonos en la eficiencia para abastecer agua de calidad, con un saneamiento adecuado que garantice condiciones de higiene seguras y minimizar el impacto ambiental de la empresa.

### También nos alineamos con otros ODS



Apoyamos a las personas en situaciones de riesgo de exclusión social y/o vulnerabilidad económica.



Cuidamos de la salud de nuestro equipo.



Ofrecemos formación práctica a los interesados y promovemos la educación ambiental.



Favorecemos la igualdad de oportunidades y la conciliación entre nuestros empleados y empleadas.



Apostamos por las energías renovables y aplicamos medidas de eficiencia energética.



Velamos por la seguridad y salud de nuestro equipo.



Promovemos la seguridad de la información e innovamos para mejorar nuestro desempeño.



Instalamos sistemas urbanos de drenaje sostenible, entre otras medidas para renaturalizar nuestras ciudades.



Valorizamos nuestros residuos.



Calculamos nuestras emisiones, las mitigamos y nos adaptamos a los efectos del cambio climático.



Conservamos los ecosistemas como garantía de futuro.



Promovemos un desarrollo justo, transparente, con comportamientos éticos y con la participación de la sociedad.



Compartimos conocimiento para afrontar retos comunes mediante alianzas forjadas a través del Observatorio del Agua.



## 1.4. Nuestra actividad, el ciclo integral del agua

Desde hace más de 45 años, trabajamos en la **gestión del ciclo integral del agua** en Sevilla y su área metropolitana, es decir, el recorrido que realiza el agua desde su captación hasta que es devuelta al medio natural en las mejores condiciones posibles.

### Gestionamos el ciclo integral del agua

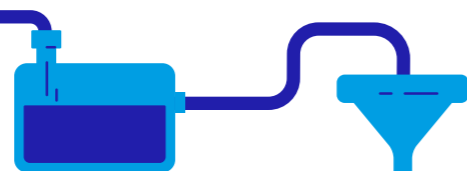
#### 1. Captación

Tomamos agua del medio natural de forma eficiente, tratando de que las características físicas, químicas y biológicas sean las más adecuadas en origen y buscando la optimización en la producción y consumo energéticos. Así, logramos reducir los costes económicos y ambientales.



#### 2. Tratamiento

Procesamos el agua captada en nuestras plantas potabilizadoras (ETAP) de modo que sea apta para el consumo.



#### 3. Abastecimiento

Disponemos de instalaciones, equipos y servicios para suministrar el agua potable hasta nuestros usuarios y usuarias.



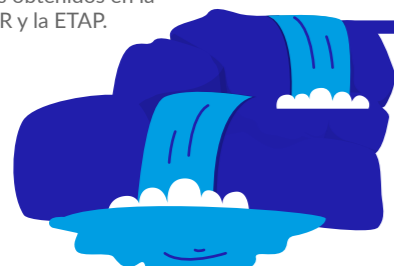
#### 5. Depuración

Contamos con estaciones depuradoras (EDAR) para eliminar la materia orgánica del agua para su correcta devolución al medio natural.



#### 6. Valorización

Gestionamos responsablemente los lodos obtenidos en la EDAR y la ETAP.



### 1.4.1. Captación y aducción

Nuestra gestión comienza con la **captación de agua de lluvia**. Para ello, contamos con una capacidad de embalses de 641 hm<sup>3</sup> que recogen recursos hídricos procedentes de los 2.287 km<sup>2</sup> de superficie total de las cuencas receptoras.

Para gestionarla, disponemos de un **Programa de Vigilancia de los Ecosistemas Acuáticos** a través del cual vigilamos la calidad del agua embalsada, lo que nos permite optimizar el posterior proceso de tratamiento de potabilización al asegurar la mejor calidad posible en origen.

Asimismo, aprovechamos la energía generada por el flujo de agua en nuestros embalses, por medio de tres centrales hidroeléctricas con las que hemos producido **22.605,9 MWh** en 2019, la energía equivalente consumida por unos 7.000 hogares en un año.

Por otro lado, para el proceso de aducción, es decir, llevar el agua hasta nuestras estaciones de tratamiento y posterior abastecimiento, disponemos de cuatro estaciones de bombeo y 168 kilómetros de red de tuberías.

**97,99 hm<sup>3</sup> de agua natural o bruta captada en 2019**



### 1.4.2. Tratamiento y abastecimiento

Con el objeto de convertir el agua captada en apta para el consumo humano, ésta se somete a un **tratamiento de potabilización**, que llevamos a cabo en nuestras estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP). De este modo, logramos eliminar cualquier contaminación para asegurar su calidad y salubridad, cumpliendo con los requisitos de salud requeridos en la normativa.

Cuando el agua tiene la calidad necesaria para el uso y consumo humano, la suministramos a través de nuestra **red de distribución** para consumo doméstico, industrial, servicios públicos y otros usos adecuados. Asimismo, nos encargamos del mantenimiento y conservación de los 28 depósitos y 3.873 km de red de abastecimiento de los que disponemos, así como del control de calidad de todas las fuentes públicas de Sevilla capital y aquellas poblaciones abastecidas que nos lo solicitan.

Llevamos a cabo controles periódicos de la calidad del agua de abastecimiento que realizamos desde nuestros **Laboratorios de Control de Calidad**, en los que analizamos las características del agua para asegurar que son las adecuadas para el consumo.

74,07 hm<sup>3</sup> de agua potabilizada en 2019, el equivalente al doble de la capacidad total del embalse de El Gergal



### 1.4.3. Saneamiento y depuración

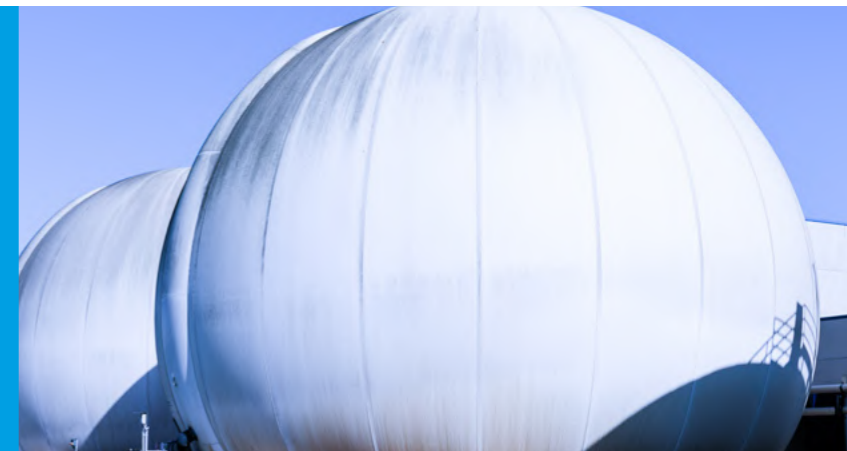
Nos ocupamos de la **recogida de todas las aguas residuales** a través de la compleja red de saneamiento de la que disponemos, cuya extensión es de 2.955 km, para su transporte hasta nuestras seis estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR). Contamos además con cinco depósitos de retención de aguas pluviales, que junto con la red nos garantizan seguridad frente a posibles inundaciones.

Todas las aguas residuales pasan por un **proceso de depuración** antes de ser devueltas al cauce o reutilizadas,

cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa vigente, sin perjudicar por tanto la salud y el bienestar de personas y ecosistemas.

El volumen de agua depurada en 2019 ha alcanzado los **75,37 hm<sup>3</sup>**, lo que ha supuesto la generación de 84.975 toneladas de lodos. Estos lodos son valorizados energéticamente junto con otros residuos procedentes de distintas industrias mediante un proceso biológico de **codigestión**, a través del que obtenemos un mayor volumen de biogás y, por tanto, incrementamos la energía eléctrica generada.

19.457 MWh de energía eléctrica generada usando biogás a partir de la valorización de lodos en 2019

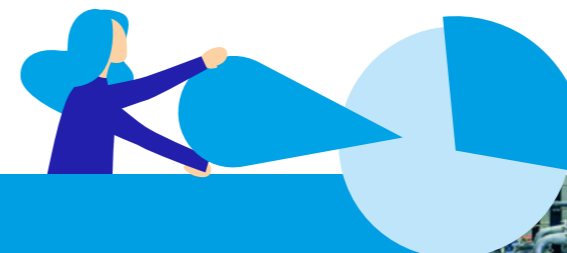


El 100% de los lodos orgánicos digeridos y deshidratados son **valorizados materialmente**, utilizándolos para compostaje o, principalmente, mediante aplicación directa en actividades agrícolas.

Optimizamos el uso del agua mediante su **reutilización**. En este sentido, parte del agua depurada es aprovechada para diferentes usos, tales como el riego de zonas verdes de la EDAR y, puntualmente, de un campo de golf.

Trabajamos para minimizar los vertidos procedentes de industrias y que estos posean la calidad suficiente para su posterior tratamiento en la depuradora. Llevamos a cabo un **control de vertidos industriales**, apoyando a las industrias en su gestión de forma correcta. Para ello, les ofrecemos información sobre los límites de los parámetros que deben analizar, así como la documentación necesaria para controlarlos y gestionarlos.

Además, desde nuestros Laboratorios de Control de Calidad **monitorizamos el vertido** procedente de las EDAR, para lo que llevamos a cabo controles y análisis que nos permiten determinar su calidad.



0,28 hm<sup>3</sup> de agua reutilizada en 2019





# Trabajamos por una buena gobernanza

Entendemos la gobernanza como la vía para desarrollar políticas públicas sostenibles, donde la participación ciudadana es fundamental y cuyo objetivo final sea garantizar el Derecho Humano al Agua. Para ello, definimos una acción estratégica tangible basada en los principios de la eficacia, eficiencia, participación y confianza, que sometemos regularmente a seguimiento y evaluación.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



## 2.1. Escuchamos a nuestros grupos de interés

En EMASESA hacemos **partícipes de nuestra estrategia** a los grupos de interés de la empresa para tratar de dar respuesta a sus demandas y necesidades. Estos constituyen una extensa representación de la sociedad en la que operamos, donde tienen cabida todas aquellas personas y entidades internas o externas que puedan verse afectadas directa o indirectamente por nuestra actividad.

Dar voz a todas estas personas y entidades requiere de un amplio abanico de **canales de comunicación** que nos permite desarrollar y mantener sólidas relaciones para establecer sinergias y crecer conjuntamente. Por tanto, trabajamos continuamente para lograr una comunicación bidireccional robusta que se formule de la forma más fácil y accesible para todos.

### Nuestros grupos de interés



#### Administración pública

Mantenemos un contacto directo para crear sinergias y establecer colaboraciones.



#### Accionistas

Promovemos la participación de todas las partes implicadas en nuestra gestión empresarial.



#### Proveedores

Los hacemos partícipes de nuestro compromiso con la sostenibilidad.



#### Equipo de EMASESA

Les informamos, además de consultarles, a través de diversos canales de comunicación internos.



#### Personas usuarias

Les ofrecemos canales de comunicación y analizamos su grado de satisfacción con nuestro servicio.



#### Medios de comunicación

Efectuamos una comunicación transparente, favoreciendo toda la información de forma veraz y honesta.



#### Sociedad

Apoyamos iniciativas sociales y ambientales para promover el bienestar y progreso de nuestra comunidad.

## Y los canales de comunicación a través de los que fortalecemos nuestras relaciones

|                             |                               |                            |                           |                       |                           |
|-----------------------------|-------------------------------|----------------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------|
|                             |                               |                            |                           |                       |                           |
| Correo electrónico y postal | Oficinas y puntos de atención | Atención telefónica        | Sede electrónica          | App Mi EMASESA        | Web corporativa           |
|                             |                               |                            |                           |                       |                           |
| Eventos y jornadas          | Comisiones y mesas técnicas   | Encuestas de satisfacción  | Tablones de anuncios      | Observatorio del Agua | Intranet corporativa      |
|                             |                               |                            |                           |                       |                           |
| Formación social            | Programas educativos          | Reuniones con asociaciones | Memoria de sostenibilidad | Redes sociales        | Prensa, radio, televisión |

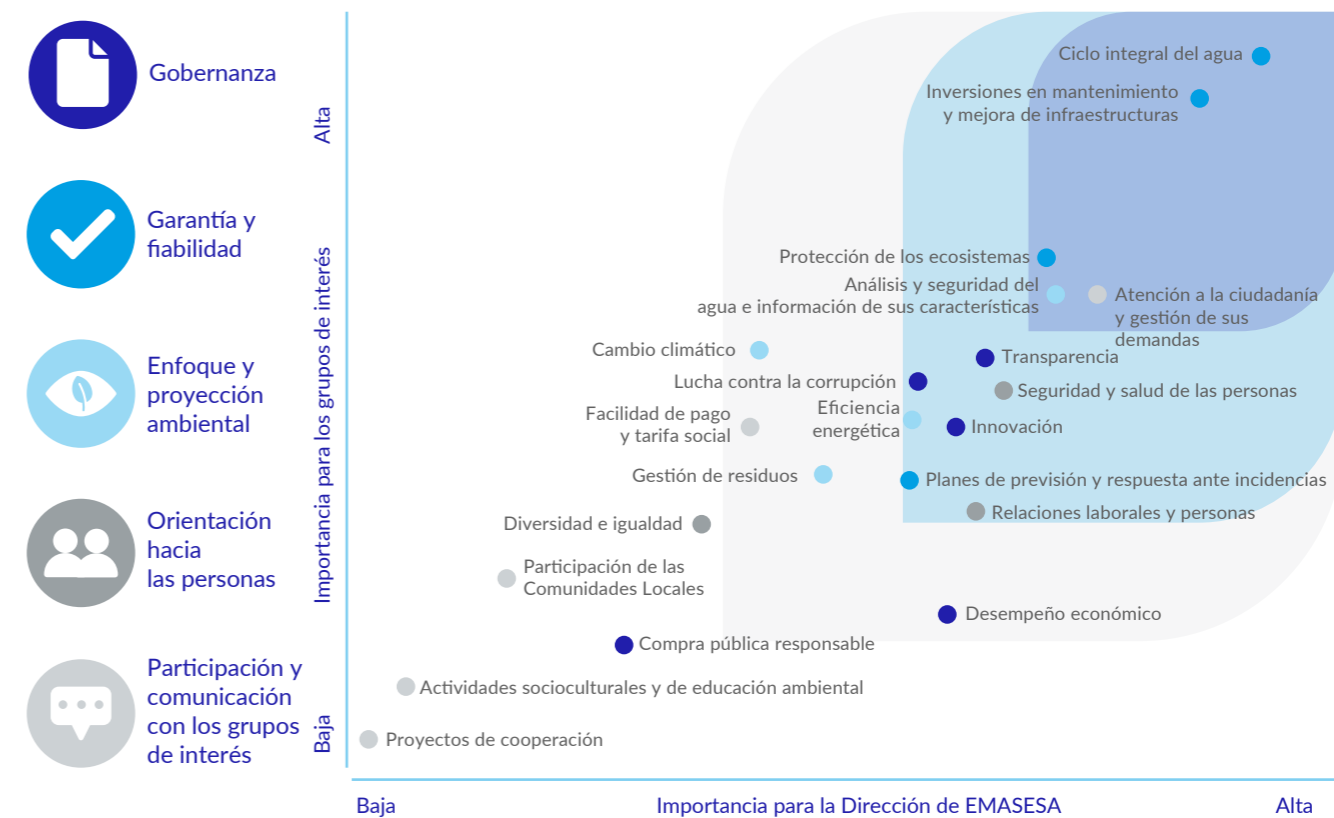
## Nuestro análisis de materialidad

Una de las acciones en las que cobran mayor relevancia todos nuestros grupos de interés es el **análisis de materialidad** que realizamos periódicamente. El último análisis que llevamos a cabo, en el que valoramos tanto la opinión de la Dirección de la empresa como la de los grupos de interés, tuvo lugar en 2018 y se mantiene vigente al no haber sufrido cambios significativos. No obstante, en 2020 se realizará un nuevo análisis para su actualización

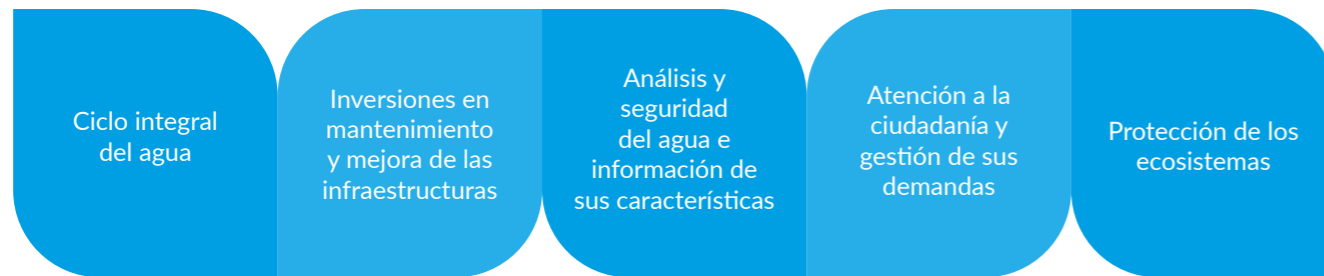
basándonos en las nuevas tendencias del sector y de la sociedad en general.

La actual **matriz de materialidad** de la empresa refleja cinco asuntos considerados como prioritarios o materiales entre todos los aspectos valorados, se encuentran distribuidos entre las cinco líneas maestras de nuestra estrategia de Gestión Pública Sostenible (GPS).

### Matriz de materialidad



## Nuestros aspectos materiales



## 2.2. Transparencia, conducta ética y participación

En EMASESA trabajamos para construir y activar modelos de gobernanza y gestión **participativos, abiertos y transparentes**, en los que el diálogo con la sociedad mejora la búsqueda de soluciones eficaces ante los grandes retos y responsabilidades que asumimos.

### Fomentamos la transparencia

Implementamos las políticas de la empresa y desarrollamos nuestra actividad divulgando, de manera transparente y abierta a la sociedad, toda información acerca de las gestiones que llevamos a cabo. Para ello, disponemos de un **Portal de Transparencia** en la página web.

Se trata de un espacio de **encuentro y difusión de información pública** para facilitar la comunicación de cuestiones tan diversas como las referentes al gobierno de EMASESA, estructura y retribución de la plantilla, ofertas de empleo, cuentas anuales y auditoría, presupuestos, contratos y convenios, entre otros. También brindamos la opción de solicitar más información a todas las personas interesadas.

Asimismo, anualmente publicamos las cuentas anuales de la empresa, así como la **Memoria de Sostenibilidad**, a través de las cuales damos a conocer nuestros resultados y progresos en materia económica, social y ambiental, reflejando los hitos alcanzados y aquellos retos a los que nos enfrentamos a corto plazo.

Con todo esto, facilitamos información sobre los **indicadores exigidos** por la normativa aplicable y, para ello, mantenemos actualizado nuestro portal periódicamente incorporando nuevos datos. Además, incorporamos novedades continuamente para que la información mostrada sea lo más amplia posible.

## Nuestra empresa se fundamenta en un modelo ético de gestión del ciclo integral del agua



### Respetamos una conducta ética

Como empresa pública, nuestra conducta y la de todo el equipo debe de ser ejemplar. Por ello, disponemos de un **Manual de Buen Gobierno y Prevención del Riesgo Penal** por el que se rige el modelo de gobernanza de EMASESA. Dicho Manual, desarrollado en el marco de nuestra política de cooperación y de puesta en valor del conocimiento, nos permite adaptarnos al actual Código Penal.

Se constituye como un **ejemplo de transparencia**, ya que nos permite reflejar la idea de gobernanza que tenemos. Además, muestra cómo, a través de la **cooperación**, adquirimos conocimiento compartido que aplicamos en nuestro propio modelo de gestión.

Asimismo, contamos con un Código Ético que guía nuestro comportamiento, es aplicable a todas las personas que forman parte del equipo de EMASESA e incluye las reglas básicas para orientar las relaciones entre empleados y empleadas, así como con personas usuarias, accionistas, proveedores y colaboradores externos, instituciones públicas y privadas, y la sociedad en general.

Ambos documentos se complementan con un Órgano de Control que actúa como **Comisión de Auditoría y Cumplimiento**, cuyo cometido consiste en velar por el cumplimiento del Manual y que el Código Ético sea respetado por todo nuestro equipo.

También contamos con un **Protocolo de Prevención de Delitos**, mediante el que establecemos los pasos a seguir para evitar que cualquiera de las actuaciones que desarrollan las personas de nuestro equipo puedan incurrir en delito alguno.

Finalmente, nuestros empleados y empleadas disponen de un **Canal de Denuncias** a través del que pueden transmitir cualquier conducta que perciban como inadecuada. Dicho canal es totalmente confidencial y, en ningún momento, supone perjuicio alguno para quienes lo utilizan. Así, gracias al buen uso de esta herramienta, logramos prevenir y detectar riesgos relacionados con conductas inapropiadas. En 2019, hemos atendido un requerimiento a través de este canal.

## La participación ciudadana se sitúa en el centro de la gestión pública del agua que llevamos a cabo en EMASESA



## Promovemos la participación de nuestros grupos de interés

En el modelo de gobernanza de EMASESA prima la **mejora continua** para adaptar nuestra estrategia y procedimientos a cualquier circunstancia. Para ello, contamos con un proceso abierto a sugerencias disponible para todas las personas interesadas.

Así, en materia de participación pública, estamos desarrollando nuevas vías y mecanismos de **interacción activa con la sociedad** a la que prestamos servicios, alcanzando una estrecha colaboración con nuestros agentes de interés.

Disponemos del **Observatorio del Agua**, cuya labor consiste en evaluar y definir periódicamente cómo estamos avanzando en la implantación de la estrategia corporativa, además de actualizarla teniendo en cuenta los intereses de nuestros grupos de interés. Se trata de un órgano asesor y de participación en materia de agua vinculado al Plan Estratégico de Gestión Pública Sostenible de la empresa, que se compone por cuatro **Mesas Asesoras** constituidas por nuestros grupos de interés, así como especialistas:

- **Mesa 1. Dotación infraestructural.**
- **Mesa 2. Proyección ambiental.**
- **Mesa 3. Calidad de los servicios.**
- **Mesa 4. Orientación a las personas y conocimiento.**

En 2019, hemos llevado a cabo una sesión de trabajo para cada una de las Mesas Asesoras y dos Encuentros, cuyas temáticas han versado sobre **“Gobernanza y Agua como Derecho Humano”** y **“EMASESA 1.5 Emergencia climática”**.

Cabe destacar que la Red Española de Pacto Mundial ha distinguido al Observatorio del Agua como buena práctica del ODS 17, lo que nos supone un incentivo para continuar buscando la excelencia de la prestación de nuestros servicios.

## Cuestiones tratadas por las Mesas Asesoras del Observatorio del Agua en 2019



### Dotación infraestructural:

- Manual de buenas prácticas en obras.
- Tarifa de drenaje.



### Proyección ambiental:

- Avances sobre el estudio de alternativas para el tratamiento de lodos.
- Estado de los proyectos de Restauración del Corredor Ecológico del río Guadaíra y del entorno del embalse de El Gergal.
- Diseño de un Plan de Reutilización.



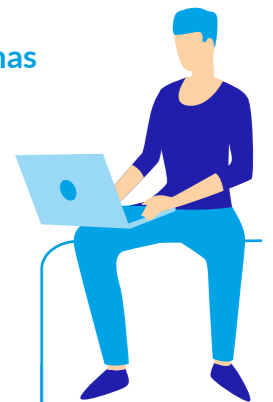
### Calidad de los servicios:

- Propuesta de borrador de encuesta para el Estudio de Satisfacción de Clientes y Usuarios.
- Tarifa Social.
- Modificación de la terminología de cliente a usuario.



### Orientación a las personas y conocimiento:

- Cátedra del Agua.
- Transparencia.
- Presencia Digital.





## 2.3. Respaldamos nuestra actividad con sistemas de gestión certificados

Como empresa responsable de un recurso y un servicio imprescindible, como es el agua y su ciclo integral, basamos nuestro funcionamiento en procesos y procedimientos debidamente **contrastados, documentados y certificados** que constantemente nos preocupamos por mejorar.

Contamos con un **Sistema Integrado de Gestión** que engloba Calidad, Planes de Seguridad del Agua de Consumo, Prevención de Riesgos Laborales, Protección del Medio Ambiente, Investigación, Desarrollo e Innovación, Gestión Energética y Seguridad de la Información. El Sistema está basado en una serie de principios que se concretan en una Política Integrada. Además, nuestros sistemas de gestión están **certificados** según los estándares establecidos.

EMASESA también se encuentra registrada en el **EMAS**, gracias a la aplicación de una serie de requisitos adicionales al Sistema de Gestión Ambiental, que culmina con la verificación externa y validación de una Declaración Ambiental. Esta Declaración constituye un instrumento de comunicación público sobre la gestión ambiental que llevamos a cabo y cómo actuamos para minimizar el posible impacto negativo generado. En definitiva, se trata de una herramienta que nos permite poner en valor nuestro compromiso, transparencia y responsabilidad en materia ambiental.

En cuanto a las **acreditaciones**, durante 2019 hemos renovado la del Laboratorio de Contadores y hemos superado la auditoría de seguimiento de los Laboratorios de Control de Calidad del Agua, ambas bajo la norma ISO 17025, con lo que garantizamos la capacidad técnica de dichos laboratorios de ensayo.

Somos la primera empresa del sector del agua en Andalucía en pertenecer al Registro EMAS



## Nuestros certificados y acreditaciones



**ISO 9001**

Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad



**ISO 17025**

Acreditación por ENAC del Laboratorio de Control de la Calidad de Agua y el Laboratorio de Contadores



**ISO 17020**

Acreditación por ENAC del Área de Control de Vertidos



**ISO 14001**

Certificación del Sistema de Gestión Ambiental



**EMAS**

Registro en el Reglamento EMAS de la ETAP Carambolo y sus instalaciones asociadas



**ISO 45001**

Certificación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo



**OSHAS 18001**

Certificado de Auditoría Reglamentaria de Prevención de Riesgos Laborales



**UNE 166002**

Certificación del Sistema de Gestión de la Investigación, Desarrollo e Innovación



**ISO 22000**

Certificación del Sistema de Gestión de la Seguridad Alimentaria



**ISO 50001**

Certificación del Sistema de Gestión Energética. Implementado en 2019 en la ETAP Carambolo y la Estación de Bombeo de Camas



**UNE 178101-1**

Certificación de gestión de la Ciudad Inteligente e Indicadores de cuadros intermedios. Certificado Smart City obtenido en 2019

Asimismo, estamos trabajando en la implantación del **Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información en base a la ISO 27001**

## 2.4. Apostamos por la innovación

34

La innovación forma parte de nuestro ADN como empresa, ya que es la principal vía que nos conduce a ser un referente en la gestión pública del agua y nos consolida como una entidad resiliente y adaptada a las nuevas tendencias. La materializamos mediante un **Plan de I+D+i** a través del que coordinamos transversalmente la actividad innovadora en todas las áreas de desarrollo de la empresa.

Por ello, trabajamos continuamente en un **modelo de gestión de la I+D+i**, que se encuentra alineado con nuestra estrategia GPS, de modo que podemos buscar soluciones relacionadas con los diferentes procesos del ciclo integral del agua.

En la puesta en marcha de dicho modelo de gestión, todas las personas que forman parte de EMASESA son de gran relevancia, al ser quienes mejor conocen las infraestructuras, procesos y desarrollo de nuestra actividad.



### Principales proyectos de innovación en progreso o finalizados durante 2019

IDRON

Desarrollo de un sistema de inspección de espacios confinados mediante el uso de drones.

Integración de la captura de CO<sub>2</sub> en EDAR urbanas para la obtención de nuevos recursos valorizables.

NURECCO2

Optimización biológica

Adición de residuos líquidos de alta carga orgánica para codigestión anaerobia de fangos mixtos de las EDAR.

Desarrollo de un sistema de inspección de colectores de saneamiento mediante el uso de sistemas aéreos no tripulados o drones.

SAIIC

C-HYDRO-CHANGE

Estudio de la dinámica del carbono en lagos y embalses bajo una hidrología cambiante.

Uso de métodos químicos y biológicos para la reducción de contaminantes orgánicos en biosólidos e implicación de su uso como fertilizantes en suelos agrícolas.

CLEANBIO-SOLIDS

CARTUJA-QANAT

Estudio de recuperación de la vida urbana en escenarios de cambio climático.

Mejora de la circularidad de diferentes residuos urbanos.

CITYLOOPS

EDI

(European Data Incubator). Sistema de gestión y análisis de la evolución del consumo del área urbana de Sevilla.

Apostamos, además, por el concepto de innovación abierta, es decir, la implantación de diversos mecanismos para la **integración de la I+D+i** en EMASESA, superando así los retos a los que nos enfrentamos. Destacamos dos acciones en este ámbito:

35

#### Proyecto MITLOP

Asociado a un proceso de Compra Pública Innovadora, tiene como reto el diseño e implementación del nuevo **modelo integrado de gestión de los lodos** de depuración y otros residuos orgánicos a través de la construcción de un Complejo Ambiental de referencia nacional. Para ello, en 2019 hemos recibido 18 ideas a partir de las que hemos propuesto una solución para solicitar incentivos para su desarrollo. Nuestro objetivo es lograr una gestión de lodos sostenible y responsable con el medio ambiente basada en la economía circular.

#### Retos de la Cátedra del Agua

Ha consistido en la propuesta de soluciones para hacer frente a los tres retos sobre los que se estaba trabajando previamente y el lanzamiento de uno nuevo con diversas temáticas a la comunidad universitaria en 2019:

- Desarrollo de un sistema de detección de fugas en la red arterial.
- Desarrollo de métodos y técnicas que minimicen el impacto de las obras.
- Diseño de un sistema de evaluación del impacto ambiental y social de nuestras actividades relacionadas con la educación ambiental.
- Desarrollo y cuantificación de redes de valor entre nuestros grupos de interés.

# 03

## Ofrecemos garantía y fiabilidad

En EMASESA nos esforzamos por consolidar la excelencia de nuestras operaciones y actividades con el fin de que los servicios que prestamos sean de máxima calidad. Esto lo hacemos posible aplicando controles internos y externos, estos últimos a través de instituciones acreditadas que avalan el trabajo que realizamos día a día.



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



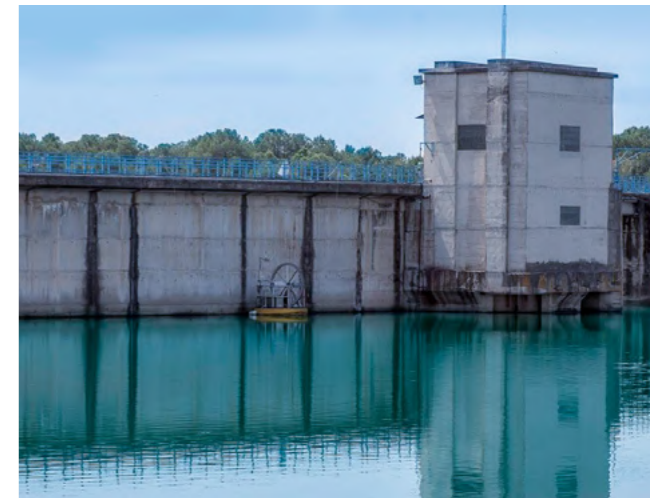
## 3.1. Gestionamos eficientemente nuestras infraestructuras

Un buen servicio requiere de unas infraestructuras modernas, adaptadas a las nuevas tecnologías existentes y en buen estado de conservación. Por ello, adquiere gran relevancia el **mantenimiento y gestión** de las infraestructuras que soportan nuestros servicios, ya sean presas, depuradoras, depósitos, conducciones o cualquier otra instalación.

Para ello, disponemos de un **procedimiento de revisión** periódico de infraestructuras, que nos permite detectar fugas, mal funcionamiento, atascos o cualquier otra incidencia que pueda perjudicar la prestación de nuestros servicios y/o redundar en ineficiencias. También renovamos y rehabilitamos aquellas que así lo requieren en la medida de lo posible.

Dicho procedimiento es clave para garantizar nuestros servicios, por lo que parte de la financiación para la realización de obras de infraestructuras hidráulicas se sustenta con un canon de mejora que incluimos en las facturas. No obstante, las tarifas actuales son insuficientes para cubrir las necesidades de reposición a pesar de la importancia de dicha gestión, lo que supone un **riesgo de deterioro** que puede repercutir en la calidad de los servicios que prestamos.

Por ello, desde EMASESA nos esforzamos para solventar el déficit económico que esto supone con el fin de asegurar nuestras prestaciones sin perjudicar a la población usuaria. En este sentido, adquiere mayor relevancia la **gestión sostenible** que llevamos a cabo con el fin de asegurar el mantenimiento y renovación de las instalaciones.



En 2019 hemos invertido 34,30 millones de € en la renovación de redes, 22,70 millones de € en la instalación de depósitos de retención de aguas pluviales y 7,80 millones de € en la gestión de instalaciones

A lo largo de 2019, hemos llevado a cabo trabajos de acondicionamiento y mejora en más de 10 de nuestras instalaciones, además de haber desarrollado más de 35 proyectos de infraestructuras y ejecutado más de 55

obras de renovación de redes. Entre dichas actuaciones, cabe destacar la finalización y puesta en servicio del nuevo edificio central de los Laboratorios de Control de Calidad.

## Nuestros proyectos y obras de renovación de redes permiten generar empleos indirectos en el sector de la construcción



Asimismo, hemos colaborado con la Fundación de Investigación de la Universidad de Sevilla (FIUS) en la definición y perfeccionamiento de la metodología de **Gestión Patrimonial de Infraestructuras (GPI)**. Para ello, hemos desarrollado una herramienta que nos permite identificar aquellos tramos de red con mayor probabilidad de fallo, facilitando la formulación de Planes de Inversión con una base científica de modo que se pueda optimizar la conservación de las infraestructuras.

Otro aspecto relevante en este sentido son nuestros **planes de previsión y respuesta ante incidencias**. La ejecución de estos planes nos permite llevar a cabo revisiones y análisis de

seguridad de nuestras instalaciones para garantizar su buen funcionamiento, además de recopilar las medidas a aplicar en caso de producirse cualquier eventualidad para acometer una respuesta rápida y eficaz.

En 2019, hemos financiado junto con el canon de mejora la ejecución y puesta en servicio de **obras de prevención de inundaciones**, como los depósitos de retención de aguas pluviales (DRAP) de Kansas City en Sevilla y Miguel Fleeta en Dos Hermanas, los colectores en calle Niebla, Emisario Puerto (Fase III) y Calle Automoción en Sevilla, y en Avenida Libertad (Fase II) y N-230 en Dos Hermanas.

Por otro lado, la gestión de las infraestructuras es fundamental también para **mejorar la eficiencia hídrica** de nuestras instalaciones y procesos. En 2019 hemos llevado a cabo actuaciones específicas en este sentido, entre las que destacamos las siguientes:

- Uso de nuevas **técnicas de detección de fugas** mediante tecnología IN - LINE en redes arteriales, permitiendo localizar y reparar fugas que no se habrían detectado con los medios convencionales.
- Adquisición de **equipos de prelocalización - correlación**, para su instalación en puntos fijos de sectores con incidencias por fugas y roturas.
- Propuesta de **anulación de tramos de red redundantes**, permitiendo reducir la longitud de la red de abastecimiento y, por tanto, minimizar pérdidas, manteniendo una óptima garantía del servicio.
- Estudio para la implantación, de forma experimental, de hasta cuatro posibles alternativas comerciales de software específico para la **caracterización de aguas no registradas (ANR) y control de fugas**, así como la aplicación de nuevas tecnologías para la localización de fugas.



La puesta en marcha de estas actuaciones nos ha permitido alcanzar en 2019 el mejor resultado de rendimiento hidráulico de distribución\*, situado en un **86,54%**



\*El rendimiento hidráulico de distribución representa el volumen de agua abastecida facturada frente al volumen total de agua aducida o transportada para su distribución. Se trata de un indicador porcentual extraído con la fórmula (Consumo Autorizado + Agua Tratada Exportada) / Agua Suministrada.

## 3.2. Mejoramos nuestro servicio al usuario

40

Como empresa pública, una de nuestras prioridades es dar respuesta a las necesidades de la sociedad a partir de una **cultura de trabajo compartido** y de coordinación operativa y funcional. Además, buscamos garantizar en todo momento la calidad de los servicios que prestamos.

Por ello, disponemos de una **carta de servicios** con un doble objetivo: mejorar los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua que ofrecemos, y facilitar la información y comunicación con las personas usuarias. Este documento recoge todos los servicios que prestamos, además de indicar los mecanismos a seguir para favorecer la participación ciudadana, la normativa que regula nuestra actividad, los órganos de mediación de los que disponemos y cómo se pueden tramitar sugerencias, quejas y reclamaciones.

En este documento recopilamos todos los **derechos de nuestros usuarios**, donde dejamos claro el compromiso que tenemos de prestar un servicio de calidad garantizando el abastecimiento de agua como un derecho fundamental. También reflejamos los **compromisos que adquirimos en EMASESA** para ofrecer este servicio público de calidad, tanto en abastecimiento como saneamiento de agua.

En este sentido, una de las claves de nuestro servicio es facilitar la **atención al usuario** con diferentes canales para resolver cualquier incidencia o consulta a la mayor brevedad posible.



Ofrecemos nuestro servicio de atención al usuario las 24 horas del día los 365 días del año

### Nuestros canales de atención

#### En nuestras oficinas:

Ofrecemos atención presencial en 6 oficinas y 23 Puntos de Atención al Ciudadano situados en las poblaciones en las que prestamos servicio, de las que 13 disponen de un servicio de **cita previa**.



#### En nuestra sede electrónica:

Un portal destinado a ofrecer a la ciudadanía acceso a los servicios que prestamos y toda la información que necesitan.



#### App Mi EMASESA:

Aplicación gratuita y fácil de usar para que los destinatarios de nuestros servicios puedan realizar gestiones, aportar lecturas de contadores, informarse, solicitar cita previa, comunicar incidencias y mucho más.



#### Por teléfono:

Estamos disponibles a través del 955 010 010 o la Línea Sevilla 010.



41

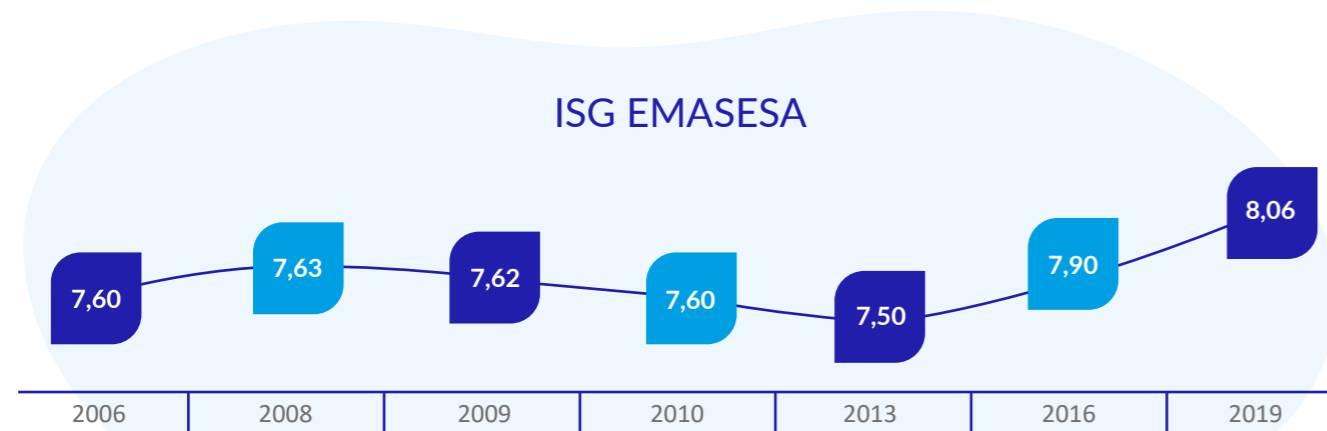
Hemos realizado en torno a 400.000 gestiones a través de nuestros canales de atención en 2019, destacando el aumento del uso de los digitales

## Estudio de satisfacción de usuarios de EMASESA

Durante 2019 se han llevado a cabo los estudios de satisfacción de usuarios de EMASESA, tal como se viene haciendo desde 2006, con el objeto de conocer la valoración del servicio prestado y, sobre todo, las áreas de mejora en las que centrar nuestras actuaciones. Este estudio se hizo en tres segmentos: encuestas telefónicas a suministros domésticos y no domésticos; encuestas presenciales en los puntos de

atención y encuestas personalizadas a grandes clientes, obteniendo un índice de satisfacción global (ISG) de 8,06, reflejando una tendencia positiva desde 2013 y siendo el mejor resultado obtenido hasta la fecha.

En la gráfica se observa la evolución del Índice de Satisfacción Global de EMASESA desde 2006:



## El Derecho Humano al Agua

La actividad de EMASESA pone el foco en asegurar este derecho a todas las personas usuarias de nuestros servicios, independientemente de sus condiciones socioeconómicas.

Por ello, colaboramos con los ayuntamientos para atender a familias en situación de vulnerabilidad económica a través del **Programa de Ayudas Sociales** que actualizamos anualmente.

## Facilidades de nuestro Programa de Ayudas Sociales

### Para cualquier usuario o usuaria que lo solicite:

- Fraccionamiento y aplazamiento de pagos.



### Para quienes acrediten una situación de emergencia social o precariedad económica:

- Ayuda de pago de factura en coordinación con los Ayuntamientos.
- Préstamo social para el desarrollo de obras de adecuación de instalaciones interiores de viviendas.
- Ayudas destinadas a garantizar el acceso a los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento a familias que no pueden pagarlo.

### Para la individualización de contadores:

- Ayudas económicas que reducen el coste de la obra necesaria en aquellos casos que indique la Ordenanza Reguladora de la Prestación Patrimonial de 2019 de EMASESA.
- Bono social para financiar el importe de la obra destinado a personas en situación de vulnerabilidad económica.
- Préstamo para el fomento de la individualización que financia el importe de la obra.



El programa está desarrollado a partir de nuestro **sistema de atención a la emergencia social**, cuyo objetivo es facilitar el pago de facturas de agua a personas con dificultades económicas. Además, disponemos de una

normativa que contempla no suspender el suministro para uso doméstico a quienes se encuentren en situación de emergencia social acreditada por los Servicios Sociales Municipales.



**6.358 hogares se han beneficiado de nuestro Programa de Ayudas Sociales en 2019. Además, no hemos realizado ningún corte de suministro a personas en emergencia social**

Desde 2017, también contamos con la figura independiente del **Defensor del Usuario**. Mediante esta iniciativa pionera habilitamos un nuevo canal de atención de última instancia para la gestión de reclamaciones derivadas de una respuesta no satisfactoria por parte del Departamento de Atención al Usuario, responsable de la atención en primera instancia de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Su fin último es **mejorar la calidad del servicio**, revisando y proponiendo mejoras en los procedimientos de prestación del servicio, así como mejorar el diálogo con las personas usuarias y su confianza.



## Disponemos de un sistema de gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias

Las personas a las que prestamos nuestros servicios tienen la posibilidad de formular cualquier reclamación, queja o sugerencia que tengan. En EMASESA, además de atenderlas, las transformamos en **oportunidades de mejora**, ya que nos permiten identificar debilidades y la posibilidad de implantación de medidas para evitar que pueda volver a tener lugar la incidencia comunicada. También damos respuesta a las sugerencias propuestas por la ciudadanía.

**Las peticiones de refacturación recibidas en 2019 por posibles errores apenas han supuesto el 1% del total de facturas emitidas a lo largo de todo el año**

## Quejas y reclamaciones recibidas en 2019

|  | Quejas     | Reclamaciones oficiales | Defensor del usuario | Totales      | %              |
|--|------------|-------------------------|----------------------|--------------|----------------|
| Servicios de Abastecimiento/ Saneamiento | 139        | 59                      | 14                   | 212          | 18,56%         |
| Cobros/Cortes                            | 49         | 18                      | 12                   | 79           | 6,92%          |
| Contratación/ Servicio al Usuario        | 199        | 30                      | 26                   | 255          | 22,33%         |
| Facturación/ Consumo                     | 401        | 32                      | 106                  | 539          | 47,20%         |
| Obras                                    | 43         | 2                       | 12                   | 57           | 4,99%          |
| <b>TOTALES</b>                           | <b>831</b> | <b>141</b>              | <b>170</b>           | <b>1.142</b> | <b>100,00%</b> |

## 3.3. Apostamos por la transformación digital

46

Las nuevas tecnologías están modificando la forma de prestar servicios y las dinámicas de trabajo de gran parte de las organizaciones, lo que supone una mejora en la calidad de vida y la oportunidad de llegar a donde antes no era posible. Por ello, desde EMASESA nos hemos embarcado en la **transformación digital** en los últimos años, alineándonos con la evolución de la sociedad.

En este proceso de transformación interna buscamos ser una empresa más sostenible y humana, adaptándonos al nuevo contexto de transición energética y emergencia climática y gestionando el ciclo integral del agua en la era digital. Por ello, en 2019 hemos creado un **área específica de transformación digital** para dirigir un cambio cultural profundo en la empresa. Nuestro objetivo es aplicar tecnologías que nos permitan desarrollar una

gestión pública digital más eficiente, social, sostenible, segura, de calidad y adaptada a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, cada vez más informados y digitalizados en consonancia con la evolución general de la sociedad.

En este contexto, la **seguridad de la información** también se ha vuelto extraordinariamente importante, pues para EMASESA resulta imprescindible detectar y controlar riesgos asociados a la digitalización, cada vez más sofisticados y peligrosos. Para nosotros, cobra gran relevancia esta seguridad, ya que prestamos un servicio fundamental para el bienestar de la sociedad, por lo que dedicamos importantes esfuerzos a proteger nuestros activos de información.

En 2019 hemos creado el área de transformación digital para coordinar e impulsar todo el proceso de digitalización de EMASESA



## 3.4. Controlamos la calidad de las aguas

47

En la gestión del ciclo integral del agua, el **control de calidad** constituye una de las principales herramientas para garantizar la calidad del agua, ya que permite asegurar el cumplimiento legal y, a la vez, proteger la salud de las personas y minimizar el impacto de nuestra actividad en los ecosistemas.

Por ello, junto a la aplicación de mejoras y la optimización de los procesos de tratamiento y depuración con los sistemas más avanzados, hemos apostado por realizar una importante actualización y mejora de nuestro laboratorio, que se sitúa en la Estación de Tratamiento de Agua Potable El Carambolo, dotándolo de técnicas analíticas de última generación para poder prestar un servicio de alta calidad al área metropolitana de Sevilla, de referencia en el territorio nacional.

Los controles de calidad que llevamos a cabo se enmarcan en un **Sistema de Vigilancia y Control de la Calidad** aprobado por las autoridades competentes en materia de Sanidad y Medio Ambiente.



En 2019, hemos puesto en marcha nuestro nuevo edificio de Laboratorios de Control de Calidad, moderno, innovador y con tecnología de última generación



## Nuestro Sistema de Vigilancia y Control de la Calidad consta de:

48

### Programa de Vigilancia y Control de los Ecosistemas Acuáticos implicados en el abastecimiento a Sevilla y su área de influencia.

Consiste en el seguimiento limnológico de los embalses para garantizar en origen la mejor calidad del agua, a través de la selección del embalse, de la profundidad de captación o de la estrategia de trasvases. Consta además de un **Sistema de Alerta Temprana** para detectar cualquier episodio de origen natural o antropogénico que pueda comprometer el uso de los embalses para el abastecimiento.

**En 2019 hemos analizado 14.400 muestras y realizado 163.012 análisis**

### Programa de Vigilancia y Control de Calidad del Agua Potable.

Los controles realizados superan los exigidos por la normativa e incluyen los controles en las ETAP, depósitos de distribución, redes de abastecimiento y grifo del consumidor.

### Programa de Vigilancia y Control de Calidad de las Aguas Residuales.

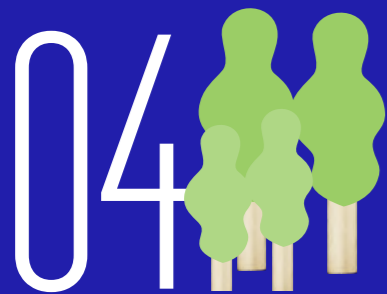
Incluye el control de colectores, vertidos industriales, entradas y salidas de las EDAR, así como el control del medio receptor de sus efluentes.



Desde 2003 se encuentra certificado según la norma ISO 9001 y acreditado según la norma ISO 17025 para el análisis de aguas, para la toma de muestras y gestión del control de la calidad en todo el ciclo integral, además de cumplir con los requisitos de los Sistemas de Gestión

Ambiental, de Seguridad y Salud en el Trabajo y de los Planes de Seguridad del Agua, de acuerdo con las respectivas normas de referencia. Se realizan análisis físico-químicos, biológicos y microbiológicos de aguas de consumo humano, continentales, residuales y lodos de depuración.





## Preservamos el medio ambiente

Sabemos que nuestra actividad genera un impacto en el entorno, por lo que asumimos la responsabilidad de minimizarlo a través de una **gestión sostenible** que nos permite reducir la huella ambiental de la empresa. Para lograrlo, incrementamos la eficiencia hídrica, usamos de forma responsable los recursos, apostamos por la economía circular, conservamos los espacios naturales y sensibilizamos ambientalmente a la población.

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



## 4.1. Luchamos contra el cambio climático

El cambio climático es el mayor desafío ambiental y socioeconómico al que se enfrenta la sociedad en el siglo XXI. Actualmente, sus efectos son una realidad y afectan directamente a la calidad y disponibilidad del agua, por lo que es clave realizar una **gestión responsable de los recursos hídricos** y adaptarnos a los nuevos escenarios previstos.

Nuestra actividad se ve directamente afectada por los efectos del cambio climático de forma relevante, por lo que integramos esta variable en el Plan Estratégico de Gestión Pública Sostenible (GPS).



### Publicamos “EMASESA ante la Emergencia Climática.

### #50medidas”

En julio de 2019, Sevilla fue la primera capital española en aprobar la Declaración del Estado de Emergencia Climática. Alineado con este compromiso de nuestro Ayuntamiento, de lucha contra el cambio climático, EMASESA ha publicado el documento “EMASESA ante la Emergencia Climática. #50medidas”.

Se trata de una hoja de ruta que recopila las medidas que iremos desarrollando para adaptarnos a los nuevos escenarios que se avecinan. Las acciones recogidas en dicho documento son, además, las que han inspirado nuestro **Plan de Emergencia Climática**, actualmente en desarrollo.

## El primer paso: medir las emisiones

Conocer las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) debidas a nuestra actividad es crucial para identificar aquellas áreas con un amplio recorrido de mejora. Esto es posible mediante el cálculo de la huella de carbono, el instrumento que permite evaluar las emisiones generadas.

Para **calcular nuestra huella de carbono** seguimos las directrices establecidas por la ISO 14064, uno de los protocolos más usados y reconocidos a nivel internacional,

utilizando la metodología oficial establecida según las Directrices del IPCC (*Intergovernmental Panel on Climate Change*).

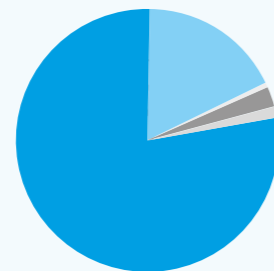
En dicho cálculo, **evaluamos los alcances 1, 2 y 3**, comenzando a evaluarse este tercero a partir de 2018. También analizamos la evolución de nuestro inventario de emisiones de GEI con respecto a 2015 (año base) para conocer la efectividad de las medidas aplicadas.

### Inventario de emisiones de GEI de 2019 (t CO<sub>2</sub> eq)

#### Alcance 1:

Emisiones directas derivadas de las actividades productivas que llevamos a cabo.

**12.459 t CO<sub>2</sub> eq**



- Cogeneración y calderas: **11.676**
- Combustión móvil: **621**
- Eliminación de nutrientes: **138**
- Combustión fija agua caliente sanitaria: **19**
- Combustión fija en grupos electrógenos: **5**
- Compostaje: **0**

#### Alcance 2:

Emisiones indirectas producidas como consecuencia de la generación eléctrica que adquirimos y consumimos en el desarrollo de nuestras actividades.

**1.076 t CO<sub>2</sub> eq**

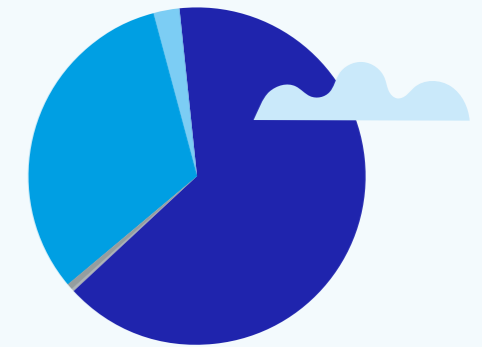
Consumo eléctrico: **1.076**

**TOTAL: 13.535 t CO<sub>2</sub> eq**

#### Alcance 3:

Emisiones indirectas procedentes de actividades realizadas por terceros o por la utilización de productos o servicios ofrecidos por otros.

- Compostaje: **7.478**
- Aportaciones de nitrógeno en la aplicación agrícola directa (AAD): **2.027**
- Combustión móvil en el compostaje: **188**
- Combustión móvil en la AAD: **93**
- Consumo de papel: **0,42**



**TOTAL : 9.786 t CO<sub>2</sub> eq**

### Evolución de nuestra huella de carbono (Alcance 1 + Alcance 2):

Emisiones de CO<sub>2</sub> eq totales (t CO<sub>2</sub> eq) | Emisiones de CO<sub>2</sub> eq reducidas con respecto al año base (%)



**Hemos reducido un 52% las emisiones con respecto a 2015**

## Aplicamos medidas de mitigación y adaptación al cambio climático

Para disminuir los efectos del cambio climático, es necesaria la reducción de forma sustancial de las emisiones de GEI a través de la implantación de **acciones de mitigación** que, en EMASESA, llevamos años aplicando. Así, además de reducir nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> debido en gran medida al uso de energías renovables, repercutimos de forma positiva en la salud y calidad de vida de las personas y su entorno.

A continuación, se incluyen las más relevantes desarrolladas durante 2019:

- **Producimos energía en nuestras centrales hidroeléctricas.** Disponemos de tres minicentrales ubicadas en los embalses de Aracena, Zufre y Minilla. Además, estamos realizando estudios para el aprovechamiento hidroeléctrico del embalse de El Gergal y el salto hidráulico de La Trocha.
- **Incrementamos la generación de biogás para aprovechamiento energético.** Estamos incorporando a los fangos resultantes de la depuración otros residuos y subproductos orgánicos ajenos a nuestra actividad para la producción de una mayor cantidad de biogás, fuente de energía renovable. El objetivo es alcanzar la autosuficiencia en las EDAR, para lo que estamos mejorando los procesos de codigestión y aprovechamiento instalando una hidrólisis térmica en la EDAR Copero e incrementando la producción de gas en la EDAR Ranilla.
- **Generamos energía fotovoltaica.** Realizamos un estudio para el desarrollo de una planta fotovoltaica en Carambolo, estimando que en una primera fase genere 2,25 GWh/año y a futuro alcance los 6 GWh/año, el equivalente al 12% de nuestro consumo total.

- **Adquirimos electricidad con garantía de origen renovable (GdO).** Según el último cálculo de huella de carbono realizado, en 2019 hemos logrado una reducción del 92% de las emisiones asociadas al alcance 2 con respecto a 2015 (año base) gracias a esta medida.
- **Elaboramos un Plan de Eficiencia Energética.** Con su desarrollo, queremos lograr una sustancial mejora en la recopilación, tratamiento e interpretación de los datos energéticos de nuestras instalaciones; el impulso de las energías renovables y la mejora de la eficiencia energética en edificios, instalaciones y en la flota de vehículos; la progresiva implantación de la norma ISO 50001 de forma global en todas las instalaciones, y el desarrollo de un plan de concienciación e información.
- **Adquirimos vehículos eléctricos.** Disponemos de un total de 52 vehículos eléctricos, lo que supone un 22,30% del total de nuestra flota, y prevemos continuar incorporando más vehículos de este tipo a través de la implantación de un plan de sustitución de flota.

**Hemos evitado la emisión de 12.770 t CO<sub>2</sub> eq gracias a nuestro contrato de adquisición de electricidad con certificado de garantía de origen renovable**

Por otro lado, las repercusiones del cambio climático van a ir incrementándose paulatinamente en las próximas décadas. Por ello, en EMASESA asumimos con responsabilidad nuestro papel y trabajamos desde hace tiempo en el desarrollo de **medidas de adaptación** a los efectos del cambio climático.

A continuación, se indican las principales medidas de adaptación que hemos implantado:

- **Mejoramos las redes de abastecimiento y saneamiento.** En las redes de abastecimiento, hemos logrado reducir en 5,01 hm<sup>3</sup> el nivel de pérdidas con respecto a 2015 gracias a las inversiones acometidas en las redes en los últimos 5 años y que continuarán realizándose en los próximos ejercicios.
- **Controlamos los consumos no autorizados.** Desarrollamos campañas permanentes enfocadas a los sectores industriales y comerciales de mayor riesgo, además de ofrecer ayudas al pago del agua para uso doméstico.
- **Promovemos la individualización de contadores.** Ofrecemos apoyo técnico y económico para implantar esta medida clave en la reducción de los consumos por usuario, ya que mejora la eficiencia en el consumo de agua y energía, estimando un ahorro de hasta un 5%.

**Nuestra tasa de pérdidas en 2019 ha sido de un 13,46%, inferior a los niveles europeo y nacional, así como al objetivo del 20% del Plan Hidrológico de la Cuenca del Guadalquivir**

- **Apostamos por el esfuerzo compartido.** Llevamos a cabo diversas campañas de concienciación en el uso responsable de los recursos hídricos para dar a conocer a la sociedad el funcionamiento y la gestión del ciclo integral del agua, así como los beneficios de la individualización de contadores, entre otros.
- **Estamos desarrollando un Plan Director para el uso de aguas regeneradas.** Trabajamos en la definición de las pautas de actuación y poniendo de manifiesto la oportunidad de aprovechar las aguas regeneradas para la reducción del consumo de agua potable en aquellos usos donde la calidad lo permita, como algunos comerciales, industriales y agrícolas.
- **Realizamos mejoras para garantizar la calidad del agua suministrada.** Estamos modernizando la instalación de tratamiento de agua de la ETAP de Carambolo, mejorando las técnicas de coagulación y renovando las instalaciones de carbón activo. Además, estamos finalizando un modelo que permite predecir zonas con problemas de calidad y tomar decisiones de explotación.



- **Mejoramos el conocimiento y funcionamiento de los embalses.** Continuamos realizando estudios de los efectos del cambio climático sobre la dinámica de los embalses y su repercusión en la calidad del agua, así como estudios relacionados con la colonización de especies exóticas invasoras y su efecto sobre las infraestructuras hidráulicas.
- **Implantamos Sistemas Urbanos de Drenaje Sostenible (SUDS).** Analizamos su implantación en todas las actuaciones que llevamos a cabo, pretendiendo que se generalice su uso en los próximos años.
- **Instalamos depósitos de retención de aguas pluviales.** Explotamos cinco depósitos de este tipo y estamos trabajando para la implantación de dos más.
- **Elaboramos un Plan de Emergencia ante Situaciones de Sequía.** Colaboramos con Aljarafesa y la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir para su desarrollo.



## Ciudad saludable: Un modelo de intervención en la ciudad más humano, más verde

Una de nuestras principales apuestas para la **renaturalización de los entornos urbanos** es el innovador Proyecto Avenida El Greco, consistente en una intervención integral para la renovación de dicha avenida de la ciudad de Sevilla con el fin de mejorar la vegetación, la gestión sostenible del agua, los espacios de estancia para los peatones y la salud.

Este proyecto, llevado a cabo en colaboración con otras áreas del Ayuntamiento de Sevilla, incluye una serie de actuaciones, entre las que se encuentran la ampliación del carril bici, la limitación del tráfico rodado a 30 km/h, la creación de plataformas peatonales con pasos a nivel de la acera, el incremento de zonas de sombra y el número y diversidad de especies, la creación de jardines de lluvia para la recogida y almacenamiento de precipitaciones, y la instalación de pavimentos permeables y una nueva red de riego por goteo. Dichas actuaciones tienen gran relevancia para la gestión del agua urbana, favoreciendo su eficiencia.

- **Fomentamos las ciudades verdes: La 'renaturalización'.** Estamos elaborando un manual de buenas prácticas para favorecer las zonas verdes en la gestión de proyectos y obras, ya que el reverdecimiento de los elementos urbanos es clave en el ciclo integral del agua. Además, aporta numerosos beneficios: favorece la captación de CO<sub>2</sub>, mejora la calidad del aire, actúa como barrera frente al ruido, proporciona sombra y ayuda a combatir el fenómeno "isla de calor".

Además, estamos trabajando para llevar a cabo a lo largo de los próximos años nuevas medidas de adaptación al cambio climático:

- **Uso de las aguas subterráneas.** Trabajamos en la diversificación del origen de los recursos hídricos, buscando una combinación de aguas superficiales y subterráneas para adaptarnos a las consecuencias del cambio climático, como la escasa disponibilidad o disminución de la calidad de las aguas superficiales. Para ello, realizaremos un estudio que evaluará la capacidad de recuperación del agua en el acuífero como recurso al almacenarla a través de sus poros.

## Participamos en proyectos europeos de adaptación al cambio climático iniciados en 2019

### CartujaQanat

Consiste en la recuperación de la vida en la calle en un mundo climatológicamente cambiante para lo que se creará un piloto de ecosistema urbano como modelo de adaptación al cambio climático.

### Life WaterCool

Se basa en el concepto de eficiencia hídrica para la adaptación al cambio climático en áreas urbanas. Se tratará de demostrar cómo la eficiencia en la gestión del agua urbana tiene efectos amortiguadores relevantes para la adaptación a los efectos del cambio climático, mejorando la calidad de vida de la ciudadanía.

## Apostamos por una gestión energética eficiente

La mejora de la **eficiencia energética** es una de las actuaciones clave para reducir las emisiones de GEI. Por ello, desde hace años implantamos medidas que nos permitan reducir el consumo energético en nuestras instalaciones, además de incrementar la generación de energía renovable.

En 2019, hemos avanzado en la mejora de la eficiencia energética aplicando medidas como las siguientes:

- Hemos definido el alcance y objetivos principales de nuestro **Plan de Eficiencia Energética 2020-2030**.
- Hemos implantado y certificado la **ISO 50001** en la ETAP Carambolo y en la Estación de Bombeo de Camas.

- Hemos llevado a cabo una **auditoría energética** en la Estación Ecológica Acuática y en el Depósito de El Entronque.
- Hemos instalado un **sistema de medición de consumos eléctricos** en el parque de vehículos del centro de trabajo de PICA.
- Estamos desarrollando un proyecto para la implantación de un **tratamiento de fangos mediante hidrólisis térmica** en la EDAR Copero, que incrementa la producción de gas y reduce e higieniza los lodos producidos.

**Nuestro índice de autosuficiencia energética en 2019 ha sido de un 88,77%**



**Promovemos la movilidad sostenible**

En EMASESA disponemos de un **Plan de Movilidad de Actividad Sostenible (PMAS)** a través del que damos a conocer las ventajas y beneficios de la movilidad sostenible a nuestros empleados, empleadas, proveedores, usuarios y usuarias, con el objetivo de promover este tipo de movilidad.

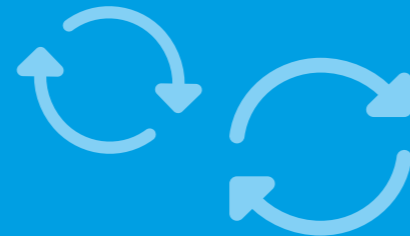
Como iniciativa destacada, hemos puesto a disposición de nuestro equipo **10 bicicletas eléctricas** para su uso en el servicio de inspecciones a contadores y acometidas realizadas en el casco histórico de Sevilla. Asimismo, un año más hemos participado en la **Semana Europea de la Movilidad (SEM)** organizada por el Ayuntamiento de Sevilla, desarrollando numerosas actividades de concienciación.

## 4.2. Aplicamos los principios de la economía circular

En EMASESA, estamos potenciando actuaciones y tecnologías que permitan convertir los residuos en **recursos útiles** a través del enfoque de la economía circular. Entre las iniciativas que hemos puesto en marcha, destacan las siguientes:

- **Valorizamos el 100% de los lodos** generados en los procesos de potabilización y depuración de aguas residuales. Estos son aplicados en actividades agrícolas o utilizados para compostaje.
- **Disponemos de tres plantas de tratamiento de arenas** procedentes del mantenimiento de la red de saneamiento y del proceso de depuración de aguas residuales. Estas permiten segregar dichos residuos, reducirlos hasta en un 70% y reutilizar gran parte (más de 1.000 toneladas) en actividades constructivas permitidas.
- **Aprovechamos más de 128.500 toneladas de residuos de alta carga orgánica** de otras industrias para incrementar la producción de biogás. Esto nos permite generar mayor cantidad de electricidad y calor para aproximarnos a nuestro objetivo de autosuficiencia en las EDAR.
- **Reutilizamos más de 3,16 hm<sup>3</sup> de aguas de proceso** en la ETAP Carambolo. De este modo, optimizamos el uso de recursos hídricos.
- **Trabajamos en el Proyecto Cityloops**, un proyecto de innovación europeo en el que, además de EMASESA, participan otras 27 entidades procedentes de 9 países europeos, y que tiene como objetivo potenciar la economía circular en torno a dos tipos de residuos, los orgánicos procedentes de las viviendas y comercios y los de construcción y demolición.

En 2019 hemos compostado 10.227 toneladas de lodos frente a las 1.482 toneladas de 2018, mientras que 40.072 toneladas de lodos han sido destinadas a aplicación agrícola directa



### Aprovechamiento de residuos para la producción de biogás

|      | Residuos valorizados mediante procesos de codigestión (t) | Biogás generado en las EDAR (Nm <sup>3</sup> ) |
|------|---|--|
| 2017 | 85.733  | 8.643.000                                      |
| 2018 | 123.279   | 10.223.090                                     |
| 2019 | 128.583   | 11.004.614                                     |

## 4.3. Protegemos los ecosistemas

La conservación de los ecosistemas es fundamental para garantizar nuestros servicios pues, además de minimizar el impacto ambiental de la empresa, favorece la **regeneración de recursos hídricos** y su óptima calidad.

En este sentido, estamos llevando a cabo diversas actuaciones, principalmente, centradas en la **preservación de los ecosistemas acuáticos**, tanto en aquellos situados en nuestras cuencas de abastecimiento como en los que actúan como medio receptor al final del ciclo integral del agua y los de los entornos urbanos en los que operamos.

En este sentido, los proyectos más destacados en 2019 son los siguientes:

- **Corredor ecológico en el encauzamiento del río Guadaíra.** Hemos ejecutado los trabajos de la primera fase de este proyecto, cuyo objetivo es la creación de un corredor ecológico a lo largo del tramo bajo del río Guadaíra. Esto permitirá mejorar la biodiversidad de la zona, tanto del cauce natural del río como de la parte del encauzamiento, además de acercar los núcleos de Sevilla, Dos Hermanas y Alcalá de Guadaíra a espacios de alto valor ecológico.
- **Proyecto para la mejora ambiental del entorno de la presa de El Gergal.** Hemos incorporado mejoras hidromorfológicas y paisajísticas en el cauce del río Rivera de Huelva, incrementando la conectividad fluvial. Además, hemos mejorado la parte del Parque Periurbano de El Gergal más próxima al río, favoreciendo su uso recreativo y la divulgación para la conservación de los ecosistemas naturales.
- **Estudios para mejorar la integridad ecológica de los ecosistemas acuáticos incluidos en el ciclo urbano del agua.** Continuamos avanzando en los trabajos de

campo del Proyecto “C-HydroChange - Carbon dynamics in lakes and reservoirs under a changing hydrology: implications for ecosystem metabolism, gas fluxes, and sedimentary sinks”, cuyo objetivo es conocer cómo los fenómenos extremos hidrológicos recurrentes y duraderos afectan al ciclo del carbono en lagos y embalses y cómo el calentamiento global modificará la dinámica del carbono en dichos ecosistemas para determinar cómo podría afectar a la calidad del agua.

- **Estudio de la calidad biológica de los ecosistemas acuáticos relacionados con nuestra actividad.** Programa de seguimiento del estado o potencial ecológico de los ecosistemas acuáticos basado en el estudio de elementos de calidad biológicos, fisicoquímicos generales e hidromorfológicos.
- **Implantación de un sistema de alerta temprana basado en técnicas moleculares para la detección de organismos acuáticos invasores.** Sistema que garantiza el suministro de agua desde el origen, mantener la calidad del servicio a la ciudadanía y contribuir a minimizar el impacto de estas especies sobre la biodiversidad de los ecosistemas fluviales y, por tanto, sobre el medio ambiente.

## 4.4. Mejoramos el entorno urbano

En EMASESA también nos sentimos responsables de contribuir a la mejora del entorno urbano, ya que mantener la **calidad ambiental** en las poblaciones en las que operamos supone importantes beneficios para sus habitantes, además de contribuir al desarrollo de la fauna y flora urbanas.

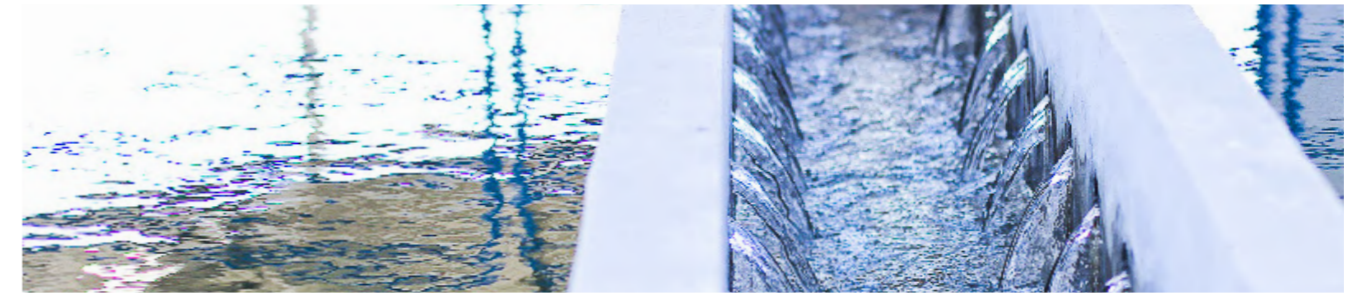
Por ello, llevamos a cabo proyectos para la **mejora de nuestra comunidad** favoreciendo sus características ambientales. En 2019, hemos trabajado en los siguientes proyectos:

- **Protección y mejora del arbolado en las obras urbanas que llevamos a cabo.** El objetivo de este proyecto es continuar minimizando el impacto ambiental de nuestras obras, tanto desde el punto de vista de la ciudadanía como del medio ambiente. Para ello, vamos a implementar un procedimiento para



la protección y mejora del arbolado en las obras que desarrollamos.

- **Integración paisajística de nuestras instalaciones en el barranco de La Trocha.** Para mejorar la estabilidad de la zona, hemos licitado el Proyecto “Estabilización de la cabecera del barranco de La Trocha para la protección de nuestras instalaciones de depósitos y tuberías de aducción, y del cordel de Patrocinio”. Con el fin de minimizar el impacto de esta obra y de las infraestructuras asociadas a las



conducciones que discurren por el Barranco es necesario realizar trabajos de mejora de tipo ambiental que permitan la integración paisajística de estas infraestructuras a través de soluciones basadas en la naturaleza.

- **Renaturalización de avenidas, como la de El Greco.** Este es otro proyecto para la mejora del entorno urbano, donde se ha optado, como se ha comentado anteriormente, por la inclusión de más zonas verdes y favorecer los espacios peatonales.

## 4.5. Promovemos la educación ambiental para lograr el desarrollo sostenible

La **educación ambiental** es esencial para comprometer a toda la sociedad con un modelo más sostenible. Se trata de una de las herramientas más eficaces para ello, ya que genera beneficios en todos los elementos del ecosistema y, además, siempre tiene un efecto multiplicador.

Las actividades y programas que desarrollamos en este ámbito están basados en la **solución a problemas ambientales**,

enlazando la teoría con la práctica, atendiendo a la adquisición de actitudes, valores y habilidades que permitan a la ciudadanía mantener una relación positiva y no dañina ante el medio natural.

Por ello, en EMASESA trabajamos desde hace más de 30 años en el desarrollo de **programas de educación ambiental** que se centran, principalmente, en tres ámbitos.



## Nuestros Programas de Educación para la Sostenibilidad Ambiental



### “Programa técnico”

Damos a conocer las instalaciones de EMASESA desde un punto de vista técnico, incluyéndolo en programas docentes de estudios superiores y empresas que lo solicitan para ampliar *in situ* los conocimientos en gestión de aguas y a la vez conocer nuestras instalaciones.

### Programa en el medio natural y urbano “Ven a conocernos”

Consiste en salidas del aula como herramienta didáctica que permite complementar los temas tratados a través de un contacto directo en el entorno de nuestras instalaciones.

### Programa “Embajadores del agua”

Apoyamos a las personas que trabajan en EMASESA que se desplazan a centros escolares de sus familiares a transmitir sus conocimientos sobre el trabajo que llevan a cabo en la empresa en su día a día, para lo que se les facilita material y los recursos didácticos necesarios.

### Programa “El agua en las aulas hospitalarias”

A través de esta iniciativa, también llevamos el programa “El agua en las aulas” a las clases escolares de los tres hospitales infantiles públicos de Sevilla adaptándolo a todas las edades y diversidad del alumnado.

### Programa “El agua en las aulas”

Ofrecemos charlas en los centros educativos para alumnado de 4º y 5º de Educación Primaria que ya abordan la materia de la gestión del ciclo de agua urbano con el objetivo de reforzar su aprendizaje sobre la materia y concienciar sobre el agua como recurso.

### Eventos medioambientales

Participamos en eventos científicos y de divulgación ambiental para hacer llegar los mensajes y acciones a la sociedad que no esté directamente vinculada con el sistema educativo. En 2019 hemos participado en iniciativas como la inauguración de las actuaciones ambientales en el entorno de El Gergal, diversas actividades de reforestación, jornadas de puertas abiertas para celebrar el Día Mundial del Agua y el Día Mundial del Medio Ambiente, participación en la Feria de la Ciencia y la promoción de diversas carreras, ferias ambientales y actividades lúdicas y deportivas.

## 6.796 personas han participado en los eventos y talleres ambientales que hemos celebrado durante 2019

En 2019, además, hemos puesto en marcha otras iniciativas innovadoras relacionadas con la educación ambiental:

- **Reforestaciones.** Desarrollo de actuaciones ambientales en los ecosistemas del río Rivera de Huelva, aguas abajo del embalse de El Gergal y el entorno de Copero.
- **Programa ambiental “Conoce tu ribera”.** El sendero de ribera restaurado por las actuaciones ambientales ha servido de nicho para la creación de un programa ambiental, que consiste en la realización de un itinerario fluvial que interpreta el ecosistema de forma práctica y cercana.
- **Programa educativo “Stop toallitas”.** En respuesta al impacto económico y ambiental derivado del uso de las toallitas higiénicas, además de desarrollar soluciones técnicas, impartimos este programa específico como medida preventiva.
- **Programa específico “Frenazo al cambio climático”.** Llevado a cabo tanto de forma específica, desarrollando talleres y actividades relacionadas con el cambio climático especialmente en el Jardín Botánico El Arboreto, y de forma transversal en los programas de educación ambiental llevados a cabo en nuestras instalaciones.

Hemos sido premiados en la IV Edición de los Premios a la Gestión Sostenible del Agua de la Fundación Botín por nuestro proyecto “La educación ambiental como fortaleza para la gestión sostenible del agua”

Finalistas en la X Edición de los Premios Corresponsables en la categoría de comunicación responsable con el proyecto “EMASESA y la Educación Ambiental”

## Participación y grado de satisfacción en nuestros programas de educación ambiental en 2019

66

| Programa                       | Centro                        | Nº de alumnos | Grado de satisfacción (escala 1 a 6) |
|--------------------------------|-------------------------------|---------------|--------------------------------------|
| Ven a conocernos               | Embalse El Gergal             | 384           | 5,67                                 |
|                                | ETAP El Carambolo             | 1.768         | 5,73                                 |
|                                | Jardín Botánico El Arboreto   | 2.542         | 5,75                                 |
|                                | EDAR Tablada                  | 123           | 5,96                                 |
|                                | Estación de Ecología Acuática | 2.308         | 5,84                                 |
|                                | ETAP - EDAR                   | 373           | 5,90                                 |
| Convenio Laguna Fuente del Rey | EDAR Copero                   | 150           | 5,85                                 |
| Programa técnico               | En todas las instalaciones    | 757           | 5,84                                 |
| El agua en las aulas           | Centros escolares             | 5.635         | 5,64                                 |
| Embajadores del agua           | Centros escolares             | 361           | -                                    |
| Conoce tu ribera               | Ribera de Huelva              | 100           | -                                    |

67

| Procedencia centro escolar         | Nº de participantes |     |
|------------------------------------|---------------------|-----|
| Alcalá del Río                     | 176                 |     |
| Camas                              | 404                 |     |
| Coria del Río                      | 200                 |     |
| El Garrobo                         | 42                  |     |
| Guillena                           | 406                 |     |
| La Puebla del Río                  | 154                 |     |
| La Rinconada                       | 218                 |     |
| El Ronquillo                       | 104                 |     |
| San Juan de Aznalfarache           | 100                 |     |
| <b>Total</b>                       | <b>1.804</b>        |     |
| Plantaciones en Ribera de Guadaíra | Sevilla             | 100 |

# 05



## Cuidamos de nuestras personas

Las personas que forman parte de EMASESA son nuestro principal activo y quienes hacen realidad lo que somos. Proporcionarles bienestar, un ambiente de trabajo seguro y saludable y garantizarles la igualdad de oportunidades y su desarrollo profesional son fundamentales en la gestión de personas de la empresa.



## 5.1. Nuestro equipo

En EMASESA contamos con un equipo formado por 845 profesionales, a quienes ofrecemos un empleo de calidad y la oportunidad de mejorar su desarrollo profesional continuamente. Para ello, disponemos de un **Convenio Colectivo** que aplica al 100% de la plantilla.

Actualmente, estamos trabajando en la actualización de este Convenio para adaptarlo a la evolución de las circunstancias sociales. Mientras tanto, sus políticas se mantienen vigentes para garantizar el cumplimiento de los principios de **igualdad**, mérito y capacidad en la gestión de los recursos humanos.

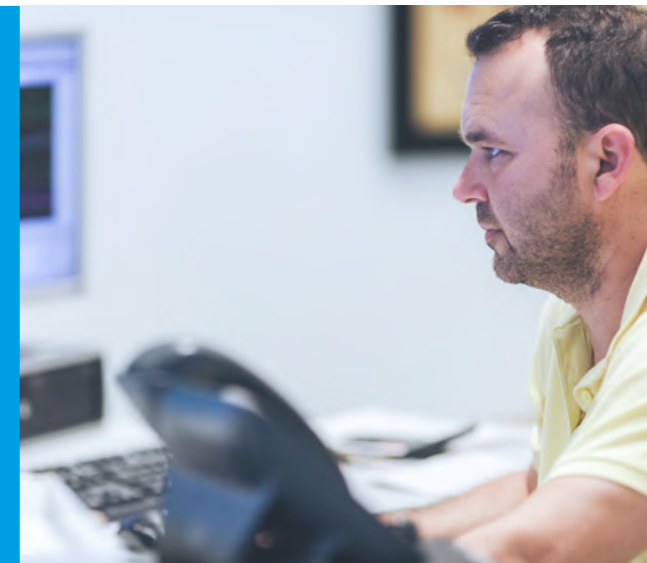
Una de las políticas del Convenio es la de retribución, a través de la que garantizamos la **igualdad en materia de remuneración** a todos los grupos identificables en nuestro

equipo, independientemente de su género, capacidades o cualquier otra diferencia personal.

Por otro lado, contamos con una **política de selección, promoción y rotación** a través de la que planificamos nuestros procesos. Para ello, llevamos a cabo una evaluación anual de las necesidades de personal y definimos los procesos de selección y promoción que requerimos.

Asimismo, tratamos de facilitar la rotación interna para **impulsar el potencial** de nuestro equipo. Para lograrlo, fomentamos la polivalencia funcional de los empleados y empleadas, a la vez que atendemos sus necesidades individuales. Así, en 2019 hemos favorecido los movimientos organizativos de 71 personas.

Contamos con un equipo de personas altamente cualificado en cada una de las áreas de la empresa



## Garantizamos la igualdad de oportunidades

70

En EMASESA, todas las personas que integran nuestro equipo son igual de importantes, por lo que se merecen un mismo trato de respeto e igualdad. Para ello, disponemos de un **Plan de Igualdad de Oportunidades** que hemos actualizado en 2019 después de un proceso en el que también ha participado nuestra plantilla.

Asimismo, con el objetivo de mejorar la calidad laboral de las personas del equipo, tanto activas como jubiladas, ofrecemos una serie de **ayudas sociales**, entre las que se encuentran fondos de anticipos, ayudas por discapacidad o invalidez, préstamos para la adquisición de viviendas u otras ayudas de carácter prestacional o ayudas de estudios, educación y formación.



## Los objetivos de nuestro Plan de Igualdad de Oportunidades

- **Equilibrar la presencia de mujeres y hombres** en las distintas categorías profesionales y departamentos.
- **Cuestionar los roles y estereotipos de género** en el ámbito laboral que puedan generar una división sexual del trabajo.
- **Proporcionar formación a la plantilla de forma igualitaria** para incrementar de forma paritaria las posibilidades de promoción.
- **Concienciar a la plantilla y a la dirección** en materia de igualdad y ante la violencia de género.
- **Sensibilizar a la plantilla y a la dirección** en materia de **corresponsabilidad**.
- **Asegurar la realización de comunicaciones con lenguaje inclusivo** e imágenes libres de estereotipos sexistas.
- **Facilitar la conciliación** de la vida personal, familiar y laboral de toda la plantilla, así como mejorar la gestión y el uso del tiempo.
- **Promocionar el empoderamiento de nuestras trabajadoras**.

- **Prevenir y actuar** ante situaciones de acoso sexual o acoso por razón de sexo.
- **Aplicar la perspectiva de género** y el enfoque interseccional\*.
- **Facilitar la participación de las mujeres** en los procesos de toma de decisiones.



\*El enfoque interseccional hace referencia a las diferentes categorías sociales de las personas, no solo el género, sino también la etnia, la clase o la orientación sexual, entre otras, por lo que un enfoque de este tipo tiene en cuenta dichas características sociales y culturales de las personas para integrarlo y evitar diferencias referentes a las mismas.



## Promovemos medidas de conciliación

71

1,16

Prestaciones sociales internas por persona empleada.

204

Personas con **flexibilidad horaria**.

360

**Licencias y permisos** concedidos más allá de los previstos en el Estatuto de los Trabajadores, como acompañamientos a familiares a consultas de especialistas, adopción internacional o asistencia a reuniones de coordinación de centros de educación especial, entre otras.



**Cambios de turnos**.

21

Permisos de **paternidad y maternidad**.

8

Personas han disfrutado de **reducción de jornada**.

3

Excedencias para el **cuidado de menores**.

## 5.2. Velamos por la seguridad y salud de nuestras personas

Para garantizar la seguridad, salud y bienestar del equipo de EMASESA, trabajamos continuamente para mejorar sus condiciones laborales. En este sentido, resulta clave la **prevención de riesgos laborales**, uno de nuestros pilares para reducir la accidentabilidad en el trabajo y prevenir el deterioro de la salud del equipo.

Para llevar a cabo una adecuada gestión de la prevención, disponemos de un **Servicio de prevención de riesgos laborales propio**. Este organismo se encarga de definir las medidas de control de los diferentes procesos y tareas críticas, así como en el resto de actividades productivas y de gestión.

Su objetivo es garantizar una **eficaz integración de la prevención** en el proceso productivo mediante la aplicación de los principios de la actividad preventiva. Como resultado, en los últimos cuatro años hemos logrado reducir progresivamente los índices de gravedad e incidencia de los accidentes sufridos por nuestros empleados y empleadas.

Una de las áreas críticas para velar por la seguridad entre nuestras actividades son las obras. Por ello, periódicamente llevamos a cabo **controles de seguridad** con el fin de evitar cualquier accidente y tomar las medidas preventivas necesarias en cada caso.

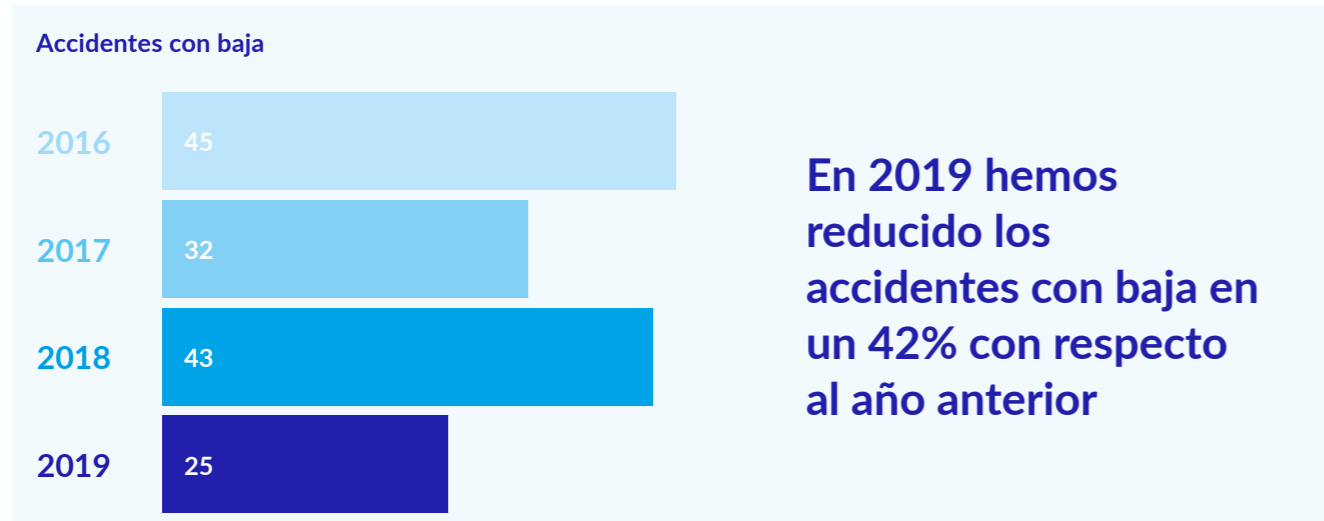
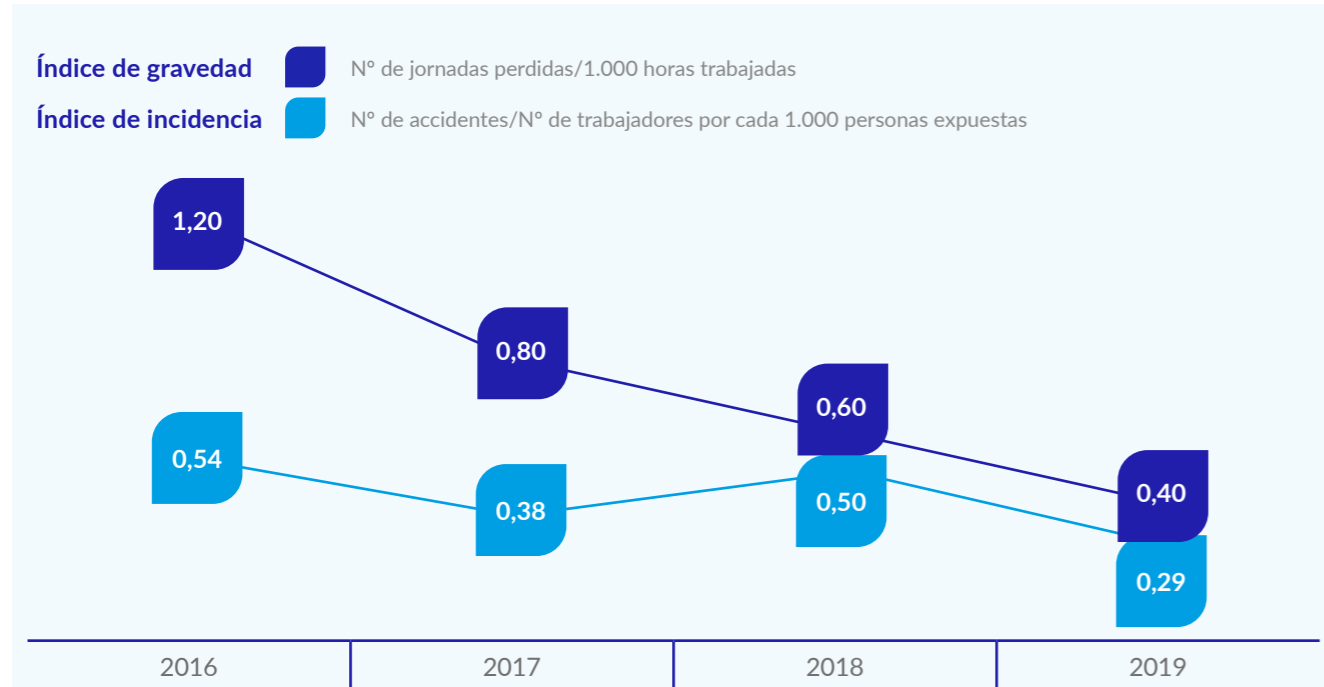
### Cómo aplicamos la actividad preventiva

- **Evitamos riesgos** definiendo procedimientos, instrucciones o normas necesarias incluidas en los procesos operativos.
- **Evaluamos los riesgos que no puedan evitarse** y, una vez evaluados, es preciso combatirlos desde su origen.
- **Adaptamos el trabajo a la persona**, actuando sobre el diseño, la organización y los métodos de trabajo y de producción.
- **Cumplimos estos objetivos** teniendo en cuenta el estado y evolución de la técnica.
- **Sustituimos aquello peligroso** por algo que no lo sea o implique un menor peligro.
- **Integramos la prevención de forma coherente** en la producción, la organización, las condiciones de trabajo y el diálogo social.
- **Adoptamos medidas de protección colectiva** con carácter prioritario y recurrimos a las protecciones individuales solo si la situación hace imposible cualquier otra alternativa.

En 2019 hemos realizado más de 6.400 controles de seguridad en las obras que estamos desarrollando



## Evolución de los índices de gravedad e incidencia



Además, contar con personas que gocen de una buena salud es beneficioso tanto para ellas como para el buen desarrollo de nuestra actividad. Por ello, estamos integrados en la Red Andaluza de Centros de Trabajo Promotores de la Salud. A través de este organismo, promovemos el concepto de **empresa saludable** y llevamos a cabo actividades para el cuidado de la salud del equipo tanto durante su jornada laboral como en su vida familiar.

Disponemos de un **servicio médico propio** para velar por la salud de las personas del equipo, que actúa como supervisor del cuidado de los empleados y empleadas

de EMASESA. Asimismo, ofrece consejos para mantener un buen estado de salud en nuestro Portal del Empleado.

En 2019, a través de este servicio hemos llevado a cabo 714 **controles médicos** periódicos, además de seis iniciales, dos por cambio de puesto de trabajo con exposición a nuevos riesgos y cuatro asociados a ausencias prolongadas.

También contamos con **Comités de Seguridad y Salud** con participación paritaria de las Secciones Sindicales, que velan por el cumplimiento de todas nuestras políticas en la materia.

## 5.3. Fomentamos la capacitación y formación de nuestros profesionales

La formación y capacitación del equipo es fundamental para garantizar su desarrollo profesional y adaptación a las últimas tendencias. Por ello, desarrollamos **planes de formación plurianuales** basados en las necesidades detectadas entre las personas de nuestro equipo.

Asimismo, disponemos de mecanismos a través de los que programamos otras **acciones formativas** fuera de dichos planes, cuyo objetivo es actualizar o adoptar conocimientos en áreas de interés o que resultan necesarios para desarrollar una determinada actividad.

**En 2019 nuestros empleados y empleadas han recibido más de 22.700 horas de formación**



En este sentido, las **actividades formativas** que hemos llevado a cabo siguiendo las líneas estratégicas de la dirección durante 2019 se han centrado en las siguientes temáticas:

- Responsabilidad y gestión de la **prevención en obras**.
- **Seguimiento ambiental en obras**, talleres de accesibilidad y medio ambiente.
- Talleres de **accesibilidad para atención al usuario**.
- **Prevención de la violencia de género**.
- Protocolo de **prevención y actuación frente al acoso sexual** y por razón de sexo.
- Nueva **Ley de Contratos del Sector Público**.
- **Sistemas de gestión implantados** (9001, 14001, 18001, 17025, 22000 y 166002).
- **Círculos de calidad** para gestores de personas usuarias.
- **Planes de seguridad del agua**.
- **Manipulador de agua de consumo humano**.
- **Seguridad en infraestructuras críticas**.
- **Trabajos en espacios confinados**.
- Campaña de **riesgos biológicos**.
- **Planes de emergencias** de diferentes centros de trabajo.
- **Acondicionamiento físico** para determinados esfuerzos.
- Uso del **desfibrilador**, primeros auxilios, prevención frente a los efectos del calor o seguridad vial.



## 5.4. Promovemos una comunicación interna bidireccional

La **opinión de nuestros empleados y empleadas** es fundamental para adaptar la gestión de la empresa. Por ello, se encuentran establecidos canales para la recepción de sugerencias, que son tratadas y analizadas para darles respuesta.

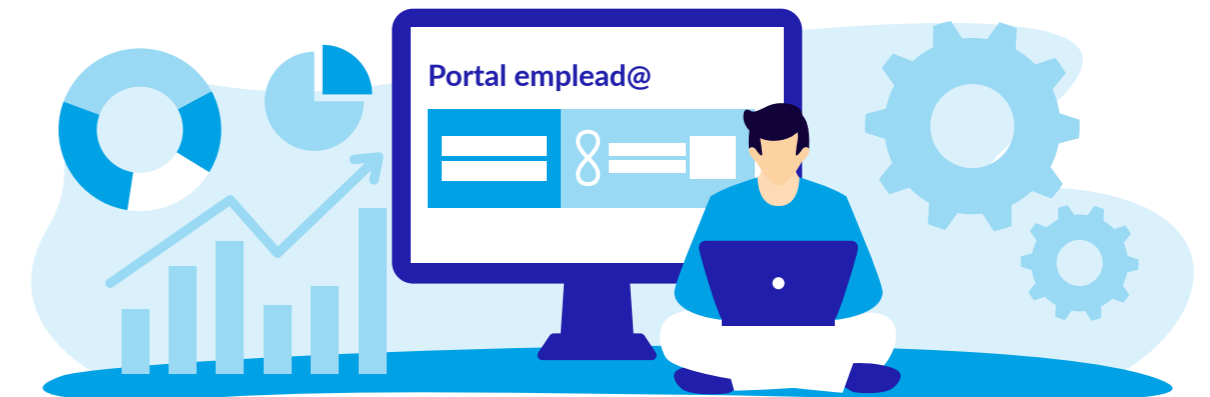
Asimismo, son una pieza clave como grupos de interés para nosotros, pues son quienes conocen de primera mano la actividad que llevamos a cabo y su participación puede resultar fundamental para lograr la gestión pública sostenible que deseamos.

Por ello, disponemos de diversos canales de comunicación interna para dar visibilidad a las áreas funcionales y nuestras personas. En primer lugar, el equipo de EMASESA dispone

de un **Portal del Empleado**, a través del que pueden llevar a cabo diversas gestiones en materia de recursos humanos, además de ponerse en contacto con la empresa para comunicar cualquier incidencia o sugerencia.

También contamos con un **boletín semanal** digital como instrumento para comunicar a todo el equipo las novedades de la empresa y reforzar nuestra transparencia internamente.

Estos canales de comunicación se ven complementados con los **paneles digitales** instalados en los centros de trabajo, a través de los cuales se proporciona acceso al Portal del Empleado, así como información, a aquellas personas que, por las características de su puesto, no disponen de ordenador.





# 06 Creamos valor compartido con nuestros grupos de interés

Formar parte de una comunidad próspera es fundamental para asegurar el desarrollo de la empresa. Pero, además, buscamos que la sociedad asuma también nuestro compromiso con la sostenibilidad, para así colaborar conjuntamente y lograr la ciudad que todos queremos.



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



## 6.1. Desarrollamos iniciativas sociales

En EMASESA dedicamos parte de nuestros recursos a **crear valor compartido** en las comunidades en las que estamos presentes. En este sentido, fomentamos el desarrollo de iniciativas destinadas a la acción ciudadana y

la puesta en marcha de acciones humanitarias, campañas, desarrollo local, promoción de la educación, concienciación y protección ambiental.

### La Cátedra del Agua

Este proyecto surgió para afrontar los desafíos del sector del agua y la emergencia climática, además de generar valor aunando la experiencia y conocimiento de EMASESA y la Universidad de Sevilla. Así, su plan de actuación se articula a través de tres grandes ejes: formación, I+D+i y divulgación.

Su objetivo es el **impulso tecnológico y cultural** en materia de prestación del ciclo integral del agua a través de la transmisión de conocimiento y el desarrollo de una acción de concienciación acerca de la problemática y temas transversales que afectan al sector del agua. De este modo, las iniciativas desarrolladas en el marco de este proyecto están dirigidas a alumnado universitario, profesionales del sector, docentes, grupos de investigación, empresas público-privadas y asociaciones del sector.

Entre las actividades llevadas a cabo, se encuentran la **investigación y desarrollo** de tecnologías y nuevos métodos de gestión de las empresas encargadas de la prestación de servicios de abastecimiento y saneamiento. Para ello, promovemos actividades docentes y de investigación interdisciplinar vinculadas a la realidad, problemáticas y perspectivas del agua con el fin de desarrollar nuevas estrategias y tecnologías en este ámbito.

Cabe destacar el **Máster en Tecnologías y Gestión del Ciclo Integral del Agua** que pusimos en marcha en el curso 2018-2019, impartido a través del Centro de Formación Permanente de la Universidad de Sevilla. Este Máster fue propuesto con el objetivo de proporcionar al alumnado una visión integral de la gestión del ciclo del agua y las competencias necesarias para la toma de decisiones estratégicas.





## La Cátedra del Agua en 2019

Los hitos destacados de este proyecto en 2019 han sido los siguientes:



### Formación:

**200 estudiantes** de la Universidad de Sevilla han participado en talleres formativos que desarrollamos abarcando diferentes temáticas.

**3 nuevas incorporaciones** al Programa de Prácticas Especiales. Las personas que finalizaron sus estudios y participaron en este programa se han incorporado al mercado laboral.

**19 alumnos y alumnas** del Máster han realizado prácticas extracurriculares, de las cuales 17 han sido en EMASESA.

**20 personas** matriculadas en la edición 19/20 del Máster.

**Apoyo en el desarrollo de Trabajos** Fin de Grado (TFM) y Trabajos Fin de Máster (TFM) a alumnado de Grados en Ingeniería Civil, Ingeniería Química, Arquitectura, Historia y Comunicación.



### I+D+i:

I Edición del Concurso al **Mejor TFM y Mejor Tesis Doctoral**.

**Desarrollo de 4 retos** para la búsqueda de soluciones a necesidades de EMASESA.

**Creación del grupo de trabajo** Green SUDS "La gestión integral de pluviales en zonas urbanas con pendientes altas".

### Divulgación:

#### Eventos organizados por la Cátedra:

Jornada de Retos Tecnológicos.

Exposición "EMASESA y la Ingeniería".

Jornada "Avances en el control de aspectos medioambientales".

Acto de apertura de la 2ª Edición del Máster.

Entrega de premios TFG y TFM y Tesis Doctoral.

#### Eventos en los que ha participado la Cátedra:

XXXV Edición de Jornadas Técnicas de AEAS.

ESIEM 19.

Cátedra del Agua en Onda Cero.

Presencia de la Cátedra en mesa redonda "La economía no sólo es cosa de hombres".

Jornada de integración educativa innovadora.

Jornada de desarrollo industrial y protección del medio ambiente.

FACSA - XVI Jornadas Técnicas.

Ponencia Doctoranda en ISEM 2019, Austria.

IV Jornada de prácticas en empresas EPS.

VI Feria empleo 2019.

## Estamos comprometidos con la mejora de la accesibilidad universal

En 2019 hemos mantenido nuestro compromiso de **mejorar la accesibilidad** para todas las personas usuarias de los servicios que prestamos. Por ello, continuamos trabajando en las líneas de actuación recogidas en el marco del convenio de colaboración que firmamos con la Fundación ONCE.

En este sentido, hemos llevado a cabo una campaña de sensibilización destinada a nuestro equipo que constó de las siguientes iniciativas:



**21 talleres de accesibilidad para personal de obras**, en los que se han formado a 277 empleados y empleadas de todas las categorías laborales del área. Además, hemos sensibilizado a todo el personal sobre cómo tratar adecuadamente las especies arbóreas en dichas intervenciones y cómo gestionar los parques de residuos en los puntos destinados a ello de forma temporal para que no sea un factor en contra de dicha accesibilidad y se considere el bienestar de toda la ciudadanía.



**6 talleres de accesibilidad para personal de atención al usuario**, en los que se han formado 51 compañeros, tanto de las oficinas centrales como de las áreas territoriales.



**Jornada final** dirigida a todo el equipo de la empresa.



## Fomentamos la formación para la integración

Este tipo de formación incluye acciones que combinan el aprendizaje de un oficio con la adquisición de habilidades sociales y laborales con el objetivo de favorecer la **inclusión social**. Según el perfil del alumnado, promovemos la organización de dos tipos de cursos:



### Formación para personas desempleadas

Dirigida a quienes se encuentran en riesgo de exclusión social con experiencia laboral.



### Formación profesional para el empleo

Cuyo objetivo es profesionalizar el sector a través de la capacitación para la obtención de certificados de profesionalidad. Los resultados de inserción laboral oscilan entre el 23 y el 38% del alumnado que obtiene dicho certificado.

Por otro lado, un año más hemos participado en el **Proyecto Coach de Voluntariado** de la Fundación Exit, que tiene como objetivo dar a conocer a los jóvenes el entorno laboral para que se motiven y continúen formándose.

|                     | 2017 | 2018 | 2019 |
|---------------------|------|------|------|
| Cursos              | 7    | 5    | 2    |
| Horas               | 177  | 555  | 529  |
| Asistentes externos | 86   | 44   | 25   |
| Valoración (1-6)    | 5,68 | 5,93 | 5,90 |

## Ofrecemos actividades socioculturales

En EMASESA también fomentamos la **participación sociocultural** de nuestra comunidad llevando a cabo iniciativas de diversa índole destinadas a todos los públicos.

- **Rutas del Agua.** Una de las actividades más relevantes que desarrollamos para dar a conocer la historia de abastecimiento de agua en Sevilla y su área metropolitana son las Rutas del Agua. Se trata de 12 recorridos a través de nuestra riqueza patrimonial vinculada al uso del agua mediante una actividad saludable como son los paseos a pie.
- **Rutas guiadas al Conjunto Monumental.** Nuestra sede social se ubica en el conjunto monumental constituido por el Antiguo Convento de los Terceros Franciscanos y el Palacio de los Ponce de León, ambos de extraordinaria belleza. Por ello, damos a la ciudadanía la oportunidad de descubrirlos ofreciéndoles un recorrido por los rincones más emblemáticos de este patrimonio histórico-artístico sevillano.
- **Certámenes literarios y concursos de fotografía.** Buscamos destacar la faceta más artística del agua entre la ciudadanía celebrando certámenes literarios para todos los públicos y, en especial, para los más pequeños. También a través de la fotografía tratamos de que la población descubra la belleza creada por el agua. Estas iniciativas no dejan de ser una vía para divulgar y dar a conocer la relevancia del agua que animamos a descubrir a la ciudadanía a través de sus propias obras.
- **Participamos en la Feria del Libro.** Cada año, asistimos a esta relevante cita cultural de Sevilla, que aprovechamos también para organizar una serie de actividades, como cuentacuentos, donde la literatura y el agua se unen para crear apasionantes historias relacionadas con aspectos hídricos.

A través de las Rutas del Agua hemos ofrecido en 2019 a más de 3.000 personas una visita a las ciudades desde un punto de vista, en muchos casos, inédito



## El Centro de Documentación del Agua

Se trata de un espacio de libre acceso con cita previa para toda la población y consta de un amplio archivo especializado en el ciclo integral del agua que forma parte de la Red Idea de Centros de Documentación y Bibliotecas Especializadas de Andalucía. Sus fondos documentales están formados por unos 3.000 volúmenes entre libros y colecciones de revistas técnicas sobre agua y medio ambiente, principalmente.

## 6.2. Impulsamos la comunicación con la sociedad

Como empresa transparente, en EMASESA hacemos uso de diversos canales de comunicación para favorecer la comunicación con la sociedad, a través de los que llevamos a cabo la difusión de nuestras principales actuaciones, así como toda la información que pueda resultar de interés.

### Nuestra presencia en redes sociales



**Página web corporativa:**  
www.emasesa.com



**LinkedIn:**  
emasesa



**Instagram:**  
emasesatuagua



**Facebook:**  
@emasesaaguasdesevilla



**Twitter:**  
@emasesa



**YouTube:**  
EMASESAmetropolitana

Además, hemos creado una comunidad digital en la que participan más de 13.000 usuarios.



**En 2019, hemos incrementado de media un 11,20% las acciones de difusión y comunicación**

A continuación, se indican las **campañas de comunicación** más relevantes que hemos desarrollado a lo largo de 2019, entre otras muchas:

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| El agua hoy es también el agua del futuro                                 | #DíaMundialdelAgua - Agua para todos                           | #TuEmpresa-PúblicadelAgua                    | EMASESA con la sostenibilidad en el Día Mundial del Medio Ambiente |
| Apúntate a la e-factura - Trabajamos sin papel                            | También en Feria: #LasToallitasAlCubo                          | EMASESA estará en la Feria del Libro, ¿y Tú? | EMASESA con la #GreenLeague  |
| ¿Todavía le pagas el agua a tus vecinos?: Individualización de contadores | Avanzamos con la sociedad hacia una gestión pública sostenible | EMASESA y la movilidad sostenible            |  |

Es de destacar las **visitas** que hemos organizado a las obras del proyecto El Greco, realizadas por personas pertenecientes a la ONCE para mejorar la accesibilidad y a alcaldes iberoamericanos, como proyecto referente de Ciudad Saludable. También se han llevado a cabo visitas para dar a conocer el proyecto del nuevo depósito de retención de lluvias desarrollado en la Avenida Kansas City, en las que han participado medios de comunicación, vecinos, alcaldes iberoamericanos y universidades.

## Nuestras principales cifras en comunicación



## 6.3. Promovemos una cadena de suministro responsable

En EMASESA, somos conscientes de que en la transición hacia un modelo de desarrollo más sostenible todas las partes deben estar implicadas. Por ello, nuestro compromiso con la sostenibilidad lo hacemos extensible a toda la cadena de valor.

En este sentido, hemos definido de forma general para nuestros proveedores la inclusión de **cláusulas sociales y ambientales** en los pliegos técnicos y administrativos. Este hecho respalda el compromiso que mantenemos en estas materias a través del sistema de contratación pública del que disponemos.

En el caso de los contratos, principalmente los relativos a obras, estamos utilizando criterios de adjudicación que fomenten la estabilidad laboral o la contratación de personas desempleadas de larga duración, en el ámbito

social. Asimismo, incorporamos criterios ambientales con el fin de promover la reducción de ruidos y gases contaminantes o el uso de materiales reciclados y la correcta gestión de los residuos generados durante la ejecución del contrato.

Este tipo de cláusulas también las hemos introducido como condiciones especiales de ejecución, principalmente en relación con el cumplimiento por los contratistas de sus obligaciones laborales y con la seguridad social, así como de prevención de riesgos laborales.

Finalmente, en cuanto al cumplimiento de las normas de aplicación en nuestras relaciones comerciales y contractuales, tenemos establecidos diferentes **mecanismos para su vigilancia**, como la realización de auditorías internas y externas.

Hemos incrementado las **inspecciones ambientales en obras, superando las 316 en 2019**, lo que nos permite mejorar el desempeño ambiental de las empresas con las que colaboramos y, por tanto, a **minimizar su impacto**



## 6.4. Fomentamos la cooperación

En 2019 hemos continuado con la ejecución de nuestro **Plan Estratégico de Cooperación** con el fin de contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

### Líneas de actuación de nuestro Plan Estratégico de Cooperación



Desde 2010 participamos en diversos **proyectos apoyados por el Banco Asiático de Desarrollo**, como la realización de una auditoría en las plantas de tratamiento de aguas residuales de las poblaciones de Surakarta, Yogyakarta, Medam y Bajarmasim, en Indonesia, así como de los WOPS (*Water Operators Partnerships*) con Bandung en Surakarta y Yogyakarta.

También colaboramos en **iniciativas impulsadas desde la Comisión Europea**, como World Cities, cuyo objetivo es

el intercambio de experiencias como potencial de cooperación empresarial y promoción internacional en materia de desarrollo sostenible; el Programa de Cooperación Urbana Internacional (Cooperación Ciudad-Ciudad) para el Desarrollo Urbano Sostenible financiado por la Unión Europea, en colaboración con la ciudad de Vitòria-Brasil, y *Mayors Adapt City Twinning Programme* de cambio climático de la Comisión Europea en colaboración con Braga (Portugal) y Tesalónica (Grecia).



# 07 Compromisos y retos para 2020

Siguiendo la hoja de ruta marcada en nuestro Plan Estratégico de Gestión Pública Sostenible, para 2020 nos comprometemos a seguir avanzando hacia la sostenibilidad a través de cada uno de sus ejes estratégicos.



## Gobernanza

- Realizaremos un nuevo estudio de materialidad para reflejar en todo momento la opinión de nuestros grupos de interés.
- Potenciaremos el desarrollo de procesos participativos en cuestiones relevantes para la empresa que nos ayude en la toma de decisiones.
- Definiremos un modelo de evaluación y seguimiento de la contribución de EMASESA al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



## Garantía y fiabilidad

- Continuaremos buscando soluciones para poder llevar a cabo una gestión de infraestructuras acorde a las necesidades.
- Reforzaremos nuestro sistema de atención a la emergencia social ante imprevistos que puedan incrementar la población en dicha situación.

## Cuidamos el entorno natural y social de hoy para seguir disfrutándolo en el futuro



## Enfoque y proyección ambiental

- Aplicaremos las medidas establecidas en nuestro Plan de Emergencia Climática para seguir reduciendo las emisiones.
- Implantaremos un procedimiento para proteger y mejorar el arbolado en las obras que pongamos en marcha.
- Continuaremos trabajando en el desarrollo del Plan de Emergencia por Sequías de EMASESA y el Plan de Ahorro de Eficiencia Energética (PAEE).



## Orientación a las personas

- Incrementaremos la visibilidad de la mujer en todas las áreas.
- Seguiremos apostando por la capacitación y desarrollo profesional de nuestro equipo.



## Participación y comunicación con grupos de interés

- Continuaremos promoviendo la cultura del agua entre la población para dar a conocer su relevancia.
- Fortaleceremos la comunicación con nuestros grupos de interés y la sociedad.

# TABLA GRI

94

| Programa                  | Indicador GRI Standards   | Descripción  | Localización / Respuesta directa |
|---------------------------|---|--|----------------------------------|
| Perfil de la organización |   |  |                                  |
| 102-1                     | Nombre de la organización   | EMASESA, Empresa de Abastecimiento y Saneamiento de Aguas de Sevilla, S.A. |                                  |
| 102-2                     | Actividades, marcas, productos y servicios                            | <a href="https://www.emasesa.com/">https://www.emasesa.com/</a>            |                                  |
| 102-3                     | Ubicación de la sede  | 1. Somos EMASESA   |                                  |
| 102-4                     | Ubicación de las operaciones  | 1. Somos EMASESA   |                                  |
| 102-6                     | Mercados servidos   | 1. Somos EMASESA   |                                  |
| 102-7                     | Tamaño de la organización   | 1. Somos EMASESA   |                                  |
| 102-8                     | Información sobre empleados y otros trabajadores                      | 5. Cuidamos de nuestras personas   |                                  |
| 102-9                     | Cadena de suministro  | 6.3. Promovemos una cadena de suministro responsable                       |                                  |
| 102-11                    | Iniciativas externas  | 6.1. Desarrollamos iniciativas sociales<br>6.4. Fomentamos la cooperación  |                                  |
| Estrategia                |   |  |                                  |
| 102-14                    | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | Carta del Presidente<br>Carta del Consejero Delegado                       |                                  |
| 102-15                    | Principales impactos, riesgos y oportunidades                         | 1.3. Gestión Pública Sostenible, una estrategia de todos                   |                                  |

## 102 CONTENIDOS GENERALES

## 102 CONTENIDOS GENERALES

|   |   |  |
|---|---|--|
| Ética e integridad                        |   |  |
| 102-16                                    | Valores, principios, estándares y normas de conducta                        | 1.3. Gestión Pública Sostenible, una estrategia de todos   |
| 102-17                                    | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas                         | 1.3. Gestión Pública Sostenible, una estrategia de todos<br>2.1. Escuchamos a nuestros grupos de interés<br>2.2. Transparencia, conducta ética y participación |
| Gobernanza                                |   |  |
| 102-18                                    | Estructura de gobernanza  | 1. Somos EMASESA   |
| 102-21                                    | Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales | 2.1. Escuchamos a nuestros grupos de interés<br>2.2. Transparencia, conducta ética y participación   |
| Participación de los grupos de interés    |   |  |
| 102-40                                    | Lista de grupos de interés  | 2.1. Escuchamos a nuestros grupos de interés   |
| 102-42                                    | Identificación y selección de grupos de interés                             | 2.1. Escuchamos a nuestros grupos de interés   |
| 102-43                                    | Enfoque para la participación de los grupos de interés                      | 2.1. Escuchamos a nuestros grupos de interés<br>2.2. Transparencia, conducta ética y participación   |
| 102-44                                    | Temas y preocupaciones clave mencionados                                    | 2.1. Escuchamos a nuestros grupos de interés   |
| Prácticas para la elaboración de informes |   |  |
| 102-46                                    | Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema      | Nuestra Memoria de Sostenibilidad  |

95



|                          |        |  |  |
|--------------------------|--------|--|--|
| 102 CONTENIDOS GENERALES | 102-47 | Lista de temas materiales  | 2.1. Escuchamos a nuestros grupos de interés                           |
|                          | 102-50 | Periodo objeto del informe   | 1 enero - 31 diciembre 2019  |
|                          | 102-51 | Fecha del último informe   | 1 enero - 31 diciembre 2018  |
|                          | 102-52 | Ciclo de elaboración de informes   | Anual  |
|                          | 102-53 | Punto de contacto para preguntas sobre el informe                            | Carmelo García:<br>cgsantana@emasesa.com                               |
|                          | 102-54 | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI | Nuestra Memoria de Sostenibilidad                                      |
|                          | 102-55 | Índice de contenidos GRI   | Tabla GRI  |
|                          | 102-56 | Verificación externa   | Esta Memoria de Sostenibilidad 2019 no ha sido verificado externamente |
| 103 ENFOQUE DE GESTIÓN   | 103-2  | El enfoque de gestión y sus componentes                                      | 1.3. Gestión Pública Sostenible, una estrategia de todos               |
|                          | 103-3  | Evaluación del enfoque de gestión  | 1.3. Gestión Pública Sostenible, una estrategia de todos               |
| 201 DES-EMPEÑO ECONÓMICO | 201-1  | Valor económico directo generado y distribuido                               | 1.2. 2019 de un vistazo  |

|                                    |       |  |   |
|------------------------------------|-------|--|---|
| 203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS | 203-1 | Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados | 3.1. Gestionamos eficientemente nuestras infraestructuras |
|                                    | 203-2 | Impactos económicos indirectos significativos        | 1.2. 2019 de un vistazo                                   |
| 301 MATERIALES                     | 301-1 | Materiales utilizados por peso o volumen             | 1.4. Nuestra actividad, el ciclo integral del agua        |
|                                    | 301-2 | Insumos reciclados                                   | 4.2. Aplicamos los principios de la economía circular     |
|                                    | 301-3 | Productos reutilizados y materiales de envasado      | 4.2. Aplicamos los principios de la economía circular     |
| 303 AGUA                           | 303-1 | Extracción de agua por fuente                        | 1.4. Nuestra actividad, el ciclo integral del agua        |
|                                    | 303-3 | Agua reciclada y reutilizada                         | 1.4. Nuestra actividad, el ciclo integral del agua        |
| 304 BIODIVERSIDAD                  | 304-3 | Hábitats protegidos o restaurados                    | 4.3. Protegemos los ecosistemas                           |
| 305 EMISIONES                      | 305-1 | Emisiones directas de GEI (alcance 1)                | 4.1. Luchamos contra el cambio climático                  |
|                                    | 305-2 | Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)              | 4.1. Luchamos contra el cambio climático                  |
|                                    | 305-3 | Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)        | 4.1. Luchamos contra el cambio climático                  |
|                                    | 305-4 | Intensidad de las emisiones de GEI                   | 4.1. Luchamos contra el cambio climático                  |
|                                    | 305-5 | Reducción de las emisiones de GEI                    | 4.1. Luchamos contra el cambio climático                  |

|  |       |   |   |
|--|-------|---|---|
| <b>306 EFLUENTES Y RESIDUOS</b>                | 306-2 | Residuos por tipo y método de eliminación   | 4.2. Aplicamos los principios de la economía circular   |
|  | 306-3 | Derrames significativos   | No se produjeron derrames significativos en 2019  |
|  | 306-5 | Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías   | Los vertidos de aguas residuales son tratados previamente para ser devueltos al medio naturales en las mejores condiciones de calidad posibles, de modo que no implique ningún impacto negativo sobre el ecosistema |
| <b>307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b>              | 307-1 | Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental  | No se han recibido multas significativas en 2019  |
| <b>308 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES</b> | 308-2 | Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas   | No se ha producido ningún impacto ambiental de este tipo.   |
| <b>401 EMPLEO</b>                              | 401-1 | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal   | 5.1. Nuestro equipo   |
|  | 401-3 | Permiso parental  | 5.1. Nuestro equipo   |
| <b>403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>     | 403-1 | Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad  | 5.2. Velamos por la seguridad y salud de nuestras personas  |
|  | 403-2 | Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional | 5.2. Velamos por la seguridad y salud de nuestras personas  |

|  |       |   |   |
|--|-------|---|---|
| <b>404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>             | 404-2 | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición                      | 5.3. Fomentamos la capacidad y formación de nuestros profesionales  |
| <b>406 NO DISCRIMINACIÓN</b>                 | 406-1 | Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas  | No se ha producido ningún caso de este tipo   |
| <b>412 EVALUACIÓN DERECHOS HUMANOS</b>       | 412-1 | Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos                         | 1.3. Gestión Pública Sostenible, una estrategia de todos  |
| <b>413 COMUNIDADES LOCALES</b>               | 413-1 | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo         | 6.1. Desarrollamos iniciativas sociales<br>6.4. Fomentamos la cooperación   |
| <b>416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b> | 416-1 | Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios                   | 2.3. Respaldamos nuestra actividad con sistemas de gestión certificados<br>3.4. Controlamos la calidad de las aguas |
| <b>417 MARKETING Y ETIQUETADO</b>            | 417-1 | Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios                                     | 3.4. Controlamos la calidad de las aguas  |
| <b>418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>            | 418-1 | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | Ninguna en 2019   |
| <b>419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO</b>       | 419-1 | Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico                                      | Ninguno en 2019   |



**EMASESA**

*metropolitana*

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

---