

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020



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



00	Introducción	05
----	--------------	----

01	EMASESA, más que una empresa de agua	10
----	--------------------------------------	----

02	Comprometidos con una gobernanza justa, ética y equilibrada	26
----	---	----

03	Aportamos garantía y fiabilidad	42
----	---------------------------------	----



04	Preservamos el medio ambiente	54
----	-------------------------------	----

05	Cuidamos de nuestras personas	70
----	-------------------------------	----

06	Maximizamos el impacto involucrando a nuestros grupos de interés	78
----	--	----

07	Compromisos y retos para 2021	94
----	-------------------------------	----



Memoria de Sostenibilidad 2020

En EMASESA, elaboramos este informe para dar a conocer nuestros avances en materia social, ambiental y de gobierno corporativo a lo largo de 2020. De esta forma, reflejamos el **compromiso de transparencia** y rigurosidad que mantenemos en la comunicación de nuestro desempeño en sostenibilidad.

Este informe facilita que los grupos de interés a los que nos dirigimos puedan consultar nuestro progreso, retos y compromisos que adquirimos en materia de sostenibilidad y que desarrollamos a través del **Plan Estratégico de Gestión Pública Sostenible (GPS)**. Por tanto, la Memoria de Sostenibilidad se constituye como un instrumento que nos permite mantener una estrecha vinculación con nuestros grupos de interés, claves para determinar los asuntos materiales de EMASESA en

los que tenemos que avanzar en nuestro camino hacia la sostenibilidad.

Por otro lado, esta memoria refleja nuestro firme compromiso con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a través de la puesta en marcha de diversas iniciativas que nos permiten alinearnos con las ambiciones y retos globales en materia de sostenibilidad de las empresas, gobiernos y de la sociedad en general.

Finalmente, en la determinación de los contenidos a incluir en la memoria y cómo reportarlos, hemos seguido las **directrices de la Global Reporting Initiative (GRI)** basándonos en las indicaciones de su versión *GRI Standards*, donde se establecen los principios de reporte fundamentales para la elaboración de informes de sostenibilidad.

Carta del presidente

Un año tan difícil como 2020 nos ha dejado importantes lecciones para el futuro, siendo sin duda una de las más destacadas la importancia de la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático como factores clave para asegurar nuestro modelo de sociedad del bienestar.

En este ámbito, EMASESA es un actor fundamental, como parte del motor del cambio económico social y medio ambiental de la ciudad de Sevilla y su entorno metropolitano, asumiendo un **papel de liderazgo** en proyectos de regeneración de la ciudad, de lucha contra el cambio climático y en el desarrollo de un modelo de transición ecológica y ciudad sostenible.

Me gustaría también resaltar el importante esfuerzo realizado este año en la **optimización del consumo de agua**, en línea con nuestro firme compromiso de abastecer a la población con agua de calidad minimizando al mismo tiempo nuestro impacto ambiental.

Igualmente, tal y como reflejamos en esta Memoria de Sostenibilidad, cabe destacar nuestra contribución en la **mejora del entorno** que nos rodea, con la creación de corredores verdes y las numerosas acciones de formación e

investigación en relación con el ciclo del agua que llevamos a cabo; iniciativas todas ellas que contribuyen a posicionar a la ciudad de Sevilla y su área metropolitana como un referente de ciudad sostenible y un modelo en la implantación de estrategias de transición ecológica.

Este año el **equipo humano de EMASESA**, como responsable de un servicio esencial para la ciudadanía, merece también un especial reconocimiento por su desempeño ejemplar en circunstancias tan complicadas como la pandemia y la incertidumbre vivida durante el periodo de confinamiento pues, a pesar de ello, han dado lo mejor de cada uno para asegurar el suministro de agua a toda la población, especialmente a la más vulnerable. Además, se han adaptado rápidamente a la transformación digital interna para poder continuar prestando nuestros servicios a la ciudadanía.

Por todo ello, quiero ofrecer mi reconocimiento, agradecimiento y renovado ánimo para continuar fomentando el **desarrollo socioeconómico, ambiental y cultural** de nuestro entorno, transformando la ciudad y su área metropolitana desde un modelo participativo en el que se integran empresas, la ciudadanía e instituciones en este proyecto compartido que es EMASESA.



Juan Espadas

Presidente de la Junta General de EMASESA

Las ciudades tienen un papel clave en esta **transformación**, fomentando la participación de la ciudadanía en proyectos innovadores basados en la sostenibilidad y su involucración en modelos de corresponsabilidad para conjuntamente crear entornos sostenibles.

Carta del Consejero Delegado

La Memoria de Sostenibilidad nos ofrece una oportunidad única para poner en perspectiva, compartir con nuestros grupos de interés y reflexionar sobre el desempeño que en EMASESA hemos logrado en materia de sostenibilidad en un año, el 2020, que lamentablemente quedará para siempre en nuestro recuerdo por la COVID-19.

Este contexto es el que hace aún más extraordinario el trabajo de los más de **800 profesionales** de EMASESA, y su esfuerzo por avanzar en un gran número de proyectos e iniciativas que afianzan nuestro compromiso con la sociedad y las poblaciones a las que prestamos un servicio esencial.

En este sentido, cabe destacar nuestro compromiso por asegurar el Derecho Humano al Agua a los colectivos más vulnerables a través de nuestra **tarifa social**, que este año hemos adaptado según los ingresos de las familias para que sea más justa y solidaria. De esta forma, aportamos nuestro granito de arena para ayudar y estar al lado de las familias que más lo necesitan en este año de pandemia tan sumamente complicado.

Además, hemos seguido trabajando para hacer un **uso eficiente del agua**, acometiendo proyectos de renovación de

infraestructuras, acciones para mejorar la eficiencia hídrica y la resiliencia de las instalaciones y campañas de concienciación del agua como recurso limitado. También hemos llevado a cabo iniciativas de regeneración urbana que ayudan a reducir nuestra **huella de carbono**, impulsando proyectos para luchar contra el cambio climático y adecuando ambientalmente los entornos impactados por nuestra actividad.

Este 2020 me gustaría destacar también el esfuerzo que hemos hecho en EMASESA para acercarnos a la ciudadanía, acelerando nuestro plan estratégico de **transformación digital**, para adaptarnos a las nuevas necesidades sociales y seguir desarrollando una gestión pública digital más eficiente, sostenible y accesible a toda la población, especialmente a los colectivos más necesitados. Igualmente, hemos involucrado a la ciudadanía en nuestros planes y proyectos estratégicos, como nuestro Plan de Emergencia Climática, para asegurarnos que su opinión es tenida en cuenta.

Queremos extender nuestro agradecimiento a todos los **grupos de interés**, instituciones públicas, entidades privadas y ciudadanía por su trabajo diario para convertir el agua en un recurso transformador en nuestro recorrido hacia una sociedad más sostenible, inclusiva y abierta. La colaboración que mantenemos con todos ellos nos motiva a continuar esforzándonos para fomentar el desarrollo socioeconómico y cultural de nuestro entorno.



Jaime Palop

Consejero delegado
de EMASESA

La **formación y educación ambiental** son una de nuestras principales apuestas para compartir las buenas prácticas en la gestión del ciclo urbano del agua a toda la población, fomentando la **corresponsabilidad**, y la capacitación de personal cualificado en el sector del agua, clave para continuar avanzando e innovando como una compañía de referencia.

EMASESA, más que una empresa de agua

En EMASESA, Empresa Metropolitana de Abastecimiento y Saneamiento de Aguas de Sevilla S.A., tenemos el cometido de gestionar el ciclo integral del agua en Sevilla y su área metropolitana bajo un enfoque sostenible.

1.1. Conócenos

Iniciamos nuestra actividad en 1974, cuando nos constituimos como empresa municipal, modificando nuestra denominación a EMASESA Metropolitana el 8 de mayo de 2007. Desde entonces, gestionamos el **abastecimiento directo de agua potable y el servicio público de vertido y depuración** de Sevilla y de once poblaciones más de su área metropolitana. A partir de ese momento, los Ayuntamientos de esas poblaciones pasaron

a ser también accionistas y miembros de la Junta General y del Consejo de Administración de la compañía, máximos órganos de dirección y representación de la organización.

Asimismo, contamos con una **Comisión Ejecutiva**, a la que le corresponde la alta dirección y control de la gestión de la compañía.

0,05%

El Garrobo

0,91%

Alcalá del Río

1,08%

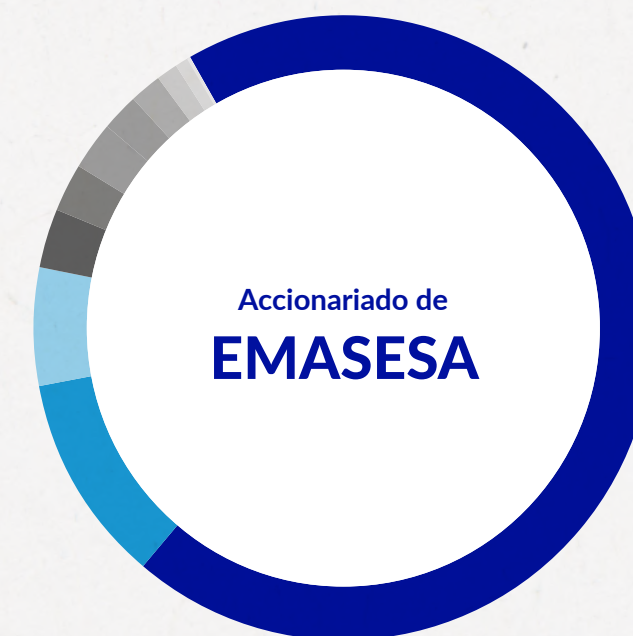
La Puebla del Río

1,74%

Mairena del Alcor

1,98%

San Juan de
Aznalfarache



2,46%

Coria del Río

2,50%

Camas

3,12%

La Rinconada

6,01%

Alcalá de Guadaira

10,79%

Dos Hermanas

69,36%

Sevilla

En EMASESA contamos con una amplia **red de infraestructuras** a través de las que gestionamos las diferentes fases del ciclo integral del agua: captación y tratamiento, distribución (abastecimiento), vertido y depuración con devolución al cauce natural.

Además, disponemos de oficinas y Puntos de Atención Ciudadana (PAC) para resolver cualquier incidencia o duda de nuestros usuarios.

Nuestras instalaciones

 Clica sobre los iconos para ver más información sobre nuestras instalaciones.



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



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



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



1 planta de **compostaje** de lodos.



3.778 km de redes de **abastecimiento** en las **12** poblaciones que abastecemos con agua potable.



Laboratorios de Control de Calidad del Agua y Laboratorio de Contadores.



3.009 km de redes de **saneamiento**.

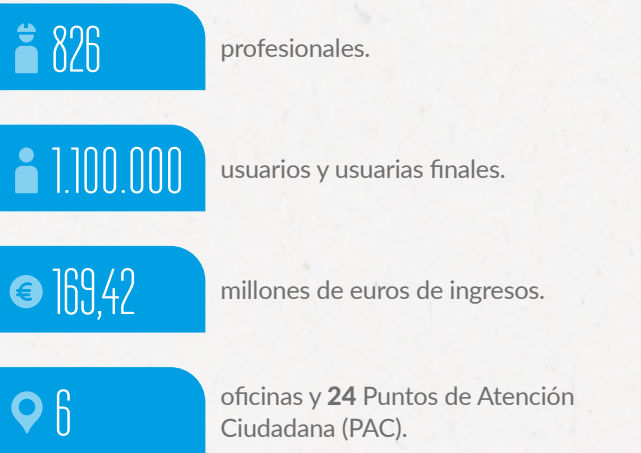


Oficinas en Alcalá de Guadaira, Coria del Río, Dos Hermanas, San José de la Rinconada, sede principal en Escuelas Pías y **Puntos de Atención Ciudadana** en todas las áreas abastecidas

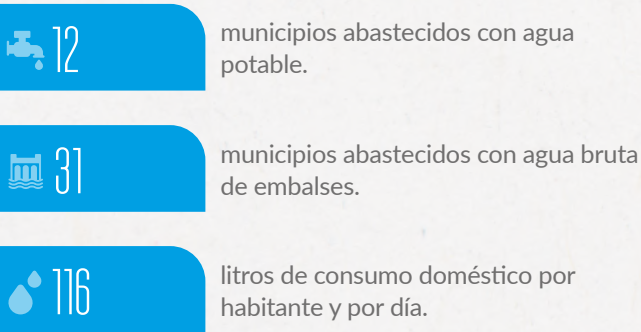


1.2. Nuestro impacto en cifras

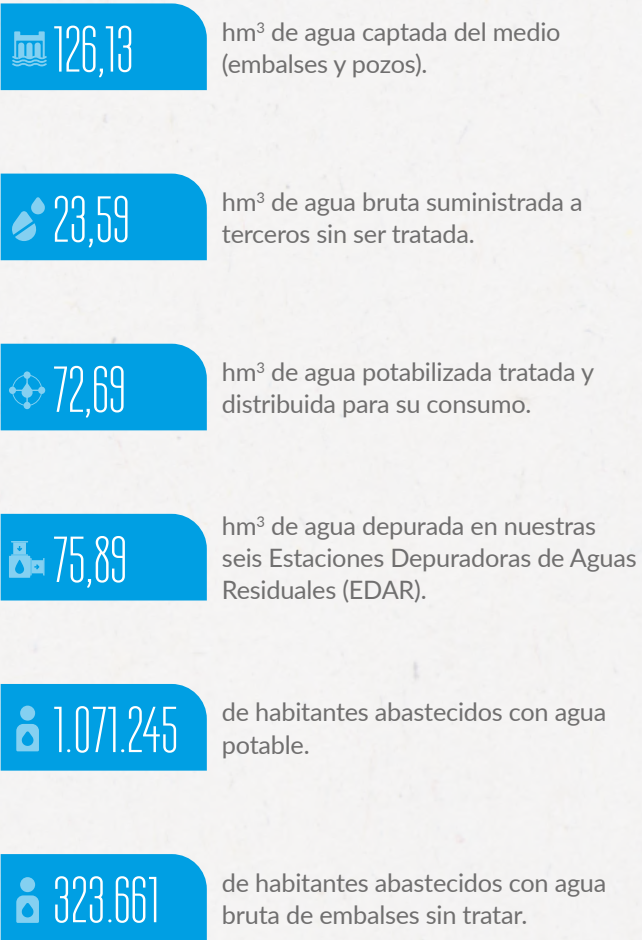
Organización



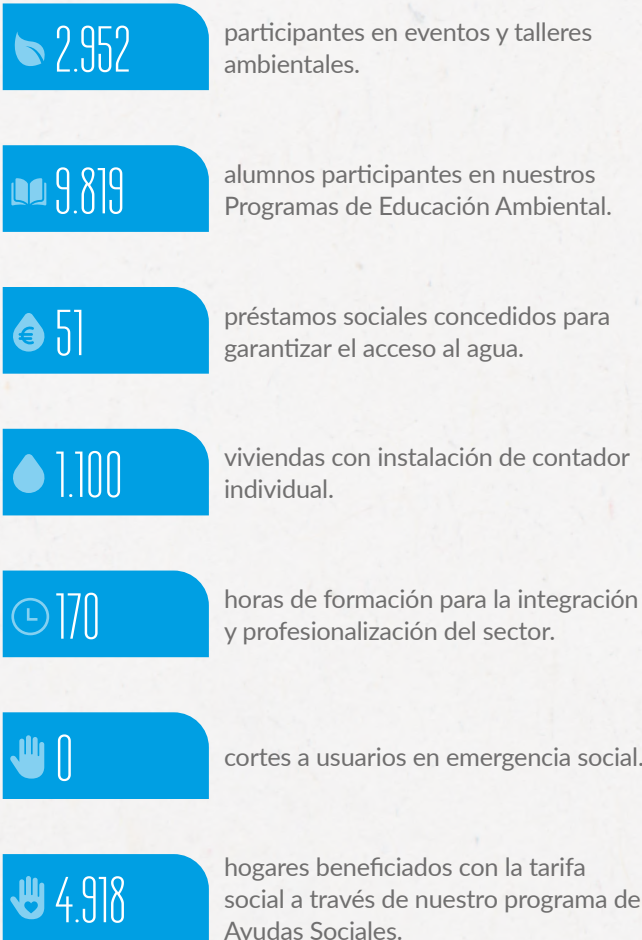
Servicios



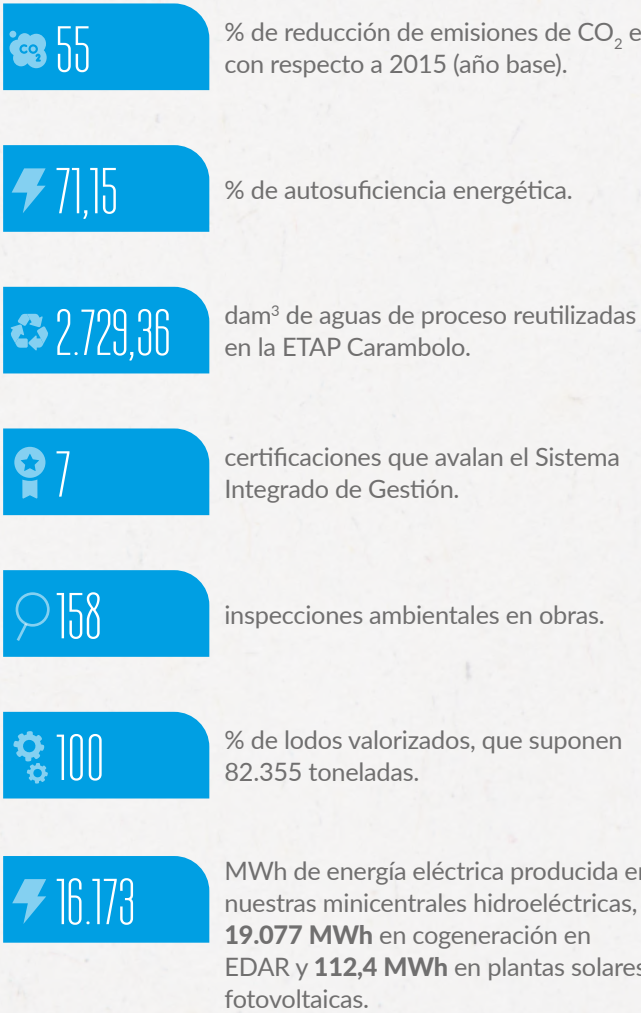
Actividad



Contribución social



Compromiso ambiental



1.3. Hitos 2020

Inversión

- Convenio con la Junta de Andalucía de inversión de 128,5 millones de euros para la **renovación de infraestructuras de tratamiento y depuración de aguas residuales** de Sevilla y su área metropolitana.
- Proyecto de Compra Pública de Innovación para la puesta en marcha de la iniciativa de **“Reducción del Impacto en Masas de Agua por Alivios de Saneamiento” (RIMAAS)**.
- 4,5 millones de euros destinados a **asegurar el abastecimiento de agua** a las familias más vulnerables durante la pandemia causada por la COVID-19.
- Elaboración de un plan de inversión de 6,6 millones de euros para el **desarrollo y reactivación económica y social** de Sevilla y su área metropolitana.
- Modernización de la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) de **Carambolo**.
- Compra Pública Innovadora para la puesta en marcha del proyecto MITLOP, **“Modelo integrado de gestión de lodos de depuración y de otros residuos orgánicos”** en las instalaciones de la actual Planta de Compostaje.

Nuevas iniciativas y certificaciones

- Elaboración del **Plan de Emergencia Climática de EMASESA**.
- Implantación de un **sistema de alerta temprana** para la detección de material genético de coronavirus en aguas residuales.
- Obtención de la **certificación en Gestión de las Redes de Agua** en un entorno de ciudades inteligentes y sostenibles.
- **Implantación y certificación de un Sistema de Gestión de la Energía** según la norma UNE EN-ISO 50001, que abarca las instalaciones de la ETAP Carambolo y Estación de Bombeo de Camas.
- Incorporación de **drones para la mejora de la gestión de la seguridad** de infraestructuras esenciales.

Participación ciudadana

- Apertura a consulta ciudadana de nuestro **Plan de Emergencia Climática** que detalla las actuaciones de adaptación y mitigación de los efectos del cambio climático.
- En el marco del proyecto **CartujaQanat**, iniciación del proceso de participación con empresarios, trabajadores, universidad, estudiantes y residentes en la ciudad de Sevilla para definir los usos y el modelo de gestión del nuevo espacio abierto y de uso público en el Parque de la Cartuja.
- Creación de una nueva **oficina online**, para facilitar el acceso a los usuarios a nuestro servicio de atención durante la pandemia.
- Proyecto **LIFE WATERCOOL**, que demuestra la eficacia de un concepto integrado y sistémico de gestión del agua urbana con efectos de amortiguación relevantes ante eventos estocásticos, mejorando la calidad de vida de la ciudadanía en el entorno de la Avenida de la Cruz Roja.

Iniciativas sociales

- Aprobación de una **tarifa social** que establece por primera vez en la historia de EMASESA un precio ajustado a los ingresos de los hogares.
- Colaboración con la Agencia Española de Cooperación Internacional, para trabajar en proyectos de consecución de los derechos humanos al agua y al saneamiento.
- Obtención del Premio de Responsabilidad Social Empresarial de la Provincia otorgado por CES y Prodetur, con la colaboración de Endesa.

Educación

- Adhesión a la **Alianza para la Formación Profesional Dual** y lanzamiento en colaboración con el I.E.S. Heliópolis del Grado Medio “Técnico en redes y estaciones de tratamiento de agua”.
- Tercera edición del **Máster en Tecnologías y Gestión del Ciclo Integral del Agua**.
- Creación del **Aula Virtual EMASESA** con más de 15 cursos virtuales y semipresenciales.

1.4. Gestión Pública Sostenible, una estrategia de todos

En EMASESA, no nos dedicamos únicamente a la gestión integral del ciclo del agua, sino que vamos más allá, comprometiéndonos a aportar valor al entorno social, económico y ambiental de las comunidades en las que

operamos, con el objetivo de **mejorar la calidad de vida de las personas** a las que prestamos servicios. Esta filosofía queda reflejada en la definición de nuestra misión, visión y valores corporativos.



En línea con nuestra visión de asegurar un uso sostenible de los recursos, desarrollamos nuestra **Estrategia de Gestión Pública Sostenible (GPS)**, que abarca el periodo comprendido entre 2017 y 2021, como eje central de nuestra actuación. Además, estamos trabajando en un nuevo Plan Estratégico EMASESA 2030 que comprenderá desde el año 2022 al 2030.

El objetivo de la Estrategia EMASESA 2030 es avanzar hacia una gestión pública sostenible del agua, que satisfaga

las necesidades de las generaciones actuales y futuras, contando para ello con la involucración y participación de nuestros grupos de interés.

La Estrategia se estructura en **cinco líneas de actuación**, que se encuentran totalmente alineadas con los valores corporativos de EMASESA, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y los principios de Gobernanza del Agua de la OCDE.



Comprometidos con los ODS

En línea con nuestro compromiso de contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por las Naciones Unidas como parte de su Agenda 2030,

impulsamos diversas iniciativas que contribuyen a la **consecución de los ODS** para avanzar hacia una sociedad más justa e igualitaria.

Además, contribuimos también a la consecución de los siguientes ODS a través del impulso de diferentes iniciativas sociales, ambientales y de buen gobierno:

Paz, justicia e instituciones sólidas (ODS 16) y Reducción de desigualdades (ODS 10)

Promoviendo un comportamiento ético, justo e igualitario entre nuestro personal y la sociedad e involucrando a la ciudadanía para asegurar la cobertura de sus necesidades y garantizar la transparencia en nuestras actuaciones. Estos ODS están alineados con nuestra línea de actuación basada en la **buena gobernanza**.



Industria, Innovación e Infraestructura (ODS 9)

Impulsando la seguridad de la información, impulsando la transformación digital e innovando para ofrecer un servicio de calidad, centrandolo nuestro principal eje de actuación en asegurar una gestión pública y sostenible del agua. Estas iniciativas van en consonancia con nuestra línea de actuación de **garantía y fiabilidad del trabajo**.



Energía asequible y no contaminante (ODS 7), Ciudades y Comunidades Sostenibles (ODS 11), Acción por el Clima (ODS 13) y Vida de Ecosistemas terrestres (ODS 15)

Fomentando el uso sostenible de los recursos, impulsando iniciativas para luchar contra el cambio climático y adecuando ambientalmente los entornos impactados por nuestra actividad. Todo ello en línea con nuestra actuación basada en el **enfoco y proyección ambiental**.

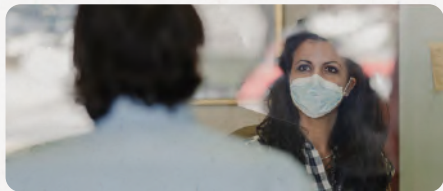


El ODS más relevante para nosotros, dada nuestra actividad y en el que centramos nuestros esfuerzos, es el que está relacionado con el **suministro de agua y saneamiento (ODS 6)**. Este compromiso forma parte de nuestro modelo de gestión, al que hacemos referencia a lo largo de toda la memoria y que se basa en la eficiencia para abastecer con agua de calidad y ofrecer un saneamiento adecuado que garantice condiciones de higiene seguras y minimice nuestro impacto ambiental.



Salud y bienestar (ODS 3), Educación de calidad (ODS 4), Igualdad de género (ODS 5), Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8)

Alineados con nuestra gestión basada en la **orientación a las personas**. Aseguramos el bienestar y seguridad de nuestro personal, fomentamos su formación y desarrollo profesional y personal, y promovemos la igualdad de trato y oportunidades entre hombre y mujer.



Alianzas para lograr los objetivos (ODS 17)

Basándonos en la **participación y comunicación con los grupos de interés**. Les involucramos en la toma de decisiones y afianzamos relaciones de confianza, compromiso y solidaridad para fortalecer la transparencia y reputación de EMASESA.



Por otro lado, también enfocamos nuestra estrategia y plan de acción en base a los **Principios de Gobernanza del Agua de la OCDE**, que se basan en tres dimensiones de la gobernanza del agua que mutuamente se refuerzan y complementan:

- La **efectividad** para definir e implementar objetivos sostenibles en todos los órdenes de gobierno.
- La **eficiencia** para maximizar los beneficios de la gestión sostenible del agua.
- La **confianza y participación**, a través de la contribución de las empresas en asegurar la confianza de la población.

1.5. Nuestra actividad, el ciclo integral del agua

En EMASESA, nuestra principal actividad se ha centrado siempre en la **gestión del ciclo integral del agua**, desde su captación hasta la devolución a sus cauces naturales en las mejores condiciones posibles.

Gestionamos el ciclo integral del agua a través de las siguientes fases:

1. Captación

Tomamos el agua de las cuencas receptoras que hay repartidas entre los 6 embalses de los que disponemos.

2. Tratamiento

Procesamos el agua natural captada en nuestras plantas potabilizadoras (ETAP) y la transformamos en agua apta para el consumo.

3. Abastecimiento

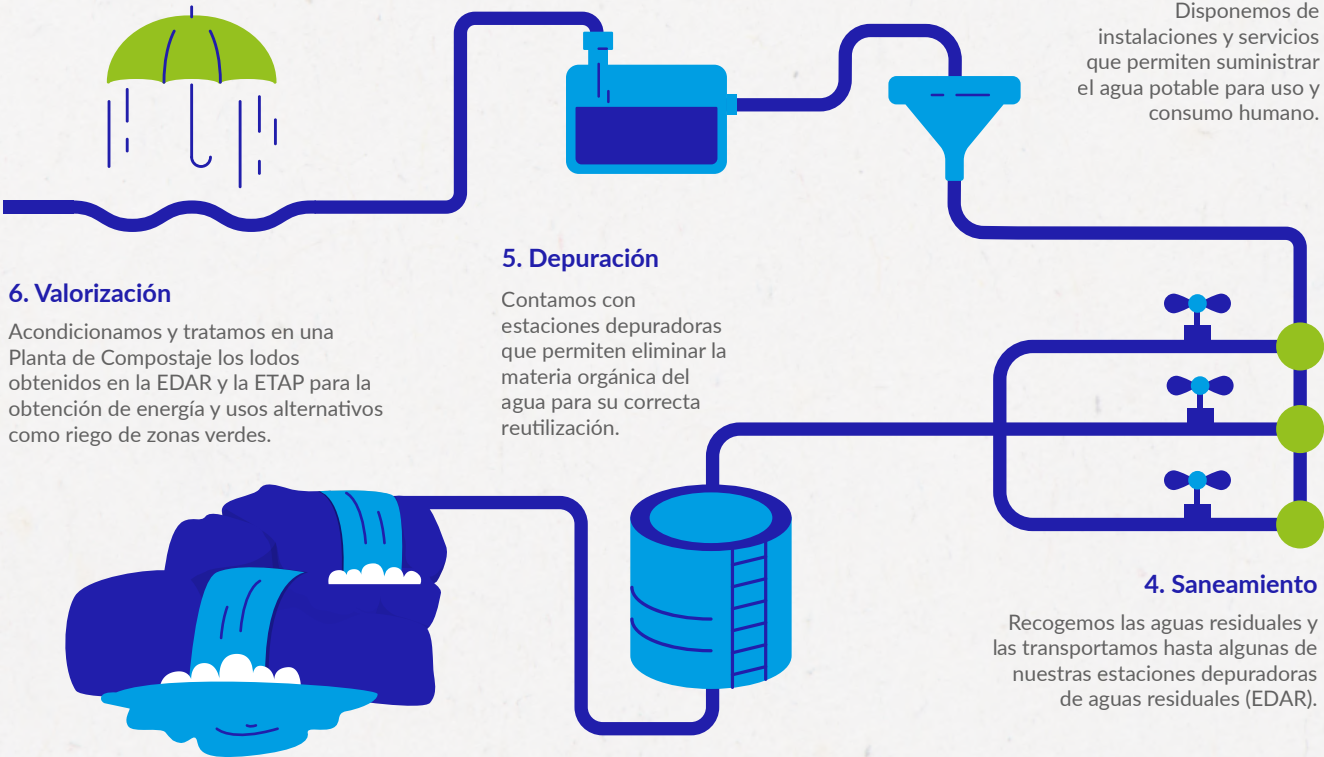
Disponemos de instalaciones y servicios que permiten suministrar el agua potable para uso y consumo humano.

5. Depuración

Contamos con estaciones depuradoras que permiten eliminar la materia orgánica del agua para su correcta reutilización.

6. Valorización

Acondicionamos y tratamos en una Planta de Compostaje los lodos obtenidos en la EDAR y la ETAP para la obtención de energía y usos alternativos como riego de zonas verdes.



1.5.1. Captación y aducción

Nuestro ciclo integral del agua se inicia con la **captación de agua de lluvia** a través de los más de 2.280 km² de superficie total de las cuencas receptoras repartidas entre los 6 embalses de los que disponemos.

La energía que se genera por el flujo del agua en nuestros embalses la aprovechamos a través de tres centrales

hidroeléctricas con las que hemos producido **16.173 MWh** en 2020.

Por otro lado, para el **proceso de aducción**, consistente en llevar el agua hasta nuestras plantas de tratamiento y posterior abastecimiento, disponemos de cuatro estaciones de bombeo y 168 kilómetros de red de aducción.



1.5.2. Tratamiento y abastecimiento

Con el objeto de convertir el agua captada en apta para el consumo humano, se somete a un **tratamiento de potabilización** que garantiza su calidad y salubridad, habiéndose potabilizado 72,28 hm³ de agua en 2020.

Una vez el agua consigue 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.

Tras su potabilización, el agua se almacena lista para su uso y consumo en nuestros 28 depósitos y posteriormente la transportamos hasta los hogares e industrias mediante la red de abastecimiento.

1.5.3. Saneamiento y depuración

En EMASESA, también nos encargamos de la **recogida de aguas residuales** a través de una compleja red de saneamiento, siendo transportadas hasta nuestras seis estaciones depuradoras

de aguas residuales (EDAR). El proceso de saneamiento tiene dos objetivos claros: evitar las inundaciones en la provincia de Sevilla y captar el 100% del agua no consumida.



459.648 m³/día
capacidad de
tratamiento de aguas
en nuestras EDAR.

Todas las aguas residuales pasan por un **proceso de depuración** antes de ser devueltas al cauce natural, donde las tratamos para que alcancen una calidad adecuada, cumpliendo con los parámetros exigidos en el Real Decreto 509/1996.

En 2020 hemos depurado **75,89 hm³** de agua, lo que ha supuesto la generación de 73.288 toneladas de lodos.

El control de la calidad del agua a lo largo de todo su ciclo es fundamental en los diferentes procesos y servicios asociados a nuestra actividad y lo llevamos a cabo a través de la labor de los tres **Laboratorios de Calidad de Aguas** de los que disponemos. De este modo, podemos garantizar el cumplimiento de los parámetros exigidos en la legislación vigente en todo momento.



19.077 MWh
de energía eléctrica
generada usando biogás
a partir de la valorización
de lodos en 2020.



Comprometidos con una gobernanza justa, ética y equilibrada

Nuestro sistema de gobernanza tiene como objetivo **aportar valor al entorno social, económico y ambiental** de las poblaciones a las que damos servicio, siendo la sostenibilidad, el buen gobierno y la transparencia nuestras señas de identidad.

Para asegurar nuestro cometido principal de garantizar el Derecho Humano al Agua, resulta primordial la **involucración de la ciudadanía** en el modelo de gestión.

2.1. Diálogo y participación de nuestros grupos de interés

La opinión de los grupos de interés, aquellos relacionados directa o indirectamente con la actividad que realizamos, es fundamental para definir nuestra estrategia y líneas de actuación.

Por ello, el objetivo es generar relaciones de confianza a través de una **comunicación efectiva, transparente y continuada**, que nos permita establecer con cada grupo relaciones sólidas, identificando conjuntamente los asuntos más importantes y la nueva estrategia y plan de actuación de EMASESA.

Nuestros grupos de interés



Administración pública

Realizamos comunicaciones periódicas para crear sinergias y establecer acuerdos de colaboración en beneficio de la comunidad.



Accionistas

Promovemos su involucración en la gestión empresarial para estar lo más alineados posible.



Proveedores

Les hacemos partícipes de nuestro compromiso con la sostenibilidad, las prácticas responsables y los estándares mínimos que exigimos en la cadena de suministro.



Personas usuarias

Ponemos a su disposición canales de comunicación para analizar su grado de satisfacción con nuestro servicio y resolver cualquier duda o incidencia.



Personal de EMASESA

Les informamos, involucramos y consultamos a través de diversos canales de comunicación interna.



Medios de comunicación

Realizamos una comunicación transparente, y trabajamos conjuntamente para asegurar una información veraz y honesta.



Sociedad

Ponemos en marcha iniciativas sociales y ambientales para el desarrollo de las comunidades locales en las que operamos.

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 asociados



Memoria de sostenibilidad



Redes sociales



Prensa, radio, televisión

Nuestra interacción pública

En materia de participación pública, estamos desarrollando nuevas vías y mecanismos de **interacción activa con la población** a la que prestamos servicios para estar totalmente alineados con el nuevo perfil de la sociedad, más exigente y comprometido. Para ello, trabajamos en soluciones más creativas e innovadoras que permitan fortalecer vínculos de confianza con la ciudadanía.

En línea con nuestro firme compromiso de involucrar a la ciudadanía en nuestro modelo de gestión, nace en 2018 el **Observatorio del Agua de EMASESA**. Se trata de un órgano asesor y de participación, integrado por representantes de los grupos de interés y personal de EMASESA, y que tiene como objetivo conseguir una gestión pública del agua más participativa, colaborativa y transparente.

El Observatorio del Agua está compuesto por cuatro **Mesas Asesoras** que trabajan en las siguientes áreas:

1
Dotación Infraestructural
en las diferentes fases del ciclo del agua.

2
Protección Ambiental
enfocada en el uso eficiente de los recursos y mitigación del cambio climático.

3
Servicios de Calidad
desde una perspectiva de agua accesible y asequible.

4
Orientación a las personas y conocimiento
centrada en la gestión de recursos humanos y la realización de actividades formativas.



El Observatorio del Agua de EMASESA es un instrumento clave para impulsar la participación ciudadana.

Síntesis de actividades del Observatorio durante 2020

ACTIVIDAD	FECHA
Mesa Virtual "Aprendizajes en el sector del agua en tiempos de pandemia"	5 de mayo
Primera Mesa Técnica de participación ciudadana del Plan de Emergencia en situaciones de Sequía (PES)	15 de septiembre
Primera Mesa Técnica de participación ciudadana del Plan de Emergencia Climática (PEC)	17 de septiembre
Segunda Mesa Técnica de participación ciudadana del PES	15 de octubre
Mesa Técnica del PEC con personal de Ayuntamientos	6 de octubre
Segunda Mesa Técnica de participación ciudadana del PEC	20 de octubre
Acto presentación procesos participativos. Jornada "Unidos por el agua por un cambio verde"	22 de octubre
Mesa Entorno Social del PES	4 de noviembre
Webinario interno para el personal de EMASESA sobre el PEC y el PES	19 de noviembre

Para asegurar una óptima interacción con los participantes en el Observatorio del Agua, utilizamos diferentes fórmulas como cartas de servicio, encuestas, reuniones, talleres y una nueva [plataforma web](#) del Observatorio del Agua de EMASESA. A través de esta plataforma, abrimos el proceso de consulta ciudadana para la redacción de nuestro Plan de Emergencia Climática, dando así a la ciudadanía la posibilidad de participar en la definición del Plan.

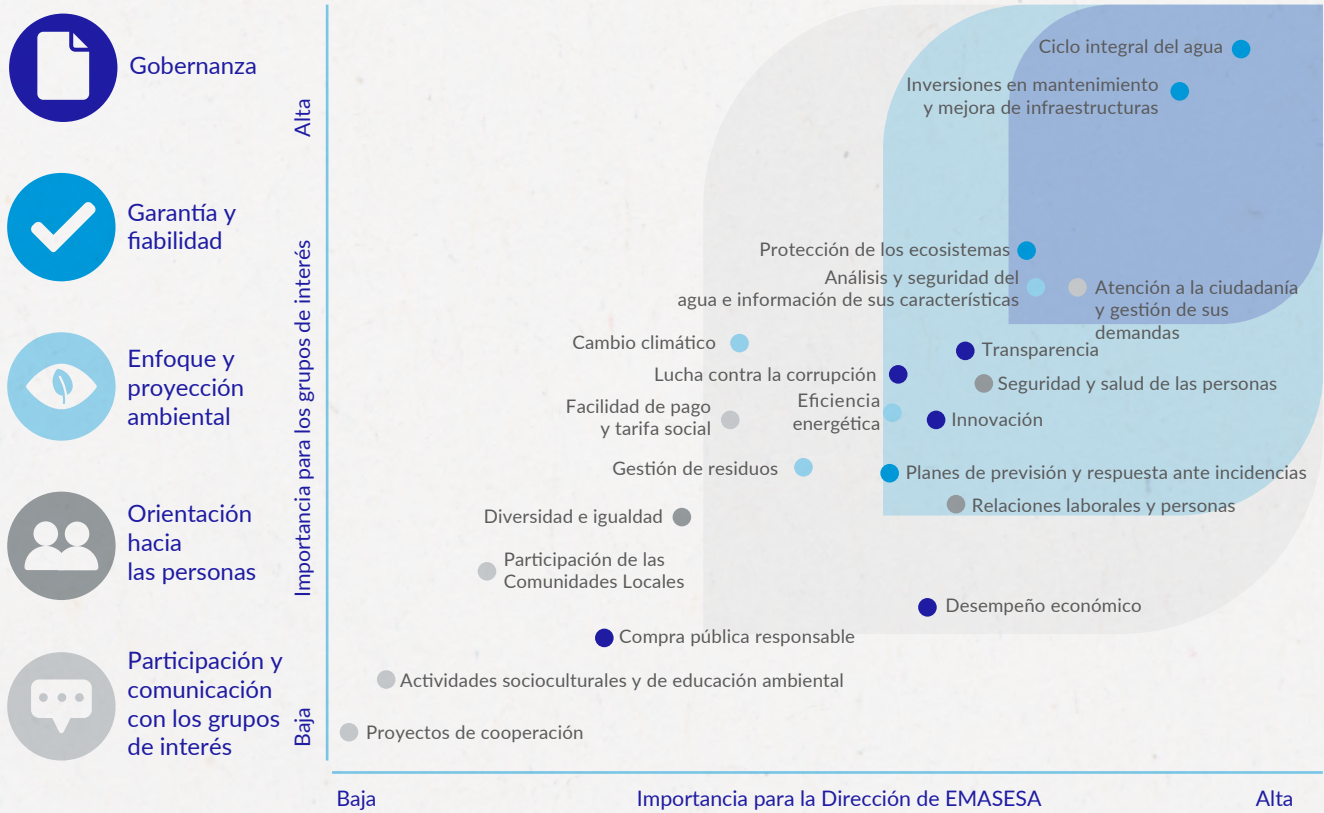
Durante este año, la situación de pandemia nos hemos adaptado a las nuevas circunstancias. Para ello, hemos aprovechado las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías y hemos realizado la mayor parte de encuentros del Observatorio del Agua de **forma virtual**. Por tanto, no ha supuesto ningún obstáculo para continuar trabajando en procesos estratégicos clave, como el Plan de Emergencia Climática (PEC) y el Plan de Emergencia ante Situaciones de Sequía (PES).

Nuestro análisis de materialidad

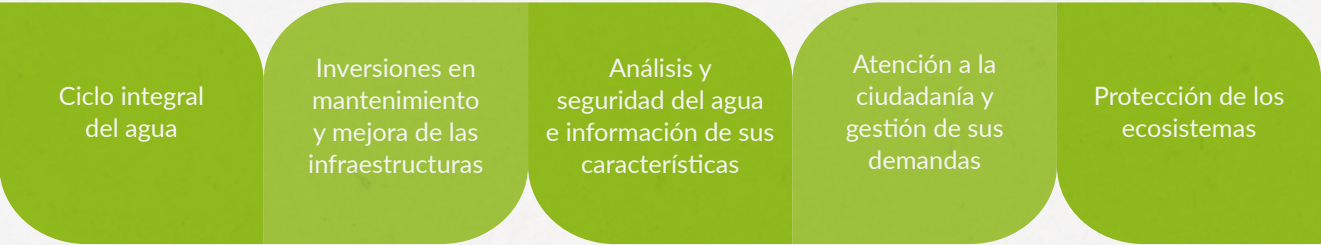
El análisis de materialidad nos permite determinar periódicamente aquellos **aspectos más relevantes** de nuestra actividad en materia de sostenibilidad. Este ejercicio involucra tanto a la dirección de EMASESA como a nuestros grupos de interés.

La **matriz de materialidad** vigente destaca, una vez valorados todos los aspectos, cinco asuntos considerados como prioritarios o materiales:

Matriz de materialidad



Nuestros aspectos materiales



A lo largo de 2021 actualizaremos este último análisis, para evaluar las nuevas tendencias después de los importantes cambios acaecidos, principalmente, durante el último año. Queremos conocer la opinión de todos nuestros grupos de

interés, tanto internos como externos, para identificar el **nuevo rumbo que debemos seguir** desde EMASESA que nos permita atender las actuales demandas y necesidades, así como adecuar nuestro plan estratégico a la realidad actual.



2.2. Transparencia y conducta ética

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

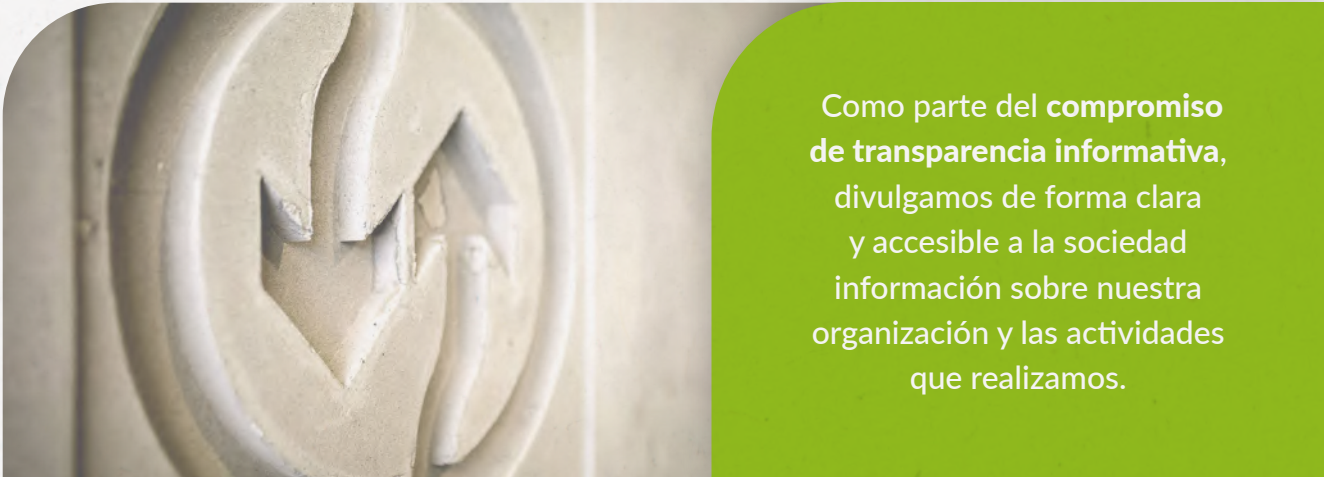
Fomentamos la transparencia

Para ello, disponemos de un **Portal de Transparencia** disponible a través de nuestra página web. En él, damos a conocer cuestiones tan diversas y de relevancia como las referidas al gobierno de EMASESA, la retribución de la plantilla, ofertas de empleo, cuentas anuales y auditoría y presupuestos, entre otros. Además, la ciudadanía tiene la posibilidad de solicitar más información que sea de su interés.

Anualmente damos también a conocer las cuentas anuales de la sociedad, incluyendo el informe no financiero,

así como nuestra **Memoria de Sostenibilidad**. A través de estos informes, compartimos los resultados de cada año en relación con cuestiones económicas, sociales y ambientales, destacando los hitos alcanzados y aquellos retos y compromisos a los que nos enfrentamos.

Todo ello nos permite proporcionar información detallada sobre los diferentes ámbitos e impactos de nuestra actividad, que mantenemos permanentemente actualizada en el Portal de Transparencia para asegurar una **información veraz y exacta**.



Respetamos una conducta ética

Como empresa pública y responsable del abastecimiento y gestión de un recurso imprescindible como es el agua, debemos atender a las nuevas necesidades y exigencias de la ciudadanía en materia de **transparencia y rendición de cuentas**.

Por ello, en EMASESA nos comprometemos a buscar y aplicar las **mejores prácticas**, asumir el cumplimiento normativo y seguir mejorando en la gobernanza.

Con el objetivo de mostrar nuestra idea de buen gobierno y cómo la aplicamos en el modelo de gestión, disponemos

de un **Manual de Buen Gobierno y Prevención del Riesgo Penal**. Además, contamos con un Órgano de Control que actúa como **Comisión de Auditoría y Cumplimiento**, cuyo cometido principal consiste en asegurar que en EMASESA respetamos tanto nuestro Código Ético como el Manual de Buen Gobierno.

Dicho Manual establece los requisitos de una buena gobernanza, a través de la adaptación a las exigencias normativas y a nuestro modelo de gestión, mediante el desarrollo de cinco pilares básicos:

1. PUESTA EN MARCHA DEL MODELO	Primer paso para un modelo de gestión ético.
2. PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE DELITOS	Identificación de posibles actuaciones penales y definición de controles y medidas para evitar la comisión de delitos en EMASESA.
3. CÓDIGO ÉTICO	Valores que deben guiar el comportamiento del personal de EMASESA, orientando las relaciones entre éstos y con usuarios, accionistas, proveedores, colaboradores externos y la sociedad en general.
4. CANAL DE DENUNCIAS	Herramienta interna para reportar de forma confidencial cualquier conducta que se perciba como inadecuada o sospechosa de delito, configurándose como un sistema de autodetección y prevención de riesgos.
5. APOYO E IMPLICACIÓN DE AGENTES DE INTERÉS	Involucración transversal de los grupos de interés en todas las fases del modelo.

2.3. Sistemas de gestión certificados y acreditados

Disponemos de un **Sistema Integrado de Gestión** centrado en la calidad, proteger el medio ambiente, contribuir al uso sostenible del agua, garantizar la integridad de las personas,

impulsar la I+D+i y garantizar la gestión Energética y la Seguridad de la Información para satisfacer las necesidades de los grupos de interés.

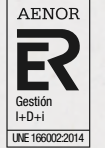




En EMASESA, trabajamos para asegurar la calidad de nuestro servicio a través de **procesos debidamente documentados y certificados**.

Además, contamos con una serie de **certificaciones** que avalan nuestro buen hacer en diferentes ámbitos.

Nuestros certificados y acreditaciones

	Calidad ISO 9001: 2015	Sistema Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, que garantiza la óptima gestión del servicio de abastecimiento y suministro de agua.
	Ambiental EMAS	Sistema Comunitario de Gestión y Auditorías Ambientales, conforme al Reglamento (CE) nº 1221/2009 y modificaciones posteriores, que hemos obtenido en 2020 por tercer año consecutivo, ampliando el alcance de la certificación a instalaciones asociadas a la ETAP Carambolo. A través de esta certificación, se evalúa el comportamiento ambiental de la organización, que culmina con la publicación de nuestra Declaración Ambiental. Contamos además con la certificación ISO 14001:2015 de Sistemas de Gestión Ambiental.
	Prevención ISO 45001:2015	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a la norma ISO 45001:2015, que engloba todas las actividades que llevamos a cabo en nuestros centros de trabajo y el Certificado de Auditoría Reglamentaria de Prevención de Riesgos Laborales.
	I+D+I UNE 166002:2014 UNE 178101-1:2015	Sistema de Gestión de la I+D+I, conforme a la norma UNE 166002:2014 , que certifica entre otras, actividades de tecnología del medio ambiente y tecnología de la construcción. Además, hemos obtenido recientemente la Certificación en Gestión de las Redes de Agua en un entorno de ciudades inteligentes y sostenibles , conforme a la norma UNE 178101-1:2015 .

	Seguridad Alimentaria ISO 22000:2018	Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria, conforme a la norma ISO 22000:2018, donde se certifican actividades como la potabilización del agua o la red de transporte y distribución del sistema de abastecimiento.
	Gestión Energética UNE-EN ISO 50001:2011	Sistema de Gestión Energética, conforme a la norma UNE-EN ISO 50001:2011 asociado a la ETAP Carambolo y Camas, que certifica la eficiencia en la gestión energética de las empresas.
	Seguridad de la Información ISO 27001:2013	Sistema de Seguridad de la Información según la ISO 27001:2013, que ha superado las auditorías internas y se espera finalizar a lo largo de 2021.

Por otro lado, también contamos con la acreditación externa por parte de la **Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)** de los Laboratorios de Control de Calidad de Aguas, el Laboratorio de Contadores y el Área de Control de Vertidos.

2.4. Innovación y transformación digital

Desde EMASESA, creemos firmemente en el fomento de la innovación como elemento clave para la mejora de la eficiencia en la prestación de nuestros servicios y el aumento de la competitividad. Por ello, apostamos por ser una **entidad pública de referencia** en materia de I+D+i, centrada en la gestión sostenible del ciclo integral del agua y basándonos en los siguientes principios:

EXCELENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS	FOMENTO DE LA INNOVACIÓN
EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE RECURSOS	COLABORACIÓN CON ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS

Nuestra estrategia de innovación la materializamos a través del **Plan de I+D+i**, que establece un marco de referencia para coordinar transversalmente la actividad innovadora y los proyectos de I+D+i en todas las áreas de la organización. Dicho Plan se articula en **5 líneas de actuación**:

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SUMINISTRO Y GESTIÓN ÓPTIMA DE CUENCAS	EFICIENCIA ENERGÉTICA	GESTIÓN EFICIENTE DE LA OFERTA
MEJORA DE LAS INFRAESTRUCTURAS Y PROCESOS PRODUCTIVOS		GESTIÓN EFICIENTE DE LA DEMANDA

Los profesionales que forman parte de EMASESA son la clave del éxito de nuestra estrategia de I+D+i, por su capacidad creativa e innovadora en la creación de numerosos proyectos en la materia.

Apostamos, además, por la **colaboración público-privada** con el objetivo de impulsar la modernización y la mejora y control del gasto mediante el desarrollo de determinadas acciones. En este ámbito, destacamos los siguientes proyectos:

CartujaQanat	Basado en una transformación urbana innovadora para fomentar el uso de la calle como dinamizador social, mejorándola e involucrando a la ciudadanía. El proyecto incluye soluciones innovadoras como el desarrollo de un qanat o galería subterránea para la captación de agua bajo la avenida.
Life WaterCool	Tiene como objetivo crear soluciones novedosas y medidas de enfriamiento para hacer frente a las altas temperaturas, tanto en exteriores como en interiores.
Proyecto EDI	(European Data Incubator): Destinado a fomentar el Big Data a través del código abierto con el objetivo de mejorar la gestión de los recursos hídricos.
Dron inteligente	Uso de dron inteligente para la inspección de colectores en redes. Es capaz, no sólo de grabar y transmitir imágenes, sino también detectar gases y evitar explosiones.
Proyecto Cityloops	Su objetivo es la integración de la circularidad en los flujos de residuos de construcción y demolición, así como los residuos orgánicos de la ciudad de Sevilla.

Por otro lado, dentro de nuestra estrategia de impulso de la innovación, cabe destacar el Proyecto de Compra Pública de Innovación que permitirá poner en marcha la iniciativa de **“Reducción del Impacto en Masas de Agua por Alivios de Saneamiento” (RIMAAS)**, con el objetivo de controlar, concienciar y reducir el impacto ambiental de residuos como las toallitas higiénicas. En línea con este objetivo, celebramos la Jornada sobre la Consulta Preliminar al Mercado que contó con la asistencia de 110 participantes para debatir la problemática de los vertidos de toallitas a las redes de saneamiento.

Transformación digital

En este año marcado por la pandemia, ha cobrado más fuerza e importancia que nunca nuestra apuesta por la transformación digital, con respuestas inmediatas y claras para adaptarnos a una nueva realidad que demanda **servicios no presenciales de calidad**. Por ello, estamos trabajando en un proyecto integral orientado al usuario, donde están implicadas todas las áreas de la organización. Se trata de un proyecto basado en actuaciones **tanto externas como internas**:

- **Externas:** Apostando e invirtiendo en **más y mejores canales virtuales**, concibiéndolos como uno de los pilares básicos de la estrategia. Procuramos que nuestros usuarios se familiaricen con los mismos y buscamos el equilibrio necesario con la población más tradicional.

También seguimos presentes en las principales redes sociales de información y comunicación con la ciudadanía (Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram, YouTube), vigilando permanente las tendencias y adaptándonos a las mismas con la agilidad necesaria.

- **Internas:** Adaptando la cultura de empresa, dimensionando los recursos y enfocándolos a estas nuevas realidades mediante la creación de grupos de trabajo transversales para la atención de cada canal, coordinando actuaciones entre los mismos y poniendo las herramientas necesarias para procurar respuestas únicas y eficaces.



Nuestro objetivo es **aplicar tecnologías** que nos permitan desarrollar una gestión pública digital más eficiente, sostenible, segura y adaptada a las necesidades de los grupos de interés, cada vez más informados y digitalizados en consonancia con las nuevas demandas de la sociedad.

En este contexto, la **seguridad de la información** también se ha vuelto de suma importancia para EMASESA a fin de poder detectar riesgos asociados a la digitalización, cada vez más sofisticados y peligrosos, y que cobran gran relevancia para nosotros al estar ligados a un servicio fundamental para el bienestar de la sociedad.

En este sentido, cabe destacar la iniciativa llevada a cabo en 2020 en la que hemos desplegado más de 100 kilómetros de **fibra óptica**, que discurren por el interior de la red de saneamiento para conectar nuestros centros de trabajo.



Por otro lado, a raíz de la irrupción de la COVID-19, el panorama laboral ha sido objeto de una drástica transformación que ha implicado, entre otras cosas, la **implantación del trabajo no presencial** en la mayoría de las compañías. Por ello, y con el objetivo de crear una sociedad digital más segura, nuestra área de Seguridad de la Información ha adaptado tres guías de uso interno, para que puedan ser utilizadas por cualquier persona u organización interesada.

Estas guías pretenden, por un lado, **orientar y concienciar** sobre las técnicas más utilizadas por los cibercriminales y, por otro, divulgar y ofrecer un conjunto de pautas básicas para hacer que nuestro uso de las herramientas telemáticas sea más seguro.

Nuestro despliegue de fibra óptica ha permitido conectar la mayoría de las:

25
sedes de
EMASESA, con

983
ordenadores,

900
terminales de
telefonía fija,

750
terminales de
telefonía móvil y

95
elementos de
electrónica de red.



Aportamos garantía y fiabilidad

Nuestra máxima es asegurar servicios de calidad a la ciudadanía, basándonos en la **excelencia** como eje central de actuación. Esto lo conseguimos a través de controles tanto internos como externos por parte de instituciones acreditadas que certifican el buen hacer de EMASESA.

3.1. Gestión eficiente de infraestructuras

Un asunto primordial para EMASESA, en aras de asegurar un servicio de calidad, es mantener unas infraestructuras modernas, adaptadas a las nuevas tecnologías y en **buen estado de conservación**. Por ello, adquiere gran relevancia el mantenimiento y gestión de las instalaciones, así como su rehabilitación o renovación cuando es necesario.

Para garantizar un óptimo mantenimiento, disponemos de un **procedimiento de revisión periódico** de infraestructuras, siendo también relevante asegurar el buen estado de las redes de abastecimiento. De este modo, podemos evitar grandes pérdidas de agua a través de fugas, que en 2020 se ha situado en torno al 12,42%, por debajo del nivel europeo que es de un 25%, un bajo índice que logramos gracias a las inversiones en reducción de pérdidas en las redes.

En trabajos dirigidos por investigadores de la Universidad de Sevilla, estamos desarrollando una aplicación de **Gestión Patrimonial (GPlapp)**, que diagnostica el estado de las redes y es capaz de concretar una relación detallada de actuaciones de renovación por obsolescencia, priorizadas a partir de unos parámetros que pueden definirse con el objetivo de optimizar las inversiones a realizar por este concepto. Esta herramienta se ha diseñado, además, para integrar las intervenciones sugeridas por obsolescencia, junto con las que se plantean por otras motivaciones, pudiendo conformar así un Plan de Inversiones Global.

Actualmente, estamos estudiando la forma de implementar esta aplicación en la actual sistemática de planificación de inversiones de EMASESA, para viabilizar su utilización como herramienta operativa de Gestión de la Planificación, orientada a la sostenibilidad del Servicio.



128,5 M€

En 2020, acordamos junto con la Junta de Andalucía esta inversión para la renovación de las infraestructuras de tratamiento y depuración de aguas residuales de Sevilla y su área metropolitana.

En EMASESA estamos incorporando **drones** para mejorar la gestión de la seguridad de nuestras infraestructuras esenciales.



Además del convenio firmado con la Junta de Andalucía, hemos acordado con la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir un convenio para la ejecución de la nueva Estación de Bombeo de Agua Potable (EBAP) de Tamarguillo, lo que contará con la inversión de **93,5 millones de euros**.

Por otro lado, a lo largo de 2020 hemos llevado a cabo **obras de acondicionamiento y mejora**, por un importe de 17,45 millones de euros:

- De las redes de abastecimiento y saneamiento de varios distritos y calles de Sevilla, por 12,65 millones de euros.

- De las redes de abastecimiento y saneamiento en las distintas áreas territoriales, por 3,15 millones de euros.
- De las distintas instalaciones de EMASESA, con una inversión de 1,65 millones de euros.

La longitud total de las redes sustituidas en las actuaciones llevadas a cabo para su renovación ha sido de 8.802 m de tubería de abastecimiento y 9.883 m en la red de saneamiento.

Igualmente, estamos trabajando en la modernización de la **Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) de Carambolo** para adaptarla a las futuras exigencias de la normativa en materia de calidad del agua. Es una iniciativa paralela a la mejora de las redes de abastecimiento y consiste, principalmente, en sustituir el material utilizado durante el siglo pasado por otro con mayor estanqueidad para reducir las pérdidas en las redes.

En 2019, pusimos en marcha un **nuevo edificio de laboratorios** preparado con las técnicas más avanzadas en control de calidad a partir de un ambicioso proyecto que ha permitido poner en valor un patrimonio industrial y, en 2020, se ha convertido en un referente en el sector.

Nuestro objetivo con el uso de drones es conseguir una visión más amplia de los perímetros, así como una mejora en la eficacia de los tiempos de respuesta.

Por otro lado, en 2020 hemos continuado desarrollando iniciativas para **mejorar la eficiencia hídrica** de nuestras instalaciones y procesos. Entre las actuaciones que hemos ejecutado destacan las siguientes:

- **Realización de alegaciones al Esquema de Temas Importantes (ETI)** del tercer ciclo de planificación hidrológica, poniendo el foco principalmente en la contaminación de origen urbano e industrial, y la contaminación difusa y en caudales ecológicos, entre otros.
- **Preparación del Plan de Emergencia ante situaciones de Sequía.**
- **Optimización del uso de todos los recursos hídricos disponibles** a través del estudio de la disponibilidad en calidad y cantidad de las aguas subterráneas de la zona y el desarrollo de un Plan Director de Reutilización de Aguas Regeneradas de EMASESA (PRARE), que estará ultimado a finales de 2021.
- **Ampliación del conocimiento del impacto ambiental** incorporando indicadores ambientales en la toma de decisiones diaria. Para ello, calculamos tanto la **huella del agua**, centrada en los impactos ambientales derivados del uso de recursos hídricos, como la **huella hídrica**, que cuantifica los consumos de agua necesarios para prestar el servicio. Actualmente, nos encontramos entre una minoría de empresas del

sector a nivel nacional que ha realizado el cálculo de ambas huellas.

- **Seguimiento y control de las purgas de la red de distribución**, con un aumento significativo de las purgas medidas mediante contador y una adecuación de los contadores actuales a los caudales realmente requeridos.

Las acciones implantadas a lo largo de 2020 nos han permitido mejorar la eficiencia hídrica, consiguiendo un **rendimiento hidráulico de distribución* de un 87,53%**, el más alto hasta la fecha desde que se tienen registros.

*El rendimiento hidráulico de distribución representa el volumen de agua consumida en la red de forma autorizada frente al volumen total suministrado desde nuestras ETAPs. Se trata de un indicador porcentual calculado con la fórmula: (Consumo Autorizado + Agua Tratada Exportada) / Agua Suministrada.

3.2. Mejora del servicio al usuario

Como entidad pública, uno de nuestros principales objetivos es proporcionar un **servicio de calidad**, dando respuesta a las necesidades de la ciudadanía con una gestión basada en criterios éticos, sostenibles y transparentes.

Trabajamos para asegurar a la población el suministro de un recurso limitado e indispensable como es el agua. Por ello, disponemos de una **carta de servicios** donde se recoge toda la información relevante para la ciudadanía, incluyendo las gestiones que pueden realizar, sus derechos, la normativa que regula nuestra actividad, los órganos de

mediación y cómo se pueden tramitar quejas y reclamaciones, entre otros. También reflejamos los **compromisos** que adquirimos para ofrecer este servicio público de calidad, tanto en abastecimiento como en 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 a través de: oficinas y puntos de atención a la ciudadanía, APP Mi EMASESA, línea telefónica 010/955 010 010 y sede electrónica.



Ante la crisis de la **COVID-19**, en EMASESA nos volcamos en garantizar el suministro de agua a nuestros usuarios.

En el momento en que la pandemia irrumpió en nuestras vidas, desde EMASESA activamos inmediatamente un **Plan de Contingencia** para garantizar la continuidad y calidad de nuestro servicio. Entre las medidas que pusimos en marcha destacan:

1

Facilidades de pago a empresas y autónomos

que se vieron obligados a cerrar sus negocios.

2

Refuerzo del servicio de atención telefónica

garantizando además la seguridad de nuestro equipo gracias al trabajo no presencial.



Los **canales no presenciales** han adquirido una importancia vital al cerrarse o limitarse la posibilidad de los desplazamientos y las estancias en oficinas físicas.

Hemos puesto en marcha una nueva **oficina online**, moderna e intuitiva, para estar más cerca de nuestros usuarios en todo momento y que puedan tener acceso a nuestro servicio de atención de forma más fácil.

Es llamativo como, a pesar de esta limitación de movimientos, los usuarios nunca han dejado de interactuar y de precisar de nuestros servicios de atención, pero han sabido **adaptarse a la nueva realidad** a la que nos hemos visto abocados

en los últimos meses. De ahí se observa el incremento del uso de estos canales a partir de marzo de 2020, así como, y más importante si cabe, su consolidación incluso una vez recuperada plenamente la atención presencial.



A lo largo de 2020, en EMASESA hemos tenido **2,5 millones de interacciones** directas con nuestros usuarios.

Debemos **aprovechar la oportunidad** que brinda el momento. La forma en que nuestros usuarios interactúan con nosotros ha cambiado y sin duda ha venido para quedarse. Desde EMASESA queremos aprovechar esta oportunidad para situarnos en los próximos meses en un horizonte al que teníamos previsto llegar en varios años.

Trabajamos en esa línea, invirtiendo y apostando por lo virtual, pero sabiendo encontrar siempre el **necesario equilibrio** que nos permita continuar prestando esa atención cercana y humana que siempre nos ha caracterizado y diferenciado de otros sectores.

Interacciones anuales con nuestros Usuari@s

EMASESA

- 1.648.000 facturas
- 300.000 comunicados
- 100.000 ots y ols
- 381.000 gestiones/ atenciones
- 32.000 cobros en oficinas centrales

PERSONAS USUARIAS

2,5 millones

de interacciones directas al año.

1.000 quejas

y reclamaciones al año. Índice muy bajo.

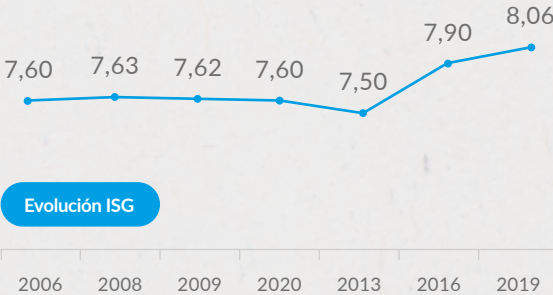
8,06 resultado

en las encuestas de satisfacción, resultados óptimos

CIUDADANÍA

- Comunidad online de 13.303 seguidores
- Anuncios
- Menciones en prensa

IMPACTO RRSS +25.000



Entre las mejoras tecnológicas incorporadas está también la **actualización de la tecnología**, la posibilidad de acceso a la web desde cualquier dispositivo, un nuevo diseño con una

navegación más fácil e intuitiva y la mejora de la seguridad, incorporando la doble autenticación para validar el acceso por contraseña y por móvil.

El Derecho Humano al Agua

Para atender a las familias en situación de vulnerabilidad económica y poder garantizarles el Derecho Humano al Agua, colaboramos desde 2015 con los Ayuntamientos de los municipios donde prestamos servicios para ofrecer un amplio **programa de medidas sociales**, que es revisado con periodicidad anual.

La tarifa social consiste en facilitar descuentos en la factura del agua para las personas que más lo necesitan, con bonificaciones del 50% y el 100% para los ingresos más bajos.

Este sistema, en vigor desde mayo de 2020, consolida además la **garantía del mínimo suministro vital** para todos los hogares en situación de vulnerabilidad y en riesgo de exclusión al asegurar un consumo de hasta 110 litros por persona y día, siendo el mínimo vital diario recomendado por la ONU entre 50 y 100 litros por persona. Así, con estas medidas se consolida el programa social que garantiza que no se produzca ningún corte de agua a las familias por motivos económicos.

Además, a lo largo de 2020, hemos concedido **51 préstamos sociales** por importe de 39.000 euros, y se han individualizado más de 1.100 contadores de viviendas a las que se suministraba el agua a través de contador comunitario, aportando más de 130.000 euros en ayudas directas para esta mejora.

Hemos aprobado una **tarifa social** que establece por primera vez en la historia de EMASESA un precio ajustado a los ingresos de los hogares. Para ello, hemos destinado 4, 5 millones de euros, que aseguran el abastecimiento de agua como servicio esencial a las familias más vulnerables.

Desde la entrada en vigor de la nueva tarifa social, se han beneficiado **4.918 hogares**, y se han emitido 7.859 facturas con un importe medio de 61,32 € y un promedio de bonificación de 30 euros.

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

En EMASESA garantizamos a nuestros usuarios el **derecho a presentar reclamaciones** o sugerencias de mejora relacionadas con el servicio que prestamos. Esto nos permite identificar errores y poner todos los medios necesarios para asegurar que no vuelvan a producirse, así como mejorar nuestra actividad.

Desde 2017 y con el objetivo de mejorar la calidad del servicio, contamos con la figura independiente del **Defensor del Usuario**. Mediante esta iniciativa pionera, habilitamos un nuevo canal de atención de última instancia que atiende las reclamaciones que no se han solucionado de forma positiva en el Departamento de Atención al Usuario.

En 2020, en EMASESA nos hemos adherido al **Sistema Arbitral de Consumo**, abriendo una nueva vía para canalizar reclamaciones cuya resolución no ha encontrado una solución satisfactoria para los usuarios.

QUEJAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS EN 2020

	Quejas	Reclamaciones Oficiales	Defensor usuario	Total	%
Abastecimiento/ saneamiento	80	5	53	138	9,49%
Cobros/ cortes	42	12	3	195	13,42%
Contratación/ servicio al usuario	256	23	45	324	22,29%
Facturación/ consumo	711	45	153	909	62,56%
Obras	17	2	6	25	1,72%
Total	1.106	87	260	1.453	100,00%

3.3. Vigilancia y control de la calidad de las aguas

Uno de nuestros objetivos básicos para asegurar la calidad de nuestro servicio es realizar el control de calidad del agua suministrada y minimizar el impacto de los vertidos a cauce público.

Para tal fin, junto con la modernización de las instalaciones de tratamiento y depuración y la aplicación de mejoras continuas en los procesos de potabilización y depuración, disponemos de laboratorios propios acreditados para el análisis de aguas según la norma **UNE-EN ISO-17025** y certificados para la toma de muestra y gestión del control de calidad de las aguas de consumo público y aguas continentales según la **UNE-EN ISO 9001**.

Los controles de calidad que llevamos a cabo se enmarcan en un **Sistema de Vigilancia y Control de la Calidad** que cubre todo el ciclo integral urbano del agua aprobado por la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía y que incluye los Programas de:

- **Vigilancia de los Ecosistemas Acuáticos** implicados en el abastecimiento a Sevilla y su área de influencia, consistente en el seguimiento limnológico de los embalses, con el objetivo de conseguir la mejor calidad del agua en origen y de esta forma facilitar su posterior tratamiento en la ETAP.
- **Vigilancia y Control de Calidad del Agua Potable**, con controles en las ETAP, depósitos de distribución, redes de abastecimiento y grifo del consumidor.
- **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.

En el contexto actual de pandemia en el que vivimos, han sido especialmente relevantes los trabajos que hemos realizado relativos a la implantación de un sistema de alerta temprana para la detección de material genético del **virus SARS-CoV-2** en aguas residuales.



El sistema de alerta temprana de coronavirus se ha mostrado como una herramienta eficaz para monitorizar y anticipar su presencia y grado de expansión en nuestras poblaciones.



Preservamos el medio ambiente

En EMASESA, como entidad pública y comprometida con el medio ambiente, somos **conscientes del impacto** que genera nuestra actividad en el entorno, por lo que tomamos las medidas para minimizarlo a través de una **gestión sostenible**.

Las iniciativas que desarrollamos nos permiten contribuir en la **consecución de los ODS**, especialmente ODS 7, ODS 11, ODS 13 y ODS 15.

4.1. Lucha contra el cambio climático

El calentamiento global constituye uno de los **principales retos** a los que se enfrenta la sociedad del siglo XXI. Desde EMASESA, somos conscientes de que las empresas que gestionamos el ciclo integral del agua no estamos exentas de los problemas de esta crisis global y nos encontramos expuestas de forma directa a impactos que pueden desembocar en interrupciones en el servicio. Por ello, damos una respuesta inmediata a esta problemática a través de nuestro plan de acción “**EMASESA ante la emergencia climática: #50medidas**”.

En dicho documento, recogemos cincuenta actuaciones encaminadas a adaptarnos a los **nuevos escenarios** y

reconocemos la necesidad de disponer de una adecuada información climática que nos permita continuar definiendo los objetivos y abordando este fenómeno desde una perspectiva integral.

Con este fin, hemos elaborado nuestro propio **Plan de Emergencia Climática de EMASESA**, cuyo principal objetivo es el impulso de una acción coordinada en toda la organización en materia de cambio climático, que establezca un mecanismo de gobernanza en el que se introduce esta variable en su toma de decisiones.

Sus principales desafíos son:

- Generar **información climática** que facilite la gestión del ciclo integral del agua teniendo en cuenta la variable cambio climático en la toma de decisiones.
- Favorecer la **transición energética** a través de la descarbonización del ciclo integral del agua.
- Aumentar la **resiliencia** a través de la transformación y el fortalecimiento de la capacidad de gestión del ciclo integral del agua para hacer frente a los riesgos y convertirlos en oportunidades.
- Promover la **transparencia** sobre el desempeño climático de EMASESA, informando a la ciudadanía con claridad sobre las actuaciones que llevamos a cabo en esta materia.
- Fomentar la **participación** de todos los actores interesados en la definición de las estrategias climáticas de EMASESA.

Para la implementación de este Plan, hemos desarrollado una herramienta propia que nos ha permitido identificar nuestros riesgos actuales y potenciales. Conocer esta información nos ha facilitado el establecimiento de **objetivos y compromisos claros** en materia de mitigación y adaptación al cambio climático.

Además, al tener un marcado carácter estratégico, lo hemos elaborado mediante un **proceso colectivo de análisis y reflexión**, que se ha alimentado de las opiniones, valoraciones y sugerencias de diferentes grupos especialistas en la materia, de agentes locales y de nuestro personal interno a través de un modelo de diálogo abierto y transparente llevado a cabo por nuestro órgano de participación, el Observatorio del Agua.

En octubre de 2020 abrimos a consulta ciudadana nuestro **Plan de Emergencia Climática** para identificar nuestros principales impactos y priorizar las actuaciones de mitigación y adaptación que aplicaremos. Además, organizamos la jornada digital “Unidos por el Agua por un cambio en verde” para abrir a consulta pública el Plan de cambio climático y el Plan de Emergencia ante situaciones de sequía.

Calculamos nuestra huella de carbono

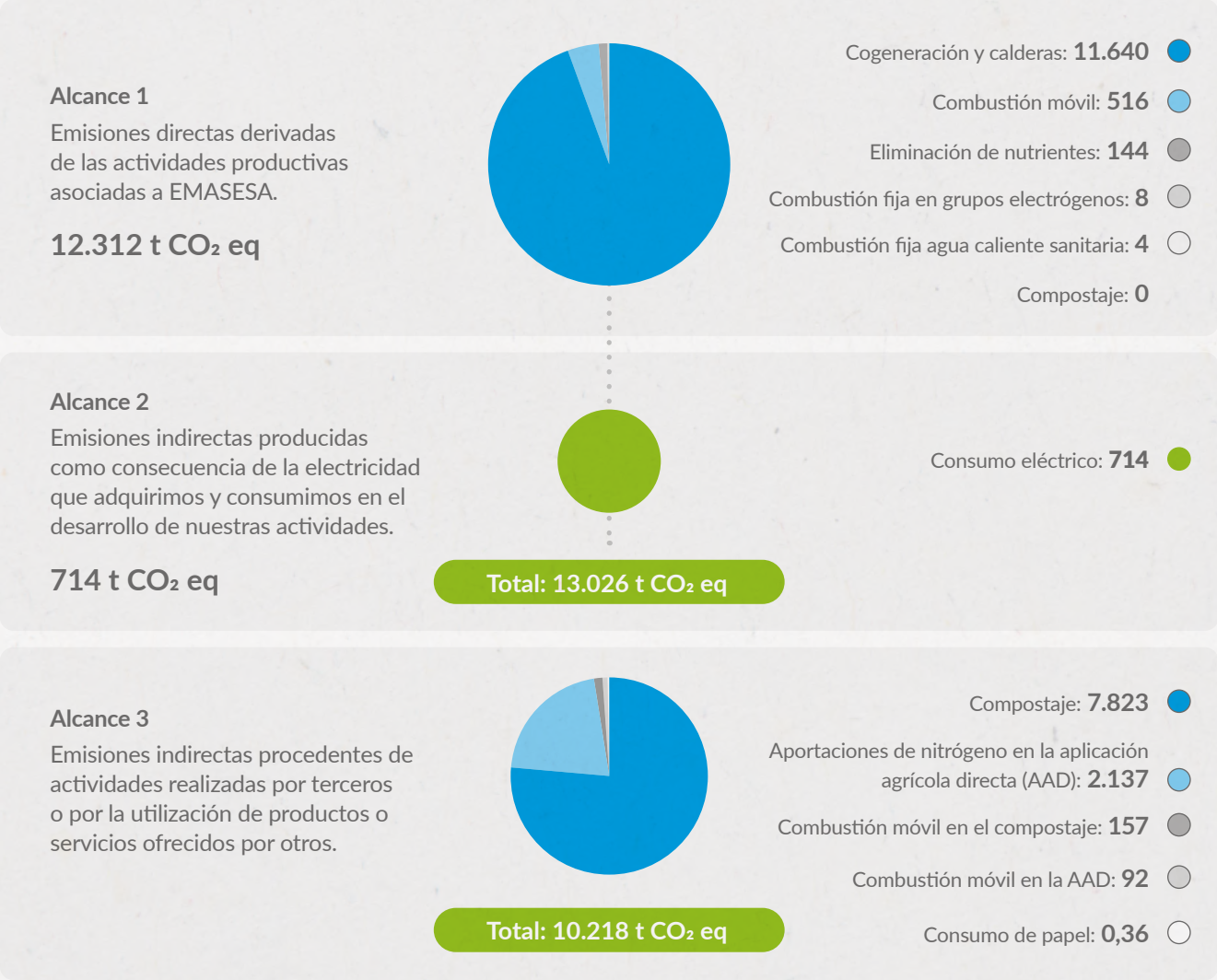
Conocer las emisiones de GEI asociadas a nuestra actividad resulta clave para fijarnos objetivos y **compromisos de reducción** de emisiones. Esto nos permite ser conscientes del impacto de nuestra actividad en relación con el calentamiento global, convirtiendo de esta forma el cálculo de la huella de carbono en una herramienta de sensibilización de gran valor.

Para medir nuestras emisiones, utilizamos diferentes **metodologías** de cálculo oficiales, entre las que se encuentran

las Directrices del IPCC 2006 (*Intergovernmental Panel on Climate Change*) y el Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero.

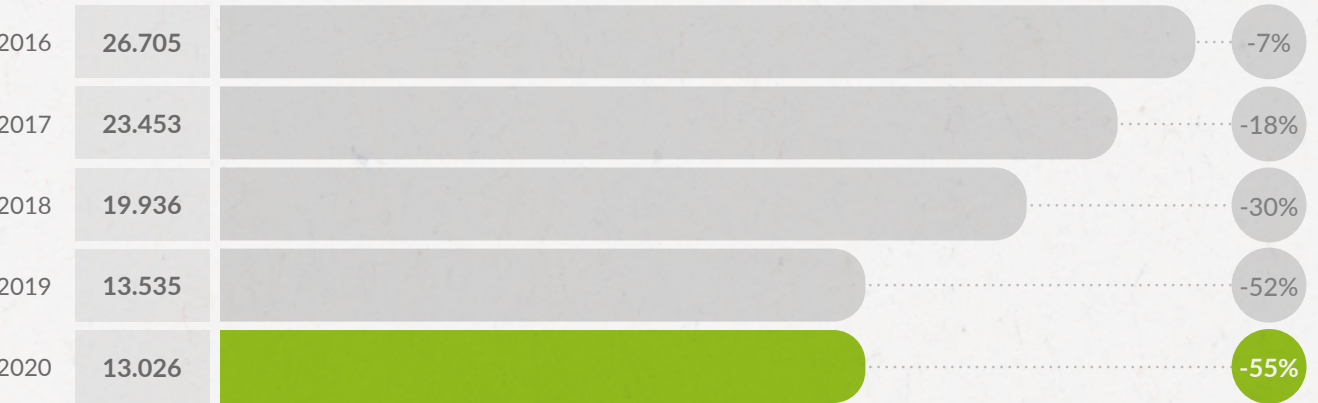
En dicho cálculo, **medimos los alcances 1, 2 y parte del alcance 3** y verificamos los resultados a través de la entidad acreditada AENOR desde 2015. También analizamos la evolución de nuestro inventario de emisiones de GEI según las directrices de la norma UNE-EN-ISO 14064 para conocer la efectividad de las medidas aplicadas.

Inventario de emisiones de GEI de 2020 (t CO₂ eq)



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

Emisiones totales (t CO₂ eq) | Emisiones de CO₂ eq reducidas con respecto al año base (%)



Evolución de emisiones GEI evitadas (t CO₂eq)

Emisiones según fuente	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Cogeneración	5.772	5.946	6.815	8.202	6.010	5.772
Fotovoltaica	-	-	-	-	-	23
M.H. Aracena	2.146	1.911	2.524	2.941	2.859	671
M.H. Minilla	2.260	2.272	2.918	3.357	3.418	1.516
M.H. Zufre	2.146	1.911	2.524	2.941	2.859	1.856
Total	12.323	12.041	14.782	17.440	15.146	8.838

Medidas de mitigación del cambio climático

Uno de nuestros principales objetivos es contribuir a la minimización de los efectos del cambio climático y alcanzar la neutralidad en carbono en 2025. Para ello, nos comprometemos a reducir de forma sustancial las emisiones de GEI a través de **acciones de mitigación**, dirigidas a la reducción y retirada de la atmósfera de los GEI generados como resultado de la gestión integral del ciclo del agua.

Hemos sido capaces de **reducir un 55% las emisiones de CO₂** desde el año base (2015) mediante la generación y adquisición de energía limpia. Además, queremos seguir mejorando nuestros resultados a través de la ampliación de la capacidad de generación hidroeléctrica y de biogás, y añadiendo producción de energía fotovoltaica.

Acción	Destacado
Aumento de nuestra capacidad de generación hidroeléctrica	Contamos con tres minicentrales ubicadas en los embalses de Aracena, Zufre y Minilla. Para incrementar la producción, hemos redactado dos proyectos: Minicentral hidroeléctrica Gergal y Aprovechamiento hidroeléctrico de La Trocha.
Incremento de energía generada con biogás en las EDAR	Queremos alcanzar la autosuficiencia en estas instalaciones a través de las siguientes actuaciones: - Instalación de una hidrólisis térmica en la EDAR Copero. - Incremento de la producción de gas en la EDAR Ranilla.
Generación de energía fotovoltaica	Estamos realizando un estudio para el desarrollo de una planta fotovoltaica en Carambolo , que se prevé alcance una producción de 6 GWh/año, equivalente al 5% de nuestro consumo total de energía y al 12% de la energía importada.
Adquisición de electricidad de origen renovable	Hemos conseguido reducir un 99% nuestras emisiones de alcance 2 mediante la adquisición de energía procedente de fuentes renovables.

Medidas de adaptación al cambio climático

En EMASESA somos conscientes de que debemos actuar cuanto antes frente a los efectos del cambio climático, que son ya una realidad y se agravarán en las próximas décadas. Por ello, dentro de nuestra estrategia de adaptación, aplicamos las siguientes medidas para actuar ante los principales **riesgos** asociados al calentamiento global, como las sequías, las olas de calor y las inundaciones:

1. Campañas de sensibilización

Trabajamos para promover la **concienciación** de nuestros usuarios, impulsar ciudades más sostenibles y aumentar la visibilización de los consumos individuales para ayudar a su reducción.

Acción	Destacado
Promovemos la individualización de contadores	Mejoramos la eficiencia en el consumo de agua y energía con un ahorro estimado de hasta un 5%.
Impulsamos el esfuerzo compartido	Llevamos a cabo campañas de concienciación ciudadana para dar a conocer la gestión del ciclo integral del agua o los beneficios de la individualización de contadores, entre otros.
Fomentamos las ciudades verdes: La “renaturalización”	Contamos con un manual de buenas prácticas para la gestión de proyectos y obras que recopila las iniciativas de conservación de los entornos urbanos y zonas verdes. Apostamos por el innovador proyecto de Ciudad Saludable , centrado en la creación de un impacto positivo en las personas.

Controlamos los consumos no autorizados	Desarrollamos campañas dirigidas al sector industrial y comercial y facilitamos ayudas al pago de agua para uso doméstico.
Elaboramos un Plan de Emergencia ante Situaciones de Sequía	Trabajamos para mantener la coherencia con las instrucciones del organismo de cuenca en el vigente Plan Hidrológico de la Demarcación Hidrográfica del Guadalquivir (PHG) y su respectivo Plan Especial de Actuación en Situaciones de Alerta y Eventual Sequía (PES) . De esta forma, pretendemos conseguir un consumo responsable de agua por parte de la ciudadanía.
2. Aprovechamiento de los recursos hídricos	
Combinando el agua de los embalses con el uso de aguas subterráneas y pluviales, conseguimos optimizar y racionalizar la captación de recursos hídricos, así como reducir las pérdidas de aguas en las redes.	
Apostamos por el uso de aguas subterráneas	Combinamos el uso de aguas superficiales y subterráneas y tenemos la intención de realizar un estudio del acuífero Niebla-Posadas para evaluar su capacidad de generación de recursos.
Implantamos Sistemas Urbanos de Drenaje Sostenible (SUDS)	Llevamos a cabo la implementación de SUDS en tres direcciones: planeamiento, ejecución y aspectos normativos.
Mejoramos el sistema de evacuación de pluviales	Procedemos a la limpieza anual de la totalidad de imbornales y realizamos estudios hidráulicos de nuestras principales cuencas para mejorar la evacuación de lluvias.

Medidas de adaptación al cambio climático

Instalamos depósitos de retención de aguas pluviales	Explotamos cinco depósitos de retención de aguas pluviales y contemplamos la instalación de dos más.
Mejoramos los aliviaderos	Iniciamos un programa piloto de instalación de dispositivos de atrapamiento de flotantes para eliminar la contaminación de las descargas de los sistemas de saneamiento (DSS).
Realizamos mejoras de las redes de abastecimiento y saneamiento	Continuamos mejorando nuestro nivel de pérdidas, que se sitúa en 2020 en un 12,42%, frente a un máximo admisible en el objetivo del Plan Hidrológico de la Cuenca del Guadalquivir del 25%. Como iniciativa destacada, sustituimos el material utilizado en las redes de saneamiento por otro con mayor estanqueidad.
3. Garantía de calidad y aprovechamiento del agua	
Realizamos mejoras para garantizar la calidad del agua	Estamos modernizando la instalación de la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) de Carambolo, perfeccionando las técnicas de coagulación y renovando las instalaciones de carbón activo. Además, desarrollamos un modelo que permite predecir las zonas con problemas de calidad para tomar decisiones de explotación.
Realizamos tratamientos avanzados en el sistema de depuración	Aplicamos un protocolo suscrito por los organismos competentes, sobre el que la Junta de Andalucía ha licitado la remodelación de la EDAR Coperó y el trasvase de los vertidos de la EDAR San Jerónimo.

Mejoramos el conocimiento y funcionamiento de los embalses	Proyecto C-HydroChange - <i>Carbon dynamics in lakes and reservoirs under a changing hydrology: implications for ecosystem metabolism, gas fluxes, and sedimentary sinks</i>: Estudiamos los efectos del cambio climático sobre la calidad del agua de los embalses y el papel que tienen estas masas de agua en la emisión de gases de efecto invernadero. Desarrollamos un Plan de control de la colonización de especies exóticas invasoras y su efecto sobre las infraestructuras hidráulicas. También trabajamos para mejorar el conocimiento de los usos de las cuencas que vierten a los embalses.
--	--

Nuestro Plan de Eficiencia Energética

Desarrollamos un Plan de Eficiencia Energética para reducir las emisiones de GEI basado en los siguientes objetivos:

- 1

Autosuficiencia energética, mediante la búsqueda del equilibrio entre el consumo y la generación de energía utilizando recursos propios.
- 2

Aprovechamiento de energía, a través de la producción de energía eléctrica en minicentrales hidroeléctricas y plantas de cogeneración.
- 3

Sistema de Gestión Energética, para optimizar el uso de la energía.

Trabajamos en la **reducción de consumos** que mejoren la eficiencia energética de nuestras instalaciones, así como en el **incremento de la generación de energía renovable**.

Entre las actuaciones llevadas a cabo en 2020 en materia de eficiencia energética, destacan las siguientes:

- 1

Implantación y certificación de un Sistema de Gestión de la Energía según la norma UNE EN-ISO 50001, que abarca las instalaciones de la ETAP Carambolo y Estación de Bombeo de Camas.
- 2

Desarrollo de un Plan de Ahorro y Eficiencia Energética para la mejora de la eficiencia de nuestras instalaciones.
- 3

Realización de auditorías energéticas incluyendo acreditación de proveedores de servicios y auditores energéticos y promoción de la eficiencia del suministro de energía.
- 4

Obtención de un índice de autosuficiencia energética del 71,15%.

Nuestro Plan de Movilidad Sostenible

Dentro de las acciones de mitigación del cambio climático, en EMASESA desarrollamos un **Plan de Movilidad de Actividad Sostenible** (PMAS) para reducir el impacto de nuestros desplazamientos. Para ello, involucramos no sólo a nuestra plantilla sino también a proveedores y usuarios para maximizar los beneficios de las acciones implementadas.

Entre las iniciativas desarrolladas, destaca el **Programa de Coche Compartido** y la adquisición de bicicletas y vehículos

En 2020 hemos puesto en marcha un proyecto piloto, centralizado en la EDAR Copero, consistente en la **generación de energía limpia** a partir de las naranjas amargas procedentes del viario público, en coordinación con el Ayuntamiento de Sevilla y con la participación de Parques y Jardines.

Este año hemos incorporado **20 vehículos eléctricos** más a nuestra flota, alcanzando una electrificación del 30% de la flota.

eléctricos. Además, hemos participado un año más en la Semana Europea de la Movilidad, centrada este año en la temática **“Por una movilidad sin emisiones”** con el objetivo de alcanzar en 2050 la neutralidad de las emisiones de carbono en Europa, y en 2025 en EMASESA.

4.2. Aplicación de principios de economía circular

En EMASESA implementamos un modelo de economía circular basado en la **minimización** del consumo de recursos y la reducción de residuos generados. Para ello, potenciamos actuaciones y tecnologías que permitan convertir los residuos en recursos útiles.

Las **principales iniciativas** que hemos puesto en marcha en este sentido son las siguientes:

- **Valorización del 100% de los lodos generados** en el proceso de potabilización y depuración de aguas residuales, que son aplicados en actividades agrícolas o utilizados para compostaje en la planta especializada.
- Instalación de **tres plantas de tratamiento de las arenas** procedentes del mantenimiento de la red

de saneamiento y del proceso de depuración de aguas residuales, lo que permite segregar dichos residuos, reducirlos hasta en un 70% y reutilizar gran parte de ellos (más de 1.000 toneladas) en actividades constructivas.

- Aprovechamiento de más de **130.000 toneladas de residuos de alta carga orgánica** para incrementar la producción de biogás. Esto nos permite generar más electricidad y calor para alcanzar la autosuficiencia energética de las EDAR.

Aprovechamiento de residuos y producción de biogás				
Indicador	2017	2018	2019	2020
Residuos utilizados para la codigestión (t)	85.733	123.279	128.583	131.236
Biogás generado (Nm³)	8.643.000	10.223.090	11.004.614	9.214.488

Hemos reutilizado más de **2.729,36 dam³ de aguas de proceso** en la ETAP Carambolo para reducir al mínimo el consumo de este preciado recurso.

Por otro lado, en EMASESA estamos buscando financiación para la construcción de un **Complejo Ambiental innovador** y autosuficiente energéticamente. Por ello, en diciembre de 2020, junto con el Ministerio de Ciencia e Innovación, firmamos un convenio para el proyecto “Gestión integral

de lodos y residuos orgánicos MITLOP”, por importe de 18 millones financiados en un 64% e iniciamos la elaboración del proyecto de construcción de la nueva instalación con previsión de realizar la licitación, adjudicación e inicio de las obras durante el año 2021.

4.3. Protección de la biodiversidad

Uno de nuestros principales compromisos ambientales es la adecuada **conservación** de los ecosistemas donde llevamos a cabo nuestra actividad, restaurando los que han sido degradados y optimizando el conjunto de procesos para que tengan el menor impacto posible.

Centramos principalmente nuestros esfuerzos en el desarrollo de iniciativas en los **ecosistemas acuáticos**, tanto los que se encuentran en las cuencas de abastecimiento como en el final del ciclo del agua, y en el **medio urbano**. La protección del entorno de los municipios a los que damos servicio y la mejora de la calidad ambiental de las ciudades no sólo favorece a las personas que habitan en ellas, sino también a la fauna y flora que desarrollan en el medio urbano gran parte de sus ciclos de vida.

Durante 2020, destacamos las siguientes actuaciones:

Proyectos de conservación de la biodiversidad:

- Finalización de los proyectos del **Corredor Ecológico en el río Guadaira y de Mejora Ambiental en el entorno de la presa de El Gergal**.

- Estudios que contribuyen a mejorar la integridad ecológica de los ecosistemas acuáticos incluidos en el ciclo urbano del agua**, a través de la evaluación del estado o potencial ecológico de los embalses, de sus tramos fluviales y de aquellos que actúan como medios receptores al final del ciclo integral.
- Implantación de un Sistema de Alerta Temprana basado en técnicas metagenómicas para la detección de organismos acuáticos invasores**. Esto nos permite establecer un plan de control y mantenimiento riguroso de las infraestructuras hidráulicas para poder garantizar el suministro de agua desde el origen, mantener la calidad del servicio a la ciudadanía y minimizar el impacto de estas especies sobre la biodiversidad de los ecosistemas fluviales.

Proyectos de mejora del entorno:

- Implantación del proceso de **Mejora y Protección del arbolado** en las obras desarrolladas en el medio urbano, que abarca desde la fase de redacción de proyectos a la ejecución de la obra, con el fin de garantizar la conservación del arbolado del viario, de las zonas verdes y de la fauna asociada.

- Licitación del Proyecto para la integración paisajística de nuestras instalaciones en el barranco de la Trocha con el fin de minimizar el impacto de la obra y de las infraestructuras asociadas a las conducciones que discurren por el barranco.



4.4. Educación ambiental para impulsar la sostenibilidad

La concienciación y educación ambiental a la ciudadanía es clave para impulsar **comportamientos más responsables** con el medio ambiente que nos permitan avanzar unidos en el camino hacia la sostenibilidad.

A través de la educación ambiental, pretendemos prevenir y **resolver conflictos** ambientales para conseguir un cambio de hábitos que repercuta directamente en la mejora del medio ambiente.

Durante 2020, para adaptarnos a la situación causada por la pandemia, pusimos en marcha la **digitalización** de nuestros programas de educación ambiental, ofreciendo atención tanto presencial como virtual al máximo número de participantes posible.

A lo largo de 2020, los programas ambientales que hemos desarrollado se concretan en varias líneas de actuación:

- Programa “El agua en las aulas”**, en el que impartimos charlas en centros educativos para dar a conocer el ciclo integral urbano del agua y concienciar sobre el uso responsable del agua.
- Programa “Ven a Conocernos”**, con itinerarios didácticos guiados por nuestras instalaciones para conocer la gestión del ciclo integral urbano del agua. Dentro del programa, también hemos realizado talleres dirigidos a colectivos desfavorecidos.
- Programas de Educación Ambiental en las aulas**, sobre problemáticas ambientales, con iniciativas como “Stop toallitas” y “Frenazo al cambio climático”.
- Programas de Educación Ambiental en el medio natural**, consistentes en senderos interpretativos en Rivera de Huelva y Guadaira y reforestaciones participativas.
- Eventos de Sostenibilidad Ambiental** y actividades en días conmemorativos a nivel mundial relacionados con el agua y el medio ambiente.

También digitalizamos documentos del proceso de educación ambiental para facilidad del usuario final, como los cuestionarios de satisfacción o las hojas de recepción de solicitudes.

Asimismo, hemos desarrollado otras iniciativas innovadoras en materia de educación ambiental, destacando las siguientes:

- **Publicación de una serie audiovisual de cuentos del agua**, en la que enseñamos a los más pequeños, entremezclando realidad y fantasía, algunas de nuestras instalaciones como el Jardín Botánico de El Arboreto o la Estación de Ecología Acuática Alberto I de Mónaco.
- **Reforestación del Aliviadero del Zacatín en Alcalá de Guadaíra**, con la participación del Ayuntamiento, colegios y ecologistas, en el que se plantaron más de 250 árboles.

- **Sesiones formativas en la Estación de Ecología Acuática** a dos centros escolares durante el Día Mundial de la Educación Ambiental.
- **Mejoras en la aplicación de gestión de inscripciones**, con la incorporación de las modalidades online.
- **Lanzamiento del Portal Educación Sostenible**, para reforzar la impartición online de los programas digitalizados.
- **Talleres prácticos para los centros educativos**, complementarios a las sesiones online que permiten que el alumnado participe de manera activa en los mismos.
- **Instalación del Autobús del Agua en la EEA como recurso didáctico**, actualmente en proyecto.
- **Realización de eventos ambientales digitales**, como el Día Mundial del agua, del medio ambiente y Primera Feria de la Ciencia Virtual.



Programas de educación ambiental realizados hasta marzo de 2020 y grado de satisfacción			
Programa	Centro	Nº de alumnos	Grado de satisfacción sobre 6
Ven a conocernos	Embalse El Gergal	572	5,95
	ETAP El Carambolo	1.597	5,72
	Jardín Botánico El Arboreto	1.703	5,51
	EDAR Tablada	30	5,97
	Mini LAP	597	5,69
	Estación Ecología Acuática	1.499	5,73
	ETAP - EDAR	270	5,95
	COPERO - Sostenible	452	5,91
Programa técnico	En todas las instalaciones de EMASESA	425	5,80
El agua en las aulas	En todos los centros escolares de poblaciones abastecidas por EMASESA	1.009	5,65
Programas en el medio natural	Reforestación y sendero interpretativo	1.665	5,65

Debido al impacto de la COVID-19, se redujeron en el curso 2019/20 los eventos y talleres ambientales que pudimos desarrollar, alcanzando una participación de **1.277 personas**, entre eventos presenciales y eventos online.



Cuidamos de nuestras personas

Nuestro equipo humano es el **motor** de EMASESA y el que hace posible la prestación de un óptimo servicio a la ciudadanía. Por ello, su desarrollo profesional, bienestar y seguridad laboral son para nosotros una prioridad y un objetivo fundamental en la gestión de personas.

5.1. Equipo de EMASESA

En EMASESA contamos con 826 profesionales en nuestro equipo, a los que ofrecemos un empleo de calidad y un progresivo **desarrollo profesional** que les permita disponer de las herramientas adecuadas para adaptarse en todo momento a las nuevas tendencias del mercado.

Disponemos de un Convenio Colectivo que aplica al 100% de la plantilla y se encuentra actualmente en proceso de negociación. Hasta la aprobación de su actualización, continúan vigentes sus políticas para garantizar el cumplimiento de los principios de **igualdad, mérito y capacidad** en la gestión de los recursos humanos.

Con el fin de garantizar un trato equitativo y justo para todos los miembros de nuestro equipo, disponemos de

políticas retributivas alineadas con nuestro Convenio Colectivo, donde se establece la remuneración de la plantilla para garantizar la igualdad en materia de retribución a todos los grupos.

Por otro lado, contamos con una **política de selección, promoción y rotación** a través de la que planificamos dichos procesos en función de las necesidades de recursos humanos.

Asimismo, tratamos de facilitar la **rotación interna** para impulsar el potencial de nuestro equipo. Durante 2020, hemos publicado la Convocatoria Anual de Promoción Interna que ha dado lugar a 13 concursos-oposición con un total de **26 plazas** y se han realizado movimientos organizativos en los que han estado involucradas 72 personas.



Nuestro equipo humano está compuesto por profesionales de diversas disciplinas con amplia **experiencia y preparación**.

Garantizamos la igualdad de oportunidades

En EMASESA, trabajamos para asegurar la igualdad de oportunidades y eliminar cualquier tipo de discriminación entre nuestros trabajadores. Por ello, durante 2020 hemos negociado junto con la Comisión de Igualdad el **II Plan de Igualdad de Oportunidades**, estando prevista su aprobación en 2021.

Además, este año hemos realizado diferentes **campañas y acciones de sensibilización** para promover la igualdad en el marco de días tan señalados como los siguientes:

- **Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia:** Realizamos visitas de escolares a los centros de Carambolo, El Arboreto y Copero con el fin de dar visibilidad a la actividad profesional de las mujeres en este ámbito.
- **Día Internacional de la Mujer:** Publicamos anuncios en tabloneros digitales con el lema "Soy de la Generación Igualdad" y, además, pintamos pasos de peatones por la igualdad en distintos centros de trabajo, con mensajes de concienciación al respecto.
- **Día Internacional de la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer:** Llevamos a cabo la campaña de sensibilización "Nuestra voz es la Vacuna" a través de la que animamos a todas las personas a romper el silencio y la pasividad ante una situación de violencia contra la mujer.

Asimismo, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de nuestros profesionales, tanto en periodo activo como de jubilación, 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 y ayudas de estudios, educación y formación.

En 2020, hemos concedido **1.055 prestaciones sociales internas** a nuestro personal.

Promovemos medidas de conciliación:

211
personas con
flexibilidad horaria.

284
permisos para el
cuidado de familiares.

6
personas con
reducción de jornada.

4
excedencias por
cuidado de familiares.

7
personas con
permiso sin sueldo.

5.2. Salud y Seguridad laboral

En nuestra organización, cobra gran relevancia el concepto de **EMASESA Saludable**, en línea con el compromiso asumido de cuidar la salud de nuestros profesionales proporcionando un ambiente seguro y saludable.

Por ello, **nuestra actuación va más allá** de las obligaciones legales. Impulsamos voluntariamente la mejora continua de las condiciones de trabajo y la gestión de la seguridad,

la salud y el bienestar, involucrando no sólo a los trabajadores sino también a empresas colaboradoras, proveedores, usuarios y otros grupos de interés.

Nuestro objetivo es evitar y **prevenir los accidentes** y los daños a la salud, velando por la seguridad y salud integral en los siguientes ámbitos:



Seguridad y salud de nuestro equipo:

Dedicamos una atención especial al cuidado individual y personalizado y promovemos una cultura saludable por medio de la formación y sensibilización.



Psicosocial y salud emocional:

Ofrecemos apoyo psicológico para la gestión del estrés laboral y proyectos de primeros auxilios psicológicos.



Salud y comunidad:

Velamos por que nuestros proveedores también cumplan la normativa en materia de salud, además de trasladarles recomendaciones de hábitos saludables y bienestar.

Disponemos de un **Servicio de prevención de riesgos laborales propio** encargado de definir las medidas de control en las diferentes actividades y asesorar para una integración eficaz de la prevención en el proceso productivo.



Celebramos el
Día Mundial de la
Seguridad y Salud
en el Trabajo

En línea con estos compromisos, celebramos el **Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo**, para lo que organizamos una campaña de concienciación y comunicación en materia de prevención y salud y recomendamos acciones saludables y preventivas en nuestra actividad diaria.

A pesar de la situación sobrevenida por la pandemia, el número de controles de seguridad en las obras llevadas a cabo en 2020 se ha mantenido proporcional al número de

actuaciones abiertas y que han requerido inspección, habiéndose realizado un total de **4.641 inspecciones a obras**.

Igualmente, para extremar las normas de seguridad ante la COVID-19, en EMASESA dividimos a nuestros técnicos del **Centro de Control** en dos grupos para que operaran desde distintas ubicaciones geográficas y proteger así su salud y la continuidad de los servicios, cumpliendo con las recomendaciones sanitarias.

Evolución de los índices de gravedad e incidencia						
Indicador	Fórmula	2016	2017	2018	2019	2020
Índice de Gravedad (nº jornadas perdidas/ 1.000h trabajadas)	Nº de jornadas perdidas por cada mil horas de exposición al riesgo	1,20	0,80	0,60	0,70	0,70
Índice de Incidencia (accidentes/nº trabajadores por cada 1.000 habitantes)	Nº de accidentes / Nº de trabajadores por cada mil personas expuestas	53,5	37,7	50,2	29,3	36,3
Accidentes con baja	Nº de accidentes ocurridos en EMASESA que han supuesto una baja	45	32	43	25	30

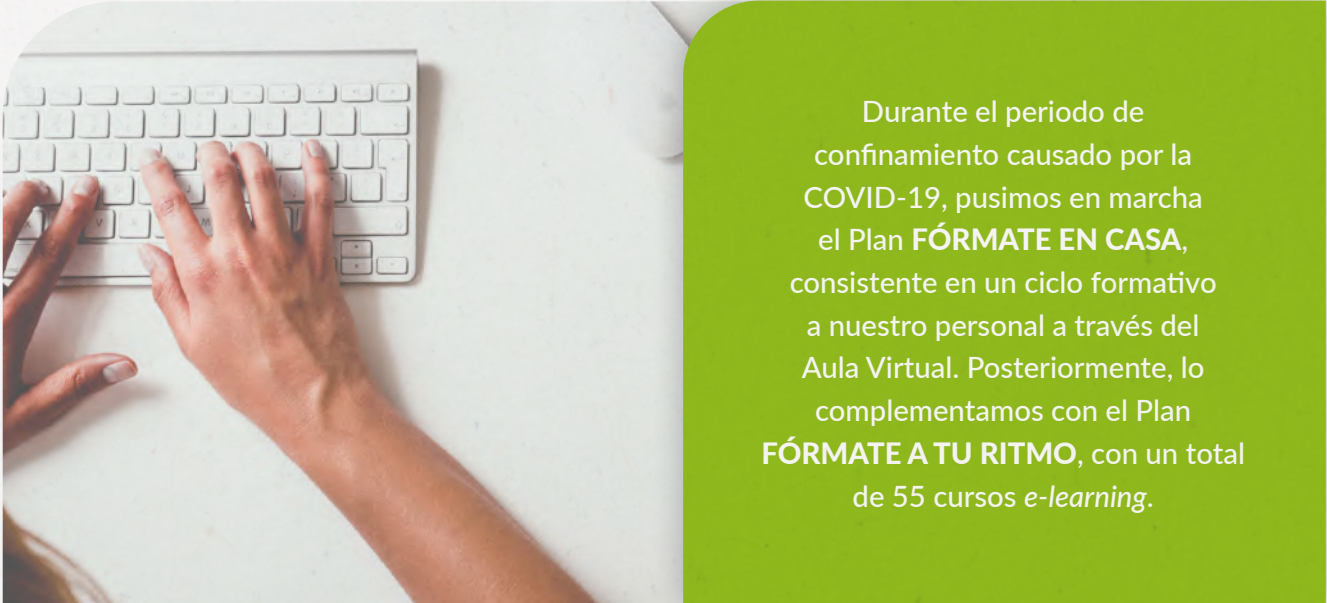
Finalmente, cabe destacar que formamos parte de la **Red Andaluza de Centros de Trabajo Promotores de la Salud**, organismo a través del que promovemos el concepto de

empresa saludable y llevamos a cabo actividades para el cuidado de la salud del equipo tanto durante su jornada laboral como en su vida personal.

5.3. Capacitación y formación

Damos gran importancia al desarrollo profesional de nuestro equipo a través de la formación en el puesto de trabajo. Lo realizamos mediante **planes de formación plurianuales** en base a las necesidades de capacitación y desarrollo profesional del equipo.

Además, programamos **acciones formativas** fuera de dichos planes para actualizar o adquirir conocimientos en áreas de interés o que resultan necesarias para una determinada actividad.



Durante el periodo de confinamiento causado por la COVID-19, pusimos en marcha el Plan **FÓRMATE EN CASA**, consistente en un ciclo formativo a nuestro personal a través del Aula Virtual. Posteriormente, lo complementamos con el Plan **FÓRMATE A TU RITMO**, con un total de 55 cursos *e-learning*.

En 2020, hemos realizado un programa de **19 sesiones formativas** en formato webinar, en las que han participado formadores externos e internos, contando con la participación de 832 asistentes.

Las **principales actividades formativas de 2020** se han centrado en las siguientes temáticas:

- Campaña sobre Protocolo de Prevención y Actuación frente al Acoso Sexual y por Razón de Sexo.
- Protección y Mejora de Arbolado en Obras.
- Declaración EMAS: ETAP El Carambolo.
- Derechos Humanos al Agua y Saneamiento.
- The Agile Program.
- Círculos de Calidad para Gestores de Usuarios.
- Campaña sobre Recomendaciones de Prevención frente a la COVID-19.
- Campaña sobre Recomendaciones de Prevención frente al Calor.
- Comunicación Interna.

33.559
horas de formación, un **90%**
más que el año anterior.



5.4. Comunicación interna bidireccional

Fomentamos una cultura de comunicación abierta, transparente e inclusiva con el equipo, que nos permita conocer su opinión en la gestión de la empresa. Para ello, ponemos a su disposición **canales para la recepción de sugerencias**, que nos ayudan a identificar áreas de mejora.

Nuestros profesionales son un **grupo de interés clave para nosotros**, pues son quienes hacen posible la prestación de un servicio fundamental para la ciudadanía y su participación resulta fundamental para lograr una gestión pública sostenible.

Disponemos de diversos **canales de comunicación interna** para mantener debidamente informado al personal sobre cualquier asunto relevante:



Portal del Empleado

en el que pueden llevar a cabo diversas gestiones en materia de recursos humanos, además de ponerse en contacto con la organización para comunicar cualquier incidencia o sugerencia.



Boletín semanal digital

para mantener informado a todo el equipo sobre las novedades y noticias relevantes y reforzar nuestra transparencia internamente.



Paneles digitales

instalados en los centros de trabajo con acceso al Portal del Empleado, que resulta especialmente útil para aquellas personas que, por su puesto, no disponen de ordenador.





Maximizamos el impacto involucrando a nuestros grupos de interés

En EMASESA, entablamos sólidas y duraderas relaciones con nuestra comunidad que generan **beneficios mutuos** a ambas partes. Por un lado, contribuimos al desarrollo y prosperidad de la sociedad y, por otro, promovemos que la ciudadanía se involucre con nuestro compromiso con la sostenibilidad. De esta forma, conseguimos crear un mayor impacto positivo en la sociedad y en el planeta.

Por todo ello, a través de nuestras **actividades formativas**, que abarcan desde el ámbito escolar al universitario y formación profesional, vertebramos una apuesta social que complementamos con diversas campañas de concienciación, desarrollo local y cooperación.

6.1. La educación como eje de nuestra acción social

En EMASESA somos conscientes de que la educación ambiental es esencial para promover la **concienciación** de la ciudadanía y minimizar el impacto negativo que generamos en el medio ambiente. Por ello, con el objetivo de difundir nuestro conocimiento en la gestión del ciclo integral del agua y su relevancia en la conservación ambiental, hemos desarrollado acciones de **formación y sensibilización** a

diferentes grupos, desde centros escolares hasta formación para directivos de diferentes entidades.

En 2020, como respuesta a la pandemia, impulsamos la **adaptación al entorno digital** de los programas de educación ambiental, ampliando notablemente nuestro alcance a través de esta iniciativa pionera.

Ámbito	Objetivo	Medio
Formación universitaria	Formación de personal técnico y directivo en I+D.	Cátedra del Agua.
Formación continua	Formación y especialización de profesionales del sector.	- Centro de Formación del Agua. - Aula Virtual.
Formación Profesional Dual	Formación de nuevos profesionales en el ámbito del agua.	Grado Medio de FP Dual.
Educación Ambiental	Educando en el ámbito escolar como herramienta de sensibilización en el uso eficiente del agua.	- Jardín Botánico “El Arboreto”. - Centros de Educación Ambiental.

En EMASESA promovemos actividades formativas y divulgativas.

Acciones de formación e integración laboral

1

Formación universitaria. La Cátedra del Agua

Constituimos este organismo junto con la **Universidad de Sevilla**, con el objetivo de promover la realización de actividades formativas, de investigación y divulgación vinculadas a la realidad, problemática y perspectivas del agua.

Como parte de esta iniciativa, hemos desarrollado la tercera edición del **Máster en Tecnologías y Gestión del Ciclo Integral del Agua**. Se trata de un programa formativo para perfiles técnicos y directivos, cuyo principal objetivo es proporcionar una visión integral de la gestión del ciclo del agua y adquirir competencias para la toma de decisiones estratégicas.

También organizamos **talleres formativos** junto al profesorado de la Universidad para alumnado de diferentes titulaciones, en los que se presentan experiencias prácticas en materias específicas relacionadas con el sector del agua. Además, disponemos de



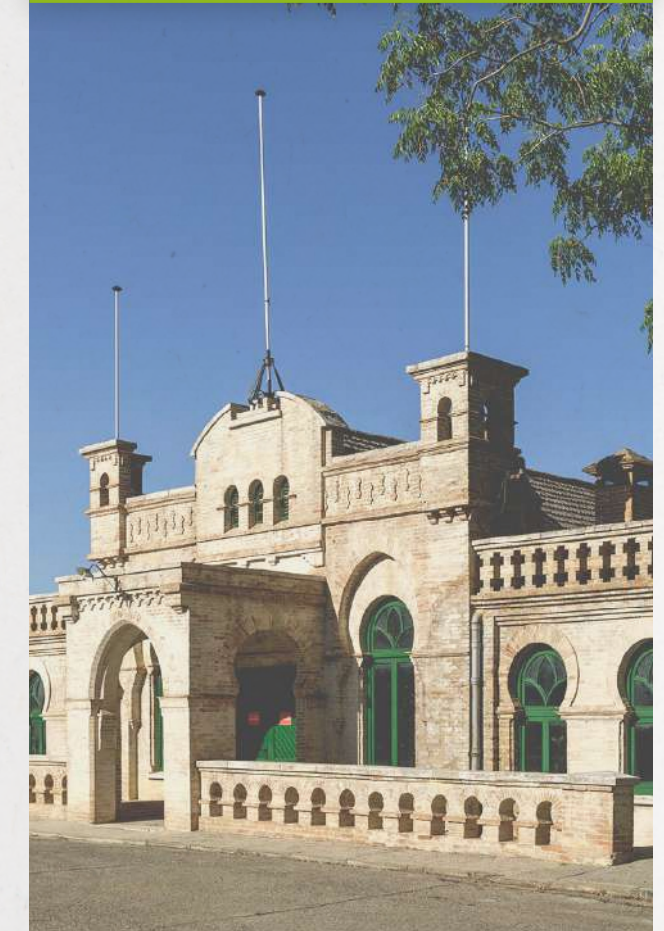
un programa de apoyo a Trabajos de Fin de Grado y de Fin de Máster relacionados con el agua, premiando a los mejores proyectos presentados.

Dada la situación causada por la COVID-19, suspendimos las actividades presenciales y exposiciones previstas, sustituyéndolas en su lugar por eventos online. En concreto, organizamos los siguientes webinarios:

- “Seguimiento del SARS-CoV-2 en aguas residuales”. En nuestra lucha contra el coronavirus, a través de la que nos hemos convertido en un referente mundial en el sector del agua, hemos organizado este webinar que ha contado con la participación de investigadores y profesionales tanto de España como de EE.UU. (Arizona). En dicho webinar, hemos expuesto los resultados prácticos en la lucha contra el SARS-CoV-2 utilizando las aguas residuales urbanas, para contrastar y potenciar los trabajos en esta línea de la comunidad científica.
- “Impacto de la COVID-19 en el rediseño de las relaciones de servicios esenciales con la ciudadanía”. Celebramos este encuentro digital seguido por más de 200 asistentes procedentes de nueve países de América y Europa. En el webinar, tratamos desde diferentes perspectivas el impacto causado por la COVID-19 en las relaciones de la ciudadanía con las entidades que prestan servicios esenciales, así como la adaptación y el rediseño de estos procesos.

625

participaciones desde 17 países diferentes en el encuentro online de seguimiento del SARS-CoV-2.



Somos un referente
a nivel nacional
en materia de formación.

- “El proyecto del Real Decreto para la aplicación sostenible en suelos agrarios”. Desarrollamos este webinar en torno al papel que la agricultura ha tenido a lo largo de la historia, adquiriendo una importancia de primer nivel y generando como consecuencia una considerable demanda de este sector en abonos y enmiendas orgánicas. El evento ha contado con la asistencia de 280 participantes.

Entre los ponentes han destacado representantes del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico y del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, las administraciones responsables del proyecto del RD y un miembro de EurEau 2 de Aguas de Portugal.

2

Formación continua

El Centro de Formación del Agua de EMASESA es un referente a nivel nacional en materia de formación y aplicación de nuevas tecnologías en el sector del agua, enfocado tanto a nuestros profesionales como a técnicos de otras organizaciones.

Este año hemos mantenido los diversos cursos de formación continua que desarrollamos dirigidos

tanto a personas ocupadas como desempleadas. Destacamos los **dos módulos formativos del Certificado de Profesionalidad** en las áreas de fontanería y climatización, dentro del Proceso Acredita. Este Proceso, llevado a cabo en colaboración con la Junta de Andalucía, ha ofrecido a 200 trabajadores del sector del agua la oportunidad de respaldar sus competencias profesionales con un título oficial reconocido a nivel europeo en 2020.

Formación Profesional Dual

3

En EMASESA, complementamos nuestra estrategia formativa con la adhesión a la **Alianza para la Formación Profesional Dual**. En base a este acuerdo, damos continuidad y ampliamos la oferta de estudios de formación profesional relacionados con las redes de saneamiento y abastecimiento, y del ciclo integral del agua, que se llevan a cabo en colaboración con centros de educación secundaria.

Entre ellos, colaboramos con el I.E.S. Heliópolis de Sevilla en el curso de Grado Medio “**Técnico en redes y estaciones de tratamiento de agua**”. Se trata de un programa formativo de dos años, enfocado a la promoción de una capacitación específica para las personas que trabajan en el sector del agua,

Lanzamos el **Aula Virtual EMASESA** para adaptarnos a la situación generada por la pandemia y las nuevas tendencias en formación, con el fin de expandir nuestra oferta presencial en el entorno digital y ampliar así el alcance con el diseño de más de 15 cursos virtuales y semi-presenciales



Promovemos una
actitud positiva hacia
el medio natural entre los
más jóvenes.

aportando nuestros conocimientos en el ámbito. En el desarrollo de este programa tenemos un papel fundamental como corresponsable del proceso de aprendizaje y del seguimiento de la evolución de los aprendices.

4

Educación Ambiental

Ofrecemos un **amplio abanico de actividades** enfocadas a comunicar y formar a los más jóvenes en relación con la comprensión y solución de las principales problemáticas ambientales, inculcando una actitud positiva hacia el medio natural a través de conocimientos teóricos y prácticos con un enfoque lúdico.



6.2. Otras iniciativas sociales

En línea con nuestro compromiso de crear una sociedad más justa e igualitaria, participamos activamente en proyectos que contribuyan al desarrollo de nuestra comunidad local.

Igualmente, promovemos la creación literaria, cultural y científica a través de:

- **XI edición del Certamen Literario del Agua**, en el que premiamos relatos cortos cuya temática ayuda a sensibilizar sobre la necesidad de un uso sostenible del agua.
- **VII Certamen Escolar de Cuentos Ilustrados sobre el Agua**, a través del que buscamos ayudar a los alumnos a reflexionar sobre el derecho al agua de todos los pueblos, siendo este año el hilo conductor la vuelta al mundo de Magallanes.
- **XVIII Feria de la Ciencia 2020**, en la que hemos participado este año de forma virtual debido a las circunstancias derivadas de la pandemia, compartiendo las numerosas actividades que desarrollamos apoyadas en la ciencia, con el objetivo de divulgar y comunicar conocimientos científicos, técnicos y de medio ambiente.
- **Fomento titulaciones STEM+a** (acrónimo en inglés de Science, Technology, Engineering y Mathematics – y también arts), impulsando la propuesta de soluciones innovadoras por parte de las empresas para una sociedad más sostenible a través de la ciencia y con un énfasis especial en la igualdad de género.

Colaboramos con Cruz Roja en la campaña **“Sus derechos en juego”**, en la que nuestros trabajadores donaron libros y juguetes a familias en riesgo de exclusión social.

La Confederación de Empresarios de Sevilla (CES) junto con Prodetur nos ha otorgado el **Premio de Responsabilidad Social Empresarial** de la Provincia, con la colaboración de Endesa.

6.3. Comunicación con la sociedad

En EMASESA nos esforzamos en afianzar relaciones de **confianza** con la ciudadanía, reforzando la comunicación con la sociedad a través de diversos canales y medios que nos permiten garantizar la transparencia y visibilizar nuestra actuación y gestión pública.

Uno de nuestros principales canales de comunicación externa son las **redes sociales**, que nos permiten acceder a toda la población de forma rápida y cercana.

Hemos puesto en marcha la **Caravana Itinerante**, una iniciativa para compartir con la ciudadanía que no dispone de acceso a internet las campañas que desarrollamos.

Comunicación a través de redes sociales



Página web corporativa
www.emasesa.com



Facebook
@emasesaaguasdesevilla



LinkedIn
emasesa



Twitter
@emasesa



Instagram
emasesatuagua



YouTube
EMASESAmetropolitana

Por otro lado, también cabe destacar nuestra colaboración con numerosas **asociaciones** empresariales, sociales, ambientales o culturales tanto a nivel nacional como internacional. Dichas **asociaciones** nos permiten mantener

vínculos con diversos colectivos que comparten nuestras mismos compromisos y objetivos en determinadas materias. En concreto, mantenemos una estrecha relación con las siguientes asociaciones:

- International Water Asociation (IWA).
- Asociación Española de Abastecimiento y Saneamiento de Aguas (AEAS).
- Asociación de Abastecimientos de agua y Saneamientos de Andalucía (ASA).
- Asociación de Empresas Locales de Interés General (ELIGE).
- Confederación de empresarios de Sevilla (CES).
- Asociación Española de Auditoría y Administración de empresas (AECA).
- Asociación Española de Financieros de empresa (ASSET).
- CIRCULO EMPRESARIO CARTUJA.
- Fundación CAJASOL.
- Asociación para el Progreso y la Dirección (APD).

- Asociación para el Desarrollo de la Ingeniería de mantenimiento (INGEMAN).
- Asociación de Empresarios del Sur de España (CESUR).
- Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana (AGA).
- Asociación de Empresas y Profesionales de la Responsabilidad Social Empresarial (FORÉTICA).
- Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).
- Aqua Pública Europea.
- Asociación Española de Operadores Públicos de Abastecimiento y Saneamiento (AEOPAS).
- Sociedad Española de Microbiología (SEM).

- Instituto de Auditores Internos.
- Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- EUREAU, European Federation of National Associations of Water and Wastewater Services.
- SEPREM, Sociedad Española de Presas y Embalses.
- AEDIPE, Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas.
- AERCE, Asociación Española de profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos.
- CEEP, Centro Europeo de Empresas Públicas y Servicios Públicos (A través de ELIGE).
- Club Empresarial, Financiero y de Negocios de Andalucía -(CEFNA).
- UNESCO.

La comunicación de nuestro sistema de detección temprana del coronavirus ha incrementado significativamente los minutos de información de EMASESA dedicados en radio y TV, situándose en **300 minutos** en 2020, frente a los 70 del año anterior.



Nuestro impacto comunicando



500 noticias publicadas en medios impresos.



130 noticias publicadas.



2.778 referencias de información en espacios digitales.



+ de **713.329** visitas a las distintas secciones.



70 notas de prensa.



4.500 publicaciones en redes sociales y medios digitales.



+ de **18.000.000** interacciones de usuarios.



51 campañas realizadas.



Comunidad Digital con más de **15.000** usuarios.



415 acciones desarrolladas.



Gestión de más de **750** páginas en nuestra web corporativa.



32.457 octavillas informativas a vecinos de obras, cortes, reuniones, etc.

6.4. Cadena de suministro responsable

Nuestros compromisos y objetivos en materia de sostenibilidad, incluyendo la buena gobernanza, ética y transparencia en la gestión empresarial, los trasladamos a nuestra **cadena de valor**, de forma que estemos totalmente alineados con los proveedores en la definición de sus valores y forma de actuación.

Para asegurar dicho cometido, nuestro sistema de contratación pública incluye **cláusulas sociales y ambientales** en los pliegos administrativos, en las que establecemos los estándares mínimos y prácticas responsables que exigimos a nuestra cadena de suministro en estas materias.

Este tipo de cláusulas también las incluimos como **condiciones especiales de ejecución**, principalmente

en relación con el cumplimiento por los contratistas de sus obligaciones laborales, con la seguridad social y de prevención de riesgos laborales, y con el cumplimiento de los compromisos ofertados de carácter ambiental y social.

Por otro lado, en el caso de contratos principalmente de obras, incluimos criterios ambientales y sociales en la **adjudicación**, como el fomento de la estabilidad laboral, la contratación de personal de larga duración o la reducción de ruidos y gases contaminantes.

Para asegurar que los contratistas cumplen con dichas obligaciones, establecemos mecanismos de vigilancia como la realización de **auditorías** internas y externas.



En el ámbito de obras, a lo largo de 2020 hemos llevado a cabo un total de **158 inspecciones ambientales**, para asegurar que las empresas que trabajan en nuestro nombre mejoran su desempeño ambiental.

6.5. Fomento de la cooperación empresarial

En el marco de nuestro **Plan Estratégico**, la cooperación tiene un papel destacado. Entendemos la cooperación en diferentes planos de actuación o intervención, que van desde la Cooperación Energética, hasta la Cooperación para la Reducción de la Desigualdad, pasando por la Cooperación para la Sostenibilidad y la Cooperación para la Digitalización.

En estos ámbitos se encuentran enmarcados los proyectos que se gestionan desde el área de Cooperación y Fondos Europeos.

2

Cooperación para la Digitalización

Incrementar los flujos de datos abiertos es un factor fundamental para acelerar los procesos de digitalización de la sociedad y de las empresas. Ésta ha sido la razón por la que hemos apostado por el **Proyecto Incubadora Europea de Datos (EDI)**, cofinanciado por la Unión Europea a través del programa de investigación e innovación Horizonte 2020.

1

Cooperación Energética

Con el objetivo de mejorar la eficiencia energética de las infraestructuras ambientales de EMASESA, en este ámbito destacamos la movilidad sostenible. Este proyecto, que hemos desarrollado en colaboración con la Agencia Andaluza de la Energía, ha culminado con la adquisición de **20 vehículos eléctricos** y la instalación de **75 puntos de recarga**, contando con subvenciones procedentes del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).

3

Cooperación para la Sostenibilidad

Lograr una sociedad sostenible es el gran reto de nuestro tiempo. Es el único camino para continuar evolucionando, mejorar y generar un impacto positivo en la ciudad y en la sociedad en general. En este ámbito, se incluyen proyectos como:

- **Mejora de la EDAR Copero.** Tenemos un convenio con la Junta de Andalucía para la financiación conjunta de

actuaciones por un valor de gpi millones de euros relativas a la mejora de la EDAR Copero y la optimización de las redes de saneamiento de las cuencas Norte y Oeste, así como de grandes colectores.

- **Proyecto de Compra Pública de Innovación (CPI) MIT-LOP - Gestión integral de lodos y residuos orgánicos.** Financiado en un 64% por el Ministerio de Ciencia e Innovación, cuenta con un presupuesto de 18 millones de euros. Consiste en la creación de un complejo ambiental en la estación depuradora de Copero, que contará con una instalación de compostaje y secado solar y un sistema de depuración de toda la instalación mediante tratamiento químico y biofiltración. Además, dispondrá de un centro de interpretación ambiental, áreas de experimentación e investigación, una zona de integración ambiental y una planta solar para autoconsumo.
- **Construcción de Infraestructuras Ambientales.** Contamos con la financiación de la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir para este proyecto consistente en la adecuación del tratamiento de las EDAR de Sevilla para el vertido en zona sensible, con seis actuaciones sobre el emisario Puerto y la adecuación de la Estación de Bombeo de Agua Potable (EBAP) Tamarguillo. Este proyecto tiene un presupuesto de 93,5 millones de euros, y ha conseguido un 80% de financiación.
- **Proyecto LIFE Watercool.** Cofinanciado por la iniciativa LIFE de la UE, tiene como objetivo desarrollar y probar soluciones innovadoras para hacer frente a las altas temperaturas, tanto en exteriores como en interiores, y con escorrentía temporal de agua y

situaciones de sequía en un entorno urbano sujeto al cambio climático. La red de agua urbana actuará como la estructura básica para el desarrollo de soluciones verdes urbanas y medidas de enfriamiento para adaptarse a los efectos del cambio climático, maximizando la sostenibilidad de la ciudad y el bienestar de la ciudadanía. Este proyecto tiene un coste de 3,8 millones de euros y ha recibido una financiación del 55%.

- **Proyecto Cartuja QANAT.** Se trata de una iniciativa de transformación urbana innovador a través de la cual se fomentará el **uso de la calle como dinamizador social**, mejorándola e involucrando en esa transformación a todo el ecosistema de la ciudad (agentes públicos, privados y ciudadanía). Este nuevo modelo de gobernanza urbanística servirá de facilitador para la introducción de dichos modelos en su expansión por la ciudad para cambiar el aspecto y funcionalidad del concepto de calle y su evolución futura en los próximos quince años. En él, se desarrollarán un conjunto de actuaciones y elementos que, integrados, actúan como dinamizadores sociales.

Todo ello permitirá **mejorar la accesibilidad universal** y conseguir que las intervenciones superficiales sobre la urbanización existente logren reconfigurar el urbanismo ejecutado. Se trata, por tanto, de una experiencia innovadora de diseño urbano que mejorará el confort ambiental y promoverá el intercambio social y modelos sostenibles de crecimiento urbanístico.

Este proyecto tiene un presupuesto de 4,9 millones de euros y ha recibido una financiación de 3,9 millones de euros, concretamente el 80%.

4

Cooperación para la Reducción de la Desigualdad

En EMASESA, desde hace 10 años trabajamos en proyectos de cooperación con **organismos internacionales**.

Nuestro acuerdo con la Agencia Española de Cooperación Internacional viene a fortalecer el trabajo que realizamos en favor de la consecución de los ODS, especialmente el dedicado a la cooperación al desarrollo que se enmarca en el ODS 6.

Hemos firmado un Protocolo de Colaboración con la **Agencia Española de Cooperación Internacional** con una duración de 4 años, para trabajar conjuntamente en proyectos destinados a la consecución de los derechos humanos al agua y al saneamiento a escala global.

A nivel **internacional**, destacamos también las siguientes actuaciones llevadas a cabo durante el 2020:

Proyecto financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo y AECID, para la puesta en marcha de una **nueva planta de tratamiento de aguas residuales de la empresa EMAPAV en Viacha (Bolivia)**.

Hermanamiento con la empresa hondureña **Aguas de la Sierra de Montecillos (Honduras)**, para mejorar y aumentar servicios de agua potable y saneamiento de calidad para su población abastecida

Preparación de un itinerario formativo para el sector del **abastecimiento y saneamiento de aguas en Paraguay**.

Seguimiento del proyecto para garantizar el acceso y la mejora de los servicios de **agua potable y saneamiento del municipio de Portoviejo (Ecuador)**.

Colaboración con el **Ayuntamiento de Ramallah (Palestina)** para la implementación de su Plan de Saneamiento.

2021

Compromisos y retos para 2021

Después de un año tan atípico como ha sido 2020, en EMASESA tenemos claro que más que nunca el **avance hacia la sostenibilidad** es la clave para recuperarnos de esta crisis sanitaria, social y económica que afecta a todos los ámbitos y donde la recuperación verde es el punto de partida para hacer frente a todos los desafíos que se enfrenta nuestra sociedad, donde también tienen un papel crucial los retos ambientales como el cambio climático o la pérdida de biodiversidad. Al fin y al cabo, todo está relacionado y, como hemos podido ver, la merma de un elemento en nuestro planeta está directamente relacionado con todos los demás.

Por todo ello, para 2021 nos planteamos importantes retos que nos permita ser esa empresa pública referente en nuestro sector y otros ámbitos, con nuestra premisa de

gestionar el ciclo integral del agua de forma eficiente para minimizar nuestro impacto en el medio natural y garantizar el derecho humano al agua a todas las personas.

2021

Elaboración del nuevo **Plan Estratégico 2030**. Este debe ser un plan adaptado a la nueva realidad de nuestra sociedad y con capacidad de adaptación constante para poder afrontar los cambios continuos que vivimos.

Desarrollo del **nuevo análisis de materialidad**. En tiempos de cambios, replantear los temas relevantes para EMASESA y nuestros grupos de interés es fundamental para dibujar un nuevo horizonte adaptado a las necesidades y demandas de todos los grupos de interés.

Instalación de **nuevos puntos de recarga** para vehículos eléctricos. La transición hacia una economía descarbonizada ha cobrado una gran relevancia en los últimos meses, por lo que todas las iniciativas en este sentido son necesarias para reducir las emisiones de CO₂.

Participación en el **Proyecto Incubadora Europea de Datos (EDI)**. A través de este proyecto de acción de innovación apoyaremos el desarrollo de nuevos procesos y aplicaciones en diferentes ámbitos del sector del agua relacionados con acciones basadas en Big Data.

Participación en el **programa EMERTIC**. En colaboración con la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, buscaremos ofrecer un mayor margen de reacción para evitar consecuencias no deseadas ante situaciones de emergencia.

Redacción de los **planes ante la emergencia climática y la sequía**. Actualmente, contar con estos planes es imprescindible para estar preparados ante los diferentes escenarios que se prevén y saber actuar según las circunstancias.

Con la participación de nuestros grupos de interés y la ciudadanía en general construimos la EMASESA que todas y todos queremos.

Tabla GRI

Índice	Contenidos GRI	Descripción	Localización/ Respuesta directa
102-44		Temas y preocupaciones clave mencionados	2.1. Diálogo y participación grupos de interés
Prácticas para la elaboración de informes			
102-46		Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Memoria de Sostenibilidad 2020
102-47		Lista de temas materiales	2.1. Diálogo y participación grupos de interés
102-50		Periodo objeto del informe	1 enero - 31 diciembre 2020
102-51		Fecha del último informe	1 enero - 31 diciembre 2019
102-52		Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53		Punto de contacto para preguntas sobre el informe	José Francisco Pérez Moreno: jfperez@emasesa.com
102-54		Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Memoria de Sostenibilidad 2020
102-55		Índice de contenidos GRI	Tabla GRI
102-56		Verificación externa	Esta Memoria de Sostenibilidad 2020 no ha sido verificado externamente
103 ENFOQUE DE GESTIÓN			
103-2		El enfoque de gestión y sus componentes	1.4. Gestión Pública Sostenible, una estrategia de todos
103-3		Evaluación del enfoque de gestión	1.4. Gestión Pública Sostenible, una estrategia de todos

201 DESEMPEÑO ECONÓMICO		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	1.3. Hitos 2020
203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	3.1. Gestión eficiente de infraestructuras
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	1.3. Hitos 2020
301 MATERIALES		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	1.5. Nuestra actividad, el ciclo integral del agua
301-2	Insumos reciclados	4.2. Aplicación de principios de economía circular
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	4.2. Aplicación de principios de economía circular
303 AGUA		
303-1	Extracción de agua por fuente	1.5. Nuestra actividad, el ciclo integral del agua
303-3	Agua reciclada y reutilizada	"1.5. Nuestra actividad, el ciclo integral del agua 4.1. Lucha contra el cambio climático "
304 BIODIVERSIDAD		
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	4.3. Protección de los ecosistemas
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	1.4. Gestión Pública Sostenible, una estrategia de todos
305 EMISIONES		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	4.1. Lucha contra el cambio climático

305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	4.1. Lucha contra el cambio climático
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	4.1. Lucha contra el cambio climático
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	4.1. Lucha contra el cambio climático
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	4.1. Lucha contra el cambio climático
306 EFLUENTES Y RESIDUOS		
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	4.2. Aplicación principios de la economía circular
306-3	Derrames significativos	No se produjeron derrames significativos en 2020
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 natural en las mejores condiciones de calidad posibles, de modo que no implique ningún impacto negativo sobre el ecosistema
307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se han recibido multas significativas en 2020
308 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES		
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se ha producido ningún impacto ambiental de este tipo.
401 EMPLEO		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	5.1. Equipo de EMASESA
401-3	Permiso parental	5.1. Equipo de EMASESA

403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	5.2. Salud y seguridad laboral
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. Salud y seguridad laboral
404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA		
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	5.3. Capacitación y formación
406 NO DISCRIMINACIÓN		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendida	No se ha producido ningún caso de este tipo.
412 EVALUACIÓN DERECHOS HUMANOS		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	"1.3. Gestión Pública Sostenible, una estrategia de todos 2.2. Transparencia y conducta ética"
413 COMUNIDADES LOCALES		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	"6.1. La educación como eje de nuestra acción social 6.2. Otras iniciativas sociales 6.5. Fomento de la cooperación"
416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	"2.3. Sistemas de gestión certificados 3.3. Vigilancia y control de la calidad de las aguas"

417 MARKETING Y ETIQUETADO		
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	3.3. Vigilancia y control de la calidad de las aguas
418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Ninguna en 2020
419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO		
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Ninguno en 2020



EMASESA

metropolitana

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