Memoria de Sostenibilidad





202

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





ÍNDICE

	Carta
del	Presidente

Contribución al medio ambiente

el cambio climático 2	<i>∠/</i>
3.2. Descarbonización y balance energético	35

3.1. Resiliencia ante

3.3. Dimensión metropolitana y desarrollo urbano39

Carta del Consejero Delegado

Compromiso con la sociedad

4.1. El valor de nuestras	
personas	43
4.2. Avanzamos en la	
transformación digital	50
4.3. Fomentamos la participación, evaluación y transparencia	52
4.4. Cultura del agua y gestión del	

conocimiento

54

Introducción

Gobernanza ética y responsable

5.1. Gobernanza

	la ciudadanía	61
5.2.	Mejoramos nuestras infraestructuras	70
5.3.	Trabajamos para lograr un equilibrio económico- financiero	74
	nnanciero	/4

en colaboración con

Somos EMASESA

2.1. Nuestra actividad	11
2.2. Nuestra estrategia: Plan EMASESA 2030	15
2.3. Impacto en cifras	22
2.4. Hitos 2021	24





Como agentes transformadores del área metropolitana de Sevilla, desde EMASESA trabajamos para conseguir que la ciudad sea un lugar más accesible, sostenible e inteligente, involucrando a toda la sociedad en torno al agua como elemento transformador.

CARTA DEL PRESIDENTE

Es un placer y un orgullo compartir con vosotros la Memoria de Sostenibilidad de 2021 de EMA-SESA, en la que reafirmamos más intensamente si cabe nuestro compromiso con la sostenibilidad y la ciudadanía. Se trata de un año marcado igualmente por la evolución de la pandemia, con nuevas olas y campañas de vacunación, y en donde la reactivación económica se articula más que nunca a través de un nuevo modelo de crecimiento sostenible a largo plazo.

En este contexto, EMASESA juega un papel muy importante en la ciudad de Sevilla y su entorno metropolitano, ya que a través de la mejora de la gestión del ciclo del agua también impulsamos una transformación urbana que permita su reactivación económica y social, además de trabajar para conseguir ciudades más sostenibles y habitables.

Para 2021, me gustaría destacar un hito muy importante para la compañía: la presentación del **Plan EMASESA 2030**. Se trata de un proyecto participativo de reflexión en el que se han definido las líneas de actuación para conseguir la EMASESA que todos queremos: una organización volcada en los usuarios

El compromiso de actuar frente al calentamiento global sigue siendo una de nuestras prioridades al ser necesario proteger los recursos hídricos, haciendo frente a los efectos del cambio climático y definiendo nuevas actuaciones para abordar este fenómeno de forma integral, con el ambicioso objetivo de alcanzar la neutralidad de carbono en 2025.



y usuarias y en contribuir al desarrollo social, ambiental y económico de la sociedad.

A través de este ambicioso Plan, en el que redefinimos las políticas y procesos de la empresa, consolidamos nuestra compañía como un referente en la contribución al progreso de la sociedad y a la preservación del medio natural, a través del agua.

Este Plan se articula en torno a **10 ejes principales**, todos ellos alineados con objetivos y metas globales a través de los cuales definimos las líneas de acción y medidas que van a dirigir las actuaciones de EMA-SESA en los próximos años, y servir de guía para empleados, colaboradores y socios

Por todo ello, desde EMASESA creemos que estamos más preparados que nunca para afrontar los nuevos retos y dar respuestas innovadoras y eficientes centradas en mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas de Sevilla y su área metropolitana.

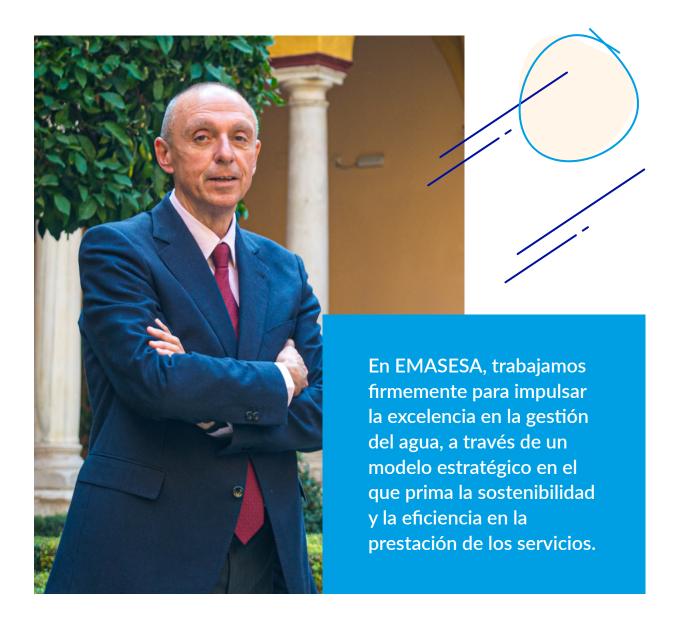
Antonio Muñoz Martínez

Presidente de la Junta General de EMASESA

CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO

En 2021, hemos sentado las bases para un futuro más justo, resiliente y verde que nos permita adaptarnos a las nuevas realidades sociales, ambientales y económicas que surgen disruptivamente. Factores tan importantes como el cambio climático están marcando las prioridades y líneas de actuación en las que debemos centrarnos para proteger nuestra sociedad y nuestro planeta. Todo ello en línea con el nuevo Plan EMASESA 2030, que supone un cambio de paradigma en la organización.

Igualmente, destacamos la finalización durante este año de nuestro Plan Especial de Actuación en Situaciones de Alerta y Eventual Sequía, en el que ha participado la ciudadanía y que realizamos con el objetivo de asegurar un consumo responsable del agua. Todo ello ha ido de la mano de una serie de iniciativas para proteger los ecosistemas acuáticos e impulsar el desarrollo urbano en los territorios en los que prestamos servicio.



Como parte del compromiso de EMASESA de apoyo a los más vulnerables, mantenemos nuestra tarifa social, que permite garantizar el acceso al agua a las personas en riesgo de exclusión social.

Estos procesos participativos están en línea con el modelo de gobernanza en el que desde EMASESA, con lo que fomentamos el diálogo abierto con los grupos de interés para garantizar una atención y gestión pública óptima. Por ello, nuestro **Observatorio del Agua** ha jugado un papel muy importante como espacio de participación e interacción con la ciudadanía que nos permite impulsar nuevas iniciativas en base a sus necesidades. De hecho, en 2021 hemos incorporado el Observatorio como órgano de la Comisión Ejecutiva en el marco de la nueva gobernanza del agua.

No podemos dejar de mencionar nuestro activo más valioso, el **equipo humano** que conforma EMASESA, que hace posible la prestación del mejor servicio a la

ciudadanía y que juega un papel fundamental para conseguir los ambiciosos objetivos que nos marcamos. Desde aquí, quiero agradecerles especialmente su compromiso a lo largo de estos años en este proyecto común que es EMASESA.

Por otro lado, continuamos avanzando en la transformación digital, impulsando modelos de trabajo más innovadores y eficientes para garantizar un servicio de calidad a nuestros usuarios y usuarias, así como en la transferencia del conocimiento, para promover el desarrollo de la cultura del agua en la sociedad.

Cabe también destacar el trabajo que estamos realizando para conseguir unas instalaciones más modernas y eficientes a través de nuestro Plan para la Sostenibilidad de las Infraestructuras, en el que contamos con la participación ciudadana para su redacción.

Desde aquí, les invito a conocer en más detalle estos retos, metas, objetivos y cómo progresamos para su consecución, y a sumarse a este esfuerzo conjunto por mejorar el entorno natural en el que vivimos y contribuir al desarrollo y prosperidad de nuestra comunidad.



Consejero Delegado de EMASESA



Calle Manuel de Rodas, La Rinconada,

1 INTRODUCCIÓN

En EMASESA continuamos avanzando en la creación de una empresa sostenible de todos y para todos.



INTRODUCCIÓN

Un año más publicamos nuestra Memoria de Sostenibilidad, un documento fundamental para conocer los progresos de EMASESA en áreas prioritarias para la organización, que abarcan desde los compromisos medioambientales, hasta la contribución al desarrollo social, la protección a empleados y la gestión de una buena gobernanza durante el ejercicio 2021.

Este informe se publica como parte de nuestro compromiso continuado con la **transparencia** que iniciamos hace ya más de 17 años, cuando publicamos la primera Memoria de Sostenibilidad de EMASESA. Se trata de una herramienta imprescindible que proporciona información precisa y detallada a los grupos de interés sobre nuestra actuación en tres ejes fundamentales: medioambiental, social y de buen gobierno (ESG, por sus siglas en inglés).

La estrategia en estas tres áreas la articulamos a través del nuevo Plan EMASESA 2030, nuestra hoja de ruta que refleja a través de 10 ejes estratégicos, los compromisos y objetivos a cumplir en los próximos años, en línea con el contexto nacional e internacional y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por Naciones Unidas como parte de la Agenda 2030. Dicho Plan, al que hacemos referencia



El nuevo Plan EMASESA 2030 refleja, a través de 10 ejes estratégicos, los compromisos y objetivos a cumplir en los próximos años.

a lo largo de todo el informe, tiene como objetivo fundamental poner en valor los resultados e impactos de nuestro trabajo y contribuir al desarrollo social, territorial, ambiental y económico de la sociedad, así como a la protección del entorno.

Por otro lado, para la elaboración de la presente Memoria y la determinación de los contenidos principales a incluir, hemos seguido las directrices del estándar de reporte internacional **Global Reporting Initiative** (GRI), en su versión más actualizada, GRI Standards, así como los ODS y los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, organismo al que estamos adheridos.

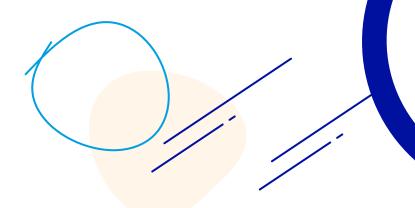
Además, hemos evaluado y actualizado nuestra matriz de materialidad en línea con las expectativas de los grupos de interés, con el fin de adaptar la estrategia de EMASESA a los aspectos prioritarios de la organización en los tres ejes de la ESG.



NUESTRA ACTIVIDAD

En EMASESA, Empresa Metropolitana de Abastecimiento y Saneamiento de Aguas de Sevilla S.A., iniciamos nuestra actividad hace más de 45 años, como empresa pública dedicada a la gestión del ciclo integral del agua en Sevilla y su área metropolitana.

A partir de mayo de 2007, pasamos de ser empresa municipal a metropolitana, convirtiéndose desde entonces los Ayuntamientos de las poblaciones a las que veníamos prestando servicios, en accionistas de la compañía y miembros de la Junta General y el Consejo de Administración, máximos órganos de dirección y representación de la organización.



• 69,36% Sevilla

• 10,79_{0/0}
Dos Hermanas

6,010/0 Alcalá de Guadaira 3,12% La Rinconada

• 2,50_{0/0}

• 2,46% Coria del Río

• 1,980/0 San Juan de Aznalfarache 1,74_{0/0}
Mairena

del Alcor

1,080/₀
Puebla del Río

0,91_%

0,05% El Garrobo

Accionariado de **EMASESA**

Nuestros Órganos de Gobierno





CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Al que le corresponde la dirección, administración y representación de la sociedad. Está compuesto por quince representantes municipales, así como por los grupos políticos con representación en el Ayuntamiento de Sevilla, a cuyo alcalde le corresponde la presidencia.



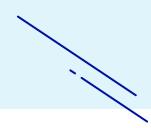
COMISIÓN EJECUTIVA

Órgano de alta dirección y control de la gestión de la compañía, integrado por el Presidente, el Vicepresidente y cinco vocales designados por el Consejo de Administración.



JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Compuesta por los alcaldes de los Ayuntamientos que forman parte del accionariado de la compañía.



del Presidente

Delegado



EMASESA

al medio ambiente

con la sociedad

y responsable

2022



El ciclo integral del agua

En EMASESA, contamos con diversas infraestructuras para poder gestionar el ciclo integral del agua, abarcando desde su captación y tratamiento (en embalses, estaciones de tratamiento de agua potable –ETAP– y laboratorios), a su distribución (abastecimiento), hasta llegar a su saneamiento y devolución al cauce natural.

Por otro lado, disponemos de una completa red de oficinas y Puntos de Atención al Ciudadano (PAC), que nos permiten gestionar y resolver cualquier petición o incidencia de nuestros clientes.

Fases del ciclo integral del agua

1. Captación

Tomamos el agua del medio natural para tratarla de forma adecuada y convertirla en apta para consumo humano, realizando la captación a través de las cuencas receptoras repartidas entre los seis embalses de los que disponemos.

2. Tratamiento

Transformamos el agua bruta en agua potable en la planta potabilizadora (ETAP), a través de un tratamiento que garantiza su calidad y salubridad, y la almacenamos lista para su uso y consumo en nuestros 28 depósitos.

3. Abastecimiento

Suministramos agua potable a través de nuestra red de distribución para uso doméstico, industrial y de servicios públicos, entre otros.

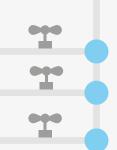


6. Valorización

Acondicionamos y tratamos en una planta de compostaje los lodos y fangos obtenidos en las EDAR y en la ETAP.



Tratamos las aguas residuales para que alcancen la calidad adecuada, realizando el control correspondiente a través de los tres Laboratorios de Calidad de Aguas de los que disponemos para garantizar el cumplimiento de los requisitos exigidos por ley.







4. Saneamiento

Recogemos las aguas residuales a través de una compleja red de saneamiento y las transportamos hasta nuestras seis estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR).

NUESTRA ESTRATEGIA: PLAN EMASESA 2030

En EMASESA, además de dedicarnos al ciclo integral del agua, hemos conseguido a día de hoy ser uno de los **principales motores de la sostenibilidad** en el área metropolitana de nuestra ciudad. Esto lo logramos a través de muchos años de esfuerzo y dedicación centrados en aportar valor al tejido social, cultural, empresarial, académico y ambiental de la ciudad.

En consonancia con este enfoque sostenible, profundamente integrado en nuestra organización, hemos articulado una nueva hoja de ruta que supone un cambio de paradigma y una herramienta innovadora para alcanzar nuestros principales objetivos estratégicos: El Plan EMASESA 2030 –un plan de todos y para todos.

Se trata de responder conjuntamente a los grandes desafíos que nos hemos propuesto: luchar contra el cambio climático, impulsar la digitalización, reducir las desigualdades sociales y garantizar los derechos universales.



Molino del Algarrobo. Ribera del río Guadaíra. Reurbanización y reestructuración del Saneamiento.

PLAN EMASESA 2030

Nuestra fundamentación estratégica



PROPÓSITO

Contribuir al progreso de la sociedad y a la preservación del medio natural a través del agua.



MISIÓN

Garantizar la continuidad y calidad en la prestación del servicio del ciclo integral del agua, concibiéndolo como un derecho humano y proporcionando agua potable y saneamiento de manera suficiente, saludable, accesible y asequible para toda la sociedad.



VISIÓN

Ser una empresa pública y sostenible de referencia, contando con la participación de la sociedad y los agentes implicados para la prestación de nuestro servicio.



Vocación de servicio público trabajando por y para la sociedad.

Ética

siendo íntegros y honestos.

Compromiso

cuidando el entorno natural y urbano.

Cohesión territorial

colaborando con las distintas organizaciones públicas.

Responsabilidad social,

técnica económica y ambiental,

prestando un servicio público esencial a la ciudadanía.

Sentido de pertenencia

siendo cada uno conscientes de nuestro papel en la organización para conseguir unos objetivos comunes.

Innovación

integrándola como parte imprescindible para hacer realidad nuestra visión de empresa.

Además, para la creación del Plan EMASESA 2030, nos hemos centrado en dos protagonistas fundamentales: la sociedad actual y los usuarios y usuarias de nuestros servicios, con los que buscamos optimizar su experiencia y satisfacción a través de las siguientes premisas:



Respuesta efectiva e innovadora a sus necesidades e intereses.



Garantía de cumplimiento de sus derechos y obligaciones.



Atención moderna y adaptada a sus exigencias, con una gestión abierta, integral y cercana.



Participación activa en los procesos de evaluación y toma de decisiones.

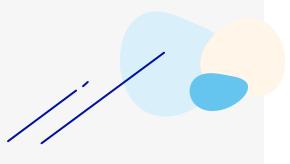


Mejora en las fases de información, comunicación, transparencia y rendición de cuentas.



Nuestros ejes estratégicos

- Eje que contribuye al logro de la dimensión del objetivo.
- Eje que no contribuye al logro de la dimensión del objetivo.



Garantizando sus derechos, velando por el cumplimiento de sus obligaciones. Fomentando una Facilitando una mejor información, atención moderna comunicación, y adaptada a las transparencia necesidades de las y rendición usuarias y usuarios de cuentas. del servicio, con una gestión abierta, integral y cercana. Generando una Ofreciendo una respuesta participación activa en los efectiva e innovadora a sus procesos de evaluación y de necesidades, retos e intereses. toma de decisiones.

Se trata de diez ejes fundamentales para EMASESA dirigidos cada uno de ellos a la **obtención de un fin** y que se estructuran en diferentes fases:

- Objetivos estratégicos, identificando las metas que queremos fijarnos para lograr las transformaciones deseadas en la compañía.
- Líneas de acción, definiendo las actuaciones que deseamos realizar para alcanzar nuestros objetivos.
- Medidas, estableciendo las acciones necesarias para la ejecución del Plan y conseguir los resultados esperados.



BASES DE NUESTRO NUEVO PLAN ESTRATÉGICO

Garantía del Derecho Universal al Agua

Se trata de un compromiso fundamental para nosotros de asegurar a la ciudadanía el acceso a un recurso limitado y esencial como es el agua. Entendemos este derecho universal como un pilar fundamental para el desarrollo de la humanidad, que ha cobrado especial relevancia en un contexto de pandemia como el que hemos vivido, donde se ha evidenciado la necesidad vital del agua para la protección de la salud e higiene de las personas.

Además, el derecho al agua potable y saneamiento fue ya reconocido como un derecho humano esencial en 2010 por la Asamblea General de Naciones Unidas, habiéndose igualmente regulado en la nueva Directiva 2020/218 sobre el Agua Potable, donde se exige a los estados miembros soluciones para garantizar el acceso a este recurso en poblaciones que carecen de él.

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 se posicionan como un **compromiso**



Nuestra actividad gira en torno a la consecución de uno de los ODS que inspira todas las actuaciones de EMASESA: ODS 6 - Agua limpia y saneamiento.
Este objetivo centra todos nuestros esfuerzos para garantizar el suministro de agua de calidad a la población y un saneamiento que asegure condiciones de higiene y salud adecuadas.

mundial único para hacer frente a los retos sociales, económicos y medioambientales del presente y del futuro. Se trata de un compromiso que también hacemos nuestro en EMASESA, integrándolo como parte del Plan EMASESA 2030 y alineando sus objetivos con la estrategia de la organización.



Además, dentro de nuestro ámbito de influencia, también participamos en la consecución de los siguientes ODS:









ODS 3 – Salud y bienestar, ODS 4 – Educación de calidad, ODS 5 – Igualdad de género y ODS 8 – Trabajo decente y crecimiento económico, en línea con nuestro eje estratégico 1 enfocado en las Personas, para asegurar la protección y bienestar de nuestro equipo, impulsar la formación y desarrollo profesional y personal y promover la igualdad y no discriminación entre hombre y mujer.



ODS 9 – Industria, Innovación e Infraestructura, articulado a través del eje 3 relativo a Infraestructuras y el 8 centrado en la Transformación digital, que llevamos a cabo integrando la innovación como un pilar fundamental de nuestra estrategia.



ODS 17 – Alianzas para lograr los objetivos, en consonancia con nuestro eje 9 de Participación, evaluación y transparencia. Para ello, creamos sinergias y relaciones de colaboración con entidades públicas y privadas, asociaciones y fundaciones, entre otras, que aportan valor a ambas partes y contribuyen a lograr nuestros objetivos estratégicos.









ODS 7 - Energía asequible y no contaminante, ODS 11 - Ciudades y Comunidades Sostenibles, ODS 13 - Acción por el clima y ODS 15 - Vida de Ecosistemas terrestres, a través del eje 5 relativo a la Resiliencia y adaptación a los nuevos escenarios climáticos y el eje 6 basado en la Descarbonización para contribuir a la lucha contra el cambio climático y reducir el impacto ambiental generado con nuestra actividad.

Pacto Verde Europeo

Tras declararse en 2019 la emergencia climática en Europa, los estados miembros de la Unión Europea se han propuesto como objetivo reducir un 55% las emisiones de gases de efecto invernadero con respecto a 1990 y alcanzar la neutralidad climática en 2050. Adicionalmente, se propone desarrollar una Ley Europea del Clima que convierta este compromiso en una obligación legal.

Alineación con los Principios de la Gobernanza del Agua de la OCDE

Estos principios se basan en tres importantes dimensiones:

- Efectividad, para contribuir a definir, implementar y alcanzar las metas y objetivos de las políticas del agua en todos los órganos de gobierno.
- Eficiencia, basada en maximizar los beneficios de la gestión sostenible del agua y el bienestar al menor coste social.
- Confianza y participación, para asegurar la inclusión de los actores en la acción democrática mediante una mayor equidad social.



Cortijo de Miraflores, Sevilla.

EMASESA

IMPACTO EN CIFRAS



Personas

de personas con

contrato indefinido

horas de formación

disfrutadas

prestaciones sociales

personas con flexibilidad horaria

profesionales

Infrastructuras

embalses para la

captación de agua

depósitos de retención

de aguas pluviales

minicentrales gestionadas

estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP)

estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR)

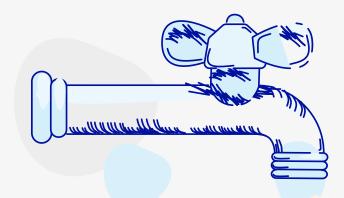
Equilibrio financiero

millones de euros de ingresos por ventas y servicios

millones de euros de valor económico generado

millones de euros de valor económico distribuido

millones de euros en incentivos recibidos



Gobernanza y ciudadanía

+1.100.000

usuarios y usuarias finales

445.907

gestiones con la ciudadanía

96.586

usuarios y usuarias dados de alta en la Oficina Online 12

municipios abastecidos con agua potable

7.057

hogares beneficiados de la tarifa social

31

poblaciones abastecidas con agua bruta 16.204 MWh

de energía producida en nuestras minicentrales

48%

de reducción de emisiones de CO₂ con respecto a 2015 (año base)

100%

de lodos valorizados

69,34%

de autosuficiencia energética

343,08 hm³ de reservas totales de agua

20.600 MWh

de energía producida en cogeneración por biogás

9.007

CO₂ evitadas

2.729,36 dam³

de aguas de proceso reutilizadas en la ETAP Carambolo

0,46% de agua reutilizada



HITOS 2021



ESTRATEGIA Y NUEVAS INICIATIVAS

- Lanzamiento del Plan EMASESA 2030, creado con el fin de definir las acciones, objetivos y desafíos propuestos para los próximos años en aras a impulsar la eficiencia y sostenibilidad de la empresa.
- Participación en el Comité de expertos que validará la Estrategia Andaluza de Ciberseguridad para el periodo 2022-2025.
- Incorporación del Observatorio del Agua como órgano de participación, consulta de los grupos de interés y asesoramiento de la Comisión Ejecutiva.
- Reconocimiento de la Unión Europea a nuestra iniciativa Innovation Radar, por su excelencia en la innovación, que permitirá una gestión de los sistemas de aducción más precisa.
- 75 millones de euros recibidos del Banco Europeo de Inversiones (BEI) para mejorar las instalaciones hídricas y aumentar la calidad y resistencia de los servicios de agua.

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

- Finalización de la redacción del Plan Especial de Actuación en Situaciones de Alerta y Eventual Sequía, tras la participación de la ciudadanía.
- Progreso en las obras del Proyecto Cartuja Qanat, para la transformación urbana que permita amortiguar las altas temperaturas en Sevilla.
- Avance en los trabajos de renovación de redes, implantación de elementos SUD y aumento de la superficie de sombra en el marco del Proyecto Life WaterCool, que tiene su origen en el proyecto Cartuja Qanat, con el mismo objetivo de reducir las altas temperaturas en Sevilla.
- Finalización del Proyecto C-HydroChange, participando como investigadores para conocer cómo los efectos del calentamiento global afectan a la calidad de las aguas y a la emisión de gases de efecto invernadero.

PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

- Participación en el Proyecto MITLOP para la Gestión integral de lodos y residuos orgánicos.
- Redacción del Proyecto "Renaturalización y puesta en valor de las lagunas de oxidación de la EDAR Ranilla para mejorar la biodiversidad del río Guadaíra (Sevilla)".
- Desarrollo del estudio "Evaluación del estado/potencial ecológico de los ecosistemas acuáticos relacionados con la actividad de EMASESA".
- Implantación de un sistema de alerta temprana basado en técnicas moleculares para la detección de organismos acuáticos invasores.
- Publicación del Informe Final con las conclusiones de la Consulta Preliminar al Mercado para el Proyecto de Reducción del Impacto en Masas de Agua por Alivios de Saneamiento (RIMAAS).
- Proyecto para la adecuación y renovación de la red de tratamiento de aguas residuales.
- Inicio de la construcción de la nueva Estación de Bombeo de Aguas Pluviales (EBAP) de Tamarguillo.

INICIATIVAS SOCIALES

- Aprobación del II Plan de Igualdad de Oportunidades articulado en torno a diez ejes fundamentales.
- Lanzamiento de un nuevo portal de contenidos educativos y ambientales, Educación Sostenible, dirigido a escolares y profesores.
- Continuación de la aplicación de la **tarifa social** para las personas en riesgo de exclusión social.
- Lanzamiento del proyecto **cita previa 5.0**, con el objetivo de atender a los usuarios en un plazo máximo de 48 horas.





RESILIENCIA ANTE EL CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático constituye la mayor amenaza a la que se enfrenta nuestra sociedad, afectando directamente a todas las esferas de la vida, especialmente a la salud y al entorno en el que vivimos.

Trabajamos para **adaptarnos al cambio climático** a través de los siguientes **objetivos**, que marcan la hoja de ruta para dar cumplimiento a nuestro **eje estratégico 5**:

- 05.1. Reducir la vulnerabilidad de nuestra actividad ante los fenómenos meteorológicos extremos. Para ello, trabajamos con el objetivo de dar una respuesta efectiva y adecuada a las situaciones que provoca el cambio climático, identificando medidas para combatir las sequías, inundaciones u olas de calor, especialmente en un territorio sensible a ellas como es Sevilla y su área metropolitana.
- O5.2. Diversificar las vías de obtención de agua. Para conseguir dicho propósito y maximizar el acceso a este recurso limitado, implementamos diversas acciones como el uso de aguas subterráneas y residuales regeneradas y sistemas de drenaie urbano sostenible.

Desde EMASESA
queremos contribuir,
a través del eje 5 del
Plan EMASESA 2030,
a conseguir una sociedad
más resiliente a los nuevos
escenarios climáticos,
proporcionando las
herramientas necesarias
para afrontar este reto
y responder a las amenazas
derivadas del
cambio climático.

Los objetivos del Plan EMASESA 2030 se encuentran totalmente alineados con los siguientes ODS, con los que contribuimos a su consecución integrándolos en nuestro plan de acción:

Eje 5. Resiliencia ante el cambio climático



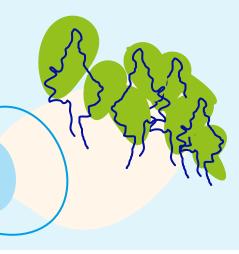
ODS 6. Agua limpia y saneamiento



ODS 9. Industria, Innovación e Infraestructura



ODS 13. Acción por el clima





Plan de emergencia climática

En EMASESA, a raíz de la Declaración del estado de emergencia climática en la ciudad de Sevilla en 2019, reforzamos nuestro compromiso de actuar frente al calentamiento global, dando una respuesta inmediata a través de la elaboración del plan de acción "EMASESA ante la emergencia climática: #50medidas". Se trata de un plan compuesto por cincuenta actuaciones encaminadas a adaptarse a los nuevos escenarios que plantea el cambio climático y definir objetivos para abordar este fenómeno desde una perspectiva integral.

Posteriormente, en 2020 elaboramos el Plan de Emergencia Climática, a través del cual impulsamos una acción coordinada en toda la empresa para hacer frente a los efectos del cambio climático y conseguir una compañía más resiliente, descarbonizada y alineada con las políticas locales, nacionales e internacionales. Además, desarrollamos una herramienta interna que permite conocer las principales amenazas y riesgos que implica el calentamiento global para nuestra organización.

En 2021, ha sido publicado el documento definitivo del **Plan de Emergencia Climática de EMASESA**, donde se recogen todas las medidas que llevaremos a cabo para hacer frente y adaptarnos a los efectos del cambio climático.

En 2021, hemos ofrecido de nuevo a la ciudadanía la posibilidad de participar y aportar sugerencias en la elaboración de nuestros Planes de Emergencia Climática y de Emergencia para Situaciones de Sequía, donde se recogen medidas a corto plazo hasta 2023 y a largo plazo hasta 2030, respectivamente.



Plan de Emergencia ante situaciones de sequía

Así, tras la participación ciudadana, hemos finalizado la redacción del Plan Especial de Actuación en Situaciones de Alerta y Eventual Sequía, habiendo sido informado favorablemente por el Órgano de Cuenca (CHG) en mayo de 2021.

La finalidad del Plan ha sido mantener la coherencia con las instrucciones establecidas por el 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, nuestro objetivo fundamental se centra en asegurar un consumo responsable de agua por parte de la ciudadanía, que contribuya a crear sistemas más resilientes para hacer frente a las consecuencias del cambio climático.

Por ello, y en aras a garantizar el suministro de agua para su consumo doméstico en este preocupante contexto de escasez hídrica, desde EMASESA hemos puesto en marcha este año una campaña de ahorro y consumo responsable para sensibilizar a la ciudadanía, y conseguir ser un referente en el uso racional del agua y la conciencia ambiental.

Igualmente, hemos reforzado este ejercicio de sensibilización a la población en el marco del **Día Mundial del Agua**, con una jornada de puertas abiertas en el jardín botánico El Arboreto, con itinerarios y talleres familiares, además de visitas escolares.



EMASESA

Aprovechamiento de nuestros recursos hídricos

Dada la amenaza existente en torno a la escasez del agua, resulta prioritario que desde EMASESA actuemos para conseguir un mejor aprovechamiento y una diversificación de las vías de obtención de este recurso, tal y como se establece en el objetivo O5.2. del Plan EMASESA 2030. Para ello, llevamos a cabo las siguientes actuaciones:

SISTEMAS URBANOS DE DRENAJE SOSTENIBLE (SUDS)

Para su implantación, trabajamos en tres vías:

- Aspectos de planeamiento, desarrollando una metodología para definir los beneficios de la implantación de técnicas basadas en SUDS.
- **Ejecución**, estudiando su posible implantación en todas las actuaciones posibles.
- Aspectos normativos, elaborando recomendaciones que han pasado a ser exigencias obligatorias.

MEJORA DEL SISTEMA DE EVACUACIÓN DE PLUVIALES

Para asegurar unos sistemas de saneamiento adecuados, realizamos anualmente la limpieza de los imbornales, garantizando así su correcto funcionamiento durante épocas de lluvia. Además, llevamos a cabo estudios hidráulicos para las principales cuencas con el objeto de identificar mejoras para la evacuación de aguas pluviales.

INDIVIDUALIZACIÓN DE CONTADORES

Impulsamos esta medida que favorece un uso más eficiente del agua y una reducción de los consumos per cápita, estimando un ahorro de hasta un 5%.

DEPÓSITOS DE RETENCIÓN DE AGUAS PLUVIALES

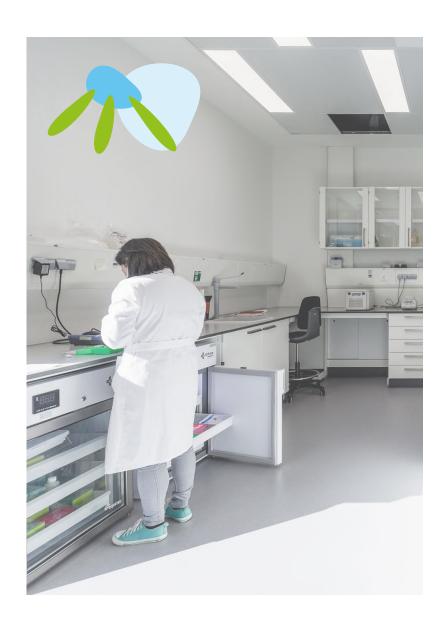
Mantenemos la explotación de cinco depósitos, estando prevista la instalación de dos más, uno se encuentra en fase de redacción y otro en fase de estudio de viabilidad.

USO DE AGUAS REGENERADAS

En 2021, hemos continuado con la elaboración de nuestro Plan Director de Reutilización de Aguas Regeneradas para definir las líneas de actuación que seguiremos en este ámbito.

USO DE AGUAS SUBTERRÁNEAS

Para combatir la escasa disponibilidad de los recursos hídricos o la merma en la calidad, estamos analizando la posibilidad de combinar el uso de aguas superficiales y subterráneas.



Mejora de la calidad del agua

Ante los alarmantes efectos derivados del cambio climático, ponemos especial atención a realizar un exhaustivo control de **calidad** del agua suministrada y minimizar el impacto de los vertidos. Para ello, contamos con **laboratorios con las certificaciones UNE-EN ISO 17025** para el análisis de aguas y **UNE-EN ISO 9001** para la toma de muestra y gestión del control de la calidad de las aguas de consumo público y aguas continentales.

Además, a través de nuestro Sistema de Vigilancia y Control de la Calidad, llevamos a cabo una serie de controles de calidad que abarcan a todo el ciclo integral urbano del agua. Los realizamos en el marco de tres programas principalmente:

- Vigilancia de los Ecosistemas Acuáticos, que extendemos a todos los ecosistemas relacionados con las áreas en las que prestamos nuestros servicios. Consiste en realizar un seguimiento limnológico de los embalses, para conseguir la mejor calidad del agua en origen.
- Vigilancia y Control de Calidad del Agua Potable, que llevamos a cabo mediante controles en las ETAP, depósitos de distribución, redes de abastecimiento y grifo del consumidor.
- Vigilancia y Control de Calidad de las Aguas Residuales, que implica el control de colectores, vertidos industriales, entradas y salidas de las EDAR. Además, llevamos a cabo un control del medio de receptor de dichos efluentes.

Además, en 2021 ha finalizado el **Proyecto C-HydroChange** - "Dinámica del carbono en lagos y embalses frente a una hidrología cambiante: implicaciones para el metabolismo del ecosistema, flujos de gases y sumideros sedimentarios", en el que hemos participado formando parte del equipo de investigadores.

Igualmente, este año hemos iniciado el proyecto de I+D+i **Alteración de los sumideros y fuentes de carbono en aguas continentales en regresión (alter-c)**, cuyo objetivo es conocer el

El Proyecto C-HydroChange, en línea con nuestro objetivo O5.1. de reducir la vulnerabilidad ante fenómenos meteorológicos extremos, se centra en conocer cómo los efectos del calentamiento global afectan a la calidad de las aguas de los lagos y embalses y a la emisión de gases de efecto invernadero.

impacto y los efectos que la reducción de los niveles de agua en las redes fluviales a consecuencia del cambio climático provoca en los sumideros.

Asimismo, estamos trabajando en la implantación de **nuevos tratamientos en ETAP** que permitirán obtener una mejora de la calidad de las aguas tratadas.

Finalmente, durante 2021 hemos realizado un destacable esfuerzo para prepararnos ante el nuevo Real Decreto de Aguas de Consumo, aún en borrador, pero con el que se espera una actualización de los requisitos y garantías de calidad que debe cumplir el agua potable, así como los controles y muestreos realizados. Además, introducirá un enfoque de prevención basado en el análisis y control del riesgo para potenciar la seguridad de la calidad del agua, y requisitos mínimos para los materiales en contacto con el agua, entre otras novedades.

Cálculo de nuestra huella de carbono

Un año más, en EMASESA calculamos las emisiones generadas por nuestra actividad, con el fin de obtener información objetiva y precisa del impacto ambiental de la organización y poder tomar las medidas de reducción adecuadas.

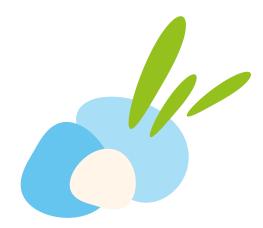
Para realizar el cálculo de nuestra huella, utilizamos diferentes metodologías como la UNE-EN ISO 14064, uno de los protocolos más utilizados y reconocidos a nivel internacional y las Directrices del IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change), así como las indicaciones del Inventario Nacional de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero y la Oficina Española de Cambio Climático.

Además, desde 2015 inscribimos nuestra huella en el Registro de Huella de Carbono, Compensación y

Proyectos de Absorción del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

En el cálculo de nuestra huella, tenemos en cuenta las siguientes emisiones de GEI:

- Alcance 1 o directas, derivadas de las actividades productivas asociadas a la organización.
- Alcance 2 o indirectas, producidas por la generación de la electricidad adquirida y consumida en el desarrollo de nuestras actividades.
- Alcance 3, procedente de emisiones indirectas derivadas de actividades realizadas por terceros o por la utilización de productos o servicios ofrecidos por otros.



Nuestra huella de carbono en 2021*					
	Alcance 1 (emisiones directas)	737	Combustión en motores de cogeneración y calderas Compostaje	18.863 0	
,			Combustión móvil	556	
			Eliminación de nutrientes	145	
		Combustión fija de grupos electrógenos			
			Combustión fija (agua caliente sanitaria)	10	
	Alcance 2 (emisiones indirectas por energía importada)	1.127	Consumo eléctrico	1.127	
Co ₂	Alcance 3 (otras emisiones indirectas)	23.019	Transporte Transporte de los trabajadores Transporte por viajes de trabajo Productos utilizados	5 5 0,11 52	
			Uso de productos/servicios	3.820	
		Total 24.883	Otras fuentes Obras Compostaje de lodos Combustión móvil compostaje Aplicación agrícola directa (AAD) Combustión móvil AAD	19.142 9.041 7.468 159 2.032 82	

^{*}Datos calculados a falta de ser verificados en septiembre de 2022.

Carta	Carta del Consejero Delegado	Introducción	Somos	Contribución	Compromiso	Gobernanza ética	Horizonte
del Presidente			EMASESA	al medio ambiente	con la sociedad	y responsable	2022

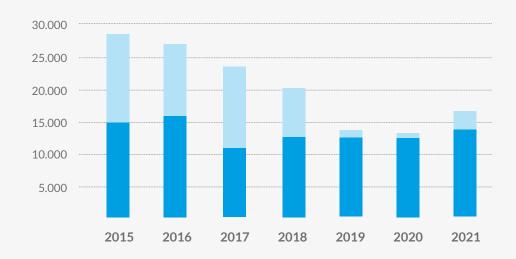
A partir de los resultados obtenidos, analizamos la **evolución del inventario de GEI** realizando una comparativa anual y tomando como referencia los datos obtenidos en 2015 (año base). De esta forma, podemos identificar las medidas de mitigación necesarias para reducir nuestra huella de carbono.

Como parte de nuestra estrategia de lucha contra el cambio climático, nos hemos fijado el ambicioso objetivo de conseguir la neutralidad de carbono en 2025, un desafío que estamos logrando paulatinamente, con una disminución de las emisiones en 2021 de casi el 50% con respecto al año base en los alcances 1 y 2.

Evolución de nuestra huella de carbono



Emisiones indirectas A2



Evolución de emisiones GEI evitadas (t CO₂eq)

Emisiones según fuente	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Cogeneración	5.772	5.946	6.815	8.202	6.010	4.772	5.150
Fotovoltaica	-	-	-	-	-	23	75
M.H. Aracena	2.146	1.911	2.524	2.941	2.859	671	1.214
M.H. Minilla	2.260	2.272	2.918	3.357	3.418	1.516	1.354
M.H. Zufre	2.146	1.911	2.524	2.941	2.859	1.856	1.214

DESCARBONIZACIÓN Y BALANCE ENERGÉTICO



En EMASESA queremos contribuir a la transformación del sector energético, impulsando la eficiencia y el uso de energías limpias que eviten las emisiones de GEI en la generación de electricidad.

Se trata de una importante meta definida en nuestro **eje estratégico 6** del Plan EMASESA 2030 basado en la descarbonización y balance energético. Para definir la actuación en este ámbito, planteamos los siguientes **objetivos**:

- O6.1. Mejorar el balance energético de la empresa, a fin de conseguir una óptima gestión y uso de la energía que contribuya a la mitigación del cambio climático. Para ello, apostamos por impulsar las energías renovables, la mejora en los rendimientos energéticos y reducción de los consumos y el fomento de la movilidad sostenible tanto en la organización como en la sociedad en general.
- O6.2. Acelerar la economía circular y el mejor aprovechamiento de los recursos, favoreciendo la estrategia de residuo cero mediante la reducción, reutilización y reciclaje.

En EMASESA, buscamos la máxima eficiencia en el uso de la energía para poder lograr la neutralidad en carbono. Para ello, llevamos a cabo medidas de mejora, enfocándonos en la reducción de consumos en nuestras instalaciones, así como en el incremento del uso de energía renovable.

Nuestro Plan de Eficiencia y Sostenibilidad Energética



Mejora de la adquisición y tratamiento de datos energéticos en las instalaciones.



Generación de energía renovable, mejora de las instalaciones de bombeo y eficiencia energética en edificios y flota de vehículos.



Implantación del Sistema de Gestión de la Energía según la norma ISO 50001.



Plan de concienciación e información.

Cabe destacar que en 2021 hemos conseguido un **índice de autosuficiencia energética** del 69,34%.

Alcanzar este índice de autosuficiencia energética ha sido posible a una producción de energía eléctrica de 37.116 MWh, de la que 16.204 MWh han sido vertidos a la red. Por otro lado, nuestro consumo de electricidad ha sido de 54.110 MWh, lo que da lugar a 20.912 MWh de energía eléctrica autoconsumida, de que la 20.600 MWh han sido procedentes de la cogeneración y 312 MWh de la producción renovable a partir de las fuentes fotovoltaica y eólica.

Además, en línea con nuestro objetivo O6.1., apostamos por la producción de energías a través de la utilización de **fuentes renovables**. Para ello, llevamos a cabo las siguientes actuaciones, claves para conseguir el objetivo de descarbonización:

- Producción energética en las tres minicentrales hidráulicas situadas en los embalses de Aracena, Zufre y Minilla. Asimismo, para incrementar la capacidad, hemos redactado los proyectos de la minicentral hidroeléctrica Gergal y el aprovechamiento hidroeléctrico de La Trocha.
- Incremento de energía generada con biogás en las EDAR, con el objetivo de alcanzar la autosuficiencia en estas instalaciones. Para ello, estamos trabajando en aumentar la



producción de gas en la EDAR Ranilla. Además, estamos llevando a cabo un proyecto piloto en el que se utiliza el zumo que se extrae de naranjas amargas para la generación de energía eléctrica a través de biogás para el autoabastecimiento en la EDAR Copero.

- Generación de energía fotovoltaica, a través de dos instalaciones en los terrenos de la EDAR Ronquillo y la ETAP Carambolo, estando prevista su ampliación para incrementar la producción de energía renovable.
- Adquisición de electricidad de origen renovable, que ha permitido reducir nuestras emisiones de Alcance 2 en un 95% en 2020.

Por otro lado, en el marco de **electrificación progresiva de nuestra flota de vehículos**, contamos desde 2020 con 20 vehículos eléctricos, que suponen más del 50% de la flota total, y hemos instalado 75 puntos de recarga para estos vehículos, estando previsto alcanzar los 90.

Impulso a la economía circular

En EMASESA incorporamos los principios de **economía circular** en el desarrollo de nuestra actividad, basándonos en el **aprovechamiento y optimización** de materias primas y flujos de materiales, y logrando así la eficiencia en el uso de recursos y la minimización de residuos.

Para ello, y en base a lo establecido en nuestro objetivo O6.2., llevamos a cabo las siguientes actuaciones:

- Valorización del 100% de los lodos generados en el proceso de potabilización y depuración de aguas residuales, para ser aprovechados en actividades agrícolas o para compostaje en la planta especializada.
- Instalación de tres plantas de tratamiento de las arenas que provienen del mantenimiento de la red de saneamiento y del proceso de depuración de aguas residuales. Esto 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 100.000 toneladas de residuos de alta carga orgánica para incrementar la producción de biogás, que nos permite generar más electricidad y calor para alcanzar la autosuficiencia energética de las EDAR.
- Reutilización de más de 2.729,36 dam³ de aguas de proceso en la ETAP Carambolo para reducir al mínimo el consumo de este recurso esencial.



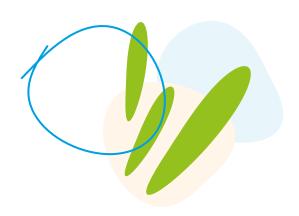
Somos

EMASESA

Como se puede observar en la tabla, en 2021 hemos incrementado tanto los residuos reutilizados para la codigestión como el biogás generado. En concreto, en el primer caso hemos aumentado un 29,17% y en el segundo, un 22,47%.

Además, en aras a impulsar la economía circular, trabajamos junto con el Ministerio de Ciencia e Innovación en el Proyecto MITLOP para llevar a cabo la Gestión integral de lodos y residuos orgánicos, que se ha financiado en un 64% a través de los fondos FEDER.

En el marco del Proyecto MITLOP, a finales de este año hemos iniciado los trabajos en los terrenos donde se acogerá la mayor planta de tratamiento de lodos de Andalucía, estando prevista su finalización para mediados de 2023.



Indicador	2017	2018	2019	2020	2021
Residuos utilizados para la codigestión (t)	85.733	123.279,72	128.583	131.236	169.526
Biogás generado (Nm³)	8.643.000	10.223.090	11.004.614	9.214.488	11.285.718



DIMENSIÓN METROPOLITANA Y DESARROLLO URBANO

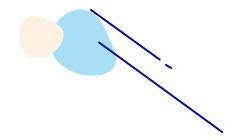
Como agentes transformadores del área metropolitana de Sevilla, en EMASESA impulsamos un nuevo modelo de desarrollo urbano más humano, verde y saludable en el ciclo integral del agua.

Se trata de un **aspecto fundamental** para nuestra organización que abordamos a través del **eje 7** del Plan EMASESA 2030, centrado en la dimensión metropolitana y desarrollo urbano. Para ello, trabajamos en la consecución de dos objetivos prioritarios que, a su vez, están alineados con cuatro de los ODS.

- O7.1. Impulsar el valor metropolitano de EMASESA, fortaleciendo la vertebración y la cohesión territorial, con la participación activa de la organización en las actuaciones urbanísticas locales y planes de barrio, y la colaboración ciudadana para la identificación de sus necesidades.
- O7.2. Fomentar la actitud proactiva de la empresa para incidir, contribuir y generar un impacto positivo en el entorno natural y urbano, dinamizando la economía local en colaboración con el propio Ayuntamiento.

Para nuestra organización, los **elementos naturales en los entornos urbanos** cobran una especial relevancia, ya que tienen un papel clave en el ciclo integral del agua, al tener importantes beneficios como favorecer la captación de dióxido de carbono o mejorar la calidad del aire.

Por ello, desde EMASESA nos preocupamos siempre de tener en cuenta el criterio ambiental en la ejecución de los proyectos, procurando mantener las zonas arbóreas y asegurar que las especies se adaptan al clima. Todo esto lo conseguimos aplicando nuestro Manual de Buenas Prácticas para la gestión de proyectos y obras, que recoge las iniciativas que promovemos en este ámbito para favorecer un entorno más saludable y verde.





Eje 7. Dimensión metropolitana y desarrollo urbano



ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico



ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles



ODS 15. Vida de ecosistemas terrestres



ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos

En 2021, hemos puesto el foco en una serie de **iniciativas** tanto para **proteger los ecosistemas acuáticos** como para lograr el desarrollo urbano en los municipios a los que damos servicio:

 Seguimiento de las medidas de protección del arbolado en las obras desarrolladas en Sevilla y en las poblaciones de alrededores donde prestamos servicio. En concreto, en 2021 hemos realizado:

14

Informes del Arbolado, con un total de 1.364 posiciones arboladas inventariadas

12

Estudios de Protección del Arbolado, con 1.306 posiciones para la protección de árboles afectados por las obras proyectadas

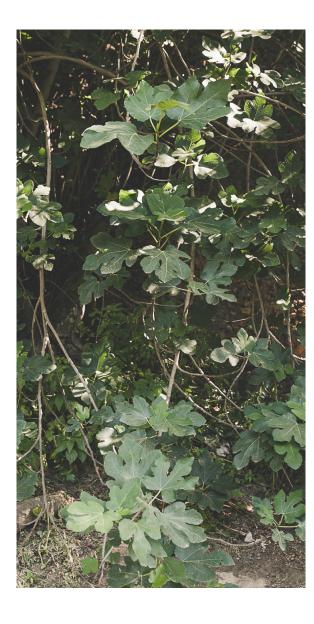
202

Informes de seguimiento del cumplimiento del Plan de Protección durante el desarrollo de las obras

2

Informes finales de obra





- Redacción del Proyecto "Renaturalización y puesta en valor de las lagunas de oxidación de la EDAR Ranilla para mejorar la biodiversidad del río Guadaíra (Sevilla)". Los trabajos tienen por objeto mejorar la biodiversidad del entorno y enclave de conexión supramunicipal y la renaturalización de las lagunas mediante la creación de un nuevo ecosistema que mejore ambientalmente la zona.
- Redacción del Proyecto "Integración paisajística de las infraestructuras de EMASESA en el barranco de la trocha. Camas (Sevilla)". Las actuaciones se centran en generar un impacto positivo en el entorno y cumplir la normativa vigente, que establece la necesidad de restaurar el terreno mediante la plantación de especies fijadoras.
- Desarrollo del estudio "Elaboración del plan de viabilidad para la reintroducción de la grulla damisela (Grus virgo) en Sevilla". El Proyecto da cumplimiento a los requisitos exigidos por la legislación vigente y las recomendaciones propuestas por expertos locales y organismos internacionales, constando de las siguientes fases: 1) Recopilación documental técnica y diseño del Plan de Viabilidad, 2) Análisis científico de viabilidad de la reintroducción y 3) Definición técnica y económica de implantación de la reintroducción.

- Desarrollo del estudio "Evaluación del estado/ potencial ecológico de los ecosistemas acuáticos relacionados con la actividad de EMASESA". A través de este proyecto, se realiza una evaluación del estado ambiental de estos ecosistemas para minimizar el impacto de nuestra actividad en el entorno.
- Implantación de un sistema de alerta temprana basado en técnicas moleculares para la detección de organismos acuáticos invasores. Se basa en el análisis del ADN ambiental con el objeto de detectar especies invasoras, realizando un control riguroso de las infraestructuras hidráulicas para garantizar el suministro de agua desde el origen y mantener la calidad del servicio a los ciudadanos. Además, contribuimos a minimizar el impacto de estas especies sobre la biodiversidad de los ecosistemas fluviales y, por tanto, sobre el medio ambiente.

Por otro lado, como parte del objetivo O7.1. de contribuir a la transformación del entorno urbano en zonas desfavorecidas, destacamos nuestra actuación durante 2021 en la barriada de Torreblanca, donde estamos finalizando las obras para mejorar las redes de abastecimiento y la renovación de espacios en favor del peatón. Se trata de un plan integral en el que hemos invertido desde 2016 un importe total de once millones de euros.



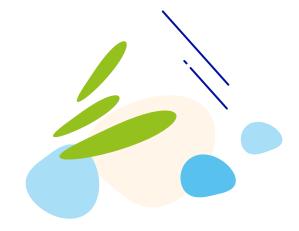
EL VALOR DE NUESTRAS PERSONAS

Las personas que forman parte del equipo humano de EMASESA son nuestro activo más valioso y el pilar esencial que posibilita la prestación de un servicio de calidad a la ciudadanía.

Nuestra prioridad es conseguir unos profesionales más resilientes y preparados para afrontar los retos que se nos presentan en el día a día y prestar el mejor servicio a la población.

En base a estas premisas, articulamos el **eje 1 de nuestro Plan EMASESA 2030**, enfocado en las Personas, en el que fijamos los siguientes objetivos para conseguir un equipo humano centrado en la excelencia, motivado, reconocido y comprometido:

- **O1.1.** Fomentar el desarrollo profesional, la innovación, el talento y la formación.
- O1.2. Impulsar la solidaridad, el trabajo colaborativo, la integración y el compañerismo.
- O1.3. Potenciar la seguridad, la inclusión y la flexibilidad.



Desde la organización nos centramos en impulsar la excelencia de nuestro equipo, fomentar su desarrollo profesional y asegurar su motivación y orgullo de pertenecer a EMASESA.

Eje 1. Personas



ODS 3. Salud y Bienestar



ODS 4. Educación de calidad



ODS 5. Igualdad de género



ODS 8. Trabajo decente v crecimiento económico



ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos



Nuestro equipo humano

En EMASESA, contamos con un **equipo** integrado por 804 personas, profesionales ampliamente preparados y cualificados, cuya experiencia y profesionalidad hacen posible posicionarnos como un referente nacional e internacional en el sector del agua.

Aspectos destacados del equipo



94,15%

de nuestros empleados y empleadas dispone de contrato indefinido



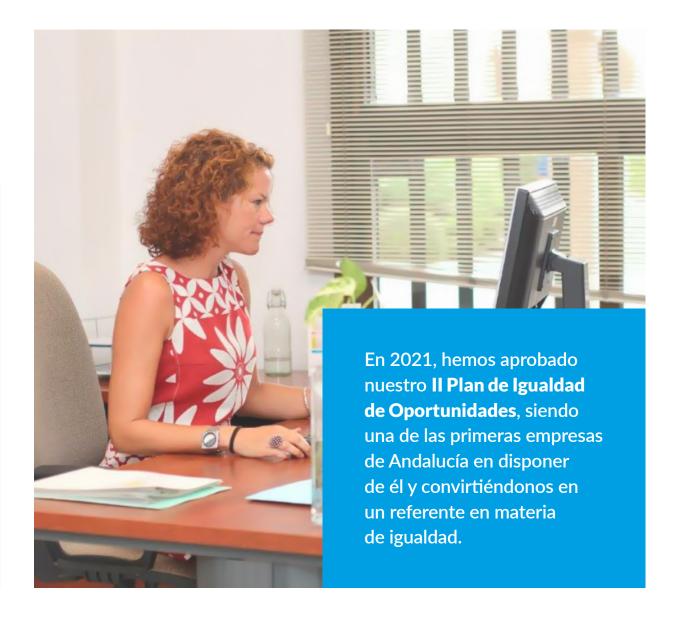
40,9%

del equipo pertenece a la franja de edad situada entre los 46 y los 55 años



100% de la r

100% de la plantilla se rige por el Convenio Colectivo de aplicación



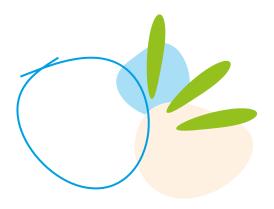
Comprometidos con la igualdad

Un aspecto de capital importancia en nuestra organización es asegurar la **igualdad** de género y diversidad, tal y como se establece en la línea de acción L1.5. del Plan EMASESA 2030.

Nuestro II Plan de Igualdad de Oportunidades se articula en torno a diez ejes fundamentales que, a su vez, constan de una serie de medidas, donde se fijan los objetivos a conseguir y el plazo en el que deben alcanzarse:

- 1. Proceso de selección y contratación.
- 2. Clasificación profesional.
- 3. Formación.
- 4. Promoción profesional.
- **1.** Condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.
- **6**. Ejercicio corresponsable de los derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- 1. Infrarrepresentación femenina.
- 8. Retribuciones.
- **9.** Prevención del acoso sexual y por razón de sexo.
- 10. Sensibilización.





Igualmente, destacamos una serie de **iniciativas** que hemos llevado a cabo a lo largo de este año para reforzar nuestro compromiso con la igualdad:

- Celebración de la Jornada "Violencia de género en el ámbito laboral", con la participación
 del Ayuntamiento de Sevilla, creando un foro
 de reflexión sobre una problemática que reafirma nuestro propósito de prevenir posibles situaciones de acoso sexual en el ámbito laboral.
- Organización de la Jornada "Agua, Mujer y Ciencia", en colaboración con la Cátedra del Agua, para conmemorar el Día Internacional de la Mujer, y en donde se ha realizado un análisis de la situación real de las mujeres en la ciencia y los planes para incrementar su presencia y su desarrollo profesional.

- Impartición de un Taller de micromachismos, fomentando la participación de mujeres en áreas altamente masculinizadas.
- Incorporación de la perspectiva de género a las definiciones de puestos de trabajo y del nuevo modelo de grupos profesionales.

Por otro lado, en EMASESA impulsamos una serie de medidas para favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral, como la flexibilidad horaria, la concesión de licencias sin sueldo y permisos relacionados con el entorno personal o la excedencia para el cuidado de familiares.



Fomentamos la conciliación laboral



364

permisos por asistencia médica de familiares



209

personas con flexibilidad horaria



12

licencias sin sueldo



5

reducciones de jornada



17

permisos parentales

Nuestro objetivo principal es reducir la accidentalidad laboral y prevenir el deterioro de la salud del equipo.

Velamos por la salud y seguridad laboral

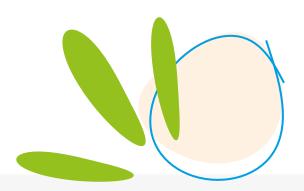
Como parte del objetivo O1.3. de nuestro Plan EMA-SESA 2030 de garantizar la **salud y seguridad** de la plantilla, impulsamos el **cuidado y la protección de las personas** que forman parte de la organización en su ámbito personal y su entorno laboral. Para ello, nos centramos en potenciar la prevención de riesgos y la seguridad en el trabajo para conseguir la mejora continua en sus condiciones de trabajo.

Para garantizar el cumplimiento de estos propósitos, contamos con un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Propio, encargado de implementar las medidas de control necesarias en los diferentes procesos, integrando la prevención como parte fundamental dentro de la actividad de la empresa.

Este compromiso está, además, reforzado por nuestro **Sistema de Gestión de Riesgos Laborales**, que se encuentra certificado según la norma ISO 45001 y cuyo alcance engloba a toda la organización.



Como podemos observar en la tabla, los accidentes con baja e índices de incidencia en nuestra organización han disminuido ligeramente con respecto al año anterior.



En 2021 hemos llevado a cabo 5.595 inspecciones a obras, un 17% más que el año anterior, realizando los controles de seguridad pertinentes para identificar la posible aplicación de medidas preventivas.

Impulsamos la capacitación de nuestro equipo

En línea con el objetivo O1.1. del Plan EMASESA 2030, resulta primordial para nosotros fomentar el desarrollo profesional, el talento y la formación del equipo, con el fin de mejorar su excelencia y reforzar y ampliar sus conocimientos. De esta forma, conseguimos garantizar una mejor atención y satisfacción de las personas usuarias con el servicio recibido.

Para ello, contamos con planes de formación plurianuales adaptados a las necesidades de capacitación de cada profesional, así como acciones formativas

Evolución de los índices de gravedad e incidencia

Indicador	Fórmula	Unidad	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Índice de Gravedad	N° de jornadas perdidas por cada mil horas de exposición al riesgo	jornadas/ 1000h trabajadas	1,20	0,80	0,60	0,70	0,70	0,9
Índice de Incidencia	N° de accidentes / N° de trabajado- res por cada mil personas expuestas	%	0,54	0,38	0,50	0,29	0,36	0,35
Accidentes con baja	N° de accidentes ocurridos en EMA- SESA que han supuesto una baja	Uds.	45	32	43	25	30	29

Carta del Presidente	Carta del Consejero Delegado	Introducción	Somos EMASESA	Contribución al medio ambiente	Compromiso con la sociedad	Gobernanza ética y responsable	Horizonte 2022

adicionales, con el fin de facilitar la adopción y actualización de conocimientos en áreas de interés o necesarias para ejercer una determinada actividad.

Las principales **acciones formativas** que hemos realizado durante este año han versado sobre los siguientes aspectos:

- Recomendaciones de prevención frente a la COVID-19.
- Seguridad vial.
- Coordinación de actividades empresariales.
- Atención al cliente difícil.
- Gestión de residuos.
- Círculos de calidad para gestores de usuarios.
- Microsoft 365.
- Malware; qué es y cómo debemos actuar.
- Protección de datos personales.



AVANZAMOS EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En EMASESA, apostamos firmemente por la digitalización como un importante desafío y un pilar estratégico esencial para alcanzar una nueva cultura digital que permita formas más eficaces e innovadoras de trabajo y de relación con nuestros grupos de interés. De esta forma, conseguimos una empresa más automatizada y ágil, haciendo de la inteligencia artificial un aspecto clave dentro de nuestro plan de actuación.

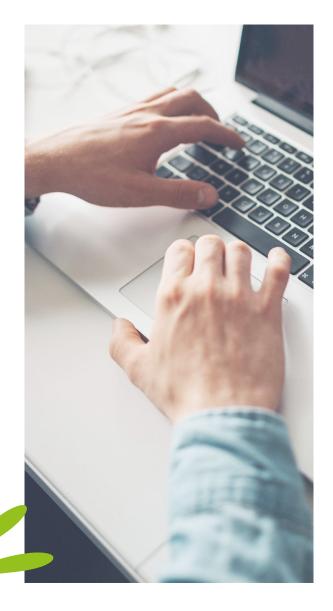
Para ello, nos centramos en el cumplimiento de los siguientes **objetivos** definidos en el **eje 8** de nuestro PLAN EMASESA 2020:

- O8.1. Generar eficiencias por automatización de procesos y aplicación de inteligencia artificial, impulsando la robotización y mejorando la eficiencia digital.
- O8.2. Consolidar la estrategia de inteligencia de negocio, a través de la inversión en tecnología y procesos de data analytics y la mejora en el aprovechamiento de información.
- O8.3. Desarrollar una arquitectura de sistemas robusta, escalable, segura y sostenible,

reforzando la ciberseguridad integral en la empresa y creando una infraestructura eficaz e innovadora.

Estos compromisos nos ayudan también a contribuir a la consecución de los siguientes ODS:

ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico ODS 9. Industria, Innovación e Infraestructura ODS 17. Paz, justicia e instituciones sólidas

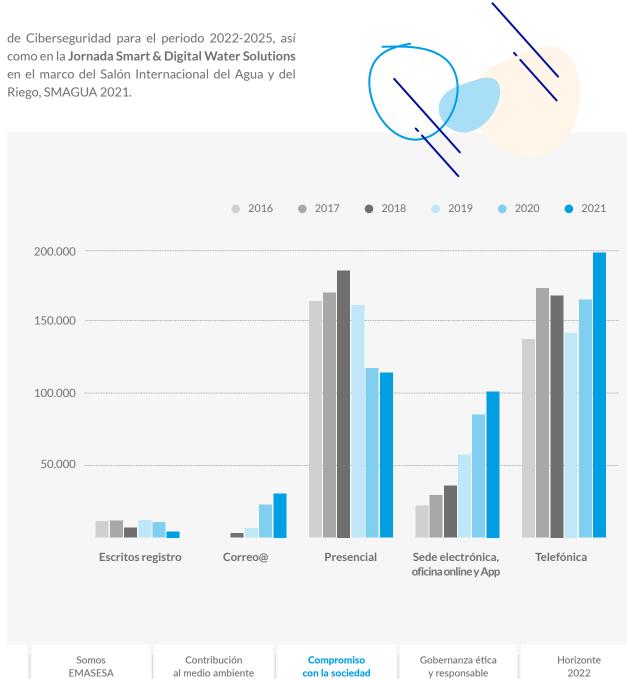


En línea con nuestra apuesta por la transformación digital, hemos renovado la APP Mi Emasesa para facilitar a los usuarios y usuarias realizar sus gestiones de forma más rápida y cómoda.

En este sentido, cobra también especial relevancia el impulso a los servicios digitales orientados a los usuarios y usuarias, que se incrementaron notablemente a raíz de la COVID-19 y que hemos mejorado significativamente para ofrecer un servicio de calidad que atienda a las necesidades de la ciudadanía.

Esto queda reflejado en el siguiente gráfico, donde se puede apreciar el notable incremento de los canales no presenciales (APP, Oficina Online y correo electrónico), en contraposición a la atención tradicional presencial que va en continuo descenso.

Por otro lado, para seguir avanzando en la transformación digital y llevarla también más allá de EMASE-SA compartiéndola con nuestros grupos de interés, en 2021 destacamos nuestra participación en el Comité de expertos que validará la Estrategia Andaluza

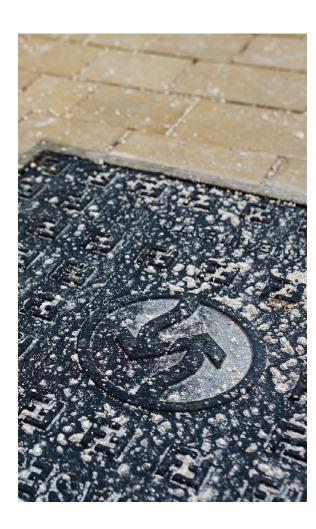


FOMENTAMOS LA PARTICIPACIÓN, EVALUACIÓN Y TRANSPARENCIA

Para lograr una óptima prestación de los servicios, resulta fundamental para nosotros involucrar a nuestros grupos de interés en los procesos de actuación y toma de decisiones, de forma que aseguremos una gestión pública adaptada a sus necesidades. Esto lo conseguimos a través de su participación, la evaluación continua de la gestión del ciclo integral del agua, el seguimiento de los resultados y el refuerzo en la comunicación para hacer visible nuestra actuación a todas las partes interesadas.

En base a estos propósitos, se articula el **Eje 9** de nuestro Plan EMASESA 2030 enfocado en la "Participación, evaluación y transparencia" y en el que nos hemos propuesto los siguientes **objetivos**:

- **O9.1.** Mejorar los procesos de toma de decisiones y fortalecer el aprendizaje organizacional.
- **O9.2.** Conocer los resultados e impactos de las actuaciones desarrolladas por EMASESA.
- O9.3. Dar respuesta a las demandas de información tanto de las personas que conforman la empresa como de la sociedad en su conjunto.



Todo ello en línea con los siguientes ODS:



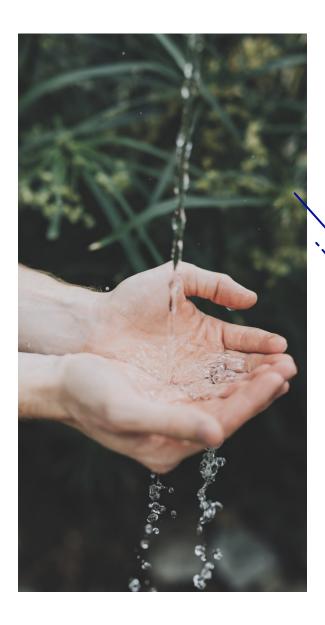
El Observatorio del Agua

A través de este órgano asesor y de participación de EMASESA, impulsamos modelos de gobernanza participativos, abiertos y transparentes, además de establecer alianzas con la ciudadanía que faciliten la adopción de medidas y la mejora de las condiciones económicas y sociales en el territorio donde operamos.

El **Observatorio del Agua** se estructura en cuatro mesas diferenciadas:

- Mesa 1. Dotación infraestructural en Sevilla y su área metropolitana.
- Mesa 2. Proyección ambiental, enfocada en el uso sostenible del agua.
- Mesa 3. Servicios de calidad, con la identificación de vías de acción para mejorar la atención y experiencia de los usuarios y usuarias.
- Mesa 4. Conocimiento y orientación a las personas, mediante el impulso de nuevas formas de colaboración más innovadoras y participativas.

A lo largo de 2021, a través del Observatorio del Agua hemos realizado diversos webinarios, **consultas ciudadanas**, talleres participativos y mesas técnicas específicas, que han versado sobre temas como el Plan de emergencia ante situaciones de sequía o



los Fundamentos del Plan Estratégico y el análisis de materialidad de EMASESA.

Además, hemos realizado un Informe de Situación, que nos ha permitido obtener un diagnóstico del Observatorio para impulsar la mejora continua y hemos lanzado el primer número del Boletín del Observatorio del Agua, tanto dentro como fuera de la organización.



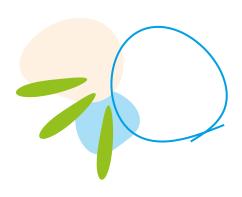
En 2021, hemos incluido el Observatorio del Agua en los Estatutos Sociales de la Empresa como órgano de participación, consulta de los grupos de interés y asesoramiento de la Comisión Ejecutiva, en el marco de la nueva gobernanza del agua.

COMUNICACIÓN CON NUESTRA SOCIEDAD



En nuestro compromiso por contar con la ciudadanía para todo lo que hacemos es fundamental garantizar la comunicación y mantenerles informados sobre todos nuestros avances y noticias de relevancia. Por ello, a lo largo del año continuamente realizamos comunicaciones a través de distintos medios para llegar a todas y a todos.

Adicionalmente, durante 2021 hemos realizado múltiples actualizaciones de información de servicio en nuestras oficinas y resto de canales de comunicación con usuarios y usuarias, además de proyectos, datos generales de la empresa, banners y peticiones de cambios de servicios y secciones, entre otros.



NUESTRAS PUBLICACIONES DE 2021 EN CIFRAS

noticias publicadas en medios impresos

3.000 referencias de información en espacios digitales

aninutos de información en radio y TV

más de 2,3 millones de impresiones en nuestras redes sociales

más de 24.000
millones de reacciones en nuestras redes sociales

total alcanzado en el continuo crecimiento de nuestra comunidad virtual

CRECIMIENTO EN LA COMUNIDAD VIRTUAL

5.543

Twitter

2.303 **f**

Facebook

7.245 in

449 Noutube

1.201 C

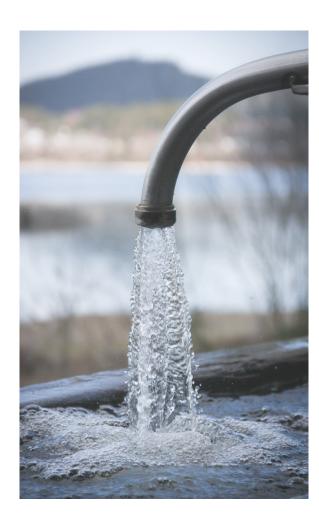


Hemos realizado más de 3.000 publicaciones nuevas y nuestra web ha recibido más de 1.000.000 visitas.

Finalmente, en este mismo año hemos estado trabajando en el desarrollo de una nueva web corporativa, publicada en 2022. Esta nueva web resulta mucho más accesible para todos sus visitantes, con información más fácil de encontrar de forma intuitiva.



CULTURA DEL AGUA Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

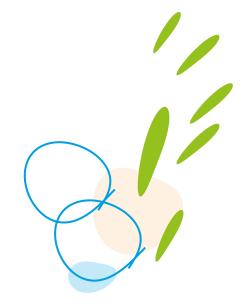


Desde EMASESA, una de nuestras principales prioridades es trabajar para conseguir una sociedad más sensible, formada, concienciada e informada, promoviendo hábitos y prácticas responsables en el uso y consumo del agua.

Por ello, es de vital importancia para nosotros la transferencia del conocimiento, tema principal sobre el que versa el Eje 10 de nuestro Plan EMASESA 2030: Cultura del agua y gestión del conocimiento. En línea con este eje estratégico, nos hemos fijado los siguientes objetivos:

- **O10.1.** Favorecer el desarrollo de la cultura del agua en la sociedad, mediante la educación y sensibilización ciudadana.
- O10.2. Compartir con la sociedad el conocimiento y buenas prácticas que atesora la empresa en la gestión del ciclo integral del agua, principalmente vía la Cátedra del Agua.

A través del cumplimiento de estos objetivos, colaboramos en la consecución de los siguientes ODS:



Eje 10. Cultura del agua y gestión del conocimiento



ODS 4. Educación de calidad



ODS 6. Agua limpia y saneamiento



ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico

Educación ambiental en EMASESA

Como parte de nuestro objetivo O10.1. de promover la educación ambiental y sensibilizar a la sociedad, hemos conmemorado el Día Mundial de la Educación Ambiental lanzando un nuevo portal de contenidos educativos y ambientales, Educación Sostenible. Se trata de una plataforma virtual dirigida a escolares y profesores que contiene programas de educación ambiental que pueden desarrollarse tanto de forma presencial como online.

Los programas y proyectos ambientales que realizamos a través de este portal se basan en las siguientes líneas de actuación:

- Programas de **educación ambiental** "El agua en las aulas", "Stop toallitas" y "Frenazo al cambio climático".
- Programas de itinerarios didácticos por nuestras instalaciones "Ven a Conocernos" y "Programa técnico" para niveles superiores.
- Programas de educación ambiental en el medio natural.
- Eventos de sostenibilidad ambiental, incluyendo senderos interpretativos en Rivera de Huelva y Guadaira, reforestaciones participativas e itinerarios botánicos en el Jardín Botánico "El Arboreto".

A través de estas actividades, planteamos soluciones a problemas ambientales que permiten adquirir los conocimientos y habilidades necesarias, así como adoptar hábitos de vida más sostenibles y respetuosos con el medio ambiente.

Por otro lado, a lo largo de 2021 hemos desarrollado diversos eventos de sostenibilidad y divulgación ambiental, tanto de manera presencial como online, con un total de 610 personas que han participado en los eventos presenciales.

Programas de educación ambiental realizados en 2021

Programa	Centro	N° de alumnos	Grado de satisfacción sobre 6
	Embalse El Gergal	677	5,67
	Embalse El Gergal (online)	90	3,07
	Jardín Botánico El Arboreto	456	5.74
Ven a conocernos	Jardín Botánico El Arboreto (online)	25	5,74
	Mini LAP	66	
	Mini LAP (online)	90	5,95
Programa técnico	En todas las instalaciones de EMASESA	99	6
El agua en las aulas	En todos los centros escolares de poblaciones abastecidas por EMASESA	1.392	5,73
Programa en el medio natural	Laguna fuente del Rey	312	5,82

Carta	Carta del Conseje
del Presidente	Delegado

Introducción

Somos

EMASESA

Formación profesional y capacitación

Como podemos observar, la formación profesional se ha incrementado significativamente con respecto a 2020, al haberse retomado las actividades que se habían limitado a raíz de la pandemia.

Además, en 2021 un total de 76 alumnos y alumnas han participado en nuestro **Programa de Prácticas**, que posibilita el acceso de jóvenes al mercado laboral a través de convenios específicos con diferentes centros docentes.

En EMASESA, realizamos acciones formativas que permiten adquirir habilidades sociales y laborales para el aprendizaje de un oficio, favoreciendo la inclusión social.

Evolución de la formación para la integración

	2017	2018	2019	2020*	2021
N° de cursos	7	5	2	2	3
N° de horas	177	555	529	170	612
N° de asistentes externos	86	44	25	30	71
Valoración de satisfacción (escala 1-6)	5,68	5,93	5,9	-	5,8

*La situación debida a la pandemia ha limitado la actividad al ser presencial y tener un alto riesgo. Las clases del primer curso de FP Dual de Técnico en Redes y Estaciones de Tratamiento de Aguas se iniciaron en septiembre en el I.E.S. Heliópolis, impartiéndose las clases en EMASESA a partir de 2021.

Actividades formativas para la integración

FORMACIÓN PARA DESEMPLEADOS/AS

En riesgo de exclusión social y escasa o nula experiencia profesional.

FORMACIÓN PARA EMPLEADOS/AS

Que carecen de titulación reglada para desempeñar su trabajo.

FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO

A través de Certificados de Profesionalidad y la FP Dual para cualificar al alumnado y mejorar su empleabilidad.

PROCESO ACREDITA

Abierto por el Instituto Andaluz de Cualificaciones, para la acreditación de trabajadores y trabajadoras del sector del agua, que les permita adquirir las competencias profesionales necesarias para el desarrollo de una actividad laboral.

Carta	
del Presidente	

La Cátedra del Agua

En colaboración con la Universidad de Sevilla, trabajamos en la **Cátedra del Agua** con el objetivo de promover la realización de **actividades formativas, de investigación y divulgación** vinculadas a la realidad, problemática y perspectivas del agua.

La Cátedra está dirigida a estudiantes universitarios, docentes, investigadores, organizaciones y asociaciones relacionadas con el sector. A través de ella, contribuimos a la consecución del objetivo O10.2 del Plan EMASESA 2030, centrado en la promoción del conocimiento, mediante el desarrollo de acciones formativas y de investigación, el lanzamiento de retos a los grupos de interés y la participación en jornadas y congresos, entre otras importantes actividades.

En 2021, como parte de los **desafíos técnicos** lanzamos el reto "Desarrollo y cuantificación de las Redes de Valor", resultando ganador el grupo de investigación Ingeniería Web y Testing Temprano IWT2 de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática.



Obra de Saneamiento, reurbanización y reestructuración de la Rivera del Guadaíra.

5 GOBERNANZA ÉTICA Y RESPONSABLE

Construimos junto a la ciudadanía la EMASESA que todos queremos para lograr progresar en nuestro modelo de desarrollo sostenible.



GOBERNANZA EN COLABORACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Situamos a los usuarios y usuarias en el centro de nuestras actuaciones, generando una relación de confianza que permita prestar una atención y gestión pública de calidad, que mejore su satisfacción y experiencia con el servicio recibido.

En EMASESA, nuestra prioridad absoluta es garantizar a la ciudadanía una **gestión pública óptima**, respondiendo a las demandas de la sociedad y buscando la excelencia en el entorno donde desarrollamos nuestra actividad.

En línea con estos propósitos, desarrollamos el **Eje** 2 de nuestro Plan EMASESA 2030 basado en la

gestión de la Gobernanza y ciudadanía y centrado en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- O2.1. Simplificar y agilizar las relaciones usuario-EMASESA, facilitando una atención adecuada, única e integral a través de nuevos canales de comunicación digitales y fáciles de usar, nuevas funcionalidades en la app y la oficina online, y una atención más personalizada.
- O2.2. Garantizar la eficiencia e innovación de la gestión, aportando valor añadido mediante la optimización de sistemas y procedimientos, el control de la gestión y el fomento de prácticas novedosas en el ámbito de actuación pública.
- O2.3. Propiciar un marco normativo estable y adaptado a las necesidades de los usuarios y usuarias en el ámbito competencial de la empresa, anticipándonos en la resolución de conflictos a través de una mayor participación, coordinación y transparencia.
- O2.4. Incentivar la cooperación y promover la alineación de la empresa con el resto de administraciones públicas competentes en agua

y con los ODS y el Pacto Verde Europeo, entre otros, bajo el principio de coherencia externa de las políticas y programas a distintos niveles institucionales.

Eje 2. Gobernanza y ciudadanía



ODS 1. Fin de la Pobreza



ODS 6. Agua limpia y saneamiento



ODS 9. Industria, Innovación e Infraestructura



ODS 16. Paz, Justicia e Instituciones sólidas



ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos

Carta del Presidente

Nuestros canales de atención ciudadana

A fin de asegurar una atención personalizada, cercana y adaptada a las necesidades de las personas usuarias, en línea con el objetivo O2.1 del Plan EMASESA 2030, contamos con los siguientes canales de comunicación:

CANAL PRESENCIAL

Desde el inicio de la pandemia, se han impulsado los canales digitales, por lo que hemos experimentado un notable descenso en el uso del formato presencial. Esto nos ha permitido dotar a la figura del gestor de atención al usuario de otras tareas relevantes. Aun así, continuamos mantenido el sistema de atención sin cita para salvar la brecha digital y asegurar la cobertura en situaciones de emergencia o de necesidad para colectivos yulnerables.

CORREO ELECTRÓNICO

A fin de cumplir con el objetivo de dar respuesta a los correos en un plazo máximo de 48 horas, hemos creado un grupo de trabajo metropolitano para ofrecer atención a través de este canal. En total, en 2021 hemos atendido 30.237 correos, que representa un incremento del 37% con respecto al año anterior.

PUNTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (PAC)

Mantenemos toda la red de puntos abiertos tanto en Sevilla y sus distritos como en toda el área metropolitana, garantizando un tiempo medio para la obtención de una cita inferior a las 48 horas. Igualmente, en 2021 hemos implantado un sistema automatizado de pantallas táctiles que permite solicitar de forma sencilla la primera cita disponible en el punto más cercano.

SERVICIO TELEFÓNICO

A través de la contratación de un nuevo servicio más moderno y adaptado a las necesidades reales, estamos consiguiendo un nivel de automatización y robotización óptimo que permite una interacción más eficaz con nuestros usuarios y usuarias. Además, hemos incorporado la atención a través del WhatsApp para mejorar aún más el servicio a la ciudadanía.



OFICINA ONLINE

Actualmente, tenemos 96.586 usuarios y usuarias dados de alta en este sistema, que representan un 25% del total, habiéndose realizado 199.010 accesos a la oficina online. La segunda fase de este proyecto, en el que incluiremos funcionalidades más avanzadas, la desarrollaremos en el primer semestre de 2022.

APP

A través de nuestra nueva APP para dispositivos móviles, hemos mejorado la experiencia de los usuarios y usuarias, contando con un total de 47.663 personas con la aplicación instalada que han realizado más de 3.5 millones de accesos.

OFICINAS PROPIAS

Este mismo año, hemos lanzado el proyecto cita previa 5.0, a través del que tratamos de atender en un plazo máximo de 48 horas a las personas que han pedido cita sin necesidad de que se desplacen a las oficinas. En total, durante 2021 hemos conseguido atender a casi 4.000 personas a través de esta vía.

Sistema de Gestión respaldado por nuestras certificaciones



ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de **Calidad**



ISO 45001:2018
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo



ISO 22000:2018
Sistema de Gestión de
Seguridad Alimentaria



UNE 166002:2014

Sistema de Gestión de Investigación, Desarrollo e Innovación



ISO 14001:2015

Sistema de Gestión Ambiental



ISO 50001:2018

Sistema de Gestión **Energética**

Nuestro Sistema Integrado de Gestión

De conformidad con el objetivo O2.2. de garantizar la eficiencia e **innovación** en la gestión, disponemos de un **Sistema Integrado de Gestión** para asegurar la calidad en la prestación de nuestros servicios, que implementamos a través de la Política Integrada de EMASESA.

A través de esta Política, asumimos los objetivos de garantizar la calidad atendiendo a las necesidades de las personas usuarias, contribuir al uso sostenible del agua, mejorar las condiciones de trabajo de las personas, proteger el medio ambiente, impulsar la I+D+i, promover la gestión energética y asegurar la información.

Con respecto a la gestión ambiental, hemos registrado además la ETAP Carambolo en el sistema de gestión y auditoría medioambientales de la Unión Europea (EMAS), lo que requiere, entre otros requisitos, la elaboración de una Declaración Ambiental y la verificación y validación externa.

Además, cabe destacar que en 2021 hemos **supera- do todas las auditorías** de certificación correspondientes y continuamos trabajando en el procedimiento para obtener la certificación del Sistema de
Seguridad de la Información según la ISO 27001, que
esperamos finalizar a lo largo de 2022.

Asimismo, disponemos de la acreditación de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) que confirma la capacidad técnica de nuestros Laboratorios de Control de Calidad de Aguas, Laboratorio de Contadores (UNE-EN ISO/IEC 170025:2017) y la Unidad de Inspección de Control de Vertidos (UNE-EN ISO/IEC 170020:2012).





Calle Manuel de Rodas, La Rinconada.



Nuestros proveedores

Es muy importante también para nosotros asegurar el mismo nivel de calidad y eficiencia en nuestra cadena de suministro, de forma que los proveedores se alineen con los compromisos y valores que asumimos en EMASESA.

Para ello, nos aseguramos de que los pliegos técnicos y administrativos de contratación incluyan cláusulas sociales y ambientales, como el fomento de la estabilidad laboral o el impulso a la economía circular. Además, introducimos este tipo de cláusulas como condiciones especiales de ejecución principalmente en relación al cumplimiento de sus obligaciones laborales.

En este sentido, cabe destacar que a lo largo de 2021 hemos realizado **334 inspecciones ambientales** con el objetivo de identificar medidas de mejora en el desempeño de nuestros proveedores.

Transparencia y seguridad jurídica

Ejemplo de nuestro compromiso de comunicación abierta es la creación del **Portal de Transparencia**, disponible en la página web de EMASESA a través de **este enlace**. En dicho Portal, proporcionamos información de relevancia a la población, incluyendo asuntos tan importantes como los referidos a la organización y gobierno de EMASESA, nuestros convenios y contratos, así como información económica y presupuestaria, entre otras materias destacadas.

Además, desde hace 17 años, presentamos junto a las Cuentas Anuales nuestra Memoria de Sostenibilidad.

En EMASESA, nos esforzamos por garantizar la seguridad jurídica y transparencia en nuestras actuaciones a través de procesos colaborativos y abiertos con participación de la administración pública y la ciudadanía.

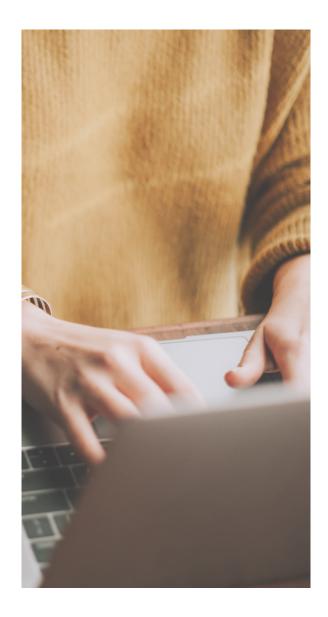
un documento clave para entender los progresos de la organización en cuestiones ambientales, sociales y de buen gobierno, así como comunicar los ambiciosos retos y objetivos que nos fijamos en estas áreas.

Por otro lado, resulta también muy importante para nosotros garantizar el **cumplimiento normativo**, reforzando nuestro compromiso con la aplicación de principios de buen gobierno y criterios basados en la ética e integridad.

En línea con este compromiso, disponemos de un **Protocolo de Cumplimiento Normativo**, actualizado en 2021, cuya finalidad es la de desarrollar nuestro modelo de gobernanza a través de programas de seguimiento y control dentro de la organización, dando además cumplimiento a las nuevas exigencias normativas.

Asimismo, disponemos de un **Código Ético**, actualizado recientemente, que establece los valores que deben guiar el comportamiento de todas las personas que formamos parte de EMASESA, así como un **Canal de denuncias**, a través del que es posible informar y poner en conocimiento de la organización cualquier conducta inadecuada o irregular.

Por otro lado, para garantizar el cumplimiento tanto del Código Ético como de nuestro Protocolo de Cumplimiento Normativo y demás políticas internas, contamos con la **Comisión de Auditoría y Cumplimiento**, que actúa como órgano de control y seguimiento.





Proyecto de Cooperación de Honduras.

Impulsamos la cooperación para el desarrollo

Como parte del objetivo O2.4. del Plan EMASESA 2030, resulta clave para nosotros la cooperación y alineación de nuestras políticas y programas institucionales mediante sólidas alianzas estratégicas a nivel mundial, europeo y nacional.

A continuación, destacamos los importantes proyectos en los que hemos trabajado a lo largo de este año en colaboración con diversos organismos e instituciones públicas:

Cartuja Qanat: Proyecto de transformación urbana consistente en un sistema inspirado en la antigua persa para amortiguar las altas temperaturas en Sevilla, que fomentará el uso de la calle como dinamizador social, disponiendo de mecanismos de climatización natural para bajar la temperatura diez grados. A lo largo de 2021, hemos avanzado significativamente en las obras de construcción del proyecto, estimando su finalización a mediados de 2022. Se trata de un proyecto que supone una inversión de 4,9 millones de euros, de los cuales, un 80% están cofinanciados por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional. Igualmente, cabe destacar el importante trabajo que estamos realizando para comunicar y dar visibilidad al proyecto, con la presentación de Cartuja Qanat en las Jornadas sobre Transferencias Urbanas

- organizadas en Madrid en el contexto del proyecto de las Redes de Transferencia URBACT.
- Proyecto MITLOP: Proyecto de Compra Pública de Innovación basado en el Modelo integrado de gestión de lodos y otros residuos orgánicos. Cuenta con un presupuesto de 18 millones de euros, cofinanciados en un 64% en la Fase I por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER). A lo largo del 2021, hemos realizado una serie de jornadas relacionadas con este proyecto.
- Proyecto de electrificación de vehículos: Con el fin de contribuir a la lucha contra el cambio climático, en EMASESA hemos puesto en marcha un proyecto de electrificación progresiva de nuestra flota con la adquisición de 20 vehículos eléctricos. Además, estamos en proceso de instalar 90 puntos de recarga para estos vehículos en los diferentes centros de trabajo. Todo ello lo hemos realizado a través de la Agencia Andaluza de la Energía, siendo financiado parcialmente por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER).
- Consulta Preliminar al Mercado para el Proyecto de Reducción del Impacto en Masas de Agua por Alivios de Saneamiento (RIMAAS): En 2021 hemos publicado el Informe Final con las conclusiones de la consulta, con el objeto

de solucionar el problema de la presencia de vertidos sólidos en las redes de saneamiento y poner en marcha una campaña de concienciación para cambiar, entre otros, los hábitos de tirar las toallitas al inodoro. En la elaboración de este Informe hemos tenido en cuenta las propuestas recibidas por parte de las empresas participantes y, además, estamos preparando un proceso de Compra Pública de Innovación, en el que se presentarán las conclusiones obtenidas y las especificaciones que se licitarán posteriormente.

- Proyecto EDI (European Data Incubator): Se trata de una iniciativa de innovación cofinanciada por la Unión Europea a través de su programa de investigación e innovación Horizonte 2020, con un fondo de 5 millones de euros para fomentar la economía de datos en Europa e impulsar el desarrollo de la tecnología y el conocimiento sobre Big Data. El Proyecto se inició en 2018 y cuenta con la participación de 24 socios entre los que se encuentra EMASESA. En 2021, hemos participado en la tercera y última convocatoria apoyando el desarrollo de nuevos procesos y aplicaciones.
- Life WaterCool: Desarrollado por la Universidad de Sevilla con la participación de EMA-SESA, en el marco del proyecto europeo LIFE Watercool, tiene su origen en el proyecto



La Unión Europea ha destacado, a través de la iniciativa Innovation Radar de la Comisión Europea, nuestra herramienta web Waterjade que permite una gestión de los sistemas de aducción más precisa y flexible y una toma de decisiones más eficaz. Esta herramienta ha sido desarrollada en el marco del proyecto Incubadora Europea de datos (EDI) en el que participamos como representantes del sector del agua, junto a veinticinco socios de diez países diferentes pertenecientes a otros sectores como la energía o el transporte.



Proyecto Life Water Cool. Reurbanización de la Avda. de la Cruz Roja, Sevilla.

Cartuja Qanat, con el mismo objetivo de reducir las altas temperaturas en esta ciudad a través de técnicas de adaptación al cambio climático. En concreto, estamos diseñando un nuevo concepto de espacio público a través del uso de "corredores verdes" que permitirán reducir la contaminación atmosférica y aprovechar el agua de la escorrentía. Para la ejecución de este proyecto, disponemos de un presupuesto de 3,7 millones de euros, cofinanciados en un 55% por la Unión Europea a través del Programa LIFE. A lo largo de 2021, hemos avanzado en los trabajos de renovación de redes, implantación de elementos SUD (sistemas urbanos de drenaje sostenible) y el aumento de la superficie de sombra. Además, hemos presentado esta iniciativa en la tercera conferencia sobre adaptación al Cambio Climático celebrada de forma virtual en abril de 2021.

Para más información sobre el estado de nuestros proyectos, se puede consultar la página web de EMA-SESA a través de **este enlace**.



Por otro lado, a **nivel internacional** destacamos nuestra participación en los siguientes **proyectos de cooperación** llevados a cabo en 2021:

- Honduras: Proyecto para la mejora del abastecimiento de agua de veintitrés comunidades del Valle de Comayagua, en colaboración con el operador local Aguas de la Sierra de Montecillos.
- Ecuador: Iniciativa para la mejora del servicio de abastecimiento y saneamiento de aguas en la ciudad de Portoviejo, con la participación de la empresa ecuatoriana Portoaguas y con financiación de la Agencia Española de Cooperación Internacional al Desarrollo (AECID).
- Palestina: Acuerdo de cooperación para la ejecución de un proyecto de mejora del abastecimiento y saneamiento de las ciudades de Ramallah y Al-Bireh, tras la elección de nuestro proyecto por parte de la Comisión Europea y con cargo al programa de financiación de la Global Water Operator Partnership Alliance (GWOPA).



Proyecto de Cooperación de Honduras

Somos

EMASESA

MEJORAMOS NUESTRAS INFRAESTRUCTURAS

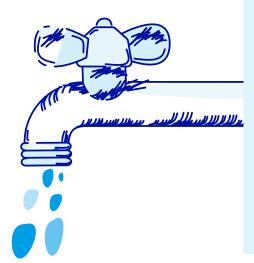
A fin de garantizar a las personas usuarias la calidad de nuestros servicios y la sostenibilidad en el uso de los recursos, resulta fundamental para nosotros disponer de unas infraestructuras modernas y eficientes, gestionadas bajo los **criterios** de seguridad y sostenibilidad.

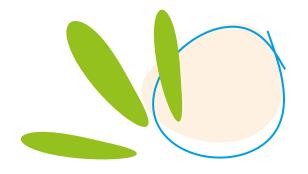
Por ello, hemos centrado el eje estratégico 3 del Plan EMASESA 2030 en torno a nuestras infraestructuras, con la finalidad de asegurar a la población unas instalaciones y redes renovadas, seguras y tecnológicamente punteras.

Para lograr estos propósitos, hemos identificado una serie de **objetivos** que nos ayudarán a cumplir con el plan propuesto, vinculándolos a su vez con los ODS relacionados a continuación:

 O3.1. Garantizar la suficiencia, viabilidad y sostenibilidad de las infraestructuras del ciclo integral del agua, a través de medidas clave como los Planes Directores de Abastecimiento y Saneamiento, el Plan Director de Gestión de Activos y el Plan de Sostenibilidad de Infraestructuras, centrados en una gestión proactiva de nuestras instalaciones.

- O3.2. Lograr una mayor eficiencia y garantía en la gestión de las infraestructuras del ciclo integral del agua, bajo criterios de seguridad y sostenibilidad, a través de la modernización y digitalización de nuestras instalaciones.
- O3.3. Garantizar la calidad del producto y proteger las cuencas de captación y vertido, mediante la monitorización digital, la trazabilidad de las diversas fuentes de captación y la mejora en la capacidad de gestión y toma de decisiones.





Eje 3. Infraestructuras



ODS 3. Salud y Bienestar



ODS 6. Agua limpia y saneamiento



ODS 9. Industria, Innovación e Infraestructura



ODS 11. Ciudades y
Comunidades Sostenibles



ODS 15. Vida de ecosistemas terrestres

Mejora de nuestras infraestructuras

En EMASESA, como parte de nuestro objetivo O3.1. de garantizar la viabilidad y sostenibilidad de las infraestructuras del ciclo integral del agua, hemos abierto un proceso de consulta ciudadana para la redacción del Plan para la Sostenibilidad de las Infraestructuras.

El proceso participativo del Plan para la Sostenibilidad de las Infraestructuras supone un nuevo paradigma en la gestión de activos, pasando de un enfoque orientado en la acción reactiva a una acción proactiva, que consiga eliminar la obsolescencia de las redes de forma científica y contrastada.

En línea con esta estrategia de transformación, modernización y renovación de nuestras infraestructuras para atender a las necesidades de la sociedad, en EMASESA hemos recibido 75 millones de euros del Banco Europeo de Inversiones (BEI) para mejorar las instalaciones hídricas disponibles y aumentar así la calidad y resistencia de los servicios de agua.

En este sentido, cabe destacar también los trabajos de modernización que estamos realizando en la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) de Carambolo para adaptarse a los requerimientos de la nueva normativa en materia de calidad de aguas. Para ello, estamos mejorando las técnicas de coagulación y ultimando la renovación de las instalaciones de carbón activo.

A través del Plan para la Sostenibilidad de las Infraestructuras, damos la posibilidad a la población de los municipios abastecidos de participar activamente en la definición de dicho Plan, que será estratégico para decidir los proyectos que pondremos en marcha para la renovación de nuestras instalaciones.



Objetivos ambientales en nuestros proyectos de renovación de infraestructuras



Mantener la calidad del producto.



Asegurar la sostenibilidad de los servicios.



Afrontar retos futuros como la lucha contra el cambio climático y la gestión de los fenómenos hidrológicos extremos.



La financiación que hemos obtenido con el apoyo del Banco Europeo de Inversiones generará importantes beneficios en la sociedad gracias a la mejora del servicio y la generación significativa de empleo.

Por otro lado, hemos implementado una serie de tratamientos avanzados en el sistema de depuración con el fin de eliminar el nitrógeno y fósforo del agua devuelta al ecosistema, aplicando un protocolo suscrito por los organismos públicos competentes, sobre los que la Junta de Andalucía ha licitado la remodelación de la EDAR Copero y el trasvase de los vertidos de la EDAR San Jerónimo.



Calle Tajo, Dos Hermanas.

Redes de saneamiento

Particularmente importantes son los trabajos que acometemos para mantener en buen estado de las redes de saneamiento y poder, así, garantizar una prestación de servicios de calidad. De esta forma, conseguimos minimizar el nivel de pérdidas de agua por fugas, que en 2021 se ha situado en torno al 13,7%, un porcentaje por debajo del nivel europeo y español, que es del 25% según lo marcado en el Plan Hidrológico de la Cuenca del Guadalquivir.

Entre las acciones realizadas para lograr este bajo índice, destacamos las **inversiones en reducción de pérdidas** en las redes que venimos realizando en los últimos 27 años, así como la herramienta de gestión de inversiones que hemos desarrollado junto con la Universidad de Sevilla, con el objetivo de identificar tramos de red con mayor probabilidad de fallo.

En esta línea, cabe destacar también las obras de reurbanización y renovación de redes de abastecimiento y saneamiento que hemos realizado en 2021 en las calles Enamorados, Manuel González Mateu y La Laguna, en Bellavista, así como en el barrio de Rochelambert, la barriada de San Diego y la calle Coracha, contando para ello con una inversión total de 3,7 millones de euros.

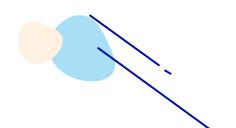
Tratamiento de aguas residuales

Este proyecto de renovación de aguas residuales permitirá adaptarnos por completo a la normativa europea, logrando una reducción de emisiones y el cumplimiento de nuestros objetivos ambientales en Doñana, protegiendo así el entorno en una zona tan sensible. La ejecución de las obras se iniciará a lo largo de este año y está prevista su finalización entre finales de 2022 y 2023.

En este contexto, dentro del marco de colaboración con la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir para la adecuación del tratamiento de las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) en Sevilla, hemos iniciado la construcción de la nueva Estación de Bombeo de Aguas Pluviales (EBAP) de Tamarguillo. Esta estación resultará de gran importancia para cumplir con los objetivos ambientales marcados en nuestro país y en la normativa europea sobre depuración de aguas residuales y será financiada parcialmente con fondos FEDER. De esta forma, se garantizará la capacidad hidráulica de la red de saneamiento para el vertido a zonas sensibles en el entorno de Doñana.



TRABAJAMOS PARA LOGRAR UN EQUILIBRIO ECONÓMICO-FINANCIERO



Como empresa pública dedicada a la prestación de un recurso esencial como es el agua, en EMASESA nos esforzamos por asegurar una gestión económica y financiera eficiente y responsable que permita alcanzar objetivos compartidos en beneficio de la sociedad.

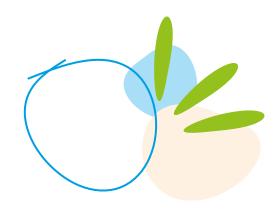
De esta forma, conseguimos garantizar el mejor uso de los recursos públicos a corto y largo plazo, respondiendo a las necesidades de los ciudadanos y cubriendo situaciones especialmente sensibles de crisis económica y social.

Se trata, por tanto, de un tema fundamental y prioritario en EMASESA, al que damos respuesta a través del eje estratégico 4 de nuestro Plan EMASESA 2030 basado en el equilibrio económico-financiero. En concreto, para asegurar la sostenibilidad y liquidez económica, nos hemos fijado los siguientes objetivos:

- O4.1. Reafirmar en el largo plazo la sostenibilidad económico-financiera de EMASESA, a través de una adecuada planificación, del impulso a la transformación digital y de la puesta en marcha de mecanismos para abrir nuevas vías de financiación.
- O4.2. Salvaguardar a corto plazo la estabilidad y liquidez de la empresa, centrándonos en la optimización, reorganización y racionalización de costes e inversiones, así como en la mejora de la eficiencia interna.

 O4.3. Fortalecer el enfoque social y la equidad redistributiva, dando respuesta a un tema prioritario como son las necesidades básicas de las personas a través de nuestro modelo tarifario.

Alineados con estos objetivos y planes de acción, a lo largo de 2021 nos hemos mantenido activos en la búsqueda de fondos, tanto en el ámbito autonómico y estatal como europeo, que nos permiten poner en marcha proyectos estratégicos de mejora de los servicios e infraestructuras en beneficio de la ciudadanía.



En 2021, nuestra labor de búsqueda de fondos para la puesta en marcha de proyectos estratégicos ha dado sus frutos, logrando mejorar significativamente la posición competitiva de la empresa frente a las Instituciones Europeas.

En este sentido, cabe destacar la actuación llevada a cabo por nuestro Departamento de Cooperación al Desarrollo para la **búsqueda de financiación** de los proyectos de Digitalización del Agua.

Además, ha resultado fundamental la financiación que hemos recibido de instituciones europeas para mejorar y renovar nuestras infraestructuras, como los 75 millones de euros recibidos por parte del Banco Europeo de Inversiones para apoyar las **inversiones en infraestructuras** de agua en Sevilla.

Por otro lado, de acuerdo con nuestro objetivo O4.3. centrado en fortalecer el enfoque social y la equidad

distributiva, mantenemos desde hace un año nuestra tarifa social, de la que se han beneficiado 7.057 hogares a lo largo de 2021.

Para ello, aplicamos una tarifa ajustada a los ingresos de los hogares, con bonificaciones que van desde el 50% hasta el 100% para los ingresos más bajos. En total, hemos superado los 400.000 euros en ayudas a este programa, con una bonificación media por factura de 30,31 euros. Además, consolidamos la garantía del mínimo suministro vital, con un consumo asegurado de hasta 110 litros de agua por persona y por día para personas en riesgo de exclusión social.

Asimismo, realizamos una exhaustiva planificación del proceso de corte de suministro, llevando a cabo medidas adicionales para **garantizar que no se interrumpa el servicio** a aquellas personas que se encuentren en situaciones acreditadas de emergencia social.

La aplicación de nuestra tarifa social se enmarca en el compromiso social que mantenemos en EMASESA de proporcionar el acceso al agua como un Derecho Humano, aplicando el principio de solidaridad con aquellas personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social.





HORIZONTE 2022

Después de este primer año de puesta en marcha del Plan Estratégico 2030, nos encontramos ante grandes retos futuros para integrar este nuevo cambio de paradigma en el día a día de EMASESA, impulsándolo como un instrumento de trabajo colaborativo, integral y colectivo: un plan de todos y para todos.

Así, entre todos podremos abordar los principales desafíos a los que nos enfrentamos en 2022, como la disminución de la disponibilidad de agua, el avance en la transformación digital o dar un paso más en la implantación de los principios de la economía circular.





Nuestros próximos pasos para seguir construyendo la EMASESA que queremos ser:

SER RESILIENTES ANTE LA SEQUÍA

Vamos a analizar de forma conjunta en las mesas asesoras del Observatorio del Agua la actual situación de sequía, cómo afecta a nuestros recursos y servicios y cómo debemos afrontarlo para ser lo más eficientes posibles, tanto desde EMA-SESA como por parte de todos nuestros grupos de interés, en especial, la ciudadanía.

Seguimos avanzando para ser la empresa pública y sostenible que queremos, contando con la sociedad y convirtiéndonos en un referente: Todos somos EMASESA.

COMPLETAR NUEVOS CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Potenciaremos canales de comunicación digitales y fáciles de usar para asegurar una atención adecuada e integral para toda la ciudadanía, con nuevas funcionalidades en la app y la oficina online, y una atención más personalizada.

CONTINUAR AVANZANDO EN LA IMPLANTACIÓN DEL COMPLEJO MITLOP Y LOS PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA CIRCULAR

Vamos a seguir trabajando en esta solución circular e innovadora para conseguir la valorización de residuos de una forma más sostenible, con la consecuente reducción de emisiones de carbono.

AVANZAR EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Continuaremos apostando por las últimas tecnologías para conseguir una transformación digital integral que repercuta en una mejora de la calidad del servicio y genere un impacto positivo en el medio ambiente.

IMPULSAR NUESTRA TRANSFORMACIÓN CULTURAL

Seguiremos contribuyendo a favorecer el desarrollo de la cultura del agua en la sociedad, mediante la educación y sensibilización ciudadana y la promoción de buenas prácticas.

DESARROLLAR Y DESPLEGAR NUESTRO PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Continuaremos trabajando para asegurar la protección y bienestar de la ciudadanía y generar un impacto positivo en la sociedad contribuyendo a su prosperidad y desarrollo social.

TABLA GRI

Indicador GRI Standars	Descripción	Localización / Respuesta directa		
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
102-1	Nombre de la organización	EMASESA, Empresa de Abastecimiento y Saneamiento de Aguas de Sevilla, S.A.		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	https://www.emasesa.com/		
102-3	Ubicación de la sede	2.1. Nuestra actividad		
102-4	Ubicación de las operaciones	2.1. Nuestra actividad		
102-6	Mercados servidos	2.1. Nuestra actividad		
102-7	Tamaño de la organización	2.3. Impacto en cifras		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	4.1. El valor de nuestras personas		
102-9	Cadena de suministro	5.1. Gobernanza en colaboración con la ciudadanía		
102-12	Iniciativas externas	5.1. Gobernanza en colaboración con la ciudadanía		
ESTRATEGIA				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta del Presidente Carta del Consejero Delegado		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	2.2. Nuestra estrategia: Plan EMASESA 2030		

Carta del Consejero del Presidente Delegado

Introducción

Somos EMASESA Contribución al medio ambiente

Compromiso con la sociedad

Gobernanza ética y responsable

Horizonte 2022

Indicador GRI Standars	Descripción	Localización / Respuesta directa			
ÉTICA E INTEGRIDAD					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.2. Nuestra estrategia: Plan EMASESA 2030			
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2.2. Nuestra estrategia: Plan EMASESA 20304.3. Fomentamos la participación, evaluación y transparencia5.1. Gobernanza en colaboración con la ciudadanía			
GOBERNANZA					
102-18	Estructura de gobernanza	2.1. Nuestra actividad			
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	4.3. Fomentamos la participación, evaluación y transparencia			
PARTICIPACIÓN DE LO	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	4.3. Fomentamos la participación, evaluación y transparencia			
102-42	Enfoque para la participación de los grupos de interés	4.3. Fomentamos la participación, evaluación y transparencia 5.1. Gobernanza en colaboración con la ciudadanía			
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	2.2. Nuestra estrategia: Plan EMASESA 2030			
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES					
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	1. Introducción			
102-47	Lista de temas materiales	2.2. Nuestra estrategia: Plan EMASESA 2030			
102-50	Periodo objeto del informe 1 enero - 31 diciembre 2021				

Carta del Consejero del Presidente Delegado

Introducción

Somos EMASESA Contribución al medio ambiente

Compromiso con la sociedad

Gobernanza ética y responsable

Horizonte 2022

Indicador GRI Standars	Descripción	Localización / Respuesta directa			
102-51	Fecha del último informe	1 enero - 31 diciembre 2020			
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	1. Introducción			
102-55	Índice de contenidos GRI	Tabla GRI			
102-56	Verificación externa	Esta Memoria de Sostenibilidad 2021 no ha sido verificado externamente			
103 ENFOQUE DE GESTIÓN					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	2.2. Nuestra estrategia: Plan EMASESA 2030			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.2. Nuestra estrategia: Plan EMASESA 2030			
201 DESEMPEÑO ECC	DNÓMICO				
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	2.3. Impacto en cifras			
203 IMPACTOS ECON	203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS				
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	5.2. Mejoramos nuestras infraestructuras			
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	2.3. Impacto en cifras			

Carta del Consejero del Presidente Delegado

Introducción

Somos EMASESA Contribución al medio ambiente

Compromiso con la sociedad

Gobernanza ética y responsable Horizonte 2022

Indicador GRI Standars	Descripción	Localización / Respuesta directa	
301 MATERIALES			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	2.1 Nuestra actividad	
301-2	Insumos reciclados	3.2. Descarbonización y balance energético	
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	3.2. Descarbonización y balance energético	
303 AGUA			
303-1	Extracción de agua por fuente	3.1. Resiliencia ante el cambio climático	
303-3	Agua reciclada y reutilizada 3.1. Resiliencia ante el cambio climático		
304 BIODIVERSIDAD			
304-3	Hábitats protegidos o restaurados 3.3. Dimensión metropolitana y desarrollo urbano		
305 EMISIONES			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1) 3.1. Resiliencia ante el cambio climático		
305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2) 3.1. Resiliencia ante el cambio climático		
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) 3.1. Resiliencia ante el cambio climático		
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI 3.1. Resiliencia ante el cambio climático		
305-5	Reducción de las emisiones de GEI 3.1. Resiliencia ante el cambio climático		

Carta del Consejero del Presidente Delegado

Indicador GRI Standars	Descripción	Localización / Respuesta directa			
306 EFLUENTES Y RESIDUOS					
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación 3.2. Descarbonización y balance energético				
306-3	Derrames significativos	No se produjeron derrames significativos en 2021			
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Los vertidos de aguas residuales son tratados previamente para ser devueltos al medio naturales en las mejores condiciones de calidad posibles, de modo que no implique ningún impacto negativo sobre el ecosistema			
307 CUMPLIMIENTO	AMBIENTAL				
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se han recibido multas significativas en 2021			
308 EVALUACIÓN AM	IBIENTAL 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					
401-3	Permiso parental	4.1. El valor de nuestras personas			
403 SALUD Y SEGURII	403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	4.1. El valor de nuestras personas			
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	4.1. El valor de nuestras personas			

Carta	Carta del Consejero	Introducción	Somos	Contribución	Compromiso	Gobernanza ética	Horizonte
del Presidente	Delegado	Introducción	EMASESA	al medio ambiente	con la sociedad	y responsable	2022

Indicador GRI Standars	Descripción	Localización / Respuesta directa			
404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA					
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición 4.1. El valor de nuestras personas				
406 NO DISCRIMINAC	IÓN				
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se ha producido ningún caso de este tipo.			
412 EVALUACIÓN DER	RECHOS HUMANOS				
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	5.1. Gobernanza en colaboración con la ciudadanía			
413 COMUNIDADES LO	413 COMUNIDADES LOCALES				
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	5.1. Gobernanza en colaboración con la ciudadanía			
416 SALUD Y SEGURID	OAD DE LOS CLIENTES				
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	3.1. Resiliencia ante el cambio climático5.1. Gobernanza en colaboración con la ciudadanía			
417 MARKETING YET	417 MARKETING Y ETIQUETADO				
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	3.1. Resiliencia ante el cambio climático			
418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE					
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Ninguna en 2021			
419 CUMPLIMIENTO S	419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO				
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Ninguno en 2021			

Carta del Consejero del Presidente Delegado Introducción Somos Contribución Compromiso Gobernanza ética Horizonte Contribución al medio ambiente con la sociedad y responsable 2022

