



rsc 2009

responsabilidad
social corporativa

emvisesa







Edita: Empresa Municipal de la Vivienda,
Suelo y Equipamiento de Sevilla, S.A.
C/ Bilbao, nº 4, 41001 Sevilla.

Diseño y maquetación: Tecnographic, S.L.

Fotografía: Guillermo Mendo Murillo

Imprime: Tecnographic, S.L.

Depósito Legal: SE 6736-2010



Índice



1. Presentación de la empresa	7
Declaración del Alcalde.....	7
Presentación del Director Gerente	11
2. Emvisesa: construimos la ciudad de las personas	15
3. Relaciones con los grupos de interés	21
4. Contribución a la comunidad	25
5. Orientados a nuestros clientes	35
6. El componente humano de la compañía	39
7. Principios de responsabilidad social corporativa y proveedores	43
8. La empresa y su relación con el medio ambiente	47
Anexo 1. Justificación y alcance de la memoria	57
Anexo 2. Datos de contacto	59
Anexo 3. Otros datos de interés	61
Anexo 4. Referencia al contenido del GRI	75



[6]



*RED ESPAÑOLA DEL PACTO
MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS*

Sevilla, 30 de Octubre de 2010

Tras la presentación del primer Informe de Progreso, me es especialmente grato remitirles este segundo Informe, correspondiente al ejercicio 2009, con el que mantenemos y renovamos nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Mundial.

En nuestra Memoria de Responsabilidad Corporativa (elaborada en base a las recomendaciones recogidas por el Manual para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad versión 3, desarrollado por el Global Reporting Initiative) se recogen las actuaciones realizadas para favorecer el acceso a los ciudadanos a viviendas de calidad a precios asequibles, con la mayor oferta de vivienda protegida en toda la historia de la ciudad de Sevilla y una de las más importantes entre las grandes ciudades españolas. Unas actuaciones que tienen su continuidad con el nuevo Plan Municipal de Vivienda de Sevilla 2012 en cuyo marco promoveremos más de 6.700 nuevas viviendas protegidas.

Entre las actuaciones puestas en marcha desde nuestra adhesión al Pacto Mundial considero especialmente significativa la contribución de 60.000 euros a la Fundación Banco de Alimentos de Sevilla para la construcción de un nuevo edificio, y la regeneración urbana de un barrio muy degradado de Sevilla, conocido como Regiones Devastadas, en el que se han demolido más de 200 viviendas con habitabilidad y conservación muy deficientes, para dar lugar a un nuevo barrio, más moderno, más habitable y más sostenible. Otra importante medida de carácter social ha sido la implementación -con carácter pionero en España- de medidas extraordinarias para los adjudicatarios de viviendas afectados por la situación de crisis que atraviesa la economía.

Todo ello junto a las actuaciones de promoción de equipamientos públicos, tales como Centros Educativos, de Salud, de Servicios Sociales, de Formación y Empleo, Cibercentros, e instalaciones deportivas, entre otros, a fin de mejorar la prestación de servicios y, por ende, la calidad de vida de los ciudadanos.

Quiero, finalmente, reiterar el compromiso de la Empresa Municipal de Vivienda, Suelo y Equipamiento de Sevilla (EMVISESA) con el Pacto Mundial y nuestra firme voluntad de contribuir a su difusión y de seguir avanzando en su aplicación y cumplimiento.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Juan Carlos de León Carrillo'.

Juan Carlos de León Carrillo
Director Gerente.



1 Presentación de la empresa



[7]

Declaración del Alcalde



Las páginas de esta Memoria de Sostenibilidad 2009 de la Empresa Municipal de Vivienda, Suelo y Equipamiento de Sevilla - EM- VISESA – recogen una parte importante de las actuaciones que, desde el Ayuntamiento de Sevilla, se han realizado para facilitar el acceso de las sevillanas y sevilla-

nos a viviendas de calidad a precios asequibles, y para construir una ciudad más habitable, con más equipamientos públicos de servicios a los ciudadanos.

El ejercicio 2009 es especialmente significativo por la rúbrica del primer gran acuerdo entre los agentes económicos y sociales de la ciudad, el Pacto por la Vivienda en la Ciudad de Sevilla, y por la aprobación del Plan Municipal de Vivienda de Sevilla 2012.

Desde el Ayuntamiento de Sevilla entendimos que la crítica situación de la economía requería ir más allá en la participación que el actual equipo de gobierno de la Corporación Municipal hispalense promueve en todas sus actuaciones, y requería del consenso con las organizaciones empresariales y sindicales más re-

FACILITAR
EL ACCESO DE
LAS SEVILLANAS
Y SEVILLANOS
A VIVIENDAS DE
CALIDAD
A PRECIOS
ASEQUIBLES

MAYORES FACILIDADES
A LOS CIUDADANOS EN EL ACCESO
A UNA VIVIENDA DE CALIDAD,
DINAMIZAR LA ECONOMÍA LOCAL
Y GENERAR EMPLEO DE CALIDAD
Y CONTRIBUIR A UN DESARROLLO
URBANO MÁS SOSTENIBLE:
HACER CIUDAD

[8]

representativas de la ciudad. Un gran acuerdo sobre la situación en ese momento y las perspectivas de futuro de la vivienda, especialmente la protegida, y sobre las actuaciones para el relanzamiento de la actividad del sector, para contribuir a la generación de renta y empleo en la ciudad.

Ese compromiso común se cerró el 14 de enero con la firma, por parte de los agentes económicos y sociales más representativos en la ciudad y el Ayuntamiento, del "Pacto Municipal por la Vivienda".

Esa misma línea de consenso y participación se ha aplicado en la redacción del Plan Municipal de Vivienda Sevilla 2012, aprobado por unanimidad por el Ayuntamiento Pleno el 17 de julio, y que tiene por objetivos generales: *"mayores facilidades a los ciudadanos en el acceso a una vivienda de calidad, dinamizar la economía local y generar empleo de calidad y contribuir a un desarrollo urbano más sostenible: Hacer ciudad"*.

En ese nuevo Plan EMVISESA tiene, una vez más, la responsabilidad de promover la mayor parte de las vivien-

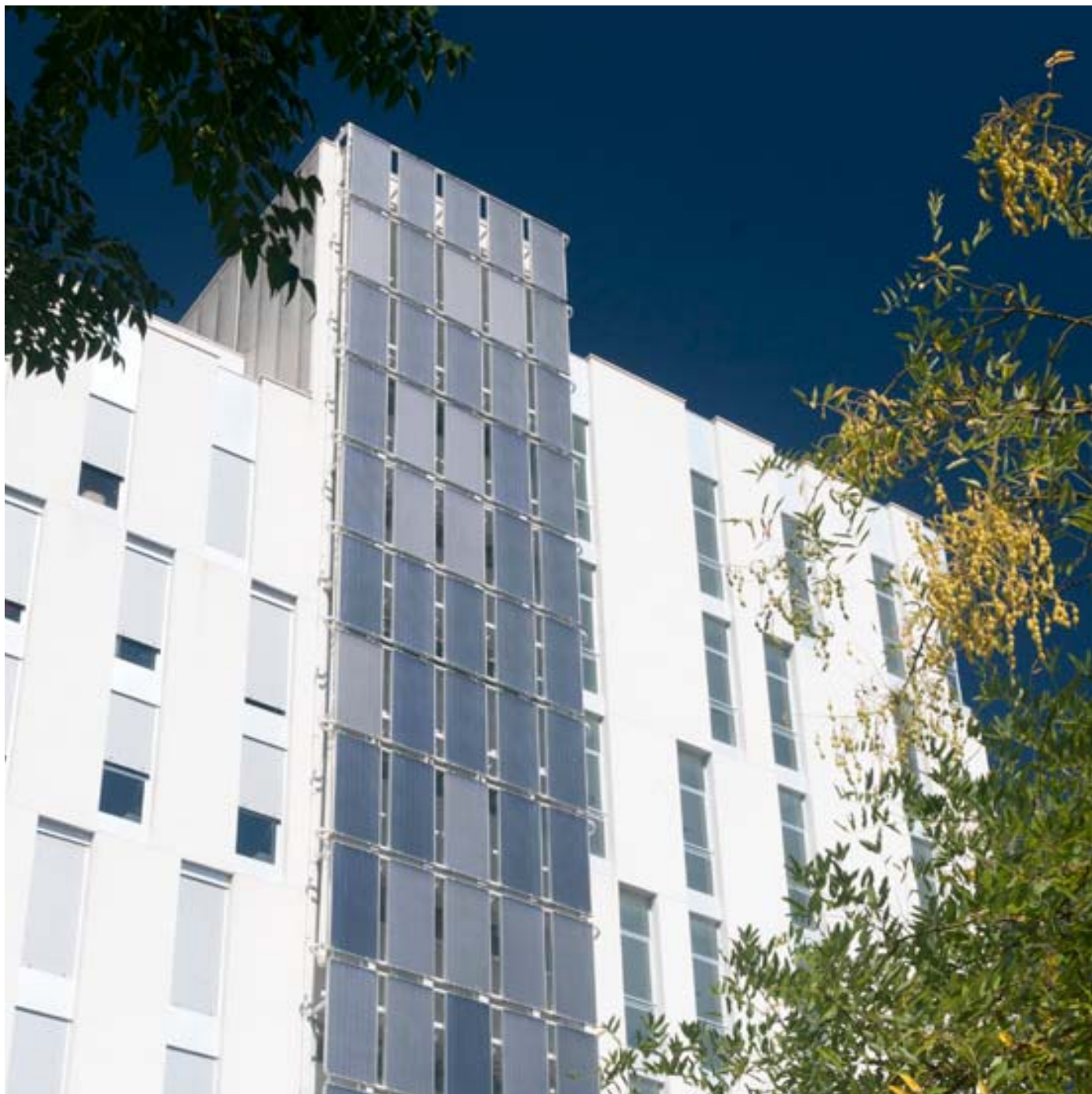
das protegidas previstas: 6.753. Cuenta para ello con la amplia experiencia acumulada en el desarrollo del Plan 2003-2007 que constituye un hito en la actividad de la empresa municipal y en la promoción de vivienda protegida entre las grandes ciudades de España.

Tras cumplir con el 100% de las actuaciones previstas en el Plan 2003-2007 EMVISESA realizó en 2009 actuaciones de avance previas a la aprobación del Plan 2012, con los proyectos para seis promociones con un total de 554 viviendas, la continuidad de las actuaciones de renovación urbana de Regiones Devastadas, y – una vez aprobado el plan- inició las obras de las 245 viviendas de El Porvenir.

Un año de actividad intensa, como vienen siendo los últimos ejercicios de EMVISESA, que se completa con la entrega de 1.270 viviendas de calidad y a precios asequibles. Todo ello junto a la promoción de equipamientos públicos de servicios a los ciudadanos, para seguir haciendo de Sevilla la ciudad de las personas. Para seguir haciendo ciudad.

Alfredo Sánchez Monteseirín.
Alcalde de Sevilla





[10]





EMVISESA
PROMOVERÁ
6.753 VIVIENDAS
PROTEGIDAS EN
EL PLAN 2012

Presentación del Director Gerente



En el ejercicio 2009 la Empresa Municipal de Vivienda, Suelo y Equipamiento ha visto revalidado y reforzado, con la aprobación del Plan Municipal de Vivienda de Sevilla 2012, el mandato del Ayuntamiento de Sevilla de seguir trabajando para facilitar el acceso de los sevillanos y sevillanas a viviendas de calidad a precios asequibles.

En el marco de ese Plan, que establece nuestro horizonte de actuación para los próximos años, EMVISESA promoverá 6.753 viviendas protegidas, que suponen un nuevo máximo en la actividad de nuestra empresa y nos confirman como uno de los principales promotores públicos municipales en España. Un volumen de viviendas protegidas que los profesionales de la empresa abordan con la experiencia del desarrollo del Plan Municipal de Vivienda 2003-2007, en el que se ejecutaron la totalidad de las viviendas previstas.

Ese trabajo de los hombres y mujeres que forman EMVISESA se traduce, en 2009, en 1.270 viviendas entregadas, 1.523 en ejecución de obras a las que se suman 88 de próxima entrega, 245 iniciadas y 554 en fase de proyecto o de próximo inicio. Todo ello con la calidad como máximo objetivo y a precios asequibles que,



[12]

TODAS LAS VIVIENDAS PROTEGIDAS DEL PLAN 2012 CONTARÁN CON INSTALACIÓN COMPLETA DE CLIMATIZACIÓN Y EQUIPAMIENTO DOMÓTICO BÁSICO

unidos a actuaciones para facilitar el acceso a los colectivos con mayores dificultades –especialmente a familias con rentas bajas y medias, jóvenes, mayores y discapacitados–, ponen de manifiesto la orientación social de nuestra empresa.

Como instrumento del Ayuntamiento de Sevilla, desde EMVISESA hemos continuado, también, trabajando en la dotación de equipamientos de servicios públicos a los ciudadanos. Se han finalizado el Centro de Salud Cisneo Alto-Las Naciones y el Centro de Servicios Sociales Comunitarios Cerro-Amate, y se encuentran en ejecución el aparcamiento para residentes en San Lo-

renzo (Casco Antiguo) y las obras de reforma y ampliación del edificio destinado a equipamiento social en la Plaza de Los Luceros. Se han iniciado las obras de un pabellón deportivo en San Lorenzo y de un cibercentro en Macarena Tres Huertas. Se han iniciado, asimismo, las actuaciones para un nuevo equipamiento social en la calle Miguel Fleeta, y la terminación de dos campos de fútbol de césped artificial, y un edificio complementario de vestuario y servicios en Torreblanca.

Durante 2009 se ha continuado trabajando en una obra fundamental para un sector tan importante para Sevilla como es el Turismo: la ampliación del Palacio de Congresos y Exposiciones de Sevilla que contará con el mayor auditorio de España, con capacidad para 3.500 personas.

Todo ello unido a los resultados positivos de la empresa, 2,43 millones de euros antes de impuestos, y que representan el séptimo año consecutivo de beneficios.

De cara al futuro desde EMVISESA nos hemos fijado seguir avanzando en la mejora de la calidad de nuestras viviendas. Todas las viviendas protegidas que promoveremos en el Plan 2012 contarán con equipamiento domótico básico (que permitirá gestionar de forma energéticamente eficiente los distintos aparatos e instalaciones domésticas), con fachadas ventiladas, que favorecen el aislamiento térmico del edificio y reducen la humedad en las paredes, y con instalación completa de climatización. Y seguimos dando respuesta a las necesidades sociales, con la continuidad de las medidas para adjudicatarios con problemas económicos o en situación temporal de desempleo.

De todo ello, y de otras actuaciones como las relativas a la renovación urbana del área de Regiones Devastadas o la apuesta por el alquiler con opción a compra, se da cuenta detallada en las páginas de esta Memoria, que se ha elaborado en base a las recomendaciones recogidas por el Manual para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad versión 3 desarrollado por el Global Reporting Initiative.

Juan Carlos de León Carrillo
Director Gerente de EMVISESA





[14]





2 Emvisesa: construimos la ciudad de las personas



PROMOCIONES
EN TODOS LOS
PUNTOS DE
LA CIUDAD, Y
ORIENTADAS A
FAMILIAS CON
RENTAS BAJAS Y
MEDIAS

El Ayuntamiento de Sevilla está desarrollando y coordinando una serie de actuaciones para poner a disposición de los sevillanos y sevillanas la mayor oferta pública de viviendas protegidas en la historia de la ciudad, y una de las más importantes entre las grandes ciudades españolas.

La Empresa Municipal de Vivienda, Suelo y Equipamiento de Sevilla, S. A. (EMVISESA) es uno de los principales instrumentos del Ayuntamiento de Sevilla para el desarrollo sus políticas urbanísticas.

EMVISESA ofrece viviendas protegidas, de calidad y a precios asequibles, en promociones en todos los pun-

tos de la ciudad, y orientadas a familias con rentas bajas y medias, jóvenes, mayores, discapacitados y, en general, a facilitar el acceso a la vivienda a aquellos grupos con mayores dificultades. Otra de las áreas de actuación de nuestra empresa es la construcción de equipamientos públicos de servicios a la ciudadanía, en función de las encomiendas que nos realiza el Ayuntamiento de Sevilla. La tercera área de actuación es la urbanización de suelo.

En enero de 2009 se suscribió el "Pacto Municipal por la Vivienda", en el que se aglutinan los esfuerzos para facilitar el acceso de los ciudadanos a la vivienda, al tiempo que se contribuye al relanzamiento de la actividad productiva y al mantenimiento y creación de empleo en la ciudad. El acuerdo ha sido rubricado por el Ayuntamiento de Sevilla, la Confederación de

[16] LA CALIDAD
ES UNO DE LOS
PRINCIPIOS
QUE ORIENTA
NUESTRAS
ACTUACIONES

Empresarios de Sevilla (CES) y por las organizaciones sindicales CC.OO y UGT.

También con la participación de los agentes económicos y sociales, y a partir de la positiva experiencia del Plan Municipal de Vivienda 2003-2007, desde el Ayuntamiento de Sevilla se ha consensuado el Plan Municipal de Vivienda de Sevilla 2012 más ambicioso en los aspectos cuantitativos (con la promoción de un mayor número de viviendas) y en los cualitativos (con mejoras de la calidad en la formulación y seguimiento del plan, en las condiciones de acceso, en la agilidad de los procedimientos, etc.), así como en las propias viviendas que promoverá directamente el Ayuntamiento, a través de la Empresa Municipal de Vivienda, Suelo y Equipamiento de Sevilla (EMVISESA).

El Plan 2012, aprobado por unanimidad en el Pleno del Ayuntamiento de 17 de julio de 2009, tiene como objetivos generales "mayores facilidades a los ciudadanos en el acceso a una vivienda de calidad, dinamizar la economía local y generar empleo de calidad, y contribuir a un desarrollo urbano más sostenible: Hacer ciudad".

A partir de la consideración del escenario demográfico de Sevilla, la disponibilidad de suelo, de lo establecido en los planes nacional y autonómico, de las estipulaciones del PGOU, y de los estudios realizados el Plan Municipal de Vivienda de Sevilla 2012 tiene una previsión inicial de promoción de 19.028 viviendas de nueva construcción, con algún régimen de protección, en la ciudad de Sevilla, de las que 6.753 serán promovidas por EMVISESA.

La oferta de la empresa municipal se concentrará en las rentas bajas, con un fuerte impulso al alquiler con opción a compra. Se desarrollarán nuevas fórmulas como los alojamientos protegidos y grandes proyectos de renovación urbana, al tiempo que se aplicarán mejoras en la calidad de todas las nuevas viviendas.

La Calidad, tanto en los servicios a los ciudadanos como en las viviendas promovidas y los equipamientos construidos, es uno de los principios que orienta nuestras actuaciones. En 2009 nuestra empresa mantiene la acreditación concedida por AENOR para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad bajo los parámetros de la norma UNE-EN-ISO 9001:2008.

Misión

- Facilitar el acceso a la vivienda a las personas y familias sevillanas con niveles de renta bajos o moderados, jóvenes, mayores y discapacitados, entre otros.
- Gestión del Suelo Municipal y urbanización.
- Construcción de equipamientos públicos de servicios a los ciudadanos.

Visión

EMVISESA se ha propuesto ser un referente en cuanto al desarrollo sostenible, en un entorno de creciente exigencia, de mayor eficiencia, de compromiso ambiental y social, y de calidad de los servicios.

Valores

EMVISESA realiza sus actuaciones de conformidad con un conjunto de principios y valores que impregnan a la organización y a su funcionamiento:

- El principio de transparencia, divisa de toda actuación e imprescindible en la gestión pública.
- Los principios de Eficacia y Eficiencia, que permiten alcanzar objetivos ambiciosos optimizando los recursos disponibles.
- La Calidad, tanto en los procesos como en el producto final de nuestra actividad.
- Situar al cliente, en suma al ciudadano, en el centro de nuestras políticas.
- Hacer efectivo el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, con especial énfasis en tres ámbitos: jóvenes, mayores y discapacitados.
- Servir adecuadamente a los intereses de la ciudadanía.





El porcentaje de actividad y servicios certificados por AENOR es del 90% y la certificación que comprende los siguientes servicios:

- Promoción (gestión del diseño, gestión de la construcción y venta) de viviendas de protección oficial, anejos y locales comerciales.
- Gestión, administración y conservación de inmuebles propios cedidos en alquiler.
- Tramitación de solicitudes, propuesta de adjudicación y asignación de viviendas en alquiler.
- La asistencia técnica en gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, etc.

El compromiso con la calidad, como garantía de un mejor servicio a la ciudadanía, es nuestra razón de ser. Nuestro compromiso con la calidad se concreta en la aplicación de modelos de construcción sostenible, en el fomento del uso de energías renovables, en actuaciones de gestión de residuos, en desarrollo de actuaciones de mejora y de postventa, y en el cumplimiento estricto de todas las reglamentaciones aplicables a los diferentes ámbitos de nuestra actividad, no habiéndose registrado durante 2009 incidente alguno en este sentido.

EMVISESA participa, además, en asociaciones y organismos en los que comparte su propia experiencia y se nutre de las nuevas y mejores prácticas en su sector. Las asociaciones a las que pertenecemos son:

Reflejo de su política de mejora continua, EMVISESA forma parte activa de varias asociaciones sectoriales aportando valor y fondos a los diferentes proyectos y actividades que éstas desarrollan, encaminadas al beneficio general de la comunidad.

COOPERACIÓN INSTITUCIONAL

EMVISESA, junto con otras cuatro empresas de titularidad municipal (EMASESA, LIPASAM, TUSSAM y GIRALDA TELEVISIÓN), forma parte de la Agrupación de Empresas Municipales De Sevilla A.I.E. A través de esta avocación se coordinan actuaciones, a fin de generar sinergias positivas que redundan en la disminución de los costes económicos y gastos de explotación, y en mejoras en la prestación de servicios a la ciudadanía.

La agrupación de las empresas consigue la identificación, y el diseño y ejecución de proyectos corporativos comunes, entre los que destacan:

- La red de radiocomunicaciones.
- La contratación global de seguros, auditorías financieras, suministros, . . .
- Nuevos servicios de atención al ciudadano.



ELIGE, Red de Empresas Locales de Interés General

[17]



AVS. Asociación Española de Promotores Públicos de Vivienda y Suelo.



AEC. Asociación Española para la Calidad.



Corporación Tecnológica de Andalucía.

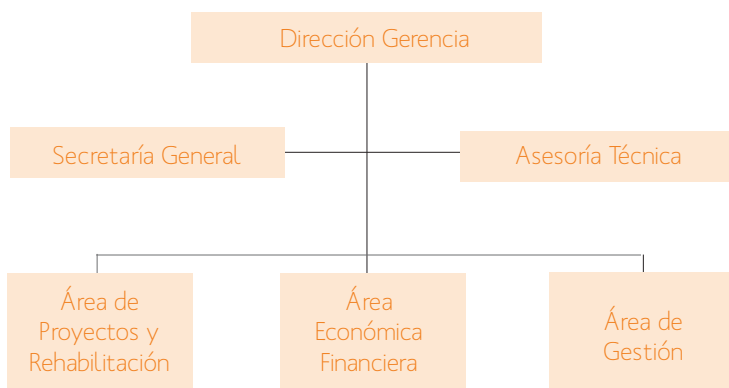


Plataforma 2i. Comunidad de Conocimiento en I+D+i



CONVIVE. Consorcio de Viviendas para los Vecinos del Área de Sevilla

CÓMO NOS ORGANIZAMOS



Los órganos de gobierno tienen entre sus principales responsabilidades la supervisión del desempeño económico, social y ambiental de la empresa.

[18] El Presidente de EMVISESA es el Excmo. Alcalde de la Ciudad de Sevilla, no siendo éste un cargo ejecutivo dentro del organigrama.

Los miembros del Consejo de Administración no han mantenido, durante el ejercicio 2009, participaciones en el capital de sociedades con similar objeto social a EMVISESA, ni realizado actividades por cuenta propia o ajena en las mismas.

En 2009 se diseñó un nuevo organigrama de EMVISESA motivado por los cambios normativos en materia de vivienda y la puesta en marcha del Plan Municipal de Vivienda de Sevilla 2012, que supondrá la asunción de nuevas tareas por parte de EMVISESA tales como Actuaciones de Rehabilitación y Regeneración Urbana, nuevo Registro Municipal de Demandantes de Vivienda, etcétera.

Los aspectos más relevantes de esta nueva estructura son:

- Se reduce a tres el número de Áreas, suprimiéndose el Área Comercial, cuyas funciones se distribuyen entre las restantes.

- A las funciones ya adscritas actualmente a la Secretaría General, vienen a sumarse las relativas al ejercicio de los derechos de tanteo y retracto, así como las referidas a la redacción de modelos de contratos, antes residenciadas en el Área de Gestión.
- El Área Técnica pasa a denominarse Área de Proyectos y Rehabilitación, añadiéndosele las funciones relativas a la gestión y tramitación de Calificaciones de Viviendas Protegidas y el desarrollo de proyectos de I+D+i.
- El Área de Gestión absorbe las funciones antes adscritas a la extinguida Área Comercial referidas a la valoración y comprobación de requisitos para la Adjudicación y reserva y contratación de Viviendas.
- El Área Económico Financiera se ocupará de la Gestión Catastral y de los Seguros (anteriormente en el Área de Gestión), así como la Gestión del Registro de Demandantes de Vivienda (y Comunicación con la CVOT y particulares), de los Procesos de Selección de Adjudicatarios y Elaboración desarrollo de procedimientos de Oferta Pública (antes en el Área Comercial).





ALGUNOS DATOS ECONÓMICOS

El resultado de EMVISESA en 2009 es de 2,43 millones de euros, antes de impuestos. De esta manera se consolidan, por séptimo año consecutivo, los resultados positivos que la empresa viene presentando desde el ejercicio 2003.

¿SABÍAS QUE...?

En EMVISESA hemos destinado durante 2009 la cantidad de 179.548 euros a donaciones a la comunidad.

Principales hitos alcanzados

- En EMVISESA llevamos invertidos más de 500 millones de euros en la promoción de 6.500 viviendas protegidas, en el marco del Plan Municipal de Vivienda 2003-2007.
- Las actuaciones del Plan han sido evaluadas por un agente externo, el Instituto de Desarrollo Regional de la Universidad de Sevilla, contribuyendo a la transparencia y a la rendición de cuentas ante la sociedad, así como a la mejora del próximo Plan.
- Consolidamos nuestras actuaciones como promotores de equipamientos públicos en Sevilla con la construcción, entre otros, del nuevo auditorio del Palacio de Congresos y Exposiciones de Sevilla.

LA ADHESIÓN AL GLOBAL COMPACT

En 2008 EMVISESA se adhirió al Pacto Mundial (Global Compact) de Naciones Unidas, una iniciativa que busca una mayor implicación de las empresas, tanto públicas como privadas, en la gestión de algunos de los principales retos sociales y medio ambientales de la economía y la sociedad de un mundo cada vez más globalizado.

Se trata de una iniciativa voluntaria, a la que sea han adherido también las otras empresas municipales integradas en la A.I.E., y requiere que orientar la gestión empresarial a partir de diez principios universales.

MAYOR
IMPLICACIÓN
DE LA EMPRESA,
EN LA GESTIÓN
DE ALGUNOS DE
LOS PRINCIPALES
RETOS SOCIALES
Y MEDIO
AMBIENTALES DE
LA ECONOMÍA Y
LA SOCIEDAD

Estos principios se estructuran en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

Durante el año 2009 hemos presentado el Informe de Progreso Pacto Mundial 2008, donde ponemos de manifiesto los avances realizados en los principios de Pacto Mundial, manteniendo y renovando nuestro compromiso con el mismo.

BASE DE DATOS GRI (GLOBAL REPORTING INITIATIVE)

En el pasado año 2008 nos sumamos a la participación en la creación de una gran base de datos que incluía todos los Informes GRI (Global Reporting Initiative) publicados desde 1999. Para ello les proporcionamos información acerca de todos nuestros informes de responsabilidad social publicados hasta la fecha, que se pueden consultar en nuestra página web (www.emvisesa.org).

Anualmente se les proporcionará la información que nos requieran de nuestros nuevos informes.

[19]

EVENTOS Y DISTINCIONES

- EMVISESA participó como ponente en la mesa redonda "Cambio Climático" relativa a las Jornadas Medio Ambiente y Universidad celebradas entre los días 20 al 24 de abril de 2009, organizadas por la Universidad Pablo de Olavide, Sevilla.
- Feria de las Ciencias 2009: Certamen celebrado durante el mes de mayo, participamos junto a las otras empresas que conforman la AIE.
- SURBAN 2009: Feria del Suelo y la Urbanización celebrada en el Palacio de Congresos y Exposiciones de Sevilla.
- Durante el año 2009, EMVISESA participa en el "Proyecto de Ordenanza Municipal de Accesibilidad Universal" contribuyendo con asesoramiento técnico en su redacción, y aportando aportado ideas fruto de las experiencias de la ejecución de viviendas adaptadas

[20]





3 Relaciones con los grupos de interés



[21]

Para nosotros es una prioridad estratégica el diálogo con la ciudadanía y con las instituciones que la representan, como cauce para conocer sus demandas y poder atenderlas mejorando la calidad de nuestros servicios.

Nuestro compromiso con nuestros grupos de interés se materializa en averiguar sus necesidades y expectativas, y tratar de incorporarlas a nuestra estrategia.

De este modo nuestro mapa de grupos de interés es el siguiente:



En el año 2007, identificamos una serie de demandas por parte de estos grupos, que estamos tratando de satisfacer.

Así durante el año 2008 dimos respuesta a algunas de esas demandas (ver Informe de ese año), continuando la tarea en el año 2009 en el que hemos hecho lo que exponemos en los siguientes cuadros.

GRUPO DE INTERÉS	INQUIETUDES Y/O NECESIDADES PRINCIPALES	NUESTRAS RESPUESTAS
Personas	- Comunicación externa.	- Actualización e incorporación de nuevas utilidades a la página web, donde puede consultarse cualquiera de las promociones de EMVISESA, ya sean actuales o históricas, y comprobar su estado de desarrollo, ubicación, número de viviendas, régimen, etc.
	- Comunicación interna e Información al empleado.	- Desde Marzo de 2009 se están elaborando Boletines de comunicación interna, de periodicidad mensual, en los que se informa de actuaciones relevantes que la empresa ha desarrollado a lo largo del mes, planificación de actividades, acuerdos de Comisión Ejecutiva, etc.
	- Formación del personal.	- Se mantiene el compromiso de EMVISESA por la formación continua de sus trabajadores, plasmándola en los Planes de Formación Anuales.
	- Responsabilidad Social.	- Convenio de Colaboración con la Gerencia de Urbanismo de Sevilla y La Sociedad "El Mobiliario Urbano S.L.U." para promover el uso de bicicleta a través del sistema "SEVICI" entre los trabajadores de la AIE DeSevilla. - Suscripción de un Convenio con el instituto Andaluz de la Mujer para participar en el desarrollo del programa IGUALEM y la elaboración de un Plan de Igualdad.
Proveedores	- Mejora del Portal del proveedor.	- Durante el año 2009 se ha ido adaptando el perfil del contratante a los procedimientos de contratación.
	- Mejora de la comunicación y de la atención a peticiones.	
Clientes	- Mayor calidad en las viviendas.	- Incorporación de instalación completa de climatización, que será extensiva a todas las viviendas que promueva EMVISESA en el Plan Municipal de Vivienda de Sevilla 2012.
	- Mejora del proceso de reclamaciones.	- Previo a la entrega se supervisa el 100% de las viviendas por parte de la entidad de control (OCT). Posterior a la entrega los directores de ejecución de la obra supervisan el 100% de las viviendas.
	- Aprobación de Medidas extraordinarias para facilitar el acceso a la vivienda a las personas con dificultades económicas transitorias.	Renovación por un año más, de la vigencia de las medidas de: - Aplazamiento de hasta 4 años en el pago de las cantidades a entregar en concepto de entrada. - Mantenimiento del derecho a los adjudicatarios en situación de desempleo.
	- Nuevo Registro Público Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas de Sevilla	- Vamos a facilitar el traslado de las personas inscritas en el antiguo Registro de Demandantes de EMVISESA al nuevo Registro Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas de Sevilla.

[22]





NUESTRO COMPROMISO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS SE MATERIALIZA EN AVERIGUAR SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS, Y TRATAR DE INCORPORARLAS A NUESTRA ESTRATEGIA.

GRUPO DE INTERÉS	INQUIETUDES Y/O NECESIDADES PRINCIPALES	NUESTRAS RESPUESTAS
Sociedad	- Transparencia informativa.	- Se ha encargado a EMVISESA elaborar el borrador de la Ordenanza Reguladora de la creación y funcionamiento del Registro Público Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas de la ciudad de Sevilla, aprobada inicialmente en noviembre de 2009.
	- Mayor apoyo a colectivos desfavorecidos.	- Desarrollo del Protocolo de Colaboración entre el Ministerio de Vivienda, la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio de la Junta de Andalucía y el Ayuntamiento de Sevilla relativo al área de Renovación Urbana de Regiones Devastadas.
	- Minimizar el impacto de la construcción.	- Construcción sostenible. - Uso de energías renovables: Energía solar térmica para agua caliente sanitaria. - Disposición de fachadas ventiladas. - Dotación a las viviendas de domótica. - Instalación completa de climatización. - Minimización de residuos de obra. - Proyectos de investigación y colaboración.
	- Desarrollo de proyectos de I+D+i.	- Soluciones innovadoras de movilidad vertical en Edificios atendiendo a criterios Medioambientales y Energéticos "SOLEME". - Proyecto de investigación de I+D+i denominado "EFFICACIA". - Certamen que premia la casa más eficiente energéticamente con el proyecto más sostenible "SOLARKIT".
	- Impulsar la colaboración público-privada.	- Aprobación del Pacto Municipal por la Vivienda, suscrito en enero de 2009 por la Confederación de Empresarios de Sevilla, y las organizaciones sindicales CCOO y UGT. - EMVISESA ha participado en su redacción y desarrolla una parte importante de las medidas incluidas en el Pacto.
	- Mayores facilidades a los ciudadanos en el acceso a una vivienda protegida y dinamizar la economía local y generar empleo de calidad.	- Participación en la redacción del Plan Municipal de Vivienda de Sevilla 2012. - Inicio de actuaciones en el marco de ese plan, que prevé la promoción de 6.753 viviendas protegidas por parte de EMVISESA. - Apuesta por el alquiler con opción a compra y los alojamientos protegidos.

[24]





4 Contribución a la comunidad



[25]

UNA MAYOR
FACILIDAD DE
ACCESO DE LAS
SEVILLANAS Y
SEVILLANOS A
UNA VIVIENDA
DIGNA

En el marco del Plan Municipal de Vivienda de Sevilla 2003-2007 EMVISESA ha entregado, hasta diciembre de 2009, las llaves de 4.884 viviendas protegidas (3.870 en régimen de venta y 1.014 en régimen de alquiler) en 41 promociones y tenía en construcción más de 1.600 viviendas.

Estas cifras representan el cumplimiento del 100% de las viviendas previstas para EMVISESA en ese Plan y sitúan a la empresa entre las principales promotoras públicas de vivienda de España.

Como empresa pública tenemos una marcada función social, directamente relacionada con el desarrollo social, económico y medioambiental de la ciudad de Sevilla. Ese compromiso con los ciudadanos nos ha llevado a someter las actuaciones desarrolladas en el marco del Plan Municipal de Vivienda de Sevilla 2003-2007 a una evaluación externa independiente.

Los principales resultados de esta evaluación, realizada por el Instituto de Desarrollo Regional de la Universidad de Sevilla, ponen de manifiesto que ese Plan ha contribuido a una mayor facilidad de acceso de las sevillanas y sevillanos a una vivienda digna, a la mejora de la cooperación y coordinación entre las

actuaciones de los agentes públicos y privados, a la transparencia en la adjudicación y reducción del fraude, a la mejora de la calidad y el diseño urbano de las viviendas protegidas.

El Plan ha contribuido, también, a la emancipación de los jóvenes, a un menor nivel de endeudamiento de los hogares, a la moderación de los precios de la vivienda libre en la ciudad de Sevilla, a la disminución del porcentaje de personas de rentas medias y bajas que tienen necesidad de vivienda, a la mejora en la percepción ciudadana sobre el alquiler como una forma de acceso a la vivienda y la dinamización de la economía local.

Otros de los impactos positivos del Plan destacados en la evaluación externa son la mayor disponibilidad de suelo destinado a vivienda protegida, la mejora de la percepción ciudadana sobre las facilidades de acceso a una vivienda protegida, la adecuación de la oferta y la demanda de vivienda protegida, y el aumento del grado de cohesión sociocultural, económica y territorial en la ciudad de Sevilla.

MEJORA EN LA PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE EL ALQUILER COMO UNA FORMA DE ACCESO A LA VIVIENDA

¿SABÍAS QUE...?

Durante 2009 se han iniciado 245 viviendas protegidas, están en ejecución 1.523, y se han finalizado 341.



SERVICIOS PRESTADOS

En 2009 se han entregado un total de 1.270 viviendas protegidas promovidas por EMVISESA. Esto supone un incremento significativo sobre las 945 viviendas entregadas en 2008, y son el resultado del desarrollo progresivo de las actuaciones previstas en el Plan Municipal de Vivienda 2003-2007.

¿SABÍAS QUE...?

Las viviendas entregadas durante 2009 dan alojamiento a una población similar a la censada en municipios de la provincia de Sevilla como Burguillos, El Rubio o Villamanrique. (estimación de 3 habitantes/vivienda).

EMVISESA realizó en 2009 actuaciones de avance previas a la aprobación del Plan 2012, con los proyectos para seis promociones con un total de 554 viviendas, la continuidad de las actuaciones de renovación urbana de Regiones Devastadas, y – una vez aprobado el plan – inició las obras de las 245 viviendas de EL Porvenir.

SELECCIÓN DE ADJUDICATARIOS DE VIVIENDA

En 2009 se llevó a cabo una Convocatoria Pública de 328 viviendas protegidas en venta y en alquiler, cuyo sorteo público ante notario tuvo lugar el día 16 de diciembre de 2009. La Oferta Pública incluía 5 viviendas en alquiler en C/ San Luís nº 70, 95 viviendas en alquiler con opción a compra en las Parcelas S-3 y S-6 de la UA-T0-2 Torrelaguna y 245 viviendas en el sector ARI-DS-01 (El Porvenir).



REGISTRO PÚBLICO MUNICIPAL DE DEMANDANTES DE VIVIENDAS PROTEGIDA.

La nueva normativa estatal y autonómica en materia de vivienda protegida, establece que a partir de 2010 para ser adjudicatario de una vivienda protegida será obligatorio estar inscrito en un Registro Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas, de acuerdo con la Orden de la Junta de Andalucía de 1 de Julio de 2009 que regula la selección de adjudicatarios de viviendas protegidas a través de estos Registros.

Los Registros Públicos de Demandantes de Viviendas Protegidas van a permitir un mejor conocimiento de la demanda real de vivienda protegida. Tendrán ámbito municipal siendo gestionados por cada Ayuntamiento de forma independiente.

En este sentido, el Pleno del Ayuntamiento de Sevilla, en sesión de 20 de noviembre aprobó inicialmente la Ordenanza reguladora para la constitución del Registro Público Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas de Sevilla, que establece las bases y los procedimientos para la inscripción en el mismo, la selección de los demandantes y la adjudicación de las viviendas y cuyo trabajo de elaboración fue encomendado a EMVISESA.

La aprobación de este nuevo Reglamento conllevará la derogación del Reglamento aprobado en 2004, toda vez que desde la entrada en vigor de la nueva regulación cualquier adjudicación de vivienda protegida en el municipio de Sevilla se ajustará a la misma y exigirá la previa inscripción del demandante en el Registro Público Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas de Sevilla. Se procedió, por ese mismo motivo a la cancelación del Registro de Demandantes de Vivienda creado en 2004.

Dado lo anterior, se planteó la posibilidad de facilitar que los demandantes actualmente inscritos en el Registro de Demandantes de EMVISESA pudieran incorporarse al nuevo Registro Público Municipal, contribuyendo al mismo tiempo a una puesta en marcha del mismo con la mayor eficacia y operatividad.

Como quiera que los inscritos hasta ahora en el Registro de Demandantes de EMVISESA no tenían que acreditar, con carácter previo, cumplimiento de requisitos alguno, se pusieron en marcha las actuaciones necesarias para que con anterioridad a la entrada en vigor del mismo se requiriese a cada uno de los inscritos para que manifiesten su interés de formar parte del Registro Público Municipal, y en caso afirmativo, que acreditaran el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Orden de 1 de julio de 2009.

PARA SER
ADJUDICATARIO
DE UNA
VIVIENDA
PROTEGIDA SERÁ
OBLIGATORIO
ESTAR INSCRITO
EN UN REGISTRO
MUNICIPAL DE
DEMANDANTES
DE VIVIENDAS
PROTEGIDAS

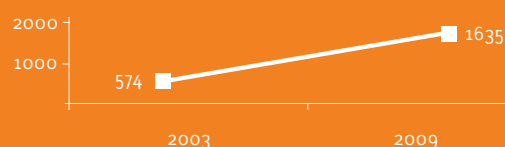
[27]

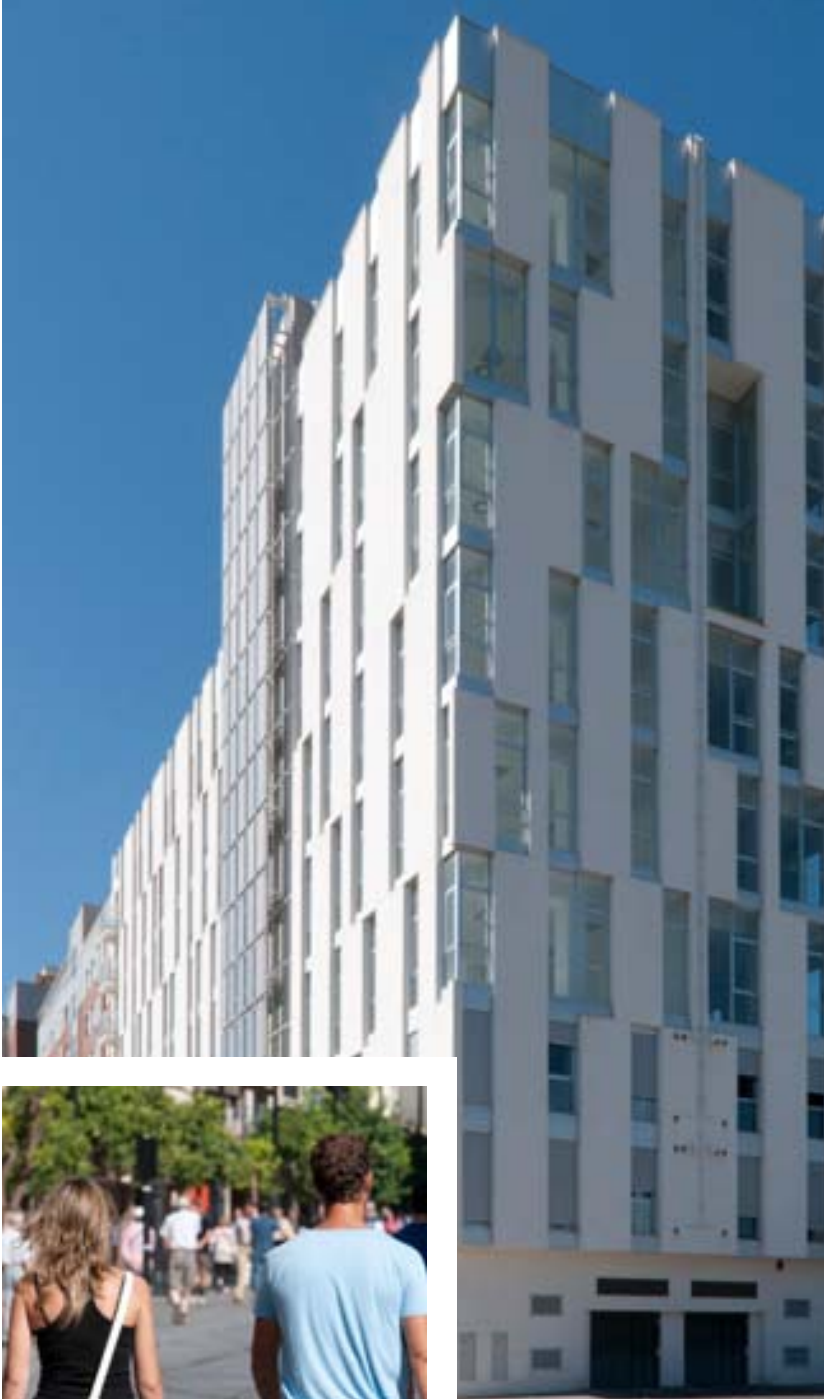
RECUERDA

Los procedimientos de selección de adjudicatarios de viviendas, se anuncian a través de la prensa, en las páginas web de la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio y de EMVISESA, y en los tabloneros de anuncios de nuestra sede.

A 31 de diciembre de 2009 el parque propio de viviendas en alquiler se sitúa en 1.635 viviendas, una vez entregadas las 200 viviendas de la Manzana P-6 del SUP-PM-6 en Pino Montano. La apuesta por el alquiler, que ha llevado a triplicar este parque desde 2004, tendrá su continuidad con la entrega de las 454 viviendas en alquiler ahora en ejecución.

Evolución viviendas en alquiler





RECUERDA

EMVISESA está acreditada como Agencia de Fomento del Alquiler y realiza labores de intermediación entre propietarios e inquilinos, y tramita las ayudas públicas correspondientes.

ALQUILER CON OPCIÓN A COMPRA Y ALOJAMIENTOS PROTEGIDOS

En el Plan Municipal de Vivienda de Sevilla 2012 destaca el impulso al Alquiler, de acuerdo a las preferencias y necesidades manifestadas en los estudios de demanda de vivienda, en los que más de la mitad de los demandantes se inclinan por los dos regímenes de tenencia (propiedad y alquiler) con la implantación mayoritaria del alquiler con opción a compra, como fórmula que conjuga ambos regímenes y que facilita el acceso a la vivienda a colectivos como los jóvenes, que constituyen más de las dos terceras partes de la demanda.

Del total viviendas protegidas que promoverá EMVISESA destaca el fuerte peso de las viviendas en alquiler, tanto las de Opción a Compra como los alojamientos protegidos, que representan un 42,5% de las actuaciones previstas.

El Alquiler con Opción a Compra figura que se aplicará a todas las viviendas en régimen de alquiler que promoverá EMVISESA, constituye el grupo con mayor número de viviendas. Así de cada 10 viviendas 3 serán en Régimen de Alquiler con Opción a Compra (30%),

El Plan Municipal de Vivienda de Sevilla 2012 contempla la promoción por parte de EMVISESA de 850 Alojamientos Protegidos, que son viviendas con espacios y servicios comunes, en régimen de alquiler con una renta baja, que se pueden construir en todo tipo de suelos, y que se destinan a colectivos específicos.





ORDENACIÓN,
URBANIZACIÓN
Y CONSTRUCCIÓN DE UN
NUEVO BARRIO
CON UNA
INVERSIÓN DE
26,7 MILLONES
DE EUROS

REGENERACIÓN URBANA

Desde la firma del Protocolo de Colaboración (Octubre de 2008) entre el Ministerio de Vivienda, la Junta de Andalucía y el Ayuntamiento de Sevilla para el "Área de Renovación Urbana en el Barrio de Amate", se ha continuado con el desarrollo de este proyecto una actuación integral que comprende la demolición de la totalidad de 210 viviendas -que presentan un alto grado de deterioro y malas condiciones de habitabilidad- realojo y construcción de nuevas viviendas.

En 2009 se abrió la Oficina de Atención a los Vecinos y se iniciaron los trabajos del equipo de intermediación social, tras lo cual se comenzó a trabajar en los primeros realojos y demoliciones de bloques.

La actuación está incluida en el Plan Municipal de Vivienda de Sevilla 2012 supondrá la ordenación, urbanización y construcción de un nuevo barrio con una inversión de 26,7 millones de euros.

Los vecinos suscribieron el correspondiente documento de compromiso municipal de realojo y retorno en las mismas condiciones económicas actuales. Se contactó con representantes de distintos organismos e instituciones para permitir una adaptación total a las nuevas zonas donde se trasladan los vecinos.



Asimismo, en 2009 se ha iniciado el procedimiento abierto para contratar los trabajos correspondientes a la Redacción de los Estudios previos de Ordenación, de los Proyectos Básico y de Ejecución para la urbanización y edificación de las nuevas viviendas, que deben contemplar una actuación urbanística global, que garantice la correcta integración de las nuevas edificaciones en la trama urbana existente, acorde con los criterios de accesibilidad y movilidad establecidos en el Plan General en vigor, así como el cumplimiento de los estándares establecidos como referencia para las viviendas protegidas.

DESARROLLO DE EQUIPAMIENTOS



¿SABÍAS QUE...?

En EMVISESA promovemos equipamientos públicos de servicios a los ciudadanos, en los barrios de Sevilla (Centros Educativos, de Salud, Deportivos, de Tramitación Administrativa o Cibercentros, Permanentes de Formación y Empleo, y Centros Sociales, así como Aparcamientos para residentes) a fin de satisfacer las necesidades de servicios y mejorar la calidad de vida de los vecinos de Sevilla.

[29]





Los equipamientos públicos cuyas obras hemos finalizado durante 2009 son el Centro de Salud Cisneo Alto-Las Naciones y el Centros de Servicios Sociales Comunitarios Cerro Amate (C/ Tarragona).

Se encuentran en ejecución la ampliación del Palacio de Exposiciones y Congresos de Sevilla, el aparcamiento para Residentes en San Lorenzo (Casco Antiguo - PERI C-1 Mendigorría) y un Pabellón Deportivo, también en San Lorenzo.

Se han iniciado las obras del Cibercentro en la calle José Díaz, Bda. Macarena Tres Huertas. Y las obras de reforma y ampliación del edificio destinado a Equipamiento Social en la Plaza de Los Luceros, 9B.



SE ENCUENTRA EN EJECUCIÓN
LA AMPLIACIÓN DEL PALACIO
DE EXPOSICIONES Y CONGRESOS
DE SEVILLA



Se ha encargado a EMVISESA la demolición de un inmueble sito en la C/ Miguel Fleta, nº 6 de titularidad municipal para la ejecución de las obras de un nuevo edificio destinado a equipamiento social y la terminación de dos Campos de fútbol en césped artificial, y un edificio complementario de vestuario y servicios, en parcela sita en el Plan Parcial SUS DE-09, en Barriada de Torreblanca de Sevilla.

EMVISESA SOLIDARIA

En julio de 2009 se suscribió el convenio por el que la Empresa Municipal de Vivienda, Suelo y Equipamiento de Sevilla aportará 60.000 euros para la construcción de un nuevo edificio de la Fundación Banco de Alimen-

60.000 EUROS
PARA LA
CONSTRUCCIÓN
DE UN NUEVO
EDIFICIO DE LA
FUNDACIÓN
BANCO DE
ALIMENTOS DE
SEVILLA

tos de Sevilla. La Fundación es una organización no gubernamental sin ánimo de lucro basada en el voluntariado que trabaja desde 1995 gestionando la recogida, control de calidad, almacenaje y distribución de excedentes alimenticios con el objetivo de hacerlos llegar a los centros asistenciales y, a través de ellos, a las personas que los necesitan.

Durante 2009 se ha continuado desarrollando el proyecto de rehabilitación de viviendas para generar una oferta de turismo doméstico en Miches, República Dominicana, que se puso en marcha en los primeros meses de meses de 2008, tras la firma del convenio específico de colaboración entre la Fundación DeSevilla, el Ayuntamiento de Miches, la Universidad dominicana Instituto Tecnológico de Santo Domingo y la Universidad de Sevilla, en diciembre de 2007.

Se ha trabajado en viviendas de familias de bajos ingresos, con mejoras en las mismas y creación de habitaciones para uso turístico. Una de esas viviendas se finalizó en los primeros meses de 2009 y las restantes están en estado de ejecución muy avanzado.

Con esta iniciativa se incide directamente en la mejora de la calidad de vida de las familias y se propicia la creación de puestos de trabajo, tanto los vinculados a la gestión de las habitaciones como de actividades vinculadas al sector turístico, que redundan en beneficio del conjunto de la comunidad.

En este proyecto se apuesta por el uso de un nuevo sistema de construcción, fundamentado en paneles de foam con mallas laterales de acero galvanizado y electro soldado, que ofrece una serie de ventajas tales como ahorro en tiempo de ejecución y el consiguiente ahorro económico, utilización de materiales más ecológicos y mayor eficiencia en los recursos con un nivel 0 de desperdicio, y mayor resistencia antisísmica y anticiclónica, entre otras.





¿SABÍAS QUE...?

Peunaga Pasi, el nuevo pueblo de la costa oeste de la Isla de Sumatra (Indonesia) que sustituye al que destruyó el tsunami de 2004, se ha convertido en una referencia de desarrollo sostenible en la zona. El proyecto ha sido galardonado con la medalla de Oro de la Cruz Roja Española y ha contribuido a avanzar en las metas 7, 10 y 11 del "Objetivo de Desarrollo del Milenio". EMVISESA ha participado, a través de AVS, en la construcción de las 82 nuevas viviendas.

MEDIDAS EXTRAORDINARIAS

EMVISESA consciente de que la desfavorable situación económica, con expectativas negativas en materia de empleo y mayores restricciones de las entidades financieras, podía llegar a afectar el derecho de los sevillanos y sevillanas a acceder a una vivienda de calidad a precio asequible, implementó una serie de medidas, de carácter extraordinario, que venían a complementar las ya establecidas por el Gobierno Central y la Junta de Andalucía.

El objetivo es que ningún sevillano o sevillana, que resultara seleccionado en un sorteo público de EMVISESA y hubiera acreditado el cumplimiento de los requisitos exigidos para ser adjudicatarios de una vivienda protegida, tuviera que renunciar a la misma por encontrarse en situación de desempleo o por dificultades económicas transitorias.

De esta forma, se han aprobado las siguientes medidas extraordinarias:

- Aplazamiento en el pago de las cantidades a entregar en concepto de entrada. Con esta medida, EMVISESA facilita la financiación del 20% del precio de la vivienda a un plazo de hasta 48 meses.
- La segunda medida está específicamente orientada a las personas en situación transitoria de desempleo, a las que se les garantiza el mantenimiento del derecho de adjudicatario de vivienda protegida. Se oferta al adjudicatario la posibili-

dad de acceder, en un momento posterior, a otra vivienda de la misma Oferta Pública, mientras esté abierto el proceso de contratación, o acceder a una vivienda en alquiler en función de las disponibilidades que EMVISESA tenga en cada momento de viviendas en ese régimen.

EMVISESA ha prorrogado estas medidas hasta el 1 de enero de 2011, por la buena acogida de estas actuaciones y por los indicadores que muestran que, pese a los signos de recuperación, se mantienen las circunstancias económicas que motivaron su puesta en marcha.

Son las primeras actuaciones de este tipo en Andalucía y en España y en su primer año de aplicación se han acogido a ellas un total de 186 adjudicatarios de vivienda.

EMVISESA
FACILITA LA
FINANCIACIÓN
DEL 20% DEL
PRECIO DE LA
VIVIENDA A UN
PLAZO DE HASTA
48 MESES



[34]



5 Orientados a nuestros clientes



[35]

PARA EMVISESA
INCREMENTAR
LA CALIDAD
DE NUESTRO
SERVICIO ES
FUNDAMENTAL

“El cumplimiento de los requisitos del cliente para conseguir su satisfacción es la clave de EMVISESA para aportar valor a la ciudadanía”.

En EMVISESA realizamos importantes esfuerzos por mejorar la satisfacción de nuestros clientes, pues para incrementar la calidad de nuestro servicio es fundamental conocer el grado de satisfacción de los usuarios, y detectar las necesidades actuales y expectativas futuras.

En EMVISESA realizamos estudios de la satisfacción de nuestros clientes, mediante encuestas presenciales y telefónicas, realizadas por consultoras externas, lo que nos garantiza la representatividad y objetividad de los resultados. Estas encuestas se dirigen a una muestra representativa de solicitantes de viviendas y adjudicatarios de las mismas.

La última encuesta de satisfacción de clientes dio como resultado que la satisfacción global es de 6,88 puntos sobre 10. Dato que está en línea, mejora unas centésimas, con la medición del año anterior, el 2008.

ENCUESTAS SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

¿SABÍAS QUE...?

El servicio de atención al ciudadano (SAC) ha atendido 4.071 llamadas en 2009, mientras que en el 2008 fueron 3.821 llamadas y 3.113 en el 2007.

La valoración global de la atención recibida ha obtenido en 2009 una puntuación de 8,50 puntos sobre 10, lo que supone un decremento de unas décimas con respecto al año anterior. Este resultado es considerado como aceptable.

Estos resultados nos permiten conocer la opinión que tienen nuestros clientes con respecto al trato recibido y la eficacia en la atención prestada, con lo que podemos afirmar que la percepción que tienen los clientes de EMVISESA es muy buena.

Llamadas al SAC

2007

3.113

2008

3.821

2009

4.071

¿SABÍAS QUE...?

Los aspectos mejor valorados son la profesionalidad, atención y buen trato de nuestro personal, la utilidad del Manual de Conservación y las actuaciones de EMVISESA en equipamientos públicos.

RECUERDA

En EMVISESA disponemos de Carta de Servicios, publicada en nuestra web, donde aparecen los derechos de las ciudadanas y los ciudadanos, así como nuestros compromisos de calidad y su grado de cumplimiento publicado mensualmente.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En el año 2007 llevamos a cabo una auditoría de protección de datos que verificó el cumplimiento de los requisitos de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD). Durante el pasado año 2008 y el presente 2009, hemos implantado las recomendaciones establecidas en el informe de auditoría.

Para el año 2010 contrataremos una nueva auditoría externa, que tiene prevista una periodicidad bienal, por lo que se volvería a realizar en los años 2012 y 2014.

Hemos aprobado, en el marco de la Agrupación de interés Económico AIE, la formalización de un Convenio de Colaboración con la "UNIÓN DE CONSUMIDORES DE SEVILLA" para garantizar el adecuado conocimiento de los ciudadanos de sus derechos y obligaciones con respecto a las actividades llevadas a cabo por la Agrupación y las Sociedades Mercantiles Locales integrantes de la misma. Durante el año 2009 se ha suscrito el mismo.



[38]





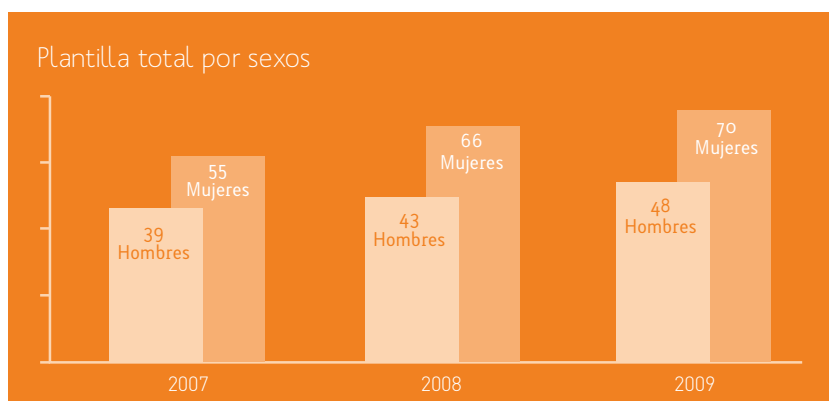
6 El componente humano de la compañía

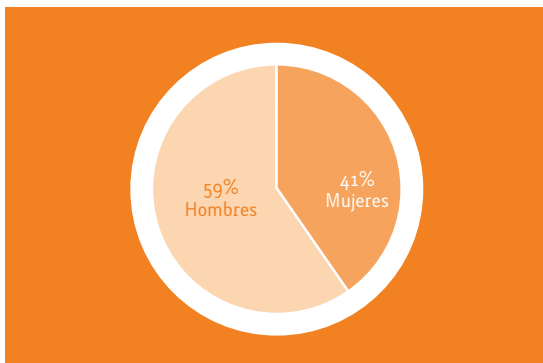


[39]

NUESTROS EMPLEADOS

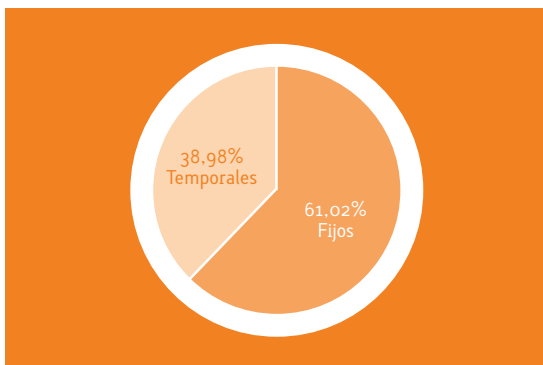
Un aspecto básico de nuestra gestión es la mejora continua de nuestro capital humano, siendo los datos de generación de empleo constantes durante los últimos años. La presencia de mujeres supera a la de hombres, con una participación femenina del 59%. Al igual que en ejercicios anteriores, no se han registrado casos de discriminación.





TOMAMOS MEDIDAS PARA LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL, COMO LA AMPLIACIÓN DEL PERMISO DE MATERNIDAD A 20 SEMANAS

[40] De esa plantilla el 61% tiene contratos de carácter indefinido, y el 39% de carácter temporal.



SERVICIOS AL EMPLEADO

La totalidad de trabajadores de EMVISESA se rige por las directrices contempladas en nuestro Convenio Colectivo Laboral para el cuatrienio 2008-2011, cuyo objeto es regular las relaciones jurídico-laborales entre EMVISESA y sus trabajadores.



Entre las prestaciones sociales recogidas en dicho Convenio Colectivo, cabe destacar las siguientes:

- Anticipos reintegrables.
- Ayudas a trabajadores con cónyuge, hijos o padres discapacitados.
- Ayudas de estudios para personal e hijos.
- Ayudas para promoción profesional y cultural.
- Otras ayudas varias: odontología, gafas, etc.
- Seguro de Responsabilidad Profesional.
- Asistencia Letrada.

Asimismo los trabajadores de EMVISESA se benefician de medidas para el complemento de la jubilación, con aportaciones a un plan de pensiones por parte de la empresa, y de medidas para la conciliación de la vida familiar y laboral, como la ampliación del permiso de maternidad a 20 semanas.

¿SABÍAS QUE...?

En EMVISESA hemos destinado 31.463,50 euros para ayudas escolares durante 2009, cantidad que es equivalente al valor aproximado de compra de más de mil libros de texto. En el año 2008 la ayuda fue de 24.774 euros.

¿SABÍAS QUE...?

En 2009 se ha renovado el Convenio de colaboración con la Gerencia de Urbanismo de Sevilla y la Sociedad "El Mobiliario Urbano S.L.U." a fin de coordinar actividades para promover el uso de la bicicleta a través del sistema "SEVici" entre los trabajadores de la Agrupación de Interés Económico (AIE) "DeSevilla".



APOSTAMOS POR EL DESARROLLO DE UNA FORMACIÓN CONTINUA Y DE CALIDAD

SEGURIDAD Y SALUD

En EMVISESA contamos con un Comité de Seguridad y Salud para la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de Prevención de Riesgos. Está formado por los Delegados de Prevención y por igual número de representantes de la empresa.

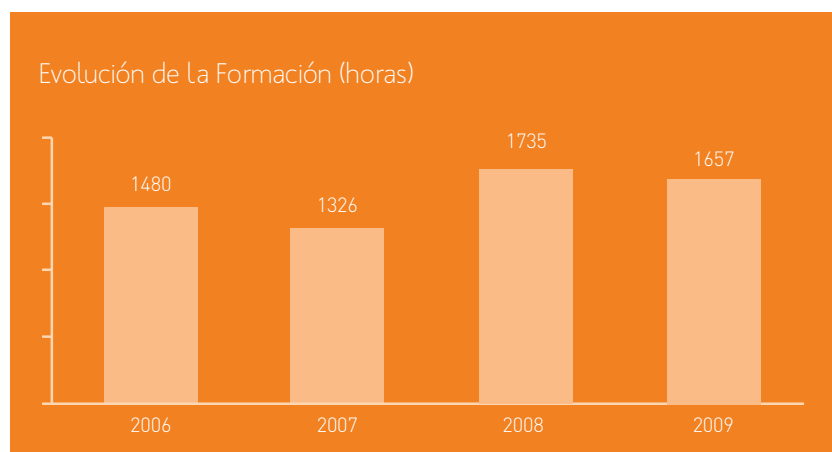
FORMACIÓN

En EMVISESA apostamos por el desarrollo de una formación continua y de calidad, pues para nosotros es clave desarrollar y retener el talento de nuestros empleados.

Partiendo de la realización de un proceso de detección de necesidades anual se realiza el Plan de Formación, que está disponible en el Portal del Empleado.



[41]



El incremento en las horas de formación impartidas en los últimos cuatro años es significativo, y es fruto del compromiso que asumimos con nuestro personal según las necesidades de mejora en la formación que detectamos cada año, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía, al disponer de personal cada vez más profesionalizado y adaptado para ofrecer respuestas a las nuevas demandas de la población.

¿SABÍAS QUE...?



Existe un Portal del Empleado, al que se accede vía Internet, donde los trabajadores pueden emitir cualquier tipo de sugerencia o queja a EMVISESA de forma confidencial, así como expresar sus opiniones en un foro. mico (AIE) "DeSevilla".

[42]





7 Principios de responsabilidad social corporativa y proveedores



[43]

SE EVALÚA
DE FORMA
CONTINUA
A LOS
PROVEEDORES
HABITUALES

GESTIÓN DE COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

En EMVISESA disponemos, en nuestro sistema de gestión de calidad, de procedimientos documentados que describen la sistemática que sigue nuestra empresa a la hora de realizar compras y para evaluar a sus proveedores.

En primer lugar, de cara a contratar a un nuevo suministrador, se realiza una evaluación previa del mismo, y se evalúa de forma continua a los proveedores habi-

tuales, para asegurar su capacidad de suministrar de acuerdo con los requisitos de EMVISESA y verificar el cumplimiento de los mismos a lo largo del tiempo.

Con nuestro sistema de gestión logramos establecer una sistemática de contratación transparente y de libre acceso para todas aquellas empresas que quieran trabajar con nosotros.

Resaltamos el papel relevante que tienen los proveedores locales en la actividad de EMVISESA, ya que además de facilitar la capacidad de respuesta por la proximidad geográfica, generamos un impacto local positivo, al propiciar empleos indirectos con personal subcontratado de empresas sevillanas para realizar labores de EMVISESA.



[44]

Durante 2008 se realizaron los trabajos para adaptar las zonas de proveedores que EMVISESA disponía en su web a los requisitos recogidos en la Ley de 30/2007 de 30 de Octubre de Contratos del Sector Público. Se implementó el Perfil del Contratante de EMVISESA, dando cobertura a todos los procedimientos contemplados en la ley: se incorporaron las Normas Generales para la Contratación de EMVISESA, anuncios de licitación, adjudicación provisional y definitiva de los contratos, etc.

Durante el año 2009 se ha ido adaptando y perfeccionando el perfil del contratante a los procedimientos de contratación.

RECUERDA

Uno de los aspectos que se considera en la adjudicación de las obras a empresas constructoras, es la acreditación de la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad, así como Sistema de Gestión Medio ambiental, expedidas por alguna entidad acreditada por la Empresa Nacional de Acreditaciones (ENAC).







[46]





8 La empresa y su relación con el medio ambiente



[47]

BUSCAMOS UN PRODUCTO QUE CONTRIBUYA A DISMINUIR LA HUELLA ECOLÓGICA DE NUESTRA CIUDAD

Entendemos desde EMVISESA que la apuesta por la búsqueda de la sostenibilidad de los sistemas urbanos (arquitectura y planeamiento) no es una retórica al uso que después no tiene continuación en la práctica, sino que desde una empresa pública como la nuestra esta apuesta se fundamenta desde el rigor, en un camino que busca, en cada escalón de la intervención,

la mejora de las condiciones ambientales y sociales de la población.

Para ello, EMVISESA, en su contribución a la creación de nuestro hábitat humano, la ciudad de Sevilla, pone en primer plano el factor social, garantizando el acceso a la vivienda de personas con recursos limitados, junto con aspectos claves de la construcción buscando que ésta sea un producto que contribuya a disminuir la huella ecológica de nuestra ciudad, avanzando en un camino de búsqueda de ahorro energético y de eficiencia en todas las fases de la edificación, desde su concepción hasta su futura utilización, pasando por su construcción.

Por consiguiente, la apuesta por reducir la insostenibilidad del sistema es importante: Sevilla es firmante de la Carta de Aalborg de 1994, carta de las ciudades eu-



[48]

ropeas hacia la sostenibilidad, origen de las "Agendas 21", o instrumentos para realizar políticas urbanas sostenibles, y el nuevo PGOU apuesta claramente por esa línea, que entendemos como absolutamente necesaria para mejorar las condiciones de vida de la ciudad.

Por tanto, el factor social de corrección de desigualdades, base del trabajo de EMVISESA, es la base para la construcción de entornos humanos sostenibles.

En este marco general, que consideramos fundamental para la realización del presente estudio, apostamos por viviendas que se aproximen a la sostenibilidad. "Piensa globalmente, actúa localmente", lema de las Agencias 21, es algo especialmente adecuado para la escala que abordamos, la de generación de nuevas viviendas y barrios.



PIENSA
GLOBALMENTE,
ACTÚA
LOCALMENTE

Viviendas y edificios con una morfología compacta y buenas orientaciones, que utilizan habitualmente el recurso de las ventilaciones cruzadas, al elegir tipologías más idóneas, que producen edificios de una imagen compacta, adecuada desde el punto de vista energético, y que suman habitualmente a la red pública de espacios verdes que estructura la ciudad, una red privada de espacios colectivos: espacios intermedios y de relación entre la ciudad y la vivienda.

Siguiendo este espíritu, EMVISESA va incorporando dentro de su propia normativa de redacción de proyectos y gestión de obra, actuaciones específicas para disminuir el impacto del proceso edificatorio en el entorno, contemplando su ciclo completo:

- Uso de energías renovables: incorporación de energía solar térmica.
- Construcción sostenible: Uso de materiales no dañinos para el medio ambiente, elección de sistemas constructivos que minimizan el impacto de la obra en el entorno, sistemas constructivos que buscan la flexibilidad para facilitar futuras reformas sin altos costes, disposición de sistemas de ahorro energético, etc.
- Ecogestión: gestión de obra (residuos, reducción de contaminaciones), reducción de costes de mantenimiento, separación de residuos en origen (R.S.U), etc.
- Educación y concienciación.
- Proyectos de investigación



¿SABÍAS QUE...?

Nuestras promociones disponen de sistemas de ahorro de agua como son los sistemas de doble descarga en inodoros y los difusores en la grifería de baños y aseos, además, se aíslan térmicamente las tuberías para evitar pérdidas de calor.



Durante el año 2009 y en relación con el año anterior, hemos ahorrado en las oficinas de EMVISESA el consumo de 372 m³ de agua, lo que supone un logro si tenemos en cuenta que la plantilla se ha incrementado en un tres por ciento durante el periodo indicado.

EMVISESA ha gestionado el carnet bici a 80 empleados en el año 2009, lo que supone una reducción aproximada de unos 80 vehículos a motor. Teniendo en cuenta un recorrido medio aproximado de 7 Kms/diarios por motivo de trabajo, estamos evitando la emisión a la atmósfera de unas 80 toneladas de CO₂ al año, aproximadamente.

En nuestras oficinas, actualmente, utilizamos para la climatización el refrigerante R22. Estamos analizando otros tipos de refrigerante para, a partir del año 2010, ir sustituyendo el actual, de forma que en el año 2015 dispongamos de uno nuevo y menos perjudicial para el medio ambiente.

USO DE ENERGÍAS RENOVABLES

Hemos incorporado a nuestras promociones la instalación de energía solar térmica para agua caliente sanitaria. Para esta tarea hemos desarrollado tres sistemas, hasta alcanzar el máximo rendimiento energético y el menor mantenimiento.



[49]

INSTALACIÓN DE ENERGÍA SOLAR TÉRMICA PARA AGUA CALIENTE SANITARIA

La energía solar térmica consiste en el aprovechamiento de la radiación solar para transferirla a un medio portador de calor, generalmente fluido, agua o aire. Esta energía, en nuestro caso, es utilizada para la producción de agua caliente sanitaria (ACS), consiguiéndose así satisfacer las necesidades de la ciudadanía sin consumir fuentes energéticas escasas y contaminantes, como es la producción de energía eléctrica y el gas natural.

La energía solar térmica es la más rentable desde el punto de vista económico y de rendimiento.

Asimismo, las instalaciones solares son silenciosas, limpias, con una vida útil superior a los 30 años y unos costes de mantenimiento muy reducidos.



LA ENERGÍA SOLAR TÉRMICA INSTALADA EN LAS VIVIENDAS, SE AUTOCONSUME EN LAS MISMAS.

El total de viviendas dotadas de este sistema de energía solar térmica es de 4.272 (incluyendo las viviendas en fase de proyecto adjudicadas a los arquitectos durante el ejercicio 2008) y suponen la disposición de 12.576 m² de paneles solares.

¿SABÍAS QUE...?

Con la disposición de más de 12.570 m² de superficie de captación solar en las promociones hasta la fecha, se deja de emitir a la atmósfera 7.934 toneladas de CO₂ al año.

PROYECTOS SIGNIFICATIVOS

1: Cros-Pirotecnia, la primera promoción de EMVISESA dotada de la instalación de energía solar térmica.

EMVISESA fue pionera en dotar a una promoción de viviendas, la correspondiente a Cros-Pirotecnia, con 218 viviendas en alquiler para jóvenes, de la instalación de energía solar térmica cuando aún no era preceptiva en el término municipal de Sevilla, es decir, antes de la entrada en vigor de la Ordenanza Municipal para la Gestión Local de Energía de Sevilla y por tanto también por la obligatoriedad regulada por el CTE.

2: Integración arquitectónica de la instalación de energía solar térmica en la promoción de Kansas City de EMVISESA.

En el caso concreto de la promoción de 39 viviendas en Kansas-City, EMVISESA apuesta por una integración arquitectónica de la instalación de energía solar en el edificio, disponiendo la mayor parte de la superficie de captación en la fachada con orientación sureste. Se sientan así precedentes en la ciudad de Sevilla.





Los paneles solares se sitúan principalmente en la fachada de uno de los núcleos de comunicación vertical con orientación sureste y cubierta del edificio.

3: Estamos implantando un sistema de producción solar fotovoltaico en la ampliación del Palacio de Exposiciones y Congresos de Sevilla, cuyas obras dieron comienzo en diciembre de 2007.

La ampliación del Palacio de Exposiciones y Congresos de Sevilla constará de un sistema de producción solar fotovoltaico en el edificio, considerado como foco de referencia local que, prestigiando el centro donde se ubica, sirva de punto de apoyo para una proyección ciudadana de las tecnologías energéticas renovables, así como de la implementación de medidas de eficiencia y ahorro energético. Esta energía eléctrica generada a partir del calor solar, se vende a la red general.

A finales de 2010 quedará instalada una potencia nominal de 750 Kw, con un total de 4.032 paneles y 4 inversores.

CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE

La construcción sostenible consiste en favorecer el ahorro energético a través de la mejora de la eficiencia en los factores que determinan el consumo energético de la vivienda. Algunas de las actuaciones que EMVISESA lleva a cabo para contribuir al desarrollo y a la construcción sostenible son las siguientes:

- EMVISESA apuesta por la tipología edificatoria de vivienda plurifamiliar desarrollada en altura.

EMVISESA apuesta por la vivienda plurifamiliar desarrollada en altura como la tipología óptima que minimiza el impacto ambiental que inevitablemente genera el hecho edificatorio.

- Elementos constructivos en los edificios promovidos por EMVISESA.

TODAS LAS
VIVIENDAS
PROMOVIDAS
POR EMVISESA
CUMPLEN LA
NORMATIVA
EN CUANTO A
AISLAMIENTO
TÉRMICO CON
EL EXTERIOR

Una de las principales funciones de los cerramientos de un edificio es preservar las condiciones de confort regulando el intercambio energético entre el ambiente interior y el exterior. El aislamiento térmico forma parte de las estrategias para conseguir este control disminuyendo las transferencias de energía por transmisión.

DOBLE ACRISTALAMIENTO CON CÁMARA DE AIRE EN LOS HUECOS DE FACHADA

Así EMVISESA, en todas las promociones y en cumplimiento del artículo 2.4.2 del Anexo II A del documento de Aprobación Definitiva del PGOU, dota a todas las viviendas de doble acristalamiento con cámara de aire en los huecos de fachada, medida que disminuye a la mitad, aproximadamente la transmisión térmica a través de estos cerramientos, que pueden suponer el 25% del total de la superficie de las fachadas.

AISLAMIENTO TÉRMICO Y ACÚSTICO

Una de las principales funciones de los cerramientos de un edificio es preservar las condiciones de confort, regulando el intercambio energético entre el ambiente exterior y el interior.

[51]

El aislamiento térmico forma parte de las estrategias para conseguir este control, disminuyendo las transferencias de energía por transmisión.

Así, todas las viviendas promovidas por EMVISESA cumplen la normativa en cuanto a aislamiento térmico con el exterior y con respecto al aislamiento acústico entre viviendas, entre éstas y las zonas comunes y con el espacio exterior.

Además se disponen todos los requisitos necesarios para el cumplimiento de la Ordenanza Municipal de Protección del Medio Ambiente en materia de ruidos.

FACHADA VENTILADA

Las promociones del nuevo Plan Municipal de Vivienda de Sevilla 2012, contarán con fachada ventilada.

Son revestimientos exteriores que crean una barrera protectora con una cámara de aire de ventilación



[52]

natural. La tecnología de fachada ventilada favorece ante todo el aislamiento térmico del edificio, reduce la producción de puentes térmicos, protege de la acción combinada de la lluvia y el viento ya que mantiene seca la estructura mural y garantiza la durabilidad en el tiempo del paramento.

Además de la eliminación de calor, la ventilación natural reduce también la humedad de los muros facilitando la eliminación del agua de condensación y aumentando la transpirabilidad de los mismos. También proporciona un aumento en la rapidez de montaje.

ALBAÑILERÍA SECA

EMVISESA opta por ejecutar todas divisiones interiores mediante tabiquería seca lo que genera muchos menos residuos durante el proceso de construcción que la tabiquería tradicional, aumentándose también la rapidez de ejecución de la obra.

- Eficiencia de las instalaciones



LA GRAN VENTAJA DE LA BOMBA DE CALOR RESIDE EN SU EFICIENCIA ENERGÉTICA

REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE AGUA

Las cisternas de los inodoros tienen un sistema de doble descarga.

La grifería consta de aireadores.

INSTALACIONES DE CLIMATIZACIÓN

Las promociones del nuevo Plan Municipal de Vivienda de Sevilla-2012 contarán con la instalación completa de climatización mediante bomba de calor.

La gran ventaja de la bomba de calor reside en su eficiencia energética en calefacción, puesto que es capaz de aportar más energía que la que consume, aproximadamente entre 2 y 3 veces más.

Esto es así porque el equipo recupera energía gratuita del ambiente exterior y la incorpora como energía útil para calefacción. Por tanto, para lograr el mismo efecto consume menos energía que otros aparatos o sistemas de calefacción y, lógicamente, el coste de calefacción es también más reducido, en línea con los sistemas más competitivos. Además de esta ventaja, cabe señalar que reúne dos servicios en un solo aparato y una sola instalación, lo que limita la inversión necesaria y simplifica las instalaciones.

INSTALACIÓN DE ENERGÍA SOLAR TÉRMICA PARA AGUA CALIENTE SANITARIA

Ahorro de recursos no renovables.

CALIFICACIÓN ENERGÉTICA DE VIVIENDAS

Por "Calificación Energética" se entiende básicamente el método normalizado que informará obligatoriamente sobre las características energéticas de un edificio o instalación, en relación con sus emisiones de dióxido de carbono en función de las características térmicas de su envolvente exterior, de la eficiencia energética de sus instalaciones térmicas y del tipo de cantidad de energía que necesita utilizar. Todas las viviendas que EMVISESA lleva a cabo son calificadas energéticamente en la fase de diseño.



¿SABÍAS QUE...?



Hasta la fecha, EMVISESA tiene calificadas energéticamente 4.450 viviendas con una calificación energética media superior a 9 (sobre 10)

DOMÓTICA

Las promociones del nuevo Plan Municipal de Vivienda de Sevilla 2012 contarán con la instalación domótica básica.

La Domótica consiste en la incorporación al equipamiento de nuestras viviendas y edificios de una sencilla tecnología que permita gestionar de forma



energéticamente eficiente, segura y confortable para el usuario, los distintos aparatos e instalaciones domésticas tradicionales que conforman una vivienda, de forma que entre otros beneficios, se aumente el confort de los usuarios y se consiga un importante nivel de ahorro energético.

GESTIÓN DE RESIDUOS. MODO Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL AMBIENTAL A PROVEEDORES

Uno de los aspectos que se valora en la adjudicación de las obras a empresas constructoras y que por tanto se recoge en el Pliego de cláusulas administrativas particulares para la contratación de obras, es la acreditación de la implantación de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad, expedida por alguna entidad acreditada por la Empresa Nacional de Acreditaciones (ENAC) así como Sistema de Gestión Medioambiental, expedida por alguna entidad acreditada por la Empresa Nacional de Acreditaciones (ENAC).

Se solicita también a las constructoras ofertantes que aporten un resumen de materiales a emplear en las obras y de sistemas de utilización de recursos energéticos y gestión de residuos a los efectos de valoración de la sostenibilidad del proceso constructivo.

[53]

MINIMIZACIÓN DE LOS RESIDUOS, GENERADOS EN LA CONSTRUCCIÓN

EMVISESA opta por ejecutar todas las divisiones interiores mediante tabiquería seca lo que genera muchos menos residuos durante el proceso de construcción que la tabiquería tradicional.

Además, en todas sus obras, los residuos generados se gestionan de acuerdo a la Ordenanza de Limpieza Pública y Gestión de Residuos Urbanos.

En relación a la ejecución de las obras y en cumplimiento de la Ordenanza de limpieza pública y gestión de residuos urbanos en el municipio de Sevilla, los Residuos de la Construcción y Demolición (RCD´s) generados en las obras son puestos a disposición de un gestor autorizado.

INSTALACIÓN DE RECOGIDA NEUMÁTICA DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (R.S.U) EN PINO MONTANO

¿SABÍAS QUE...?

2.505 viviendas promovidas por EMVISESA están dotadas de la instalación de recogida neumática de residuos sólidos urbanos. Además, EMVISESA da este mismo servicio a 1.056 viviendas promovidas por terceros en la zona de Pino Montano.

El sistema de recogida convencional presenta aspectos como el almacenamiento temporal de los residuos en el interior de las viviendas, el almacenamiento en cubos o contenedores en la vía pública, o el ruido y la suciedad que provocan las operaciones de carga, que son fuente de problemas higiénico-sanitarios y de contaminación.

Estos problemas son prácticamente solucionados con el empleo del sistema de Recogida Neumática, que entre sus numerosas ventajas permite al usuario depositar los residuos a cualquier hora del día, se minimiza además la circulación de vehículos en la zona de aplicación y se posibilita la recogida de los residuos de forma absolutamente hermética en el interior de la Central o en los Puntos de Recogida.



ESTUDIO DE LA GESTIÓN DE RESIDUOS

En cumplimiento del Real Decreto 105/2008 de 1 de febrero por el que se regula la producción y gestión de los residuos de construcción y demolición, los proyectos básicos de las nuevas promociones de EMVISESA ya incorporan un Estudio de Gestión de Residuos.

En relación con los residuos producidos en la actividad de EMVISESA en sus oficinas tales como, papel, cartón, toner de fotocopiadoras, cartuchos de tinta para impresoras y los tubos fluorescentes, mantenemos contratos con diversas empresas para su gestión.

PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN. INVERSIONES

Proyecto Eficacia. Reducción del consumo energético y del impacto ambiental en la construcción de viviendas protegidas en Andalucía.

El proyecto, que tiene una duración de dos años y que comenzó en el mes de octubre de 2007, se centra en la búsqueda de criterios compositivos y constructivos para la reducción de la demanda energética de su envolvente térmica, y de criterios de proyecto de sus instalaciones para el aumento de su eficiencia energética, contribuyendo así al avance del conocimiento

EL PROYECTO EFFICACIA INVESTIGÓ DURANTE DOS AÑOS EL COMPORTAMIENTO ENERGÉTICO DE UN EDIFICIO.





del problema del consumo energético de un sector productivo tan importante en nuestro país como es de la edificación. El edificio sobre el que se realiza el proyecto Efficacia es la promoción de 218 viviendas en alquiler para jóvenes en la manzana R-3 PERI-SU-2 Cros-Pirotecnia de 218 promovido por EMVISESA.

Con este proyecto se pretende liderar el proceso de transformación de los sistemas constructivos aplicados a la ejecución de edificios para viviendas de protección oficial en Andalucía, de forma que se puedan atraer desarrollos tecnológicos relacionados con el sector de la construcción, así como construir edificaciones de mayor calidad mejorando el comportamiento energético de la envolvente y de los sistemas, incorporar energías renovables y reducir y racionalizar sus costes de mantenimiento mediante la aplicación de un desarrollo particularizado del conocimiento científico y tecnológico.

Las inversiones realizadas en este proyecto durante el año 2009 han ascendido a un total de 44.886,53 euros.

Ascensores sostenibles. Soleme.

El proyecto del Ascensor SOLEME consiste en un conjunto de actuaciones o subproyectos, diferenciados según los distintos componentes y/o a las distintas tecnologías del ascensor sobre las que aplican, que persiguen el desarrollo de un ascensor y de toda una nueva línea de

SOLARKIT ES UNA VIVIENDA DESMONTABLE, AUTOSUFICIENTE ENERGÉTICA- MENTE

componentes que atiendan a tres cualidades principales: eficiencia energética, ecología y economía.

Las inversiones realizadas en este proyecto durante el año 2009 han ascendido a un total de 81.531,31 euros.

Solarkit.

EMVISESA colabora en el proyecto Solarkit, con el que la Universidad de Sevilla va a participar en la competición internacional 'Solar Decathlon Europe 2010', que se celebrará en Madrid. En este certamen se premia la casa más eficiente energéticamente con el proyecto más sostenible.

Solarkit es una vivienda desmontable, autosuficiente energéticamente, adaptable a distintas localizaciones y de bajo coste. Representa una arquitectura innovadora que ofrece todas las condiciones de habitabilidad de una vivienda permanente, con la funcionalidad y flexibilidad de un sistema desmontable a partir de componentes modulares y ligeros.

Durante el año 2009 EMVISESA aportó un patrocinio de 30.000 euros para este proyecto.





[56]





anexo 1

Justificación y alcance de la memoria



ESTA MEMORIA ES REFLEJO DE LA APUESTA INCONDICIONAL DE EMVISESA POR TRABAJAR PARA LA MEJORA DE LA EMPRESA EN TODOS LOS ASPECTOS RELATIVOS A LA SOSTENIBILIDAD.

El presente Informe de Responsabilidad Social constituye un año más, uno de los principales vehículos de comunicación de todas las actividades realizadas por la empresa en el año 2009, en relación con su desempeño económico, ambiental y social. De este modo se continúa con el ciclo anual de memorias, aunque desde el año 2007 se decidió imprimir un giro considerable a la estructura y contenido de la misma, de tal modo que se haga más accesible a todos los colectivos interesados en conocer más y mejor nuestra empresa.

Por esta razón, la comparación con los datos aportados en años anteriores debe hacerse teniendo en cuenta la nueva filosofía que subyace en las tres últimas Memorias, que sin duda constituyen las primeras piedras para posibilitar futuras comparaciones en los resultados del desempeño de la empresa.

Fiel a su política de transparencia en las comunicaciones, EMVISESA opta un año más por seguir las

directrices del Global Reporting Initiative, organismo internacional que ha establecido una serie de directrices relacionadas con el comportamiento sostenible de empresas de cualquier sector. Por todo esto, el Informe de 2009 responde a la versión actual (versión G3), con un nivel de información equivalente al nivel B establecido por el citado estándar.

[57]

La información incluida da respuesta principalmente a dos grandes aspectos:

- Las inquietudes detectadas en los diferentes grupos de interés identificados por la empresa, así como de las expectativas y opinión de los mismos respecto de nuestra actividad.
- Información relacionada con los aspectos e impactos más significativos respecto de los ámbitos sociales, económicos y ambientales.

Esta nueva Memoria es reflejo de la apuesta incondicional de EMVISESA por trabajar para la mejora de la empresa en todos los aspectos relativos a la sostenibilidad. Seguiremos trabajando para aportar, en futuras Memorias, más datos, siempre orientados por el principio de transparencia, de manera que estos documentos resulten el más eficaz medio de transmisión de nuestro compromiso de calidad en el servicio a la ciudadanía.

[58]





OFICINAS:

Sede EMVISESA

Dirección: C/Bilbao, nº 4.
Horario de Atención al Público: de lunes a viernes de 9 a 14 horas.

Oficina Comercial

Dirección: C/ Agricultores, nº 17.
Horario de Atención al Público: de lunes a viernes de 9 a 14 horas.

SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE SEVILLA: 010.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SAC) DE EMVISESA:

Página web: www.emvisesa.org, donde se recoge información de utilidad sobre la vivienda protegida en Sevilla.

Correo electrónico: correo@emvisesa.org, al que se puede acceder a través de la página web.

PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE SEVILLA:

Distrito Este-Alcosa-Torreblanca:

C/ Cueva de Menga, s/n.
Urbanización Los Minarettes.

Distrito Macarena:

C/ Manuel Villalobos, s/n esquina C/ Abuyacub.

Distrito Nervión:

Avda. Cruz del Campo, 36.

Distrito Sur:

C/ Jorge Guillén s/n.

Distrito Bellavista - La Palmera:

Avda. de Jerez, nº 61 - Acc A.

Distrito San Pablo-Santa Justa:

C/ Jerusalén, s/n.

Distrito Triana:

C/ San Jacinto, 33.

Distrito Los Remedios:

Avda. República Argentina, 25. 3ª planta Módulo 4.

Distrito Cerro-Amate:

C/ Puerto Oncala, s/n.

Oficina Calle Feria:

Calle Feria, 3.

Prado de San Sebastián-Metrocentro:

Plaza de San Sebastián, s/n.

Alameda:

Plaza Alameda de Hércules, módulo 2, nº 2.





PUNTO II: EMVISESA, CONSTRUIMOS LA CIUDAD DE LAS PERSONAS

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN A 31.12.2009	
Presidente	Excmo. Sr. Don Alfredo Sánchez Monteseirín
Vicepresidente	Ilmo. Sr. Don Alfonso Rodríguez Gómez de Celis
Vocal	Ilmo. Sr. Don Antonio Rodrigo Torrijos
Vocal	Doña Gloria Sánchez Barragán
Vocal	Don Francisco Pérez Guerrero
Vocal	Don Manuel Jesús Marchena Gómez
Vocal	Don José Barragán Pilar
Vocal	Don Ángel Jesús Díaz del Río Hernando
Vocal	Don José Antonio Solís Burgos

MIEMBROS NO CONSEJEROS

Secretario General del Excmo. Ayuntamiento de Sevilla	Don Luís Enrique Flores Domínguez
Interventor General del Excmo. Ayuntamiento de Sevilla	Don José Miguel Braojos Corral
Director Gerente	Don Juan Carlos de León Carrillo
Secretario General	Don Eduardo Barrera Becerra
Representante de los trabajadores	Don Francisco de la Rosa Gallardo

COMISIÓN EJECUTIVA A 31.12.2009

Presidente	Excmo. Sr. Don Alfredo Sánchez Monteseirín
Vicepresidente	Ilmo. Sr. Don Alfonso Rodríguez Gómez de Celis
Vocal	Doña Gloria Sánchez Barragán
Secretario General del Excmo. Ayuntamiento de Sevilla	Don Luís Enrique Flores Domínguez
Interventor General del Excmo. Ayuntamiento de Sevilla	Don José Miguel Braojos Corral
Director Gerente	Don Juan Carlos de León Carrillo
Secretario General	Don Eduardo Barrera Becerra

DATOS ECONOMICOS

[62]

Señalar que, tras la aparición de la Ley 16/2007 sobre Reforma y adaptación de la legislación mercantil en material contable para su armonización internacional con base normativa de la Unión Europea, y la posterior publicación de Reales Decretos 1514/2007 y 1515/2007 (BOE de 20 y 21 de noviembre de 2007), el primero en lo que respecta al PGC normal y el segundo al de PYMES y microempresas, que están en vigor desde el 1 de enero de 2008, los criterios contables han cambiado.

Es por ello, por lo que la información contable correspondiente a los ejercicios 2008 y 2009, será presentada de manera separada a los ejercicios anteriores, por no ser comparables en la mayoría de los casos los datos obtenidos, y de esta manera, evitar interpretaciones erróneas al respecto.





Ventas netas (Ingresos netos) a 31/12/2009:

VENTAS (EUROS)	2005	2006	2007	2008	2009
Viviendas					
Subtotal	11.162.543	44.589.440	32.206.996	59.048.148	70.589.578
Locales					
Subtotal	4.862.755	1.774.270	298.614	5.883.060	557.734
Garajes y trasteros					
Subtotal	2.292.158	10.609.904	7.580.692	13.886.094	18.638.345
Total ventas	18.317.456	56.973.614	40.086.302	78.817.302	89.785.657
Ingresos por alquileres de inmuebles en renta	1.308.148	1.867.694	2.409.220	2.614.400	3.486.275
Ingresos por centros docentes	- - -	5.113.692	- - -	602.927	172.312
Total	19.625.604	63.955.000	42.495.522	82.034.629	93.444.244

Cuenta de Pérdidas y Ganancias a 31/12 (euros)

EN NEGATIVO PARTIDAS DEL DEBE, EN POSITIVO PARTIDAS DEL HABER	31/12/2008	31/12/2009
A) OPERACIONES CONTINUADAS		
1.- Importe neto de la cifra de negocio	82.034.628,56	93.444.244,50
Ventas	78.817.301,95	89.785.657,23
Ingresos por arrendamientos	2.614.399,89	3.486.275,05
Prestaciones de Servicio	602.926,72	172.312,22
2.- Variación de existencias productos terminados y en curso	243.220,63	-16.869.654,30
3.- Existencias de promociones en curso y edificios constr. Incorporados al inmovilizado	396.295,11	5.543.740,90
4.- Aprovisionamiento	-65.982.181,38	-64.799.242,95
Consumo de edificios adquiridos	0,00	-21.279,89
Consumo de Terrenos y solares	2.724.521,22	-6.139.790,73
Trabajos realizados por otras empresas	-62.676.791,62	-48.391.940,55
Transferencias de inmovilizado a existencias	0,00	0,00
Deterioros de existencias	-6.029.910,98	-10.246.231,78
5.- Otros ingresos de explotación	4.860.431,84	5.434.670,57
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	186.629,37	418.488,86
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	4.673.802,47	5.016.181,71

EN NEGATIVO PARTIDAS DEL DEBE, EN POSITIVO PARTIDAS DEL HABER	31/12/2008	31/12/2009
6.- Gastos de personal	-5.575.402,29	-5.931.767,71
Sueldos, salarios y asimilados	-4.205.447,34	-4.472.309,73
Cargas sociales	-1.369.954,95	-1.459.457,98
Provisiones		
7.- Otros gastos de explotación	-13.668.513,74	-12.750.936,22
Servicios exteriores	-2.506.689,98	-3.821.861,79
Tributos	-474.257,53	-568.820,02
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	-10.610.566,86	-8.266.487,62
Otros gastos de gestión corriente	-76.999,37	-93.766,79
8.-Amortización del inmovilizado	-1.848.601,67	-2.219.621,08
9.-Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	1.193.757,18	1.271.058,22
10.- Exceso de provisiones	79.220,48	0,00
11.- Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	-22.732,61	-285.557,57
Deterioro y pérdidas	-22.732,61	-1.312,50
Resultados por enajenaciones y otras	0,00	-284.245,07
A.1) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (1+2+ ... +11)	1.710.122,11	2.836.934,36
12.- Ingresos financieros	6.677.488,53	3.399.694,35
De participaciones en instrumentos de patrimonio	0,00	0,00
En empresas del grupo y asociadas		
En terceros		
Capitalización de gastos financieros como mayor valor de existencias	3.485.463,01	1.460.995,14
De valores negociables y otros instrumentos financieros	3.192.025,52	1.938.699,21
De empresas del grupo y asociadas		
De terceros	3.192.025,52	1.938.699,21
13.- Gastos financieros	-4.997.013,84	-3.809.842,75
Por deudas con empresas del grupo y asociadas		
Por deudas con terceros	-4.997.013,84	-3.809.842,75
Por actualización de provisiones		
14.- Variación de valor razonable en instrumentos financieros	0,00	0,00
Cartera de negociación y otros	0,00	0,00
Imputación al resultado del ejercicio por act. Financ. Disponib. para la venta	0,00	

[64]





EN NEGATIVO PARTIDAS DEL DEBE, EN POSITIVO PARTIDAS DEL HABER	31/12/2008	31/12/2009
15.- Diferencias de cambio	0,00	0,00
16.- Deterioro y Rdo. por enajenación de instruí. Financ.	0,00	0,00
Deterioro y pérdidas		
Resultados por enajenación y otras		
A.2) RESULTADO FINANCIERO (12+13+ ... +16)	1.680.474,69	-410.148,40
A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (A.1+A.2)	3.390.596,80	2.426.785,96
17.- Impuestos sobre beneficios	43.034,74	30.993,73
A.4) RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS (A.3+17)	3.433.631,54	2.457.779,69
B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS		
18.- Resultado del ejercicio procedente de operaciones interrumpidas neto de impuestos	0,00	0,00
A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO (A.4+18)	3.433.631,54	2.457.779,69

Ayudas financieras recibidas de la administración a 31/12/2009:

CONCEPTO	31/12/2005	31/12/2006	31/2/2007	31/12/2008	31/12/2009
Cesión de suelo	8.950.862	15.364.870	9.333.737	717.774	4.516.486
Ayudas estatales al suelo	353.996	577.167	245.070	83.303	379.854
Subvención a préstamos	2.220.570	1.497.032	3.023.202	2.127.440	2.037.228
Subvención energía solar	122.344	0	0	275.354	689.824
Subvención 15%	2.389.858	405.877	3.104.856	0	332.100
Subvención 5%	1.505.448	0	0	344.335	4.477
Subvención Proyecto Eficacia					50.080
Total	15.543.078	17.844.946	15.706.865	3.548.206	8.010.049

Resumen de los principales indicadores económicos a 31/12/2009

INDICADORES ECONÓMICOS	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Activo total (miles de euros)	218.537	231.695	335.194	414.324	413.706	381.324
Patrimonio neto (miles de euros)	8.354	10.329	13.855	59.936	147.368	152.220
Beneficios antes de impuestos (miles de euros)	881	1.981	3.523	47.854	3.390	2.427
Valor Económico Añadido (miles de euros)	6.831	4.446	22.521	49.159	31.683	14.388
Retribuciones salariales (miles de euros)	3.371	3.884	4.132	4.431	5.575	5.932
Porcentaje de contratos pagados a los proveedores de conformidad con los términos acordados	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Donaciones a la comunidad 2009

	2005	2006	2007	2008	2009
Donaciones a la comunidad (sociedad)	161.808,00	185.498,00	261.071,00	105.780,00	179.548,00
Aportaciones a la Fundación Municipal	5.000,00	88.510,00	100.847,00	95.500,00	95.500,00
Otras aportaciones	94.741,38	62.500,00	62.500,00	62.500,00	20.000,00

[66]

PUNTO IV: CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD

Situación de las promociones de viviendas

VIVIENDAS	2006	2007	2008	2009
En fase de proyecto	365	245	523	104
Próximo inicio	1.144	324	245	450
Iniciadas	1.891	940	324	245
En ejecución de obras	731	2.134	1.628	1.523
Finalizadas	981	428	633	341 ¹
Entregadas	431	695	945	1.270 ²
Próxima entrega	695	459	296	88

(1) Estas viviendas se financiaron y entregaron en el año 2009 y por tanto están englobadas dentro de las viviendas entregadas.

(2) En el año 2009 se terminaron y entregaron 974 viviendas, más otras 296 viviendas que se finalizaron en el año 2008.





PUNTO V: ORIENTADOS A NUESTROS CLIENTES

SERVICIO 902

Número de usuarios:

2008	2009	VARIACIÓN 08-09
11.847	11.101	- 6,30%

Tiempo de espera hasta que la llamada es atendida por el teleoperador:

2008			2009			Variación 08-09
Nº Encuestas	Resultado medio	Resultado B10	Nº Encuestas	Resultado medio	Resultado B10	
101	3,91	7,82	95	3,98	7,96	1,79%

Tiempo para solventar el motivo de la llamada:

2008			2009			Variación 08-09
Nº Encuestas	Resultado medio	Resultado B10	Nº Encuestas	Resultado medio	Resultado B10	
101	4,09	8,18	95	3,99	7,98	- 2,45%

[67]

Valoración de actitud y teleoperadores:

2008			2009			Variación 08-09
Nº Encuestas	Resultado medio	Resultado B10	Nº Encuestas	Resultado medio	Resultado B10	
101	4,34	8,68	95	4,21	8,42	-3,00%

Satisfacción de la respuesta:

2008			2009			Variación 08-09
Nº Encuestas	Resultado medio	Resultado B10	Nº Encuestas	Resultado medio	Resultado B10	
101	4,46	8,92	95	4,07	8,14	-8,74%

Nivel de satisfacción global del servicio:

2008			2009			Variación 07-08
Nº Encuestas	Resultado medio	Resultado B10	Nº Encuestas	Resultado medio	Resultado B10	
101	4,48	8,96	95	4,16	8,32	-7,14%

Encuestas satisfacción de atención al usuario: S A C

	2007*	2008*	2009*
1.- En que medida ha resuelto la gestión / consulta que vino a hacer:	9,19	9,32	8,28
2.- La información recibida ha sido:	9,38	9,40	8,59
3.- El tiempo que se le ha dedicado ha resultado:	9,30	9,48	8,52
4.- El trato recibido por parte del personal de EMVISESA ha sido:	9,47	9,71	8,49
5.- El tiempo de espera antes de ser recibido, ha sido:	9,22	9,61	8,57
6.- La valoración global de la atención recibida, ha sido:	9,27	9,58	8,57
MEDIA GENERAL ENCUESTA:	9,30	9,52	8,50

* [96 encuestas]

Encuestas satisfacción

		2008	2009
POS-ENTREGA	Puntualidad en la emisión de recibos	8,74	8,67
PRECIO	Relación Calidad-Precio del servicio	7,30	7,11
POS-ENTREGA	Claridad de la información en recibos	8,13	8,20
ATT. CLIENTE	Apariencia del personal	7,73	7,84
ATT. CLIENTE	Atención y trato del personal	7,84	7,46
ATT. CLIENTE	Profesionalidad del personal	7,77	7,52
ATT. CLIENTE	Instalaciones de oficina atención	7,74	7,47
SOLICITUD	Sencillos los trámites de solicitud	7,11	7,29
IMAGEN	Actuación EMV. en equipamientos	7,63	7,43
IMAGEN	Compromiso social	6,78	6,73
IMAGEN	Empresa moderna e innovadora	7,27	7,22
SAT. GLOBAL	Satisfacción global	6,80	6,88
IMAGEN	Plan Municipal de Vivienda y suelo	6,66	6,35
IMAGEN	Respeto MA y contribución a D.S.	7,24	7,15
ADJUDICACIÓN	Facilidad en los trámites	6,41	6,27
POS-ENTREGA	Utilidad manual conservación	6,72	7,42
SOLICITUD	Suficiente información general	6,69	6,74
ADJUDICACIÓN	Claridad de la información	6,34	6,35
ADJUDICACIÓN	Cantidad de información	6,11	6,15

[68]





		2008	2009
ADJUDICACIÓN	Transparencia del proceso	6,49	6,37
ATT. CLIENTE	Accesibilidad y facilidad contacto	6,17	6,58
ATT. CLIENTE	Horarios atención cliente	6,68	6,57
POS-ENTREGA	Cumplimiento calidad viviendas	6,21	7,13
POS-ENTREGA	Compromiso con fechas entrega	6,52	6,09
ATT. CLIENTE	Satisfacción con gestión reclamaciones	4,34	5,22

PUNTO VI: EL COMPONENTE HUMANO DE LA COMPAÑÍA

ÁREAS	2006			2007			2008			2009		
	HOM-BRES	MUJE-RES	TOTAL	HOM-BRES	MUJE-RES	TOTAL	HOM-BRES	MUJE-RES	TOTAL	HOM-BRES	MUJE-RES	TOTAL
Dirección Gerencia	3	3	6	4	7	11	2	4	6	3	8	11
Secretaría General	6	7	13	6	6	12	15	14	29	16	12	28
Área de Gestión	7	7	14	7	7	14	4	14	18	4	14	18
Área Comercial	7	19	26	7	18	25	4	19	23	5	19	24
Área económico-financiera	4	9	13	4	12	16	5	9	14	7	11	18
Área de Proyectos y Rehabilitación	7	5	12	11	5	16	13	6	19	13	6	19
TOTAL	34	50	84	39	55	94	43	66	109	48	70	118

[69]

NÚMERO DE EMPLEADOS (PROMEDIO ANUAL DESGLOSADO SEGÚN SEXOS)	2007		2008		2009	
Hombres	39	41,50%	43	39,45%	48	40,68%
Mujeres	55	58,50%	66	60,55%	70	59,32%

PORCENTAJE DE EMPLEADOS FIJOS/ TEMPORALES	2007		2008		2009	
Fijos	72	76,60%	74	67,89%	72	61,02%
Temporales	22	23,40%	35	32,11%	46	38,98%

ABSENTISMO	2008	2009
Enfermedad justificada	6.014 horas	4.254 horas
Consulta médica	805 horas	1.204 horas
Enfermedad sin justificar	0 horas	0 horas
Permiso retribuido	1.543 horas	2.796 horas

[70]

TIPOLOGÍA Y ASISTENTES (CURSOS DE FORMACIÓN)	2005	2006	2007	2008	2009
Informática	59	11	27	26	20
Legal	20	54	41	85	63
Técnico	-	-	-	-	76
PRL	5	39	35	1	3
Atención al cliente	23	9	28	0	0
Auditorías	8	4	0	0	1
Motivación de equipos y RRHH	3	12	24	9	0
Secretariado	3	0	3	1	0
TOTAL	121	129	158	122	163

PUNTO VII: PRINCIPIOS DE RSC Y PROVEEDORES

COSTE DE APROVISIONAMIENTO Y DE SERVICIOS CONTRATADOS	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Importe (€)	32.210.387	38.322.699	101.886.166	114.289.114	65.982.181	64.799.243





PUNTO VIII: LA EMPRESA Y SU RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE 2009

VIVIENDAS DOTADAS DE INSTALACIÓN DE ENERGÍA SOLAR TÉRMICA			
	PROMOCIÓN	Nº DE VIVIENDAS	SUBTOTAL Nº VIV
Plan 2003-2007	Cros Pirotecnia	218	4.668
	M-114 SUP-PM-6	90	
	M-116 SUP-PM-6	86	
	M-117 SUP-PM-6	86	
	M-118 SUP-PM-6	84	
	M-119 SUP-PM-6	82	
	P-6 SUP-PM-6	200	
	Q-1 SUP-PM-6	207	
	Q-2 SUP-PM-6	204	
	Q-3 SUP-PM-6	222	
	INDUYCO	172	
	M-4 SUP-GU-4	172	
	M-9 SUP-GU-4	216	
	M-10 SUP-GU-4	142	
	Coca-Cola	39	
	M-6 Uralita	43	
	M-7Uralita	43	
	A6 SUP-PM-4	96	
	M 115 SUP-PM-6	88	
	MC 1.2 API-DE-01	225	
	MC 2.2 API-DE-01	218	
	MC 3.1 API-DE-01	219	
	MA 1.2 API-DE-01	108	
	MA 2.2 API-DE-01	113	
	MA 3.1 API-DE-01	109	
	A 1.4 API-DE-01	167	
	A 2.2 API-DE-01	204	
	San Luís nº 70	25	
	S-3 y S-6 UA-TO-2 Torrelaguna	95	



[72]



VIVIENDAS DOTADAS DE INSTALACIÓN DE ENERGÍA SOLAR TÉRMICA			
	PROMOCIÓN	Nº DE VIVIENDAS	SUBTOTAL Nº VIV
Plan 2012	ARI-DS-01 Cocheras de Tussam (inicio Agosto 2009)	245	
	Avda. Andalucía (promoción en fase de proyecto)	66	
	P2 Campo Mártires (promoción en fase de proyecto)	103	
	A 3.2 API-DE-01 (promoción en fase de proyecto)	134	
	A 3.4 API-DE-01 (promoción en fase de proyecto)	147	

Consumo directo de energía de las oficinas de EMVISESA

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (KWH)	2006	2007	2008	2009
Sede Central (C/ Bilbao)	289,324	290,640	300,532	343,854
Otras oficinas	66,394	83,161	105,723	118,896
Total	356,258	373,801	406,255	462,750



PRINCIPALES CONSUMIBLES UTILIZADOS EN OFICINAS

(UNIDADES, SALVO PAPEL)	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Toner y cartuchos de tinta	34,00	34,00	40,00	45,00	173,00	180,00
Tubos fluorescentes	444,00	165,00	123,00	118,00	129,00	108,00
Cebadores	512,00	257,00	219,00	205,00	209,00	177,00
Lámparas varias	185,00	174,00	204,00	197,00	176,00	183,00
Papel (toneladas)	3,90	4,42	5,21	5,66	8,40	11,31

CONSUMO DE AGUA (M ³)	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Sede Central	1.422	1.389	512	1037	647	271
Otras oficinas	n.d.	277	872	89	62	66
Total	-	1.666	1.384	1126	709	337

Residuos generados en fase de obra:

RESIDUOS (M3) (*)	2005	2006	2007	2008	2009
Residuos de construcción y demolición (RCD)	19.555,00	27.286,61	1.879,00	425,00	2.497,00
Residuos de tierra	241.566,00	262.727,91	28.668,00	9.570,00	85.280,50

(*) El hecho de que se haya producido una disminución de los residuos generados en las obras durante los años 2007 y 2008, se debe a que durante esos años se han ejecutado obras cuyos residuos estaban ya contabilizados en los años anteriores.



[74]



anexo 4

Referencia al contenido del GRI



ELEMENTO GRI	CAPÍTULO
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	1
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	1
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
2.1 Nombre de la organización.	2
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	2
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	2
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	2
2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	NA
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	2
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	2-5
2.8 Dimensiones de la organización informante, incluido:	
• Número de empleados.	6
• Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público).	2
• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado).	NA

ELEMENTO GRI	CAPÍTULO
• Cantidad de productos o servicios prestados	4
Además de lo anterior, se anima a que las organizaciones informantes aporten más información, según sea pertinente, como:	
• Activos totales.	4-ANEXO III
• Propietario efectivo (incluida su identidad y porcentaje de propiedad de los principales accionistas).	2-ANEXO III
• Desglose por país/región de lo siguiente:	
• Ventas/ingresos por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales.	NA
• Costes por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales.	NA
• Empleados por países/regiones.	NA
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos:	2
• La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y	4
• Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).	2
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	2
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA	
PERFIL DE LA MEMORIA	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario ²⁴).	ANEXO I
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	ANEXO I
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	ANEXO I
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	ANEXO II
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de la materialidad. • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria. • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria. 	3
3.6 Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria de GRI, para más información.	ANEXO I
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	ANEXO I
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos [joint ventures], filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	NA
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. Explica los motivos por los que se ha decidido no aplicar los Protocolos de Indicadores del GRI, o las discrepancias con respecto a los mismos.	3
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	3-ANEXO I
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	ANEXO I

[76]





ELEMENTO GRI	CAPÍTULO
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI	
<p>3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria. Identifica los números de página o enlaces web donde se puede encontrar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia y análisis, 1.1–1.2 • Perfil de la organización, 2.1–2.8 • Parámetros de la memoria, 3.1–3.16 • Gobierno, compromisos y participación, 4.1–4.17 • Información sobre el enfoque de la dirección, por dimensiones • Principales indicadores del desempeño • Indicadores adicionales del GRI que se hayan incluido • Indicadores de Suplementos sectoriales del GRI que se hayan incluido en la memoria 	ANEXO IV
VERIFICACIÓN	
<p>3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.</p>	NA
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
GOBIERNO	
<p>4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. Describe el mandato y la composición (incluyendo el número de miembros independientes y de miembros no ejecutivos) de dichos comités e indica su responsabilidad directa sobre el desempeño económico, social y ambiental.</p>	2
<p>4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).</p>	2
<p>4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos. Indíquese cómo define la organización los términos 'independiente' y 'no-ejecutivo'. Este punto sólo se aplicará a aquellas organizaciones con una estructura directiva unitaria. Consulte en el glosario la definición de 'independiente'.</p>	NA
<p>4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno. Se debe hacer referencia a los procesos relativos al:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de resoluciones de accionistas u otros mecanismos que permitan a los accionistas minoritarios expresar su opinión ante el máximo órgano de gobierno • Proceso de información y consulta a los empleados sobre las relaciones laborales con órganos de representación formal tales como "comités de empresa" a nivel de organización y la representación de los empleados en el máximo órgano de gobierno <p>Se identificarán los aspectos relacionados con el desempeño económico, ambiental y social que se hayan suscitado a través de estos mecanismos durante el periodo que cubre el informe.</p>	2
<p>4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).</p>	2
<p>4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.</p>	2
<p>4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.</p>	2-6
<p>4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación. Explíquese el grado en el que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se los aplica en toda la organización, en las diferentes regiones y departamentos/unidades • Hacen referencia a estándares acordados a nivel internacional 	2

ELEMENTO GRI	CAPÍTULO
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	1-2
Indíquese la frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno evalúa su desempeño en materia de sostenibilidad.	ANEXO I
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	2
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS	
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. El Artículo 15 de los Principios de Río introdujo el enfoque de precaución. Una respuesta al apartado 4.11 podrá incluir el enfoque de la organización en materia de gestión de riesgos en relación con la planificación operativa o el desarrollo y la introducción de nuevos productos.	8
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	2-4-8
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: <ul style="list-style-type: none"> • Esté presente en los órganos de gobierno • Participe en proyectos o comités • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios • Tenga consideraciones estratégicas Esto hace referencia a la participación como miembros a nivel de organización.	2
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. Ejemplos de grupos de interés son: <ul style="list-style-type: none"> • Comunidades • Sociedad civil • Clientes • Accionistas y proveedores de capital • Proveedores • Empleados, otros trabajadores, y sus sindicatos 	3
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	3
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	3
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	3
5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO	
DIMENSIÓN ECONÓMICA	
EC1: Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	ANEXO III
EC2: Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	1-8
EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	6
EC4: Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno	ANEXO III
EC5: Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	-

[78]





ELEMENTO GRI	CAPÍTULO
EC6: Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	7
EC7: Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	-
EC8: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, por bono, o en especie.	2-4-8
EC9: Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	-
DIMENSIÓN AMBIENTAL	
EN1: Materiales utilizados, por peso o volumen.	ANEXO III
EN2: Porcentaje de materiales utilizados que son materiales valorizados.	-
EN3: Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	ANEXO III
EN4: Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	-
EN5: Ahorro total de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia.	8-ANEXO III
EN6: Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	8-ANEXO III
EN7: Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	-
EN8: Captación total de agua por fuentes.	8
EN9: Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	-
EN10: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	-
EN11: Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	-
EN12: Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	-
EN13: Hábitats protegidos o restaurados.	-
EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	-
EN15: Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	-
EN16: Emisiones totales, directas e indirectas, de gases efecto invernadero, en peso.	-
EN17: Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	-
EN18: Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	8
EN19: Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	-
EN 20: NOx, SOx y otras emisiones al aire significativas, por tipo y peso.	-
EN21: Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	-
EN22: Peso total de residuos generados según tipo y método de tratamiento.	-
EN23: Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	-
EN24: Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	-

ELEMENTO GRI	CAPÍTULO
EN25: Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	-
EN26: Iniciativas para gestionar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	8
EN27: Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	-
EN28: Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	2
EN29: Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	-
EN30: Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	8-ANEXOIII
DIMENSIÓN SOCIAL	
Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética en el trabajo	
LA1: Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contratación y por región.	6-ANEXO III
LA2: Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	6-ANEXO III
LA3: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	-
LA4: Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	6-ANEXO III
LA5: Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	6-ANEXO III
LA6: Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	6-ANEXO III
LA7: Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	6-ANEXO III
LA8: Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	6-ANEXO III
LA9: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	6-ANEXO III
LA10: Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categorías de empleado.	6-ANEXO III
LA11: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	6-ANEXO III
LA12: Porcentaje de los empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	6-ANEXO III
LA13: Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	-
LA14: Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	6-ANEXO III
Indicadores del desempeño de derechos humanos	
HR1: Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	-
HR2: Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	-
HR3: Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	2
HR4: Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	6

[80]





ELEMENTO GRI	CAPÍTULO
HR5: Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	2
HR6: Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	2
HR7: Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	2
HR8: Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	2-6
HR9: Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	NA
Indicadores del desempeño de Sociedad	
S01: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo la entrada, operación y salida de la empresa.	4
S02: Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	-
S03: Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	-
S04: Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	2
S05: Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	-
S06: Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	-
S07: Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	-
S08: Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	-
Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos	
PR1: Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	4
PR2: Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	2
PR3: Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	-
PR4: Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	-
PR5: Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	5
PR6: Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	-
PR7: Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	2
PR8: Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	5
PR9: Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	2





NO8DO
AYUNTAMIENTO
DE SEVILLA

De Sevilla

EMPRESAS MUNICIPALES DE SEVILLA A.L.E.



EMVISESA
C/Bilbao, nº 4 - 41001 - Sevilla
www.emvisesa.org