



MEMORIA

RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA

2014

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



MEMORIA

RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA

2014

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

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

C/ Escuelas Pías 1, 41003 - Sevilla.

Diseño y maquetación: Cúbica Multimedia, S.L.

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

Imprime: Tecnographic, S.L.

ÍNDICE

1	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	8
2	ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ESTRATEGIA	12
3	SOCIEDAD Y CLIENTES.....	26
4	LA GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA	44
5	DESEMPEÑO AMBIENTAL.....	68
6	LAS PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN	78
7	LA INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN	84
8	LOS SISTEMAS DE GESTIÓN Y LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS	90
9	ANEXOS	94

CARTA DEL PRESIDENTE



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

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

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

Juan Ignacio Zoido Álvarez
Presidente

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

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

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

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

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

PRESENTACIÓN DEL CONSEJERO DELEGADO



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

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

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

Jesús Maza Burgos
Consejero Delegado

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

Por otro, se han realizado obras y actuaciones de mejora y renovación de las redes de abastecimiento y saneamiento en todas las poblaciones a las que EMASESA presta servicios. En este sentido, la mencionada situación de saneamiento financiero ha posibilitado el establecimiento de un ambicioso Plan de Inversiones 2015-2019, que contempla para los próximos cinco años una inversión de 181 millones de euros, especialmente para nuevas infraestructuras hidráulicas y para la conservación y renovación de redes de abastecimiento y saneamiento.

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

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

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

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



PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

EMASESA ABASTECE A SEVILLA CAPITAL Y A OTRAS ONCE POBLACIONES DE SU ÁREA METROPOLITANA, LO QUE SUPONE MÁS DEL 55% DE LA POBLACIÓN PROVINCIAL.

+1.066.000

habitantes abastecidos

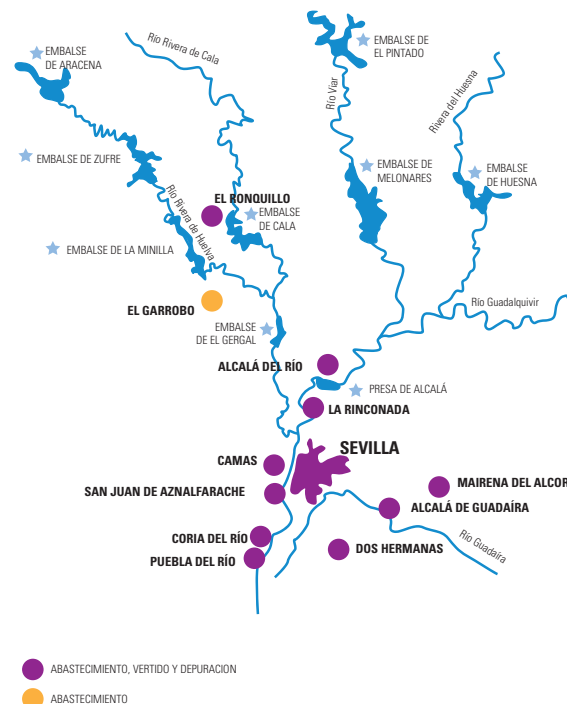
55,1%

de los habitantes de la
Provincia de Sevilla

12,6%

de los habitantes de Andalucía

teriormente excepto El Garrobo. Además, abastece con agua bruta sin tratar a 26 poblaciones del Aljarafe sevillano y a Guillena y Las Pajanosas.



EMASESA presta el servicio de abastecimiento directo de agua potable a Sevilla, Alcalá de Guadaira, Alcalá del Río, Camas, Coria del Río, Dos Hermanas, El Garrobo, El Ronquillo, La Puebla del Río, La Rinconada, Mairena del Alcor y San Juan del Aznalfarache. Asimismo, gestiona el servicio de saneamiento y depuración de aguas residuales de las poblaciones relacionadas an-

1.2 DATOS ECONÓMICOS MÁS SIGNIFICATIVOS

SE HA CERRADO EL EJERCICIO 2014 CON UN RESULTADO POSITIVO DE 4,95 MILLONES DE EUROS.

El total de agua facturada en baja ha sido de 60,75 hm³. El consumo doméstico continúa en la línea de los últimos años, dando como resultado un consumo diario de 112 litros por habitante y día. Los consumos comerciales/industriales diurnos han supuesto un incremento del 1% respecto a los consumos del año anterior, mientras que los nocturnos han experimentado una bajada del 0,3% respecto a 2013.

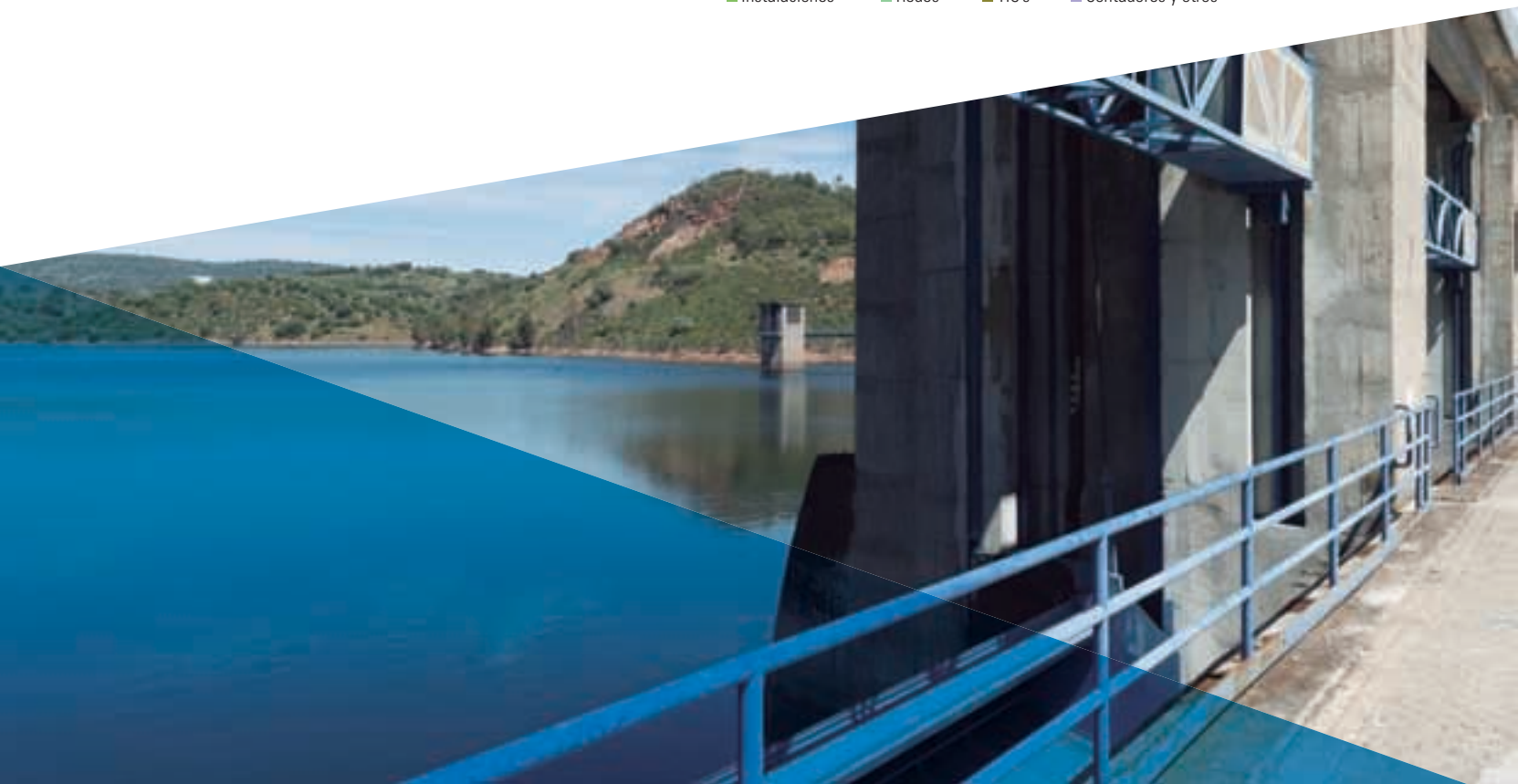
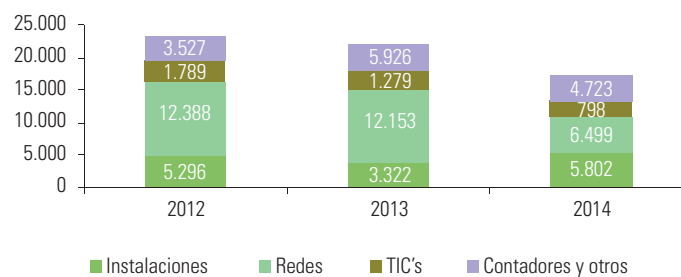
El resultado positivo del ejercicio es efecto de la reestructuración tarifaria y de las medidas encaminadas a la reducción del gasto (sin merma en la calidad del servicio), la minimización de la contratación de personal temporal y el aumento de la eficacia de la plantilla, que ha asumido tareas anteriormente subcontratadas.

DATOS EMASESA (€ MIs)

	2012	2013	2014
Gastos de Personal	48.160,18	52.088,12	50.199,03
Gastos explotación. Externalizados	28.166,78	25.849,48	25.874,26
Gastos por Amortización y Financieros	50.325,31	51.149,95	52.141,08
Gastos, otros	23.701,01	26.399,30	30.318,83
Ingresos, totales	153.260,34	157.244,18	163.486,99
Resultado del ejercicio	2.907,06	1.757,33	4.953,79

Por otra parte, las inversiones en infraestructuras, instalaciones relacionadas con el ciclo integral del agua, contadores y tecnologías de la información han supuesto 17.822 €MIs

INVERSIÓN EN € (MIs)



ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ESTRATEGIA

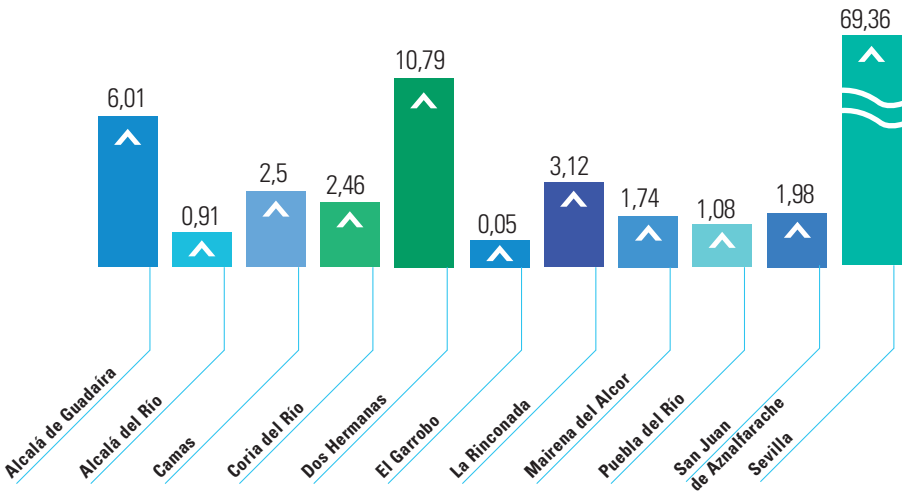


2.1 ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ORGANIGRAMA

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS.

La Junta General de Accionistas de EMASESA es su principal órgano de decisión y en la misma están representados todos los Ayuntamientos asociados.

% Participación



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.

A 31 de diciembre de 2014 estaba constituido por los siguientes miembros:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Presidente	D. Juan Ignacio Zoido Álvarez
Vocales	
D. Juan Pedro Álvarez Giménez	D. Francisco Núñez Ortega
D. Manuel Bejarano Álvarez	Dña. María Dolores de Pablo-Blanco Oliden
D. Juan Francisco Bueno Navarro	D. Antonio Alfonso Pérez Andrés
D. Antonio Campos Ruiz	D. Rafael Recio Fernández
D. Rafael Chacón Sánchez	Dña. Evelia Rincón Cardoso
D. Francisco Javier Fernández de los Ríos Torres	D. Rafael Salgueiro López
Dña. Asunción Fley Godoy	D. José Antonio Salido Pérez
D. José María Florit de Carranza	D. Ricardo Sánchez Antúnez
D. José Luis Galán González	Dña. María del Mar Sánchez Estrella
Dña. M ^a Pía Halcón Bejarano	D. Gregorio Serrano López
D. Francisco Javier Landa Bercebal	Dña. Carmen Ríos Molina
D. José Miguel Luque Moreno	D. Francisco Toscano Sánchez
D. Jesús Maza Burgos (Consejero Delegado)	D. Maximiliano Vilchez Porras
D. Antonio Muñoz Martínez	D. Fernando Zamora Ruiz
Secretario del Consejo de Administración, no Consejero	D. Jesús Bores Sáiz
Vicesecretario del Consejo de Administración, no Consejero	D. Francisco García Rivero

Asimismo, asiste a las reuniones del Consejo de Administración, con voz y sin voto, un representante de las Asociaciones de Consumidores (FACUA, HISPALIS y UCA-UCE), de forma rotatoria anual. Durante 2014 la representación ha correspondido a la Unión de Consumidores de Sevilla UCA-UCE.

En el Consejo de Administración participan, también con voz y sin voto, cuatro trabajadores, elegidos uno por cada una de las Secciones Sindicales con representación en la Empresa, que son UGT, CCOO, ASIPE y CSIF.

El Consejo de Administración tiene delegadas facultades en el Consejero Delegado y la Comisión Ejecutiva, siendo la composición de este último órgano, a 31 de diciembre de 2014, la siguiente:

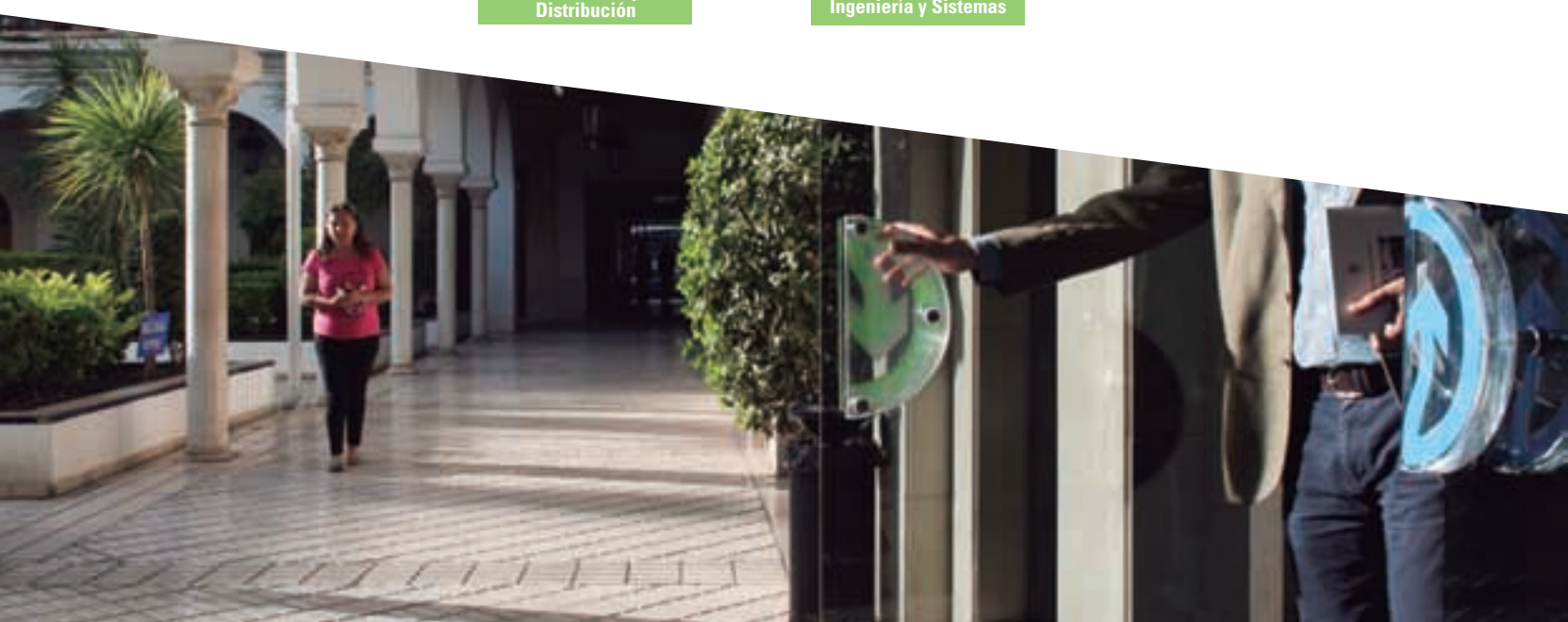
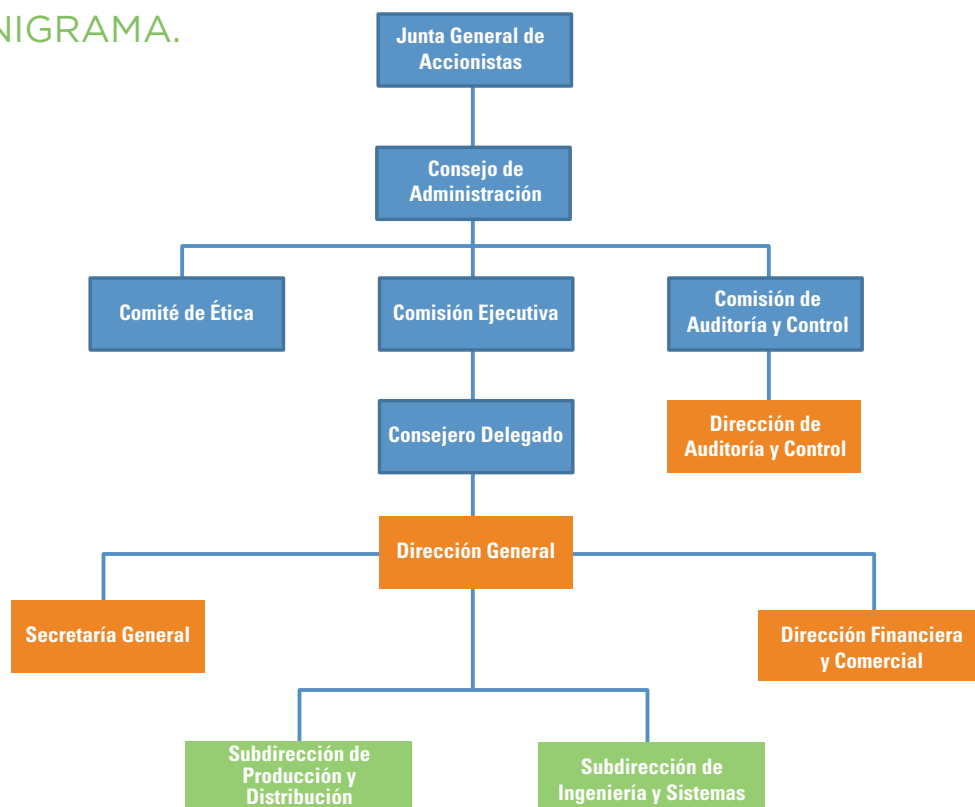
COMISIÓN EJECUTIVA

Presidente	D. Juan Ignacio Zoido Álvarez
Vocales	
D. Juan Pedro Álvarez Giménez	D. Francisco Javier Landa Bercebal
D. Juan Francisco Bueno Navarro	D. Jesús Maza Burgos (Consejero Delegado)
D. Rafael Chacón Sánchez	D. Ricardo Sánchez Antúnez
D. Francisco Javier Fernández de los Ríos Torres	D. Francisco Toscano Sánchez
Secretario	D. Jesús Bores Sáiz
Vicesecretario	D.Francisco García Rivero

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

Presidente	D. José Luis Galán
Vocales	
D. Juan Pedro Álvarez Giménez	D. Jesús Maza Burgos (Consejero Delegado)
Secretario	D. José Manuel de la Puente Méndez

ORGANIGRAMA.



2.2 ESTRATEGIA

VOCACIÓN PÚBLICA, EFICIENCIA EN LA GESTIÓN Y AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD, LÍNEAS FUNDAMENTALES DE ACTUACIÓN.

EMASESA apuesta por los siguientes principios básicos en su gestión:

1. Una empresa metropolitana con vocación de servicio público.
2. Prestar unos servicios óptimos al ciudadano, adaptados a la situación económica y social de cada momento.
3. Mejora continua de la productividad y la eficiencia de los recursos, humanos y materiales, empleados en la compañía.
4. Diálogo permanente con todos los actores de la organización, internos y externos, tanto directamente como a través de sus representantes, y utilizando para ello los diferentes canales que la tecnología ofrece.
5. Garantizar la solvencia económica y financiera de la empresa, asegurando el retorno a los ciudadanos, en la forma que éstos, a través de sus representantes en los órganos de gobierno, determinen.

Para ello, se definieron las siguientes líneas de acción, que se han venido desarrollando en los últimos dos años y medio:

1. Ciclo Integral del Agua. Centrar nuestra actividad en la optimización de la Gestión del Ciclo Integral del Agua, reduciendo o eliminando gastos ajenos al mismo.
2. Inversiones. Definición y ejecución de un Plan de Inversiones acorde a las necesidades y expectativas de nuestros clientes y accionistas, así como lograr la mayor transparencia y eficacia en los procesos de licitación.
3. Personal. Adecuación de la plantilla a las necesidades de la Empresa, estableciendo unas medidas de ajuste de la masa salarial, así como buscando la optimización del potencial de nuestro personal.
4. Servicios contratados. Ajustar la contratación de los trabajos externos, asumiendo aquellos servicios que puedan ser desempe-

ñados con garantías y eficacia por el propio personal de la compañía.

5. Gastos Generales. Adaptación de los gastos generales a las necesidades reales de la empresa.

6. Ingresos. Búsqueda de ingresos complementarios, mediante la participación en programas nacionales y europeos, que financien tanto inversiones como proyectos de I+D.

Junto a todo ello, y apoyándonos en las posibilidades que nos ofrecen las TIC, lograr una gestión más eficiente y sostenible de los recursos, mejorar la calidad del servicio prestado y dotar de nuevos canales de comunicación con la ciudadanía.

La estrategia marcada se ha visto reforzada por las conclusiones del trabajo realizado de análisis de riesgos de EMASESA, que permitió identificar y priorizar los principales riesgos de la compañía y establecer un plan de mitigación de los mismos.

ESTRATEGIA



2.3 LOGROS CONSEGUIDOS

EMASESA atiende principalmente a tres grupos de interés, y hacia ellos tiene que ir dirigida la mejora continua de la gestión.

Para nuestros clientes:

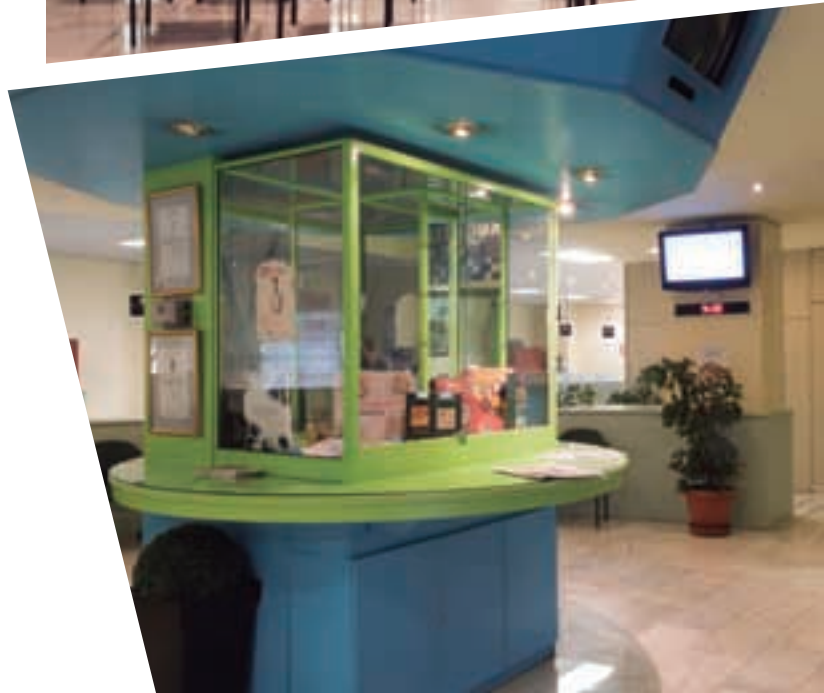
- Mantenimiento de una alta calidad del servicio.
- Aumento de los canales de atención.
- Atención a clientes en situación de precariedad económica.
- Mantenimiento del coste de la factura del agua.

Para nuestros Ayuntamientos accionistas:

- Atención de los requerimientos de servicio, apoyo y colaboración social en beneficio de la población.
- La mejora en la solvencia económica nos ha permitido atender inversiones necesarias para los Ayuntamientos.
- La sostenibilidad económica y financiera de la empresa, garantiza su supervivencia en el futuro en las condiciones actuales
- Se ha dotado a los órganos de gobierno de la sociedad de las medidas de transparencia y control habituales en empresas.

Para los empleados:

- Los niveles alcanzados de eficiencia de la plantilla, y su progresiva adecuación a las necesidades reales del servicio es la mejor garantía de estabilidad de estos puestos de trabajo.
- Otro factor que garantiza esta estabilidad lo constituye la propia sostenibilidad económica y financiera de la empresa.
- Las actuales condiciones coyunturales, enfrentadas a las condiciones generales de trabajo en EMASESA, permiten afirmar el mantenimiento del poder adquisitivo de los salarios en los últimos años.



2.4 RETOS PARA EL FUTURO

PARA AFRONTAR LOS NUEVOS RETOS, HEMOS DE CONTINUAR TRABAJANDO EN LA LÍNEA DE:

- Aumentar las capacidades y el desempeño de nuestro personal, mejorando su eficiencia y optimizando los recursos propios.
- Mantener un equilibrio económico-financiero.
- Mejorar continuamente la calidad del servicio prestado a nuestros clientes.
- Desarrollar acciones que contribuyan a potenciar la transparencia en las actuaciones llevadas a cabo y en los resultados.

ENTRE LOS NUEVOS RETOS QUE SE NOS PRESENTAN DESTACAN:

- La implantación de las medidas establecidas en los planes de mitigación de los riesgos prioritarios.
- La mejora del clima laboral de la compañía.
- La ejecución de un nuevo plan de inversiones, adecuado a la situación actual de la compañía y al estado de nuestras instalaciones.



2.5 COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En EMASESA tenemos establecidos diversos canales de comunicación con nuestros grupos de interés, a través de los cuales conocemos sus necesidades y expectativas.

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN
Sociedad y Clientes	Oficinas y Puntos de Atención Ciudadana
	Atención telefónica
	Web de EMASESA
	Sede electrónica
	Correo electrónico y postal
	Atención personalizada a Grandes Clientes
	Encuestas de satisfacción
	Octavillas informativas
	Redes Sociales
	Publicaciones: Memoria RSC, Informe de Progreso
	Reuniones con Asociaciones de Consumidores y Vecinales
	Programas educativos y de visitas a instalaciones
	Participación de Asociaciones de Consumidores en el Consejo de Administración.
	Prensa, radio y televisión
	Eventos y jornadas
	Formación Social

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN
Proveedores	Web de EMASESA
	Perfil del Contratante
	Anuncios en prensa
	Atención telefónica y presencial
	Info@emasesa.com
Empleados	Portal del Empleado@
	Intranet Corporativa
	Tablones de anuncios
	Participación en el Consejo de Administración
	Comisiones y Mesas Técnicas
Accionistas	Consejo de Administración y Junta General de Accionistas
	Comisión Ejecutiva
	Portal del Accionista y Consejeros

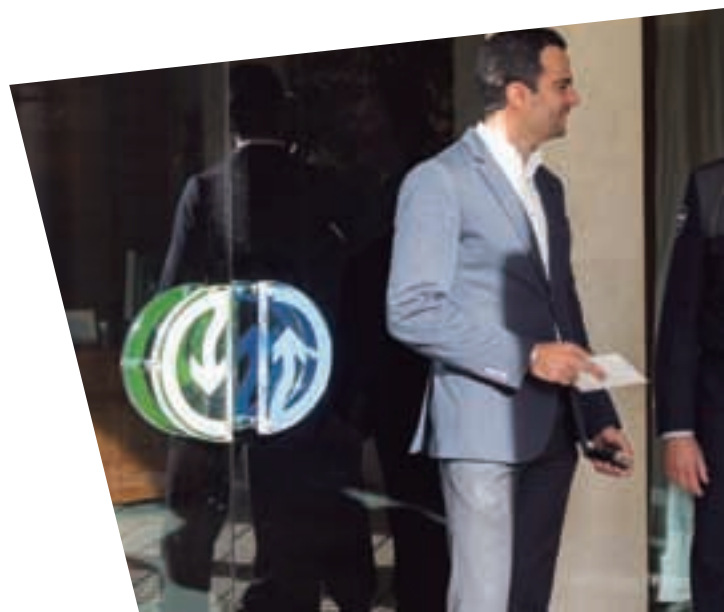
2.6 AUDITORÍA Y CONTROL

SE HA REALIZADO Y APROBADO POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN EL CÓDIGO ÉTICO, QUE HA SIDO PUESTO EN CONOCIMIENTO DE TODOS LOS EMPLEADOS Y DEL RESTO DE GRUPOS DE INTERÉS.

La Dirección de Auditoría y Control ha llevado a cabo el Plan Anual de Auditoría, ejecutándose en su totalidad a lo largo de 2014. Entre las principales auditorías realizadas destacan las del área financiera, de integridad de datos, de instalaciones, de obras completas, de consumo de carburante, liquidación de acometidas y las auditorías internas de calidad y medio ambiente, tanto de procesos certificados como voluntarios.

Liderado por esta Dirección y con la participación de los responsables de las principales áreas de gestión de la compañía, se ha seguido supervisando la ejecución de los planes de mitigación previstos en el Mapa de Riesgos de EMASESA, además de realizar el trabajo de Benchmarking 2013 en el que se ha establecido la comparativa en 1.037 variables respecto a 48 empresas del sector, tanto europeas como de otros continentes.

En estrecha colaboración con la Comisión de Auditoría y Control, se ha realizado y aprobado por el Consejo de Administración el Código Ético, que ha sido puesto en conocimiento de todos los empleados y del resto de grupos de interés para su aplicación y cumplimiento.



2.7. GLOBAL COMPACT Y RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

CON ESTA MEMORIA, LA EMPRESA REFUERZA SU COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS Y DA CUENTA A LAS PARTES INTERESADAS DE LAS ACTUACIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL REALIZADAS.

EMASESA está adherida desde el año 2008 al Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact), iniciativa voluntaria de carácter internacional que persigue la implantación, en la estrategia y las operaciones diarias de las empresas, de 10 principios universales de conducta y acción en los ámbitos de los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Esta adhesión se enmarca en las acciones que la empresa ha asumido como parte de los compromisos de Responsabilidad Social Corporativa.

A través de esta Memoria, la empresa refuerza su compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y da cuenta a las partes interesadas (consumidores, empleados, accio-

nistas, medios de comunicación o administraciones) de las actuaciones de responsabilidad social que ha asumido y puesto en práctica, poniendo de manifiesto la importancia que para EMASESA tiene participar en iniciativas institucionales que potencien la RSC.

A lo largo de la presente Memoria se describen diferentes acciones llevadas a cabo en materia de Responsabilidad Social, destacando la creación en 2014 de un grupo de trabajo transversal de Responsabilidad Social Corporativa, formado por responsables de distintas áreas de la organización.





A photograph of two women sitting at a desk in an office cubicle. The woman on the left has long dark hair and is wearing a light-colored cardigan over a dark top. The woman on the right has short dark hair and is wearing a dark green long-sleeved shirt. They are both looking at a computer monitor. On the desk, there is a keyboard, a mouse, a printer, a telephone, and some papers. The cubicle has a light blue partition. The background shows a yellow wall and a wooden cabinet. A semi-transparent blue triangle is overlaid on the left side of the image, containing the text.

SOCIEDAD Y CLIENTES

3.1. ATENCIÓN A CLIENTES

Durante el año 2014, se ha seguido con la política de mejora continua en la atención a clientes y usuarios, incorporando nuevos servicios y desarrollando distintas acciones que han permitido fortalecer las relaciones con los mismos:

Atención personalizada a clientes en situación de precariedad económica: Estudiamos cada caso de forma individual, buscando soluciones para impedir la cancelación del suministro ayudando tanto a buscar la fórmula más asequible para la situación de cada cliente para el pago de las facturas de agua, como a afrontar las obras para la individualización de suministros comunitarios y/o adaptación de las instalaciones interiores de abastecimiento y saneamiento a la normativa vigente, a través del BONO SOCIAL.

15.008

Gestiones realizadas en Sede Electrónica

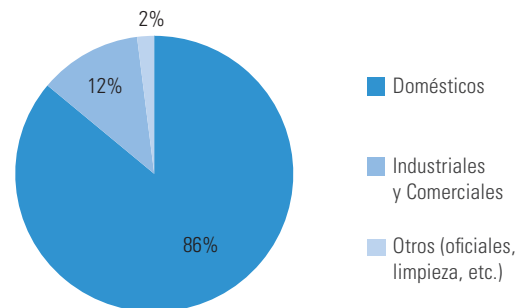
1.940

Suscripciones e-factura

145.451

Consultas de facturas (Sede Electrónica)

CLASIFICACIÓN DE CLIENTES POR TIPO DE USO



ATENCIÓN MULTICANAL

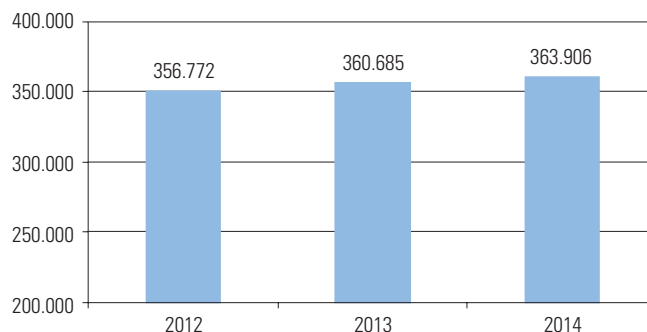
Cita Previa: EMASESA ofrece el servicio de cita previa en 9 de sus Oficinas y puntos de atención, con el fin de realizar una atención más personalizada y especializada, eliminar colas y esperas y agilizar las gestiones. En julio de 2014 se implantó la cita previa en la oficina de Atención al Cliente de Escuelas Pías como sistema único de atención, consiguiendo una notable reducción de los tiempos de espera.

Sede Electrónica: Es el sitio en Internet desde el que nuestros clientes pueden efectuar trámites de forma telemática, así como consultar el estado de los expedientes y realizar pagos.

Servicio de Atención Telefónica: Se ofrece a los ciudadanos un servicio de atención telefónica mediante el que se puede realizar cualquier trámite, con un servicio ininterrumpido 24 horas, 365 días y atención multilingüe (51 idiomas).

En febrero de 2014 se unificó la atención de clientes vía telefónica en un nuevo teléfono de marcación fija 955 010 010, que supuso un importante beneficio, al no conllevar las llamadas coste adicional para la gran mayoría de clientes y ciudadanos que disponen de tarifa plana telefónica.

CONTRATOS EN VIGOR



+ 706.000

visitas a la página web

Canales presenciales de Atención: EMASESA cuenta con las oficinas de atención al cliente situadas en Sevilla y las cabeceras de las áreas territoriales y con diferentes Puntos de Atención Ciudadana (PAC) repartidos por cada uno de los distritos de la capital y por las poblaciones del área metropolitana. Con una imagen innovadora y funcional, estos puntos de atención acercan y facilitan a los clientes la realización de gestiones. En 2014 se incorporó el nuevo punto de atención ubicado en el Distrito Norte, completándose de esta forma la presencia de oficinas en todos los distritos de Sevilla.

NUEVA WEB CORPORATIVA

En mayo de 2014 fue renovada integralmente nuestra Web Corporativa, destacando la nueva estructura de los contenidos, con diseño moderno y responsivo (se adapta automáticamente al dispositivo desde el que esté accediendo el usuario) y enfocada al usuario para mejorar su experiencia de uso. El nuevo sitio web dispone de enlaces internos e hipervínculos que favorecen la navegabilidad por el portal, así como la localización de los contenidos.

REDES SOCIALES

EMASESA dispone de cuentas en las principales redes sociales (Twitter, Facebook, LinkedIn, Youtube y Flickr) a través de las cuales mantiene una relación bidireccional de información y escucha con una comunidad virtual de más de 4.200 seguidores y que sirve como canal directo y abierto para recibir aportaciones, consultas y sugerencias de cualquier ciudadano o cliente.

Para dar una mejor respuesta e incentivar a la participación social, se ha creado en Twitter el hashtag #TuAgua donde se canalizan los avisos y sugerencias de los ciudadanos.

APP MI EMASESA

Estamos en todo momento atentos a las necesidades de nuestros clientes y usuarios. En este sentido, se ha detectado que los ciudadanos en la actualidad requieren de nuevas formas de comunicación, por lo que durante 2014 hemos estado trabajando en el desarrollo de una APP, denominada 'Mi Emasesa', con funcionalidades como la actualización de datos de su contrato, la consulta y abono de sus facturas, la suscripción a la e-factura, la localización de oficinas, reserva de citas en oficinas de atención, la consulta de incidencias y varios trámites más que resultarán de interés para nuestros usuarios. Este nuevo canal verá la luz en el primer trimestre de 2015.

ATENCIÓN PERSONALIZADA A GRANDES CONSUMIDORES Y ADMINISTRADORES DE FINCAS

Se ha llevado a cabo la negociación y gestión de convenios de colaboración en materia de corrección de vertidos, convenios que han permitido también minorar deudas de elevado importe y duración.

Por otro lado, se ha mantenido la atención personalizada a los once Distritos Municipales de Sevilla, controlando la adecuada coordinación con las distintas áreas de la empresa. Entre ellas, la comunicación de las obras, el seguimiento de las mismas y la coordinación con el departamento técnico.

Se ha implantado la cita previa en la atención a los Administradores de Fincas, fomentando en este segmento de clientes el uso de la sede electrónica y otros canales de atención al cliente (Servicio de Atención Telefónica, Puntos de Atención Ciudadana).



3.1.1. La Carta de Servicios de EMASESA.

A través de la Carta de Servicios, ponemos a disposición de nuestros clientes información de interés (direcciones y canales de contacto, horarios de atención, etc.), así como información sobre sus derechos respecto al servicio que presta la empresa. Igualmente, establecemos una serie de compromisos de calidad del servicio y comunicamos mensualmente el grado de cumplimiento de los mismos. En www.emasesa.com se encuentra disponible tanto la Carta de Servicios como la comunicación del grado de cumplimiento de dichos compromisos.

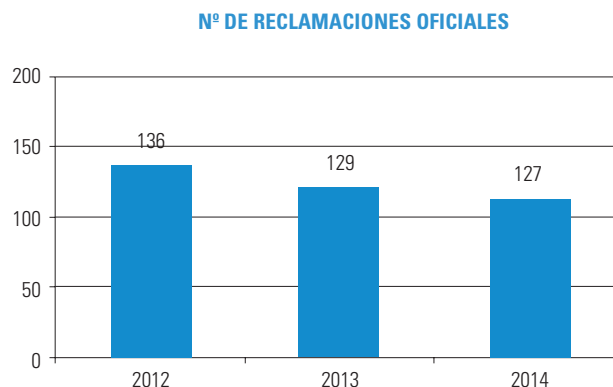
En 2014 se actualizaron varios de los compromisos de la Carta para adaptarlos a la realidad actual de nuestros clientes y usuarios, principalmente motivados por el cambio a numeración fija del Servicio de Atención Telefónica, así como por la implantación del Servicio de Cita Previa.

Respecto a las reclamaciones de clientes, el número se ha reducido un 1,6% respecto al año anterior, situándose en el valor más bajo de los últimos 10 años.

Nueva factura más organizada y sencilla.

3.1.2. Medición de la satisfacción del cliente.

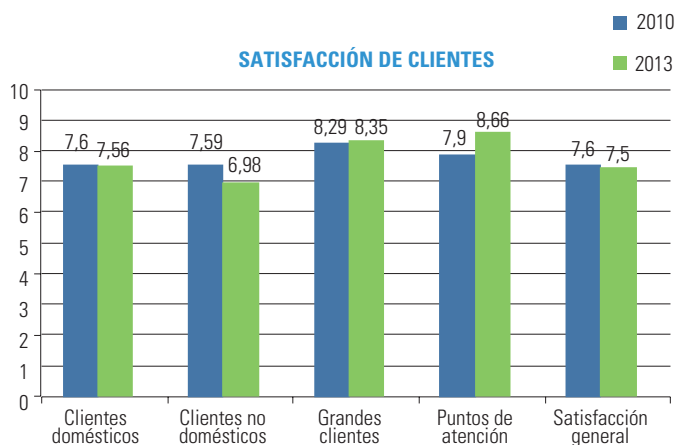
EMASESA realiza un estudio trienal para la medición de la satisfacción de sus clientes a través de entrevistas telefónicas y presenciales. Los resultados de la última realizada en 2013 mostraron un nivel de satisfacción global de 7,5, manteniendo el alto nivel de años anteriores.



3.1.3. Nuevo diseño de factura.

En octubre de 2014 la factura del agua ha renovado su imagen y estructura, para que nuestros clientes comprendan su factura hasta el último detalle. La nueva factura tiene un diseño pensado para facilitar su lectura, presentando la información de una manera más organizada, clara y sencilla.

Las reclamaciones han disminuido con respecto a 2013, situándose en el valor más bajo de los últimos 10 años.



EMASESA continua con la política de subvencionar los trabajos de individualización de contadores a través del **Plan CINCO**, facilitando a las comunidades que así lo solicitan **información/asesoramiento técnico y comercial**.

3.1.4. Gestión del parque de contadores.

El parque de contadores asciende a 368.556 unidades, de los cuales 362.198 están instalados para medición del consumo de agua potable. El resto son de control, de riego o vertido de agua no potable, siendo la antigüedad media del parque de 4,63 años. Se continua con la política de subvencionar los trabajos de individualización de contadores a través del Plan CINCO, facilitando a las comunidades que así lo solicitan información/asesoramiento técnico y comercial, habiendo generado un volumen de actividad en el sector de la construcción e instalación superior a 1,25 millones de euros.

Para su lectura de forma automática, esto es, desde fachada, sin necesidad de contacto visual, se dispone de 135.111 puntos de lectura, los cuales permiten la toma de lectura sin posibilidad de error en el 93,94% de los contadores.

EMASESA dispone de un laboratorio propio de contadores que posee acreditación de ENAC según Norma UNE-EN ISO/IEC 17025 para la realización de ensayos de contadores de agua, a través del cual se realizan controles estadísticos para verificar la correcta medición de los contadores. Este control se realiza tanto a los contadores de nueva adqui-

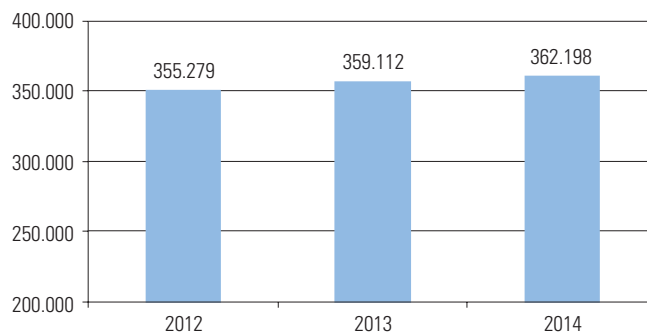
sición como a los instalados en el parque, ya sea directamente en laboratorio como a través de patrones portátiles; estos últimos también se utilizan para atender reclamaciones de los clientes. Además, tanto en el curso de las tareas ordinarias de inspecciones de contadores como de campañas programadas, se han detectado y eliminado fraudes en el consumo de agua que han supuesto un volumen de 427.642 m³ de agua no facturada. También se han desarrollado proyectos a efectos de minimizar el número de fraudes, tales como implementar mejoras en los contadores adquiridos y en dispositivos que dificultan el fraude.

Mediante un proyecto denominado AMICO, liderado por EMASESA en colaboración con otras empresas, se han desarrollado y fabricado los equipos necesarios para desplegar una red de radio para telelectura de contadores en tres sectores con diferentes tipologías y con un total de 4.000 contadores monitorizados; estos equipos toman 4 lecturas diarias que, a través de concentradores, envían para su análisis e integración en diferentes procesos.

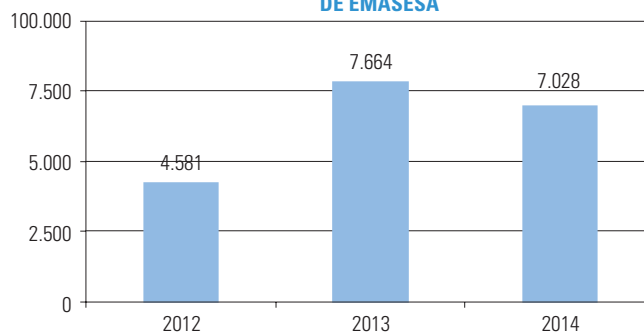
3.1.5. Lecturas y facturación.

Durante el año 2014 se ha realizado 1.531.236 lecturas. De éstas, el 96,97% fueron lecturas reales, siendo el resto estimadas.

EVOLUCIÓN DE PARQUES DE CONTADORES



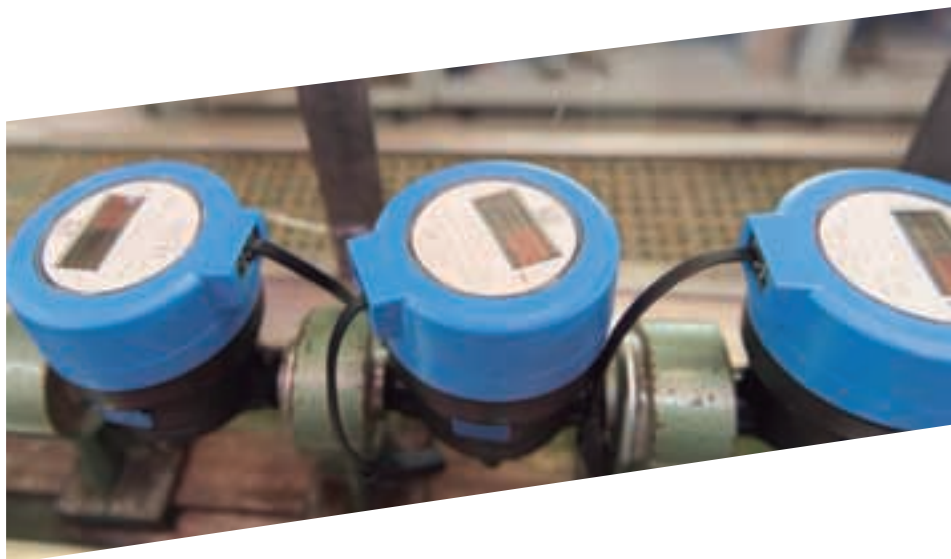
ENSAYOS DE CONTADOR EN LABORATORIO DE EMASESA



El porcentaje de lecturas automáticas ha sido del 87,35% en 2014 frente al 85,91% de 2013. Se han realizado 10.849 inspecciones a suministros con lecturas anómalas y se han enviado 4.919 comunicados a clientes por consumos elevados que podrían ser salideros en la instalación interior.

Se han emitido 1.364.213 facturas periódicas, siendo el 94,04 % con lectura real y el 5,96% estimadas. Se han revisado 7.175 suministros a los que se había retirado el contador averiado y se han realizado 232 propuestas de refacturación como resultado del análisis de dichos contadores.

Se han emitido **1.364.213** facturas periódicas, siendo el **96,04 %** con lectura real y el **5,96%** estimadas.



3.2. ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Es criterio compartido entre EMASESA y las Organizaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía, la constitución de marcos de colaboración y coordinación en cuanto a las actividades que desarrolla, encaminados al fomento y difusión entre la población del ciclo integral del agua y el precio de la misma, permitiéndoles modificar sus patrones de conducta en favor de un uso más sostenible.

Además de en el Consejo de Administración, las Asociaciones de Consumidores participan en la Comisión de Sostenibilidad y Equilibrio, órgano en el que se informa y se tratan los asuntos relevantes de interés para los clientes (tarifas, resultados económicos, resulta-

dos de encuestas de satisfacción, canales de atención, etc.).

Dentro del seguimiento de los Convenios de Colaboración, hay que destacar los acuerdos con la Asociación de Consumidores y Amas de Casa HISPALIS y con la Unión de Consumidores de Sevilla. Mediante estos acuerdos se fomenta la difusión de la importancia de la gestión de los vertidos y los problemas del uso del inodoro como papelera, se favorece el consumo eficiente del agua, se dan a conocer los canales de atención a disposición de los clientes y se explica el nuevo diseño de la factura.

3.3. CAMPAÑAS DE MARKETING, DISEÑO E IMAGEN CORPORATIVA

Durante 2014 se han realizado diversas campañas de difusión dirigidas tanto a clientes, como a usuarios del servicio, siendo las más significativas:

- Saneamiento – ‘El inodoro no es una Papelera’.
- Información sobre Canales de Atención al cliente.
- Nuevo Servicio de Cita Previa para Atención al Cliente en Oficinas Centrales C/ Escuelas Pías.
- Concienciación de la Calidad del Agua. Nuevo Teléfono de Atención al Cliente 955 010 010.

- Nueva Web Corporativa.
- Actualización de Datos.
- Nuevo Diseño de la Factura.
- Suscripción a la E-factura.

Por otro lado, EMASESA ha venido trabajando en la mejora de su imagen corporativa, llevando a cabo diversos diseños y producciones.



3.4. COMPARTIENDO EL CONOCIMIENTO CON LA SOCIEDAD

El conocimiento de EMASESA discurre por la sociedad invitando a la interactividad. En este sentido, son numerosas las participaciones de técnicos en jornadas, congresos y eventos que tienen por fin compartir el conocimiento adquirido con la sociedad en unos casos o contribuir a fines sociales en otros. Ejemplo de esto último es la participación en el Congreso Nacional del Medio Ambiente (CONAMA 2014), o la participación en la I Feria de Empleo de la Universidad de Sevilla, que tiene como objetivo mejorar las opciones de inserción laboral de los alumnos de últimos cursos y recién egresados de Grado, Máster y Doctorado.

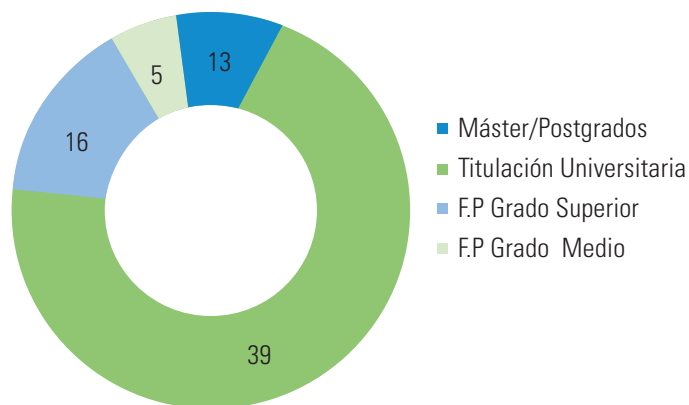
Igualmente, se han establecido acuerdos de patrocinio para el fomento del deporte, la cultura o ayudas a Organizaciones No Gubernamentales de ámbito local.

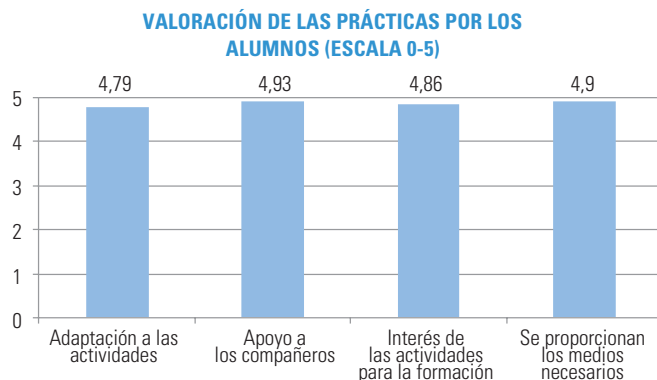
73 alumnos de distintos centros y Universidades han podido mejorar su acceso al mercado de trabajo gracias a su formación dentro de EMASESA.

3.4.1. Colaboraciones con la Universidad y Escuelas de Negocio.

A través de convenios específicos suscritos con diferentes centros docentes, los alumnos se incorporaron a diversos departamentos en función de su formación previa e intereses profesionales, mostrando, en general, un alto nivel de motivación en el aprendizaje de las actividades que se les asignaron.

DISTRIBUCIÓN DE ALUMNOS POR FORMACIÓN





Las prácticas en **EMASESA** se efectúan en dos programas diferenciados. El primer programa es para estudiantes de formación profesional y el segundo para estudiantes universitarios y de formación de postgrado. A lo largo del año 2014 han realizado prácticas en los diferentes departamentos de la empresa un total de 73 alumnos.

3.4.2. Water Operator Partnership (WOP).

Dentro de la alianza de cooperación con el Banco Asiático de Desarrollo, en el mes de junio comenzó el WOP Makassar. Se trata de un proyecto en cuatro ciudades indonesias: Surakarta, Yakarta, Bogor y Makassar. Su objetivo es el análisis de los actuales sistemas de saneamiento de dichas ciudades y la realización de propuestas de mejora. Consiste en capacitar en materia de saneamiento a técnicos

de las empresas de agua de estas cuatro ciudades. El proyecto se ha desarrollado en 4 fases: diagnóstico, propuesta de actuaciones y planificación, implementación y control de resultados.

EMASESA ha sido la primera empresa española que colabora en un proyecto de estas características y se trata del cuarto proyecto en formato WOP con el Banco Asiático de desarrollo, lo que demuestra la confianza depositada por dicha organización en **EMASESA**, fruto del buen hacer de nuestros técnicos.

Con el sistema metodológico que se ha desarrollado entre **EMASESA** y el Banco Asiático de Desarrollo, se obtiene una eficiente vía de apoyo a terceros países en materia de cooperación.

Además, entre los días 27 y 29 de mayo el Banco Asiático de Desarrollo celebró en su sede de Manila el tercer Diálogo de Saneamiento de Asia. Este evento tuvo como objetivo apoyar a los países miembros de esa entidad a desarrollar sus respectivos programas de saneamiento para los próximos años. En esta ocasión el ADB consideró de interés invitar a EMASESA para participar en el congreso

y dar a conocer su modelo de negocio y las fórmulas de colaboración público – privada que se han llevado a cabo por la compañía en los últimos años para la gestión del saneamiento.

3.5. CERTÁMENES CULTURALES

VI Certamen Literario del Agua

Se desarrolló la sexta edición del Certamen Literario del Agua, contando con un total de 400 obras presentadas (192 cuentos y 208 relatos), provenientes de países de todo el mundo, lo que ha supuesto un incremento en la participación del 33% respecto a la anterior edición. El certamen consta de dos modalidades, Cuento Infantil y Relato Corto, y para cada una se concedieron dos premios.

II Certamen Literario Escolar de Cuentos sobre el Agua

Se desarrolló el segundo Certamen Literario escolar de Cuentos sobre el Agua. Se recibieron un total de 19 cuentos en ambas categorías: 10 de Primaria y 9 de Secundaria, con la participación de 11 centros educativos (9 de Sevilla, 1 de La Rinconada y 1 de Dos Hermanas).



3.6. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DEL AGUA

El Centro de Documentación del Agua, integrado en la Red Idea de Centros de Documentación y Bibliotecas Especializadas de Andalucía, ha continuado en este año con sus servicios de documentación y adquisición de fondos documentales, atención de solicitudes y consultas, información especializada, prés-

tamo de fondos, etc. Este año se han incorporado a sus fondos 70 nuevos libros y atendido 169 solicitudes y consultas. El Centro de Documentación dispone en la nueva Web corporativa de un espacio propio, donde el usuario puede informarse de los servicios que presta.

3.7. ANIVERSARIOS 50/40

Entre 2013 y 2014 se han cumplido dos importantes efemérides relacionadas con nuestra empresa. Por un lado, se conmemoraron los 50 años de la puesta en servicio de la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) Carambolo, que supuso un acontecimiento importante para el abastecimiento a Sevilla y su área de influencia. Por otro, EMASESA alcanzó su 40 aniversario como sociedad anónima, lo que supuso un cambio importante en el modo de gestión que ha permitido su evolución a la actual EMASESA Metropolitana.

Ambos hitos han sido decisivos para la historia de la empresa e incluso de Sevilla, dada la influencia de esta compañía sobre la calidad de vida de los sevillanos gracias a un abastecimiento eficiente, seguro en cantidad y calidad.

Con motivo de las conmemoraciones, EMASESA ha organizado entre noviembre de 2013 y octubre de 2014 un amplio programa de actividades culturales, deportivas, artísticas y técnicas, con el objetivo de contar con la participación de los ciudadanos, empleados y sociedad en general.

En 2014 EMASESA cumplió su 40 aniversario como sociedad anónima.

Para el desarrollo de todas las actividades, se contó con el apoyo y patrocinio de muchas empresas que a diario colaboran con EMASESA, así como diversas instituciones de la ciudad.

En estas actividades han participado más de 10.000 personas, no sólo de Sevilla, sino de las poblaciones abastecidas, otros puntos de España, así como de fuera del país, que se han desplazado expresamente para participar en las actividades.

Las actividades celebradas en 2014 han sido las siguientes:

Carrera del Agua

El 2 de febrero se celebró la Carrera del Agua, organizada en colaboración con la Universidad Pablo de Olavide, el Ayuntamiento de Dos Hermanas, el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra y Protección Civil.

El número de participantes superó todas las expectativas, alcanzándose las 1.021 personas inscritas.

La Carrera del Agua consistió en dos pruebas deportivas, un Medio Maratón de 21 kilómetros y una Carrera Popular de 10 kilómetros, situándose la salida y la meta de ambas pruebas en la Universidad Pablo de Olavide.

El recorrido transcurrió por instalaciones de la Universidad Pablo de Olavide, por antiguos molinos de agua, el Canal del Bajo Guadalquivir, algunas instalaciones, como la de Adufe, y por poblaciones, como Alcalá de Guadaíra.

Las Rutas del Agua

Esta actividad, que se desarrolló del 24 de febrero al 11 de abril, consistió en una serie de visitas organizadas a espacios monumentales de interés de la ciudad de Sevilla relacionados con el agua.

El recorrido, que se realizaba parte a pie y parte en un autobús facilitado por la empresa de transportes urbanos de Sevilla, TUSAM, incluía visitas a La Catedral, los Reales Alcázares, el Palacio de la Buhaira, los Caños de Carmona y el Antiquarium.

En total participaron 1.745 personas, cubriéndose un 99.15% de las plazas ofertadas, con un índice de satisfacción de 5.8 sobre 6.

Concurso de Pintura Nuestras Fuentes

El concurso de pintura, abierto al público en general, tuvo como motivo las fuentes de todas las poblaciones abastecidas.

Las obras ganadoras y una serie de obras seleccionadas, entre las 76 obras recibidas, fueron expuestas en la Sede Social y en siete localidades que forman parte de nuestra sociedad, Alcalá de Guadaíra, Alcalá del Río, San Juan de Aznalfarache, Coria del Río, San José de la Rinconada, Puebla del Río y Dos Hermanas.



Acto Homenaje Jubilados

EMASESA, con motivo de las efemérides y coincidiendo con el día Mundial del Agua, se organizó el 22 de marzo el Acto Homenaje a los Jubilados de la empresa. Este acto tuvo el propósito de reconocer la trayectoria de los profesionales que durante varios años de su vida han formado parte de la empresa y han contribuido con su dedicación y esfuerzo al crecimiento y desarrollo de la compañía.

Antes de comenzar con el acto, las personas homenajeadas pudieron disfrutar de una visita por las instalaciones de la ETAP Carambolo.

Concurso de dibujo y literario infantil

En el marco de las conmemoraciones de los aniversarios de la compañía, se celebraron el Concurso de Dibujo Infantil y el II Certamen Escolar de Cuentos, ya comentado anteriormente.

El Concurso de Dibujo Infantil tenía como objetivo elaborar las ilustraciones para los cuentos ganadores del I Certamen Literario Escolar de Cuentos sobre el Agua y promover la lectura comprensiva y la creatividad artística y plástica entre el alumnado de educación primaria y secundaria de los colegios e IES de las poblaciones integrantes de nuestra sociedad. El 24 de junio se celebró un acto de entrega de premios conjunto de ambas iniciativas.

Jornada Técnica Agua y Energía

El 25 de junio se celebró en el Salón de Actos de la Sede Social de EMASESA la Jornada 'Agua y Energía', organizada por el Mundo Andalucía y con el patrocinio de EMASESA. Esta Jornada, inaugurada por el Consejero Delegado de EMASESA y el Director en Andalucía del periódico El Mundo, se desarrolló con el objetivo de crear un foro de encuentro en el que exponer, debatir y analizar las políticas y estrategias más innovadoras y pragmáticas que puedan avanzar hacia la optimización de los recursos y la autosuficiencia energética, contando para ello con la participación de expertos en la materia.

Conciertos Real Orquesta Sinfónica de Sevilla

Fruto del acuerdo de colaboración con la Real Orquesta Sinfónica de Sevilla, firmado con motivo de los 40 años de la creación de EMASESA y los 50 años de la inauguración de la Estación de Tratamiento de Agua Potable del Carambolo, se han celebrado a lo largo del periodo de celebraciones tres conciertos en el Teatro de la Maestranza, dos de ellos en 2014:

- Concierto titulado 'Juegos de Agua', celebrado los días 15 y 16 de Mayo, dirigido por el maestro iraní Yaron Traub, con la participación del guitarrista Pablo Villegas como solista invitado.
- Concierto bajo el título de 'Lo fantástico en Música', celebrado los días 2 y 3 de octubre, en el que se interpretaron obras de Stravinski, Albéniz y Chaikovski.

Exposición Fotográfica Imágenes para el 40 aniversario

Desde el 11 de septiembre hasta el 3 de octubre se pudo visitar en la Sede Social la Exposición Fotográfica 'Imágenes para el 40 Aniversario'. La muestra recogía, en un conjunto de más de 200 fotografías y con material que databa de 1882 hasta la actualidad, la historia y la evolución de la Empresa desde los orígenes de la gestión del abastecimiento de aguas en Sevilla hasta nuestros días.

Libro Sevilla Sumergida

Con motivo de los aniversarios, se editó el libro 'Sevilla Sumergida', obra ilustrada con imágenes inéditas de Sevilla realizadas por el fotógrafo sevillano Antonio del Junco, acompañada por textos del periodista y escritor Francisco Robles. Las fotografías muestran cómo Sevilla se embellece con el agua, revelan la belleza del agua en contextos cotidianos, la relación estética entre el agua y las ciudades, así como la prioridad vital que supone para cualquier ciudad contar con un sistema de abastecimiento y saneamiento de agua de calidad que cubra las necesidades de su población.


Exposición y Conferencia Cartográfica 'Andalucía La Imagen Cartográfica. Sevilla, Agua y Ciudad'

La exposición, que pudo visitarse desde el 14 de octubre al 28 de noviembre, mostraba una visión panorámica de los mapas dedicados a

Andalucía desde los principios de la cartografía a la actualidad, así como un amplio capítulo dedicado a las representaciones del territorio y la ciudad de Sevilla, con especial hincapié en su relación con el abastecimiento de agua.

La muestra se organizó conjuntamente con el Centro de Estudios Andaluces y el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía, dependientes, respectivamente, de la Consejería de Presidencia y la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo de la Junta de Andalucía. También contó con la colaboración del Archivo Municipal, la Universidad de Sevilla, la Institución Colombina, el Centro Geográfico del Ejército y el Instituto Geográfico Nacional. Las obras expuestas se distribuían en cuatro secciones: Andalucía en el mapa, Sevilla, Agua y Ciudad, La Imagen de Andalucía y Sevilla. Territorios y ciudad del agua, y en ella se exhibieron, entre otras obras, 19 planos de EMASESA restaurados que se expusieron de manera inédita. Dentro de esta actividad también se celebró el 30 de noviembre la Conferencia 'Sevilla y el agua a través de la cartografía histórica'.

Las ponencias versaron sobre la presencia de Sevilla en la cartografía antigua, el abastecimiento de Sevilla en la Edad Moderna, los signos del agua: fuentes y otros elementos en la cartografía histórica de Sevilla y los fondos cartográficos de EMASESA.



Fotografías de Antonio del Junco y textos de Paco Robles para un libro que destaca la influencia poética del agua en Sevilla.

Jornada Empleados Jardín Botánico El Arboreto

El 18 de octubre tuvo lugar en el Jardín Botánico El Arboreto una Jornada para Empleados acompañados de sus familias. Comenzó con un desayuno ecológico y la salida de la quedada ciclista de los miembros del Club Deportivo. A continuación, se iniciaron las diversas actividades programadas: visitas guiadas al Arboreto, partida simultánea de ajedrez, taller de fotografía y actividades para niños, que se dividieron en varios juegos y talleres, como fueron la gymkhana del agua, taller para conocer las hojas de los árboles del jardín y el taller de saneamiento y pintacuentos.

Certamen Fotográfico 'El Agua en el Parque de María Luisa'

Dentro de las actividades conmemorativas de los aniversarios, así como del centenario del Parque de María Luisa, EMASESA convocó este certamen, que tenía como motivo plasmar en imágenes el encanto y los hermosos lugares del parque.

El jurado seleccionó las obras ganadoras entre las 283 fotografías recibidas de 158 participantes. Igualmente, realizó una selección de 48 obras que, junto con las premiadas, quedaron expuestas en la Sede Social del 19 de noviembre al 12 de diciembre.



Acto Conmemoración 40 años EMASESA

Todas las actividades relacionadas tuvieron su culminación con el Acto de Conmemoración del 40 Aniversario de EMASESA, que tuvo lugar el 22 de octubre en el Teatro Lope de Vega de Sevilla y estuvo presidido por el Alcalde de Sevilla, Juan Ignacio Zoido, la Consejera de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, M^a Jesús Serrano y por el Consejero Delegado de EMASESA, Jesús Maza.

En dicho acto se realizó un repaso por la historia de la compañía y sus principales hitos, se destacó la mejora en el servicio que se ha venido prestando durante todos estos años y se hizo hincapié en la labor desempeñada por sus empleados, su implicación y profesionalidad. El acto contó con la entrega de un premio a D. Roque Gistau, en reconocimiento por la labor desempeñada durante tantos años como Director General del Canal de Isabel II y posteriormente como Presidente de AEAS. En su intervención, D. Roque Gistau ensalzó la figura de D. José Luis Prats, quien fuera Gerente de EMASESA desde su constitución en 1974 hasta 1992.

3.8. PROVEEDORES

Con objeto de facilitar el acceso a todas las empresas proveedoras de suministros y servicios a la contratación y que ésta se dé en igualdad de condiciones, se tienen establecidas unas Instrucciones Internas de Contratación.

El cumplimiento de estos principios se evidencia al no haber sido objeto de causas judiciales relacionadas con la libre competencia en sus actividades de suministro ni en la relación con sus proveedores a lo largo de este año.

Durante 2014, EMASESA integró su perfil de contratante en la Plataforma de Contratación del Ayuntamiento de Sevilla, donde se puede encontrar toda la información de las licitaciones.

CONTRATACIONES SOMETIDAS A LICITACIÓN POR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO			
	2012	2013	2014
Nº de contratos	91	67	81
Presupuesto de licitación (€MIs)	32.650	35.510	49.996
Importe medio de los contratos (€MIs)	359	530	617

Asimismo, establecemos a nuestros contratistas requisitos de calidad, ambientales y de prevención de riesgos laborales e incluso, en algunos casos, exige la implantación y certifi-

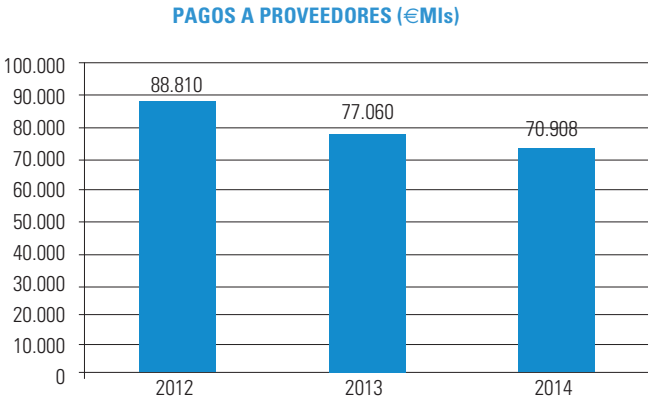
cación de sistemas de gestión normalizados acordes con los requisitos de sus propios sistemas de gestión.

El importe de los pagos a los proveedores durante 2014 asciende a 70.908 miles de euros, IVA incluido. Estos importes corresponden a la facturación por compras, servicios y suministros de contratos en vigor, tanto formalizados en el año como vigentes de años anteriores.

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

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

Esta gestión permite la disminución de la carga administrativa en las licitaciones, tanto para el proveedor como para EMASESA.



An aerial photograph of a wastewater treatment plant. On the left, there are green industrial buildings and a paved area. On the right, several large, circular aeration tanks are visible, filled with brownish water. The tanks are surrounded by green grass and concrete walkways. In the background, a city skyline is visible under a clear blue sky.

LA GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

E MASESA gestiona el Ciclo Integral del Agua, prestando un servicio de calidad con la máxima eficiencia de todos sus empleados y actuando con criterios en la gestión que permitan el desarrollo sostenible.

La distribución del importe neto de la cifra de negocios correspondiente a los ejercicios 2012, 2013 y 2014, por categorías de actividades, es la siguiente (en miles de euros):

ACTIVIDADES	2012	2013	2014
Abastecimiento	38.550,45	36.861,70	37.033,19
Vertido	18.088,46	17.633,53	21.280,15
Depuración	22.976,05	22.243,34	25.033,52
Otros ingresos	2.093,83	1.810,98	1.508,27
Ventas	81.708,79	78.549,55	84.855,13
Cuota de servicio	38.562,38	40.824,87	40.983,53
Otras prestaciones de servicios	2.712,59	2.646,72	2.638,20
Prestación de servicios	41.274,97	43.471,59	43.621,73
Subtotal	122.983,76	122.021,14	128.476,86
Otros ingresos	30.276,58	35.223,04	35.010,13
Total ingresos	153.260,34	157.244,18	163.486,99

4.1. SISTEMA DE ABASTECIMIENTO

4.1.1. Situación de los recursos hídricos.

Las reservas totales a final de año del sistema de abastecimiento se situaban en 585 hm³, incrementándose en un 9,1% las reservas al inicio del año (536 hm³). Esto supone finalizar el año al 91,3% de la capacidad máxima de embalse.

Situación embalses



91,3%

Nivel Global

4.1.2. Vigilancia de la calidad de las aguas en origen.

Durante 2014, los embalses de abastecimiento han mostrado un agua de buena calidad y presentado un grado de eutrofia bajo. Estas características, junto con el Programa de Vigilancia desarrollado en estos ecosistemas, han facilitado la toma de decisiones a la hora de elegir el embalse y la profundidad de captación más adecuada para el proceso de potabilización posterior en la ETAP. Destacar que durante este año se han iniciado estudios de caracterización de los arroyos que desembocan directamente en los dos embalses de captación directa: La Minilla y El Gergal, y que corresponden a un proyecto de I+D+i que se ha iniciado en 2014 titulado ‘Contaminantes emergentes recogidos en cuencas de abastecimiento (CERCA-2): Evaluación de riesgos y propuesta de medidas aplicables en embalses de consumo humano’.

4.1.3. Captación y tratamiento de agua.

La actividad de producción de agua apta para el consumo, tanto en la ETAP de El Carambolo como en las dos pequeñas ETAP periféricas, se ha desarrollado sin incidentes dignos de reseñar, teniendo durante todo el año niveles de calidad de agua de origen muy estables con

PROGRAMA DE VIGILANCIA DE LOS ECOSISTEMAS ACUÁTICOS			
	2012	2013	2014
Muestreos totales	100	93	101 (*)
Embalse de La Minilla	40	37	41
Embalse de El Gergal	26	29	21
Embalse de Zufre	3	2	2
Embalse de Aracena	0	0	1
Embalse de Cala	25	21	24
Embalse de Melonares	6	4	4
Medidas de campo	9.918	10.006	9.676
Análisis físico-químicos y determinaciones de microcontaminantes orgánicos	16.782	16.632	18.931
Análisis de muestras biológicas	4.748	4.396	4.665
Análisis microbiológicos	2.545	2.191	2.626

(*) 8 controles en arroyos tributarios de los embalses de Minilla y Gergal.

+ de 33.000

análisis para el control de los embalses

Se han iniciado estudios de caracterización de los arroyos que desembocan directamente en los dos embalses de captación directa: La Minilla y El Gergal.

baja turbidez y color, por lo que no ha sido necesario el uso de tratamientos específicos intensivos en cantidades apreciables, redundando en un bajo nivel de dosificación de reactivos y de consumo energético en sus instalaciones.

Se ha continuado con las tareas de renovación y mantenimiento de sus instalaciones y de mejora en la eficacia y calidad del suministro, centrándonos este año, entre otros temas, en la mejora de la eficiencia energética de los sistemas de reparto de agua en las líneas de tratamiento y de los procesos concretos de filtración. Estas mejoras han permitido ahorrar hasta un 22 % de energía en los procesos modificados y casi un 2% en el total de energía de la ETAP El Carambolo. También se han mejorado las instalaciones de El Ronquillo, aumentando su garantía con las obras de finalización de una segunda línea de tratamiento y tratamientos complementarios al agua procedente del subsuelo.

4.1.4. Pérdidas en el Sistema de Abastecimiento.

Se ha continuado en 2014 realizando un importante esfuerzo inversor y estratégico para reducir las pérdidas en el Sistema de Abastecimiento. Con ello se ha logrado disminuir las pérdidas en el sistema de distribución desde un 16,64% en 2013 hasta un 15,78% en 2014, muy por debajo de los límites establecidos en el Plan Hidrológico del Guadalquivir, donde se fija un máximo del 20%, manteniéndose las pérdidas de aducción y tratamiento en los mismos niveles del año anterior. A continuación se presentan los datos de pérdidas por cada subsistema, así como el total.

La mejora de la eficiencia energética de los sistemas de reparto de agua y de los procesos de filtración han permitido ahorrar hasta un 22 % de energía en los procesos modificados y casi un 2% en el total de energía de la ETAP El Carambolo.

AGUA POTABLE			
Captación (hm³)	2012	2013	2014
Volumen de agua captado	108,9	104,7	102,0
Aducción (hm³)	2012	2013	2014
Volumen de agua aducido para consumo de las poblaciones abastecidas	107,9	103,9	101,1
Agua bruta exportada	22,3	21,1	21,0
Tratamiento (hm³)	2012	2013	2014
Agua producida en las ETAP	85,2	81,9	80,0
Agua suministrada	85,5	82,5	80,3
Agua distribuida	84,6	81,9	79,6
Agua tratada exportada	0,8	0,6	0,6
Agua tratada importada	0,3	0,5	0,3

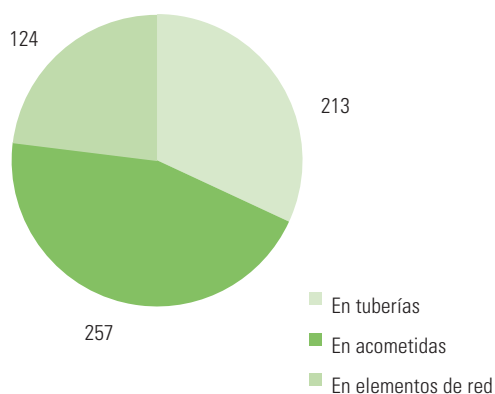
PÉRDIDAS Y RENDIMIENTO HIDRÁULICO		
	Pérdidas	Ren. Hidráulico
Aducción	0,22%	99,14%
Tratamiento	0,03%	99,90%
Distribución	15,78%	79,94%

4.1.5. Distribución por las redes de abastecimiento.

Las actuaciones de EMASESA han estado marcadas por dos grandes objetivos para los 3.869 kilómetros de redes de abastecimiento:

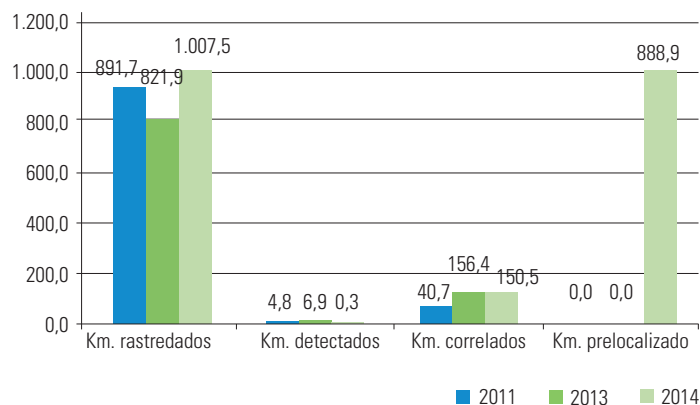
- Disminución de las fugas. El año 2014 se ha cerrado con un ratio de ANRn (Agua No Registrada nocturna) de 0,22 m³/hora/km de Red.
- Mantenimiento de la continuidad y calidad del suministro, dotando a los sectores de dobles y triples entradas, así como de la instalación de válvulas de doble paso y cierre controlado automáticamente.

FUGAS DETECTADAS Y REPARADAS



RED DE ABASTECIMIENTO			
	2012	2013	2014
Nº de avisos recibidos	8.259	8.347	11.492
Longitud de la red de distribución (km)	3.835	3.865	3.869
Número de acometidas	173.549	175.856	169.701
Renovación de tuberías	0,63%	0,85%	0,61%
Renovación de acometidas	1,21%	0,61%	1,19%
Duración media de los cortes de suministro (h)	1,70	1,76	1,96
Nº de roturas localizadas en tuberías	945	753	890
Índice de roturas en tuberías (nº/100km/per)	25,99	20,38	23,03
Nº de roturas localizadas en acometidas	1.104	771	808
Índice de roturas en acometidas (nº/100ac/per)	6,36	14,20	4,76

CONTROL DE FUGAS



4.2. SISTEMA DE SANEAMIENTO

4.2.1. Control de vertidos.

Nuestro personal y sus equipos de control están acreditados por ENAC como entidad de inspección bajo la norma ISO 17020. Esto supone una demostración frente a terceros de la capacidad técnica necesaria para el desarrollo de dichas tareas. Con el fin de paliar situaciones de incumplimiento de los límites máximos de vertido, se presta un servicio añadido para asesorar a las empresas contaminantes para la adecuación de los vertidos a la Normativa Reguladora vigente en el área metropolitana de Sevilla.

EMASESA supervisa a las empresas contaminantes para evitar exceder el límite de vertidos permitidos.

4.2.2. Saneamiento.

Las intervenciones de saneamiento están encaminadas a mantener el correcto funcionamiento en la conducción de las aguas residuales hasta las depuradoras, de las aguas pluviales hasta las estaciones de bombeo, depuradoras o cauces receptores, evitando filtraciones e infiltraciones del terreno, así como un buen funcionamiento de los desagües de las viviendas e industrias. En 2014 se han realizado un total de 1.465 intervenciones sobre 2.941 kilómetros de tuberías y 275.416 elementos de la red de saneamiento e inspeccionados 28 kilómetros de colectores.

CONTROL DE VERTIDOS INDUSTRIALES			
	2012	2013	2014
Empresas controladas	662	615	607
Visitas a empresas para inspección y muestreo	1446	1366	1.382
Número de muestras tomadas	529	517	596
Avisos recibidos de las EDAR por contaminación	160	160	187
Empresas contaminantes	92	80	67
Asesorías realizadas	16	11	17

RED DE SANEAMIENTO			
	2012	2013	2014
Longitud red de saneamiento (km)	2.933	2.945	2.941
Elementos de la red (unidades)	262.531	270.491	275.416
Nº de avisos recibidos	6.811	5.861	4.863
Limpieza de redes de saneamiento (km)	497	492	652
Limpieza imbornales (unidades)	76.620	89.319	108.160
Limpieza de pozos (unidades)	9.991	17.274	23.735

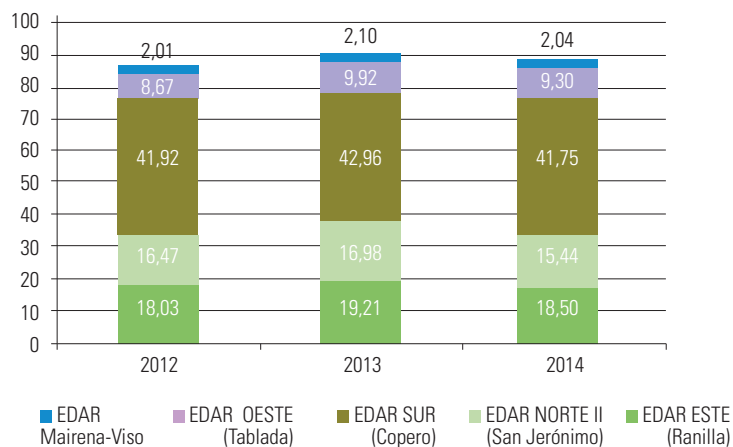
4.2.3. Depuración de Aguas Residuales.

En 2014 se ha alcanzado una producción de lodos de depuración de 59.946 t, un 3,3% superior a la de 2013. Aun así, es la cuarta más baja de la última década. La producción específica en este año se ha situado en 0,687 kg/m³ de agua tratada, la segunda más baja de la serie si se excluye el año 2010, de extraordinaria pluviosidad.

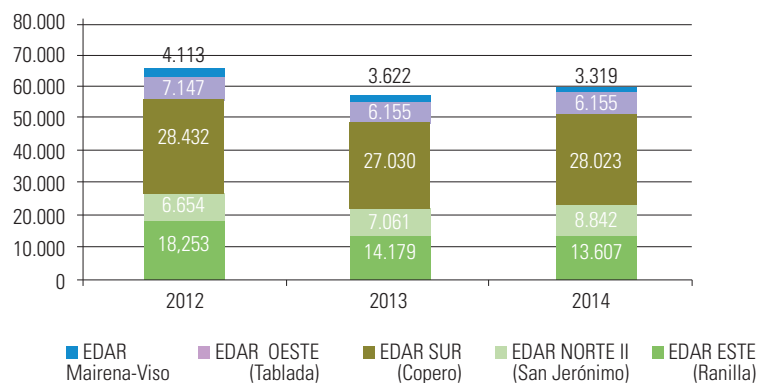
La cantidad de gas producido se ha recuperado (4,2 %) respecto al año anterior, siendo uno de los más altos de los últimos cinco años. Se ha debido a la aportación de sustratos para las pruebas de codigestión. El gas quemado en caldera ha sido ligeramente inferior.

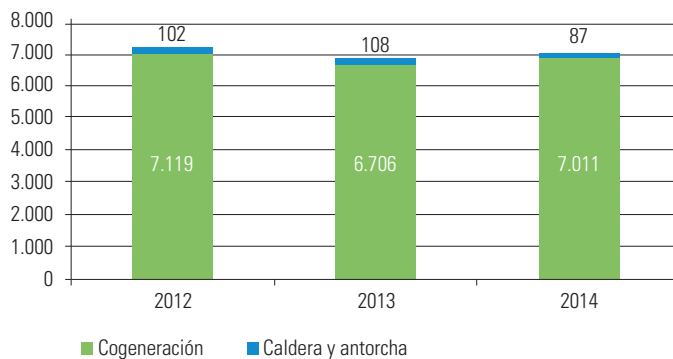
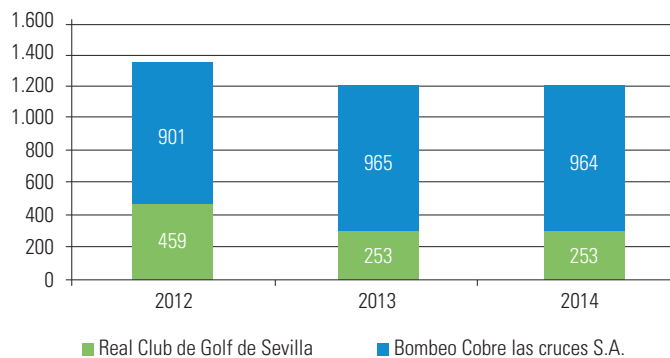


VOLUMEN DE AGUA TRATADA (hm³)



PRODUCCIÓN DE LODOS EDAR (t)



COMBUSTIÓN DE GAS (MILES Nm³)**BOMBEO DE AGUAS REGENERADAS (dam³)**

4.2.4. Lodo Compostado.

Como final del ciclo del agua urbana, **EMASESA** dispone de una planta de compostaje de lodos de EDAR y ETAP, en la que se acondicionan y tratan los lodos procedentes de dichas instalaciones, aprovechando las características órgano-minerales que estos residuos tienen, valorizándolos para su aplicación como enmienda orgánica en el sector agrícola y cuyo empleo origina como resultado un incremento de la producción del cultivo sin alterar la calidad del producto, suelo ni medio ambiente.

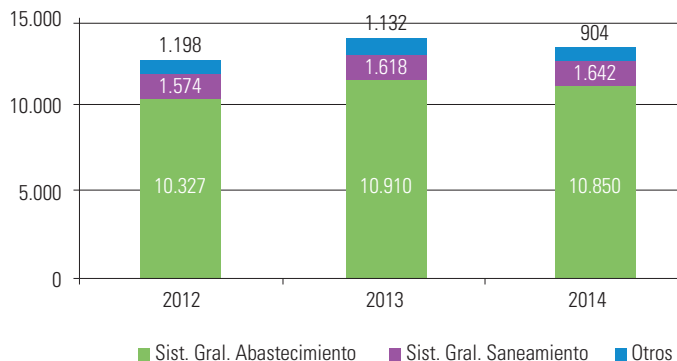
Los lodos procedentes de las instalaciones de tratamiento y depuración se aplican como enmienda orgánica agrícola.

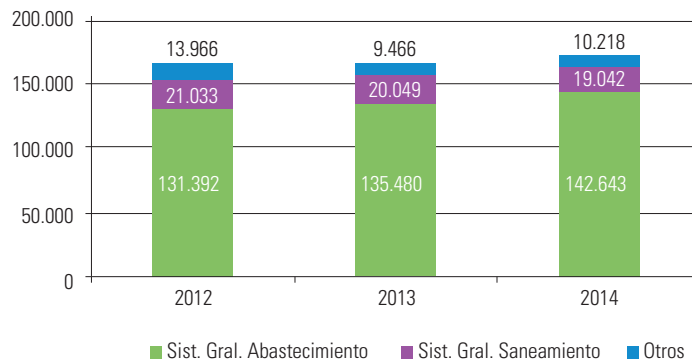
GESTIÓN DE LODOS DE POTABILIZACIÓN Y DEPURACIÓN			
Lodos gestionados (t de materia fresca)	2012	2013	2014
Planta de Compostaje:	39.369	34.917	32.340
Uso agrícola directo (desde las distintas EDAR)	31.181	27.541	30.234
TOTAL	70.550	62.458	62.575
Productos obtenidos (t)	2012	2013	2014
Lodo Compostado	8.107	8.900	8.131
Lodo Compostado con Biomasa	1.180	1.062	674
TOTAL	9.287	9.962	8.805
Productos comercializados (t)	2012	2013	2014
Lodo Compostado	8.425	8.900	8.131
Lodo Compostado con Biomasa	1.815	1.868	663
TOTAL	10.240	10.768	8.794

4.3. CONTROL DE CALIDAD DE LAS AGUAS

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

CONTROLES DE CALIDAD: N° DE MUESTRAS



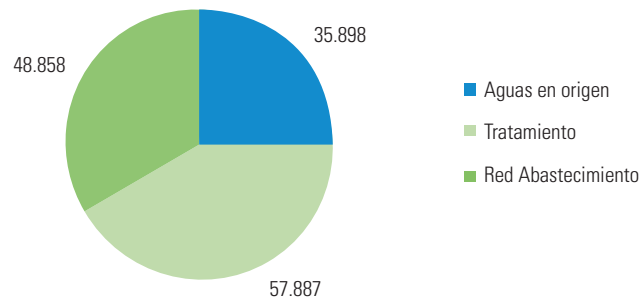
CONTROLES DE CALIDAD: N° DE ANÁLISIS

4.3.1. Control de la Calidad del Sistema General de Abastecimiento.

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

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

N° de Análisis Sistema General de Abastecimiento 2014



Se mantiene un fuerte compromiso de garantía de la calidad del agua suministrada, realizando un número de análisis que supera los mínimos establecidos por la legislación.

CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA SUMINISTRADA 2014			
Infraestructura	Nº muestras Sevilla y Área Metropolitana	Nº de muestras El Garrobo	Nº de Muestras El Ronquillo
Depósitos de cabecera	768	52	52
Depósitos de distribución	210	52	----
Red de abastecimiento (autocontrol)	641	12	12
Red de abastecimiento (grifo de consumidor)	588	9	9
TOTAL	2.207	125	73

CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA SUMINISTRADA 2014		
Grado de cumplimiento general	Exigido por el RD 140/2003	Realizados
Análisis de autocontrol	853	1.743
Análisis completos	68	68
Subtotal	921	1.811
Muestras: realizadas/exi- gidas (autoc.+completo)	1,97	
Análisis control grifo del consumidor	510	606
Muestras: realizadas/ exigidas (en grifo)	1,19	

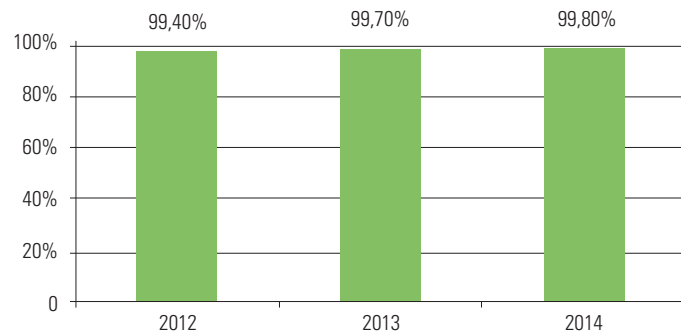
Resultados de los Análisis de Control de Calidad.

EMASESA tiene establecidos dos tipos de incidencias: las derivadas del control obligatorio marcado por la legislación vigente y las que derivan de los controles internos de la propia empresa, como puntos críticos o especiales, establecidos como mejora en la vigilancia y control de calidad de las aguas de consumo público.

En cuanto a las derivadas del control obligatorio, se ha cumplido durante 2014, en cuanto a los valores obtenidos, en un 99,8% de su estándar de calidad, detectándose un 0,2% de incidencias (4 incidencias producidas), todas de carácter leve y que quedaron subsanadas.

En cuanto a las quejas de clientes asociadas a la calidad del agua suministrada, se han registrado un total de 48 solicitudes de quejas, siendo el número de incidencias detectadas en estas reclamaciones de 11 (3 en el interior del local –red domiciliaria- y 8 en la acometida). El 84% de las quejas se atendieron en menos de 24 horas.

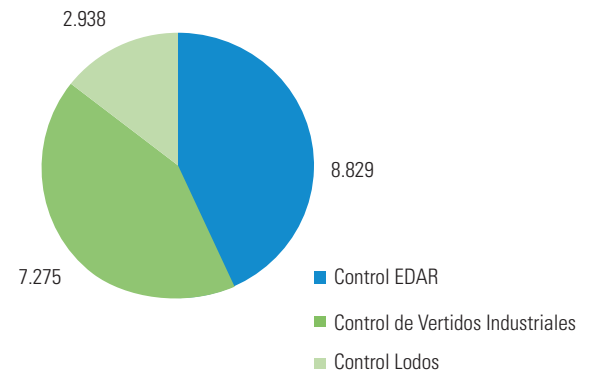
CUMPLIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD



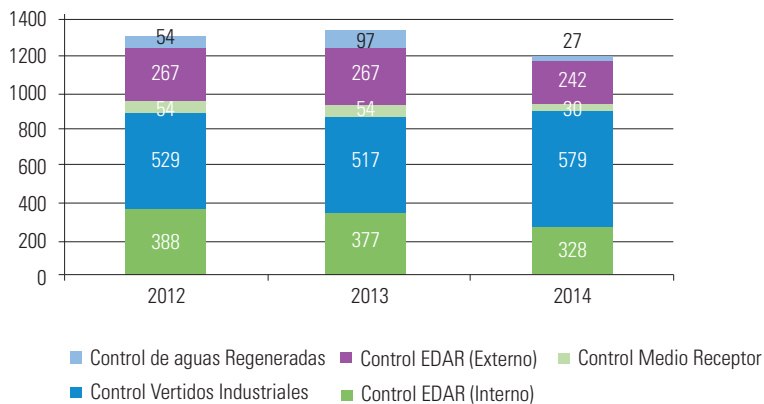
4.3.2. Control de Calidad del Sistema General de Saneamiento.

En 2014 se han analizado un total de 1.206 muestras de aguas residuales, repartidas de la siguiente forma:

Nº DE ANÁLISIS SISTEMA GENERAL DE SANEAMIENTO



Nº MUESTRAS DE AGUAS RESIDUALES ANALIZADAS



Seguimiento de las autorizaciones de vertido de las EDAR												
EDAR	Muestras analizadas			Muestras exigidas			No Conforme			Máximo Permitido		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
EDAR NORTE II (San Jerónimo)	24	24	24	24	24	24	0	0	0	3	3	3
EDAR SUR (Copero)	52	52	53	52	52	53	1	0	0	5	5	5
EDAR ESTE (Ranilla)	24	24	24	24	24	24	0	0	0	3	3	3
EDAR OESTE (Tablada)	52	52	53	52	52	53	0	0	0	5	5	5
EDAR ALCORES	6	6	6	6	6	6	0	0	0	2	1	1
EDAR EL RONQUILLO	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0

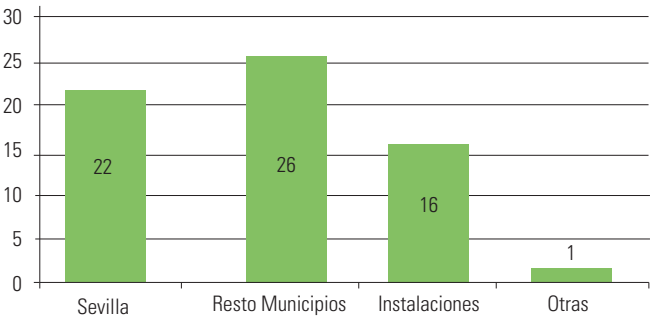
La conclusión de los informes correspondientes al pasado año y elaborados por la Entidad Colaboradora de la Consejería del Medio Ambiente (ECCMA), relativos a la influencia de los vertidos de las EDAR Copero y Tablada y de

las aguas de refrigeración y pluviales de la Isla de la Cartuja en los ríos Guadalquivir y Guadaira, indican que cumplen los objetivos de calidad, a excepción del Fósforo total en el río Guadaira, aguas abajo del vertido de la EDAR.

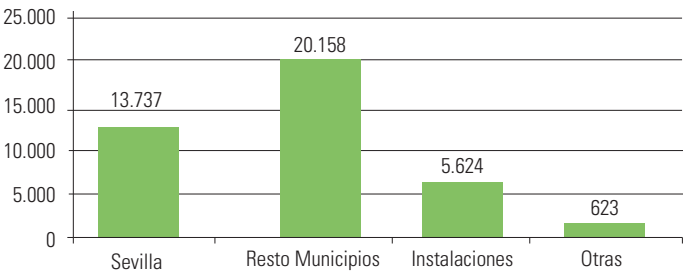
4.4. MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS DE PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN

A lo largo del año 2014, se han desarrollado un total de 53 proyectos, estudios o informes, de acuerdo al detalle que se recoge en el cuadro:

Nº DE OBRAS DE INFRESTRUCTURA DIRIGIDAS



IMPORTE DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS DIRIGIDAS
(PEC EN MILES DE € SIN IVA)



En el marco de mejora de la eficiencia de la red de distribución merecen especial mención las inversiones realizadas en el Casco Histórico de Sevilla.

Para asegurar la correcta ejecución de las obras, se han llevado a cabo 3.104 ensayos e inspecciones de control de calidad. Además, se han realizado 467 inspecciones técnicas de materiales en obra (soldaduras y recubrimientos, control dimensional de zanjas, ejecución de ferrallas, control dimensional de tubos, etc.), y aportado 4.063 fichas FIS al GIS corporativo.

La modelización de las redes de abastecimiento y saneamiento es una importante herramienta tanto para la explotación de las redes existentes como para el diseño de nuevas infraestructuras. Durante 2014 se han realizado 25 modelos de la red de abastecimiento y 12 de la de saneamiento.

Para garantizar la continua disponibilidad del Sistema de Información Geográfica de (GIS), se han realizado 780 acciones de mantenimiento técnico programado y se han atendido 4.400 solicitudes de explotación de información GIS, que han supuesto más de 350.000 elementos diversos actualizados.

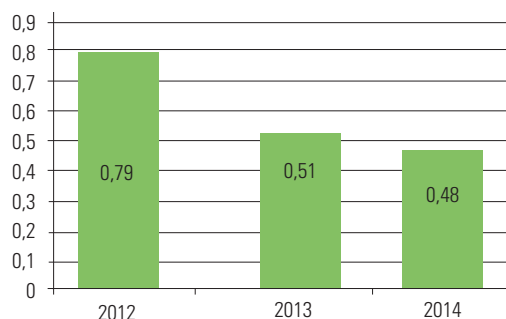
4.5. MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES

Desde el Departamento de Mantenimiento de instalaciones se garantiza la operatividad de las diferentes instalaciones asociadas al servicio, a través de la aplicación de las más modernas técnicas de mantenimiento así como de los medios tecnológicos a disposición del personal responsable. Esta tecnificación ha permitido una evolución muy favorable de los indicadores que miden la eficacia del mantenimiento y, por ende, de la calidad del servicio percibida a través de la disminu-

ción del número de fallos y de la duración de las indisponibilidades.

Uno de los indicadores más significativos de la eficacia de las operaciones de mantenimiento y su aficción a la calidad del servicio que prestamos al cliente, es la disminución de la frecuencia de fallos en estaciones de bombeo que suministran agua potable directamente a las redes que abastecen a los clientes, así

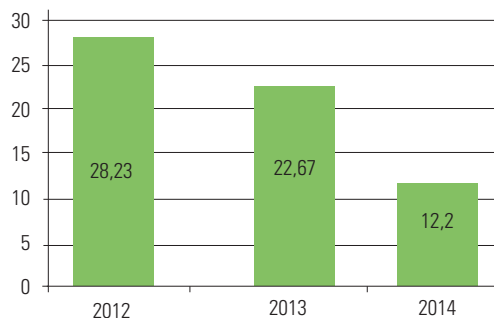


TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN DE AVERÍAS (DÍAS)

como el tiempo promedio en que estas estaciones quedan fuera de servicio.

Entre las mejoras de mantenimiento llevadas a cabo en 2014 destacan:

- Mejora de las instalaciones de dosificación de hipoclorito en estaciones de bombeo y depósitos de distribución, lo cual ha tenido como consecuencia una significativa reducción de averías, pe-

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

queña fugas y atascos, mejorándose apreciablemente la fiabilidad de dichas instalaciones dosificadoras.

- Instalación, programación y puesta en marcha de 30 caudalímetros para la mejora del control de fugas a través de la sectorización y monitorización de la red de distribución.

4.6. CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES Y PLANIFICACIÓN

El Centro de Control de Operaciones y Planificación (CCOP) es un punto neurálgico de recepción de información en tiempo real de dos áreas: las instalaciones y sus procesos con

capacidad de operación, así como las redes de abastecimiento y saneamiento para la gestión de los trabajos de explotación y conservación.

El sistema CCOP se basa en una arquitectura de red que permite la comunicación segura de la información. En colaboración con el área de Seguridad Lógica se ha revisado la arquitectura de los accesos remotos a los equipos SCADA y de la red de control, validando la robustez del despliegue de arquitectura de red segura.

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

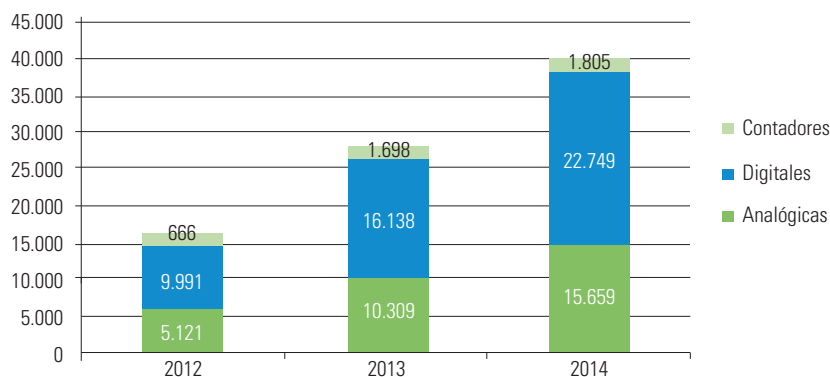
Se han introducido cambios que han permitido orientar en mayor medida el área de Planificación hacia la percepción de los Clientes, atendiendo las peticiones que llegan del área Comercial, Contadores y Acometidas.

El CCOP ha continuado creciendo, incorporando nuevas instalaciones o renovando el control de las existentes con un modelo de automatización consolidado.

Se han generado nuevos informes para atender necesidades de información relacionadas con los episodios de lluvia, datos pluviométricos, incidencias relevantes, avisos y afecciones.

Desde el punto de vista de la gestión de las instalaciones, el CCOP ha continuado creciendo, incorporando nuevas instalaciones o renovando el control de las existentes con un modelo de automatización consolidado, basado en la aplicación de tecnología y documentado en prescripciones técnicas, que nos permiten disponer de un conjunto de soluciones capaces de dar respuesta a la diversidad de instalaciones de que disponemos. Durante este año, las incorporaciones más significativas han sido: E.B. Rinconada, E.B. Tarazona, E.B.A.R. Campo de Golf, caudalímetros y válvulas reguladoras Margen Derecha.

EVOLUCIÓN DE SEÑALES GESTIONADAS POR EL CCOP



4.7. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

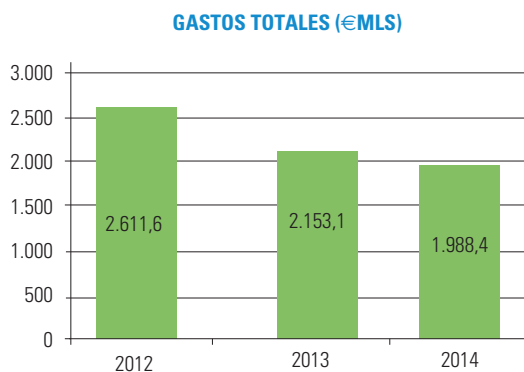
Para EMASESA, el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) es un elemento clave para el aumento de la eficiencia en la gestión y mejora del servicio prestado al ciudadano. Entre los proyectos en los que se ha trabajado durante 2014 destacan:

- Inicio de una estrategia de implementación de una plataforma de Inteligencia de Negocios (Business Intelligence, BI), que nos permite transformar la ingente cantidad de datos de que disponemos en nuestros Sistemas de Información, en conocimiento útil para la mejora de la eficiencia y prestación del servicio a nuestros clientes. Esta estrategia comenzó en 2014 con las áreas comercial y financiera.
- Renovación de la web corporativa, tanto tecnológicamente, con una nueva plataforma que facilita a los responsables de los contenidos su generación y mantenimiento, como en los contenidos, ordenándolos y simplificándolos con el objeto de mejorar su visibilidad y facilitar las gestiones a nuestros clientes.
- Asociados a la nueva web se han desarrollado también dos nuevos portales que contribuyen a encauzar y mejorar la relación de nuestros clientes y usuarios en general: el portal de Cita Previa y el de Inscripciones en Programas de Educación para la Sostenibilidad.
- Adecuación de los sistemas corporativos a los cambios derivados de la adaptación a la normativa de la Zona Única de Pagos en Euros (Single Euro Payments Area, SEPA), que permite pagos y cobros en euros dentro y fuera de las fronteras estatales, en igualdad de condiciones y con los mismos derechos y obligaciones, así como a los derivados de la Ley 25/2013 de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.

- Generalización del uso del sistema de Registro de Entrada en las áreas territoriales, automatizándose el almacenamiento electrónico de los documentos presentados y su distribución inmediata a los destinatarios de los mismos, disminuyéndose los tiempos de respuesta y, por tanto, incrementándose la calidad del servicio que prestamos.
- La puesta en marcha del módulo CeCCa dentro del Gestor Único de Históricos, que da soporte al proceso de control de la calidad del agua en todo el ciclo integral.
- Además, dentro de la apuesta por la movilidad y por facilitar nuevos canales de comunicación con nuestros clientes, se ha trabajado en el desarrollo de la futura App de Clientes, que estará operativa en el primer trimestre de 2015.

En el ámbito de las infraestructuras que dan soporte a los sistemas de información y comunicación, se ha continuado con la política de consolidación de infraestructuras, aseguramiento del servicio, mejoras en los procesos de explotación, reducción de gastos sin afección a los niveles de servicio disponibles e implementación de nuevos servicios de valor añadido. Destacan las siguientes actividades llevadas a cabo:

- La optimización de los servicios externos, con una serie de medidas que han permitido una reducción del gasto de 7,6% respecto al año anterior y del 23,9% respecto a 2012.
- Proyectos y acciones para la mejora del servicio:
 - Remodelación de servicios TIC en el Salón de Consejo.
 - Instalación de un sistema de videoconferencia profesional y corporativa.
 - Proceso de licitación de Hispalnet, con la incorporación de nuevos servicios de valor añadido, que serán implantados durante el año 2015.
 - Experiencias piloto para la virtualización de equipos de usuario, probando aplicaciones de diferentes fabricantes y estando previsto el despliegue piloto de 25 usuarios en 2015.



- Continuación del desarrollo de un sistema lectura remota de contadores. Durante 2014 se ha llevado a cabo la fabricación de los equipos desarrollados, la instalación y pruebas en tres sectores de la ciudad de Sevilla y, actualmente, se están recibiendo 4 lecturas diarias de un total aproximado de 3.500 contadores de agua.

- Actividades para la mejora de los procesos de explotación y atención al usuario.

- Elaboración del catálogo de servicios de negocio, que contiene una relación de servicios TIC ofrecidos al usuario, que permitirá una mayor agilidad a la hora de resolver las incidencias.

- Elaboración del Plan de continuidad de los servicios TIC, en el que se incorporan todos aquellos criterios, actuaciones y procedimientos que tengan como objetivo asegurar la mayor disponibilidad posible de los servicios TIC.

- Elaboración de un procedimiento para la Gestión de actividades del Plan de Disponibilidad, que tiene por objeto establecer la sistemática para la gestión de las actuaciones programadas de mantenimiento de los sistemas de información y telecomunicaciones.

- El servicio continuo prestado a los usuarios internos por parte de la Ofi-

cina Técnica de Atención al Usuario, ha permitido atender 8.471 actuaciones asociadas a incidencias, solicitudes o consultas.

La evolución de las TIC no está exenta de nuevas amenazas y riesgos de los cuales es necesario protegerse. Con este objeto, durante 2014 se han abordado las siguientes actuaciones principales:

- Desarrollo de un Plan Director de Seguridad para los Sistemas de Información del que han derivado 34 actuaciones programadas para el período 2015-2018.
- Se ha implantado un sistema para la gestión centralizada de dispositivos móviles inteligentes (MDM), que permite desplegar de forma remota políticas y perfiles de seguridad a los Smartphones y tabletas suscritos al servicio, así como prestar asistencia remota en caso necesario y otras funcionalidades adicionales.

Dentro de las actividades de concienciación de los usuarios, considerada factor clave para la protección de los activos de información de la compañía, desde junio de 2014 se ha implantado un servicio de notificación mediante el envío de un correo electrónico personalizado a aquellos

empleados cuya actividad supone un incumplimiento significativo de las políticas de seguridad, con riesgo para los activos tecnológicos.

En el ámbito de la coordinación y colaboración con otras entidades para la defensa en ciberseguridad, durante 2014 se han establecido canales de colaboración con el CERT (Centro de Respuesta a Incidentes de Seguridad) de la Junta de Andalucía y el CERT del Centro Criptológico Nacional

(CCN-CERT). Dentro de estas líneas de colaboración, se ha acordado incorporar a EMASESA en el Sistema de Alerta Temprana del CCN-CERT. Este servicio consiste en una red nacional de sondas que, analizando patrones de tráfico de comunicaciones con internet de diversas organizaciones y cruzando esta información, permite la detección proactiva de ciberataques.

4.8. EFICIENCIA ENERGÉTICA

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

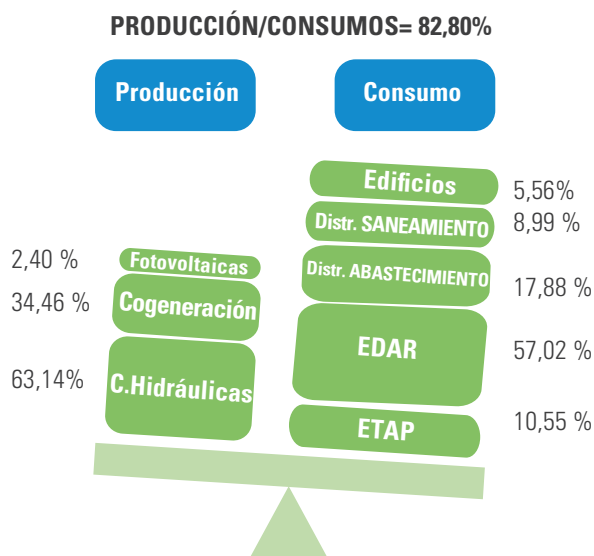
- El programa de Optimización de los suministros eléctricos, a través de la adecuación de cada suministro a los servicios que atiende, de la revisión de instalaciones de compensación de reactivas, redefinición de potencias contratadas y la optimización de suministros en instalaciones singulares, ha alcanzado el 89% de ejecución, con lo que se prevé un ahorro en peaje de potencia, junto con los otros conceptos incluidos en el programa, de más de 700.000 € anuales.
- Subvenciones por ahorro energético, habiéndose gestionado para la auditoría de la ETAP Carambolo y para la

compra e instalación de varios motores eléctricos de alta eficiencia, para las estaciones de bombeo de Montequinto y Adufe III. Dicha gestión se encuentra en fase de estudio por parte del organismo correspondiente sobre una base de 45.324 € de inversión.

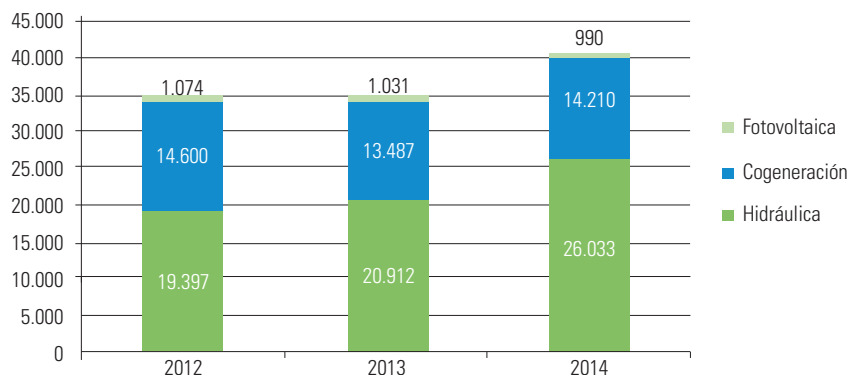
- Creación y seguimiento de un sistema de indicadores energéticos.

El sistema de información necesario para gestionar permanentemente la eficiencia energética, tiene su representación en el Balance Hídrico-Energético, que nos permite relacionar claramente el binomio AGUA-ENERGÍA de manera individualizada por cada etapa o proceso.

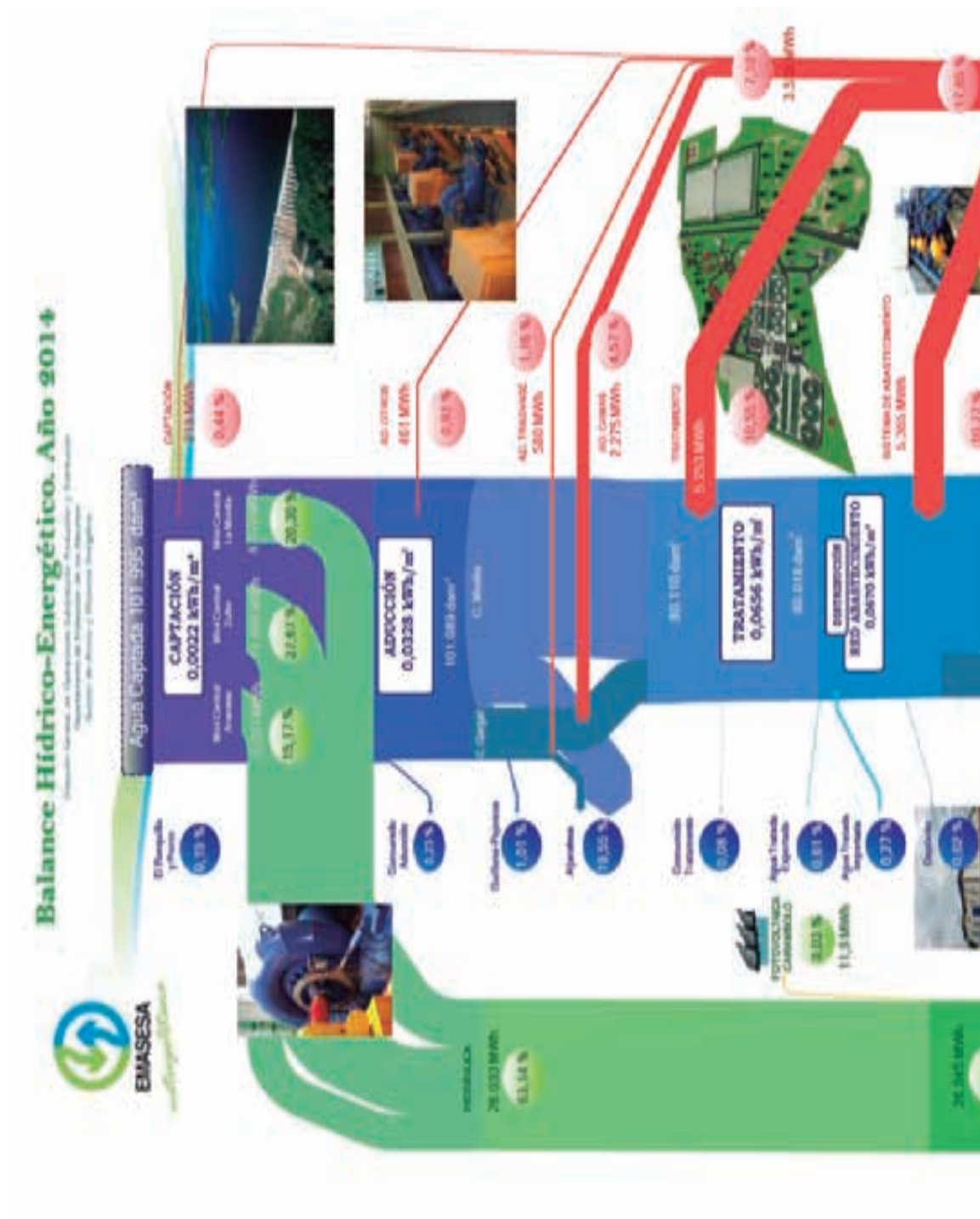
Se prevé un ahorro energético de más de 700.000 € anuales.



EVOLUCIÓN DE LA PRODUCCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA (MWh)











DESEMPEÑO AMBIENTAL

5.1. LA GESTIÓN AMBIENTAL EN EL CICLO URBANO DEL AGUA

La gestión integral del ciclo del agua en la ciudad, desde la captación del recurso en los embalses hasta la devolución a cauce público del agua depurada, incluye el cuidado de aspectos ambientales, el establecimiento de los Controles Operacionales y el seguimiento de nuestro desempeño ambiental, aplicándose en todos los centros de trabajo e instalaciones (15 centros y 82 instalaciones).

Entre las actuaciones ambientales llevadas a cabo en 2014 destacan las siguientes:

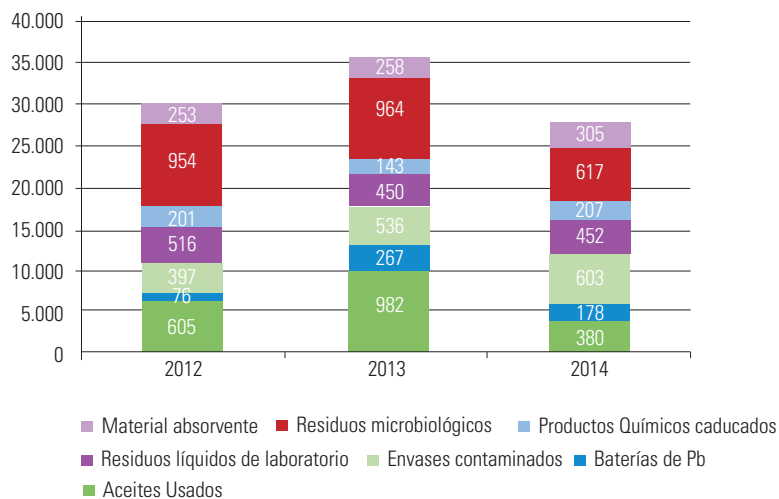
- Inscripción en el Registro de entidades productoras de residuos no peligrosos para la ETAP Carambolo y todas las EDAR de las que asumimos la gestión integral.
- Inscripción en el Registro como Pequeño Productor de Residuos Peligrosos para la E.B. Agua Bruta y las EDAR Copero y San Jerónimo.
- Integración en un mismo número de pequeño productor de residuos peligrosos de los centros de trabajo con producción escasa de dichos residuos, lo que simplifica los trámites con la administración.
- Realización de trámites para conseguir la autorización como gestor de residuos no peligrosos de alta carga orgánica para su valorización mediante codigestión, estando en la actualidad pendiente de la recepción del dictamen ambiental, previo a la resolución definitiva. Obtener dicha autorización supone ventajas tanto para los productores del residuo como para EMASESA, que se traducen también en mejoras ambientales que pueden sintetizarse en dos puntos clave: menos incidentes que puedan provocar vertidos de las depuradoras de las industrias fuera de límites, con afectación a los cauces receptores y, sobre todo, menor consumo energético en las EDAR con el consiguiente empleo de energías renovables.

- Identificación de los requisitos de aplicación derivados de la normativa ambiental promulgada a lo largo del año.
- Elaboración de 27 Estudios de Residuos de Construcción y Demolición (RCD).

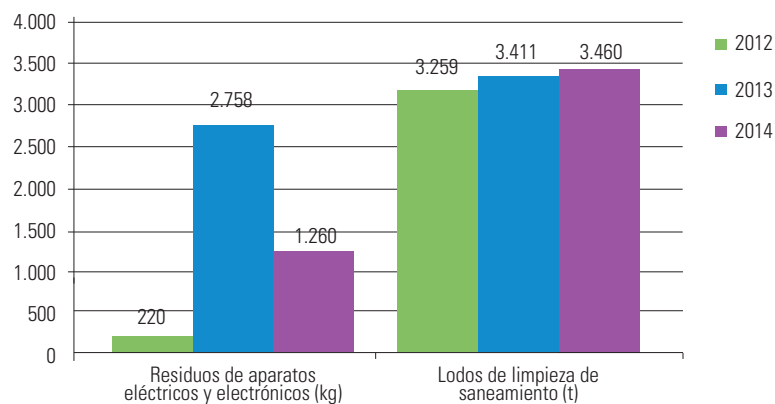
Gestión de residuos

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

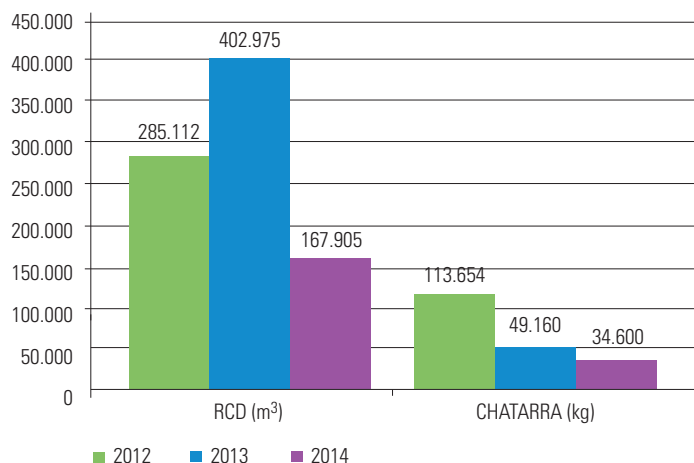
PRINCIPALES RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS (KG)



PRINCIPALES RESIDUOS NO PELIGROSOS



PRINCIPALES RESIDUOS NO PELIGROSOS



Consumos

El consumo de gasoil y gasolina se mantiene estable en los últimos años.

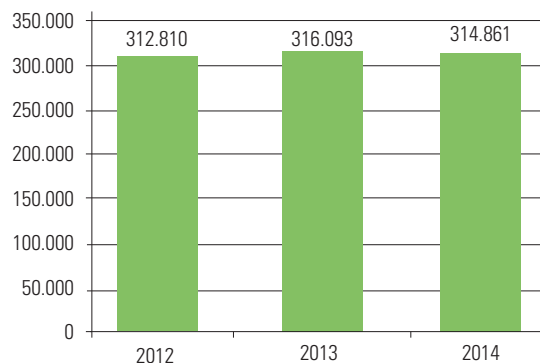
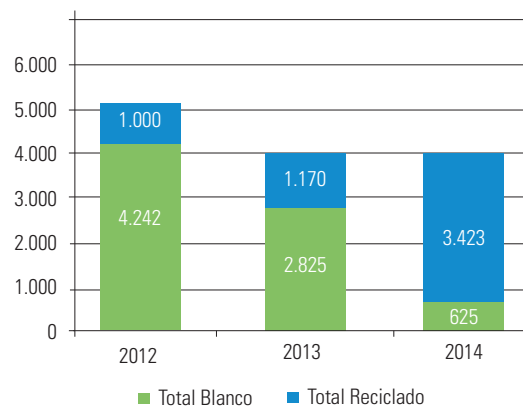
En cuanto al consumo de papel se refiere, medido en paquetes de 500 folios A4, la progresiva implantación del papel reciclado en los diferentes centros de trabajo de EMASESA supone ya un 84,5% sobre el total consumido.

Aspectos ambientales positivos

- La reducción de la contaminación de los vertidos a cauces de las EDAR supera lo exigido por la autoridad ambiental. Sirva como ejemplo que en 2014 se han eliminado 1.058 t DBO₅

La reducción de la contaminación de los vertidos a cauces en las EDAR que gestiona EMASESA supera lo exigido por la autoridad ambiental.

CONSUMO DE GASOIL Y GASOLINA (LITROS)

CONSUMO DE PAPEL BLANCO/RECICLADO
(Nº PAQUETES 500 FOLIOS A4)

y 1.409 t sólidos en suspensión más que lo requerido en las autorizaciones de vertido; resulta evidente que esto supone una reducción de la contaminación aportada al río Guadalquivir, destinatario final de los efluentes.

- En la Instalación de Aprovechamiento de Aguas de Proceso de la ETAP Carambolo, que permite el retorno a cabecera de las aguas de purgas, lavado de filtros, etc. Se han recuperado en torno a 2.000 dam³/año, que equivale a todo el consumo del sistema de abastecimiento durante 15 días. Simultáneamente, el lodo retirado en esta instalación evita el vertido al Guadalquivir

de más de 920 t de materia seca al año, de las cuales aproximadamente 256 son de carácter orgánico.

- A pesar de no existir obligatoriedad se realizó un Inventario y Cálculo de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero producidos como consecuencia de todas sus actividades. Los resultados obtenidos presentan valores globales próximos a 79.000 t de CO₂ equivalente, siendo el 63% emitido de forma directa lo que, a su vez, está mayoritariamente asociado a los procesos de depuración de aguas residuales.

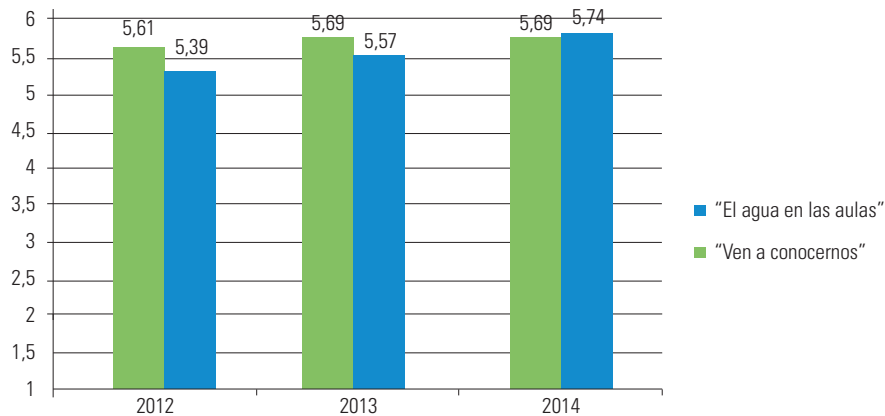
5.2. PROGRAMAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

La educación y la comunicación ambiental es una estrategia fundamental para que la sociedad en su conjunto entienda y valore la gestión del agua, comprenda la fragilidad de los ecosistemas y sepa compatibilizar la demanda con el cuidado del medio ambiente.

Se enseña las instalaciones del ciclo integral urbano del agua al alcance de todos los ciudadanos, dando a conocer la gestión llevada a cabo en el Ciclo Integral del Agua.

En el año 2014 han participado con nosotros más de 15.000 visitantes entre todos los programas y eventos.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE PROGRAMAS AMBIENTALES (ESCALA 1-6)



Programa de educación ambiental 'El Agua en las Aulas'

Es un programa de educación ambiental cuya finalidad es dar a conocer al alumnado el Ciclo Integral del Agua, así como concienciarles de la importancia del agua como recurso para la vida en la Tierra y la actividad económica.

Además de la impartición de las charlas y realización de los cuadernillos sobre lo aprendido, se realizan talleres medioambientales reforzando de manera lúdica aspectos relativos al saneamiento y las buenas prácticas ambientales.

El programa se ha impartido a 3.319 alumnos de 45 colegios de Sevilla capital, Dos Hermanas, Mairena del Alcor, Camas, Alcalá de Guadaíra y La Rinconada.

Programa de visitas 'Ven a Conocernos'

Este programa está dirigido a los colectivos sociales que quieran conocer todo o parte del ciclo integral urbano del agua. Se atienden directamente a grupos de todo nivel educativo en las diferentes instalaciones.

Las instalaciones que se pueden visitar con este programa son: Embalse de El Gergal, ETAP El Carambolo, EDAR Tablada, Recorrido Copero Sostenible, Jardín Botánico El Arboreto, Estación de Ecología Acuática y Palacio de los Ponce de León

y Convento Terceros Franciscanos, Sede Social.

El total de personas atendidas en 2014 en nuestras instalaciones ha sido de 10.726.

Dentro del Programa 'Ven a Conocernos' se atiende e imparte clase a grupos técnicos procedentes del sistema educativo reglado de las universidades, másteres, cursos superiores, grados formativos superiores y empresas, así como los estudios básicos de infantil, primaria, secundaria y bachiller.

También se atienden otros colectivos interesados como asociaciones ambientales, centros de adultos y de profesorado.

Charla 'La cultura del agua'

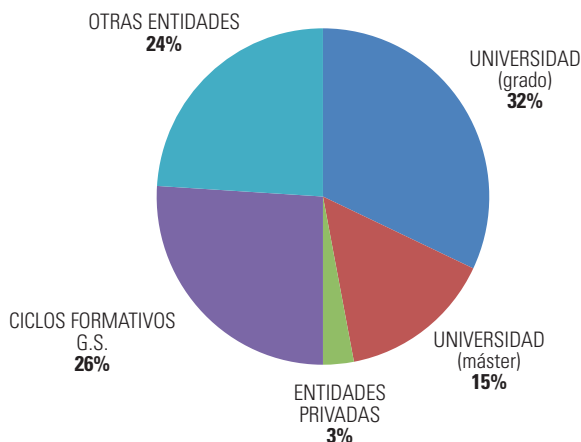
Se ha impartido una charla a grupos específicos e interesados en la historia del agua en Sevilla y su evolución desde la época romana hasta la actualidad.

Fueron un total de 463 alumnos, de tres procedencias: Bachillerato, ESO y adultos en formación no reglada.

Los niveles de satisfacción de estas charlas han sido con la puntuación máxima (6).

Se ha participado en eventos y programas medioambientales sobre el ciclo integral urbano del agua, tales como el XX Aniversario de PCT Cartuja, el Día de Andalucía

Nº DE VISISTANTES "VEN A CONOCERNOS"



PROGRAMAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

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

* Rutas del agua, la cultura del agua, Arboleto

en el Parque Dehesa Boyal en San José de la Rinconada, las conmemoraciones de los Días Mundiales del Agua y del Medio Ambiente (1.556 asistentes), la XII Feria de la Ciencia, el Día de las Familias con el Ayuntamiento de Sevilla y la colaboración con la Fiesta del Agua en el Parque de María Luisa (centenario del Parque).

Concurso de fotografía, Agua y vida Jardín Botánico El Arboreto.

En 2014 se realizó la séptima edición del Concurso de Fotografía El Arboreto, con muy buena aceptación y participación. Este año se han presentado 110 obras con la temática de 'Agua y vida'. El concurso está dirigido a mayores de 18 años interesados en la fotografía de la naturaleza. La fotografía ganadora este año ha sido la obra 'La gota'.



5.3. ESTACIÓN DE ECOLOGÍA ACUÁTICA

Este año la Estación de Ecología Acuática 'Príncipe Alberto I de Mónaco' cumple su vigésimo aniversario. Es un centro de trabajo de EMASESA situado en el Parque Científico-Tecnológico CARTUJA, en el que la empresa desarrolla, por un lado, el Programa de Vigilancia de los recursos hídricos para garantizar un agua en origen de buena calidad y, por otro, la implantación y

seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental de todos sus centros de trabajo e instalaciones. Además, desde este Centro la empresa lleva a cabo proyectos de I+D+i relacionados con los ecosistemas acuáticos destinados al abastecimiento, en el ámbito de la ecología acuática y desde la ciencia aplicada.

Como en años anteriores, durante 2014 se ha mantenido el seguimiento de la colonización biológica de la red de refrigeración de la Isla de la Cartuja, que sufre desde hace más de 10 años la presencia de especies exóticas invasoras que se encuentran en la Dársena del río Guadalquivir. Este seguimiento ha determinado para 2014 un total de 42 muestreos, con el procesamiento de 330 muestras, 504 medidas de campo y 916 análisis biológicos en el laboratorio. Este seguimiento ha permitido realizar un asesoramiento adecuado a los responsables de la EBAB para el control de esta colonización.

Dentro del Programa de Vigilancia de los Ecosistemas Acuáticos destinados al abastecimiento, EMASESA desarrolla un plan de investigación con el propósito de mejorar el conocimiento del funcionamiento de los embalses. Durante 2014 se ha iniciado el proyecto titulado 'Contaminantes emergentes recogidos en cuencas de abastecimiento (CERCA-2): Evaluación

de riesgos y propuesta de medidas aplicables en embalses de consumo humano'. Este proyecto, es financiado parcialmente por la Corporación Tecnológica de Andalucía y participa el Departamento de Química Analítica de la Universidad de Sevilla.

Desde la Estación de Ecología Acuática 'Príncipe Alberto I de Mónaco' se continúa proyectando hacia la sociedad el avance científico y tecnológico tendente a la mejor utilización del agua, mediante la atención a visitas técnicas y de divulgación, participación en cursos de formación, etc.

En este sentido, se han impartido clases sobre Gestión de los ecosistemas acuáticos a alumnos de la Licenciatura en Ciencias Ambientales de la Universidad Pablo Olavide de Sevilla y de la Universidad de Málaga, y también del Máster de Gestión Integral del Agua de la Facultad de Ciencias del Mar y Ciencias Ambientales de la Universidad de Cádiz.



5.4. EL ARBORETO

+ de 500

Especies de plantas

+ de 3.400

visitas

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

Durante 2014, las labores de conservación de las infraestructuras se han centrado en la protección de los elementos de madera que delimitan el parque y de algunos bancos, mediante la aplicación de lasures. Igualmente, se han acometido mejoras del sistema de purgas para mantener un nivel adecuado de cloración en las fuentes de uso público y, como pauta habitual, se realiza el seguimiento de la calidad del agua de las fuentes de agua potable, para comprobar que mantienen una cloración adecuada y características de potabilidad.

En la conservación del jardín se tienen muy presentes un conjunto de buenas prácticas ambientales, entre las que destacan las re-

lacionadas con el uso eficiente del agua. De este modo, el consumo se encuentra entre los estándares más reducidos de riego en jardines y oscila entre 4,1 l/m²/día al inicio del período de riego y 6,6 l/m²/día en los momentos de máxima evapotranspiración, en verano.

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



A photograph of three men standing in front of the open rear door of a white van. The man on the left is wearing a green high-visibility jacket and pants. The man in the middle is wearing a blue high-visibility jacket and pants. The man on the right is wearing a yellow high-visibility jacket and pants. They are all smiling and looking towards the camera. A semi-transparent green banner with white text is overlaid on the left side of the image.

LAS PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN

6.1. RELACIÓN EMPRESA-TRABAJADOR

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

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

El número medio de personas empleadas, detallado por categorías y sexo, es el siguiente:

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



Durante el año 2014 se han producido 22 altas y 27 bajas, destacando que a final de año el 94,84% de los trabajadores eran de carácter indefinido.

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

Con respecto a las tipologías de las demandas sociales de los empleados, puede apreciarse un cambio. De las 926 solicitudes realizadas por los empleados, han aumentado las relativas a la jubilación y han descendido las relacionadas con Invalidez, Discapacidad y los programas de ocio y tiempo libre.

El gasto de personal ha sido:

	2012	2013	2014
Sueldos y Salarios	38.167,43	41.249,39	39.005,08
Aportaciones planes de pensiones	-----	234,49	316,38
Seguridad Social a cargo de la empresa	9.867,82	10.470,74	10.729,18
Otras cargas sociales	124,92	133,5	148,39
Total	48.160,17	51.968,00	50.199,03

BENEFICIOS SOCIALES			
Acción Social			
Solicitudes según área de actuación	2012	2013	2014
Jubilación / pensión	130	169	240
Invalidez	69	37	10
Discapacidad	40	27	14
Laboral	11	26	48
Familiar / personal	34	55	58
Sanitaria	33	25	28
Ocio / tiempo libre	69	25	2
Otras	442	519	506
Total Solicitudes de Empleados	828	883	926
Total Solicitudes Colectivo pasivo	47	33	28
TOTAL	875	916	954



6.2. FORMACIÓN

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

Para la celebración de las diferentes sesiones formativas impartidas, tanto internas como abiertas, se ha contado con la colaboración de 29 formadores pertenecientes a EMASESA, en un total de 98 sesiones.

Las instalaciones del Centro de Formación del Agua permiten la realización de actividades formativas en condiciones muy similares al medio en el que el alumnado desarrollará sus trabajos profesionales.

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

La formación abierta se despliega en las siguientes líneas de actividad:

- Formación Programada. EMASESA ofrece un catálogo de cursos programados orientados a profesionales del sector del agua.
- Formación a Medida para atender peticiones concretas de empresas del sector, organismos o asociaciones.
- Formación para la Integración, que tiene como objetivo facilitar la integración y el empleo de aquellas personas que procuran la mejora de su formación para incorporarse al mercado laboral.

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

6.3. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

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

Del 21 al 23 de abril de 2014 se llevó a cabo la Auditoría del Sistema de Integrado de Gestión por parte de AENOR, con resultado favorable en todos los sistemas auditados (Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo).

SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES			
Días perdidos por enfermedad	2012	2013	2014
Nº de días	3.182	5.484	3.719
Índice de incidencia			
Índice de incidencia	37,2	42,8	65,8
Incidentes laborales			
Sin baja	78	95	97
Con baja	32	36	55
Leves	32	36	55
Graves	0	0	0
Reconocimientos médicos			
Número de reconocimientos médicos	645	634	645

6.4. IGUALDAD Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL

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



6.5. CLUB DEPORTIVO DE EMASESA

El Club Deportivo cuenta con cerca de 170 socios, que financian su funcionamiento y organiza actividades en diferentes modalidades deportivas. Además, se han suscrito diferentes convenios con gimnasios e instalaciones deportivas para obtener condiciones más ventajosas para los socios del club y personal de **EMASESA**.

Desde su página web (www.clubdeportivo.emasesa.com), su perfil de Facebook y desde el correo corporativo, informa además de todas aquellas actividades deportivas de interés que se celebran en el entorno de Sevilla.



LA INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN

7. 1. LA ESTRATEGIA DE LA I+D+I

CON EL OBJETIVO DE POTENCIAR EL DESPLIEGUE DE LA I+D+I EN LA ORGANIZACIÓN, EL COMITÉ DE INNOVACIÓN Y EL DE DIRECCIÓN APROBARON LA CREACIÓN DE UN GRUPO DE GESTIÓN DE I+D+I, CONSTITUIDO POR 19 TÉCNICOS Y RESPONSABLES DE PROCESOS.

Para la Dirección, la Innovación es un motor de transformación y un factor clave de la competitividad de nuestra organización. Por ello, se hace más necesario potenciar este aspecto.

La estrategia, en lo que a I+D+i se refiere, tiene su pilar básico en el Plan de I+D+i, el cual define el escenario de trabajo durante su periodo de vigencia, permitiendo concentrar esfuerzos y recursos en la misma dirección. Establece un marco de referencia para coordinar de manera transversal la actividad innovadora, implementando proyectos de I+D+i gestionados de manera integral y participativa.

El Plan está coordinado por el Comité de Innovación, que constituye el órgano de gestión y seguimiento de las actividades de I+D+i de EMASESA y es la herramienta para el desa-

rollo y despliegue de la innovación en el seno de la organización.

Durante 2014 se ha mantenido vigente el Plan de I+D+i, cuya última revisión tuvo lugar en septiembre de 2013. A través de dicha revisión, se potenció en mayor medida la I+D+i, ampliando su campo de actuación a todas las áreas de la empresa.

El Comité de Innovación y el de Dirección aprobaron la creación de un Grupo de Gestión de I+D+i, constituido por 19 técnicos y responsables de procesos con mayor potencial de generación de ideas.

A lo largo de este año, el Grupo de Gestión de I+D+i ha venido trabajando en:

- La mejora de procesos de I+D+i, como es el de Vigilancia Tecnológica, análisis y selección de ideas, el Concurso de ideas o la gestión de proyectos.
- Realizar una detección de necesidades de innovación en los procesos.
- Aportar ideas para nuevos proyectos y propuestas de mejora.
- Ser un elemento de transmisión de la cultura de la innovación al resto de la organización.

7.2. GESTIÓN DE PROYECTOS DE I+D+I

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

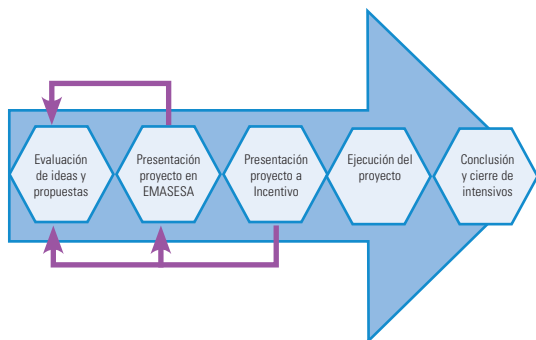
- 8 proyectos en ejecución, con un presupuesto para EMASESA inicial de 1.712.860€.
- 3 proyectos finalizados durante el año, con un presupuesto inicial para EMASESA de 321.337€.
- 7 propuestas de nuevos proyectos en estudio.

Los importes económicos indicados incluyen los gastos de personal propio, calculados en función de su dedicación al proyecto y su coste/hora.

EMASESA participa como líder y coordinador en un número importante de estos proyectos, lo que es una muestra de nuestra capacidad y competencia técnica en innovación.

A lo largo de este año se ha seguido trabajando con diferentes organismos públicos y privados para conseguir ayudas y subvenciones que facilitasen el desarrollo de la actividad innovadora. Tal es el caso de la Corporación Tecnológica de Andalucía, la Agencia IDEA de la Junta de Andalucía y el Ministerio de Economía y Competitividad.

Igualmente, en todos los proyectos de I+D+i desarrollados se ha contado con la colaboración de grupos de investigación pertenecientes a la Universidad o a algún organismo estatal de investigación, lo que ha posibilitado una gran transferencia de conocimiento bidireccional entre EMASESA y la comunidad investigadora.



Los proyectos finalizados durante 2014 han sido:

FITOPLANCTON: Adaptación del fitoplancton tóxico al cambio climático: consecuencias en embalses de abastecimiento y humedales de refugio de fauna salvaje.

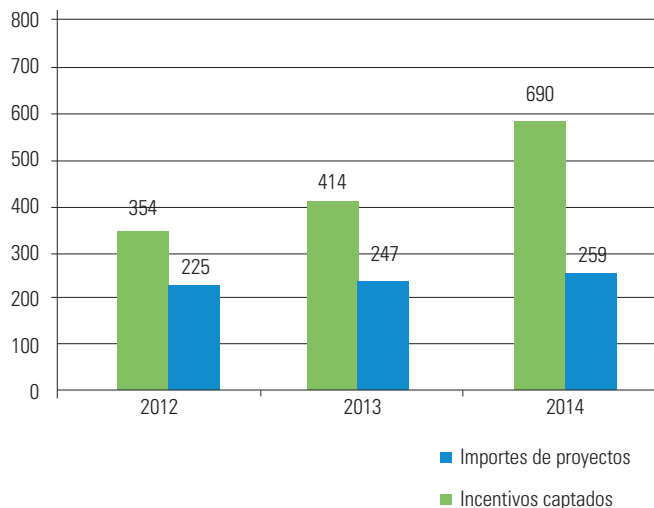
- ARCO: Aplicaciones de los Residuos de Construcción y Demolición en Procesos de Obras en Zanjas.

- MCQ: Medidas Coherentes de Caudales.

Respecto a los proyectos en curso a cierre del año, son los siguientes:

- AMDALA+: Aplicación de Microondas a la Digestión Anaerobia de Lodos Activos: Estudios en régimen semicontinuo a escala de laboratorio y planta piloto.
- AMICO II: Sistema de Telelectura de Contadores.
- FI-WARE: Innovación al servicio del Ciudadano, Internet del futuro.
- SENSOTUBO: Sistema de optimización de las redes destinadas al transporte de agua.

EVOLUCIÓN IMPORTE DE PROYECTOS/INCENTIVOS CAPTADOS (€MLS)



Sevilla en el Bolsillo: Desarrollo de una plataforma móvil para el turista y ciudadano, que integra los servicios que ofrece el Ayuntamiento de Sevilla.

- ENCIBIOM: Optimización de la gestión y aprovechamiento de los restos de podas.
- VESA: Valorización energética de subproductos del procesado de la aceituna: optimización del proceso de biometanización conjunta con lodos de EDAR.
- CERCA2: Contaminantes emergentes recogidos en cuencas de abastecimiento: evaluación de riesgos y propuesta de medidas aplicables en embalses de consumo humano.

7.3. V EDICIÓN DEL CONCURSO DE IDEAS DE EMASESA


El 11 de febrero tuvo lugar el Acto de Entrega de Premios de la V Edición del Concurso de Ideas, en el Salón de Actos de su sede central en Escuelas Pías. Este Concurso da la oportunidad a todos los empleados de la empresa, independientemente del puesto que ocupen, de poner en práctica su creatividad aportando sus ideas para la mejora de la organización.

En dicho Acto se realizó una exposición de las 5 ideas finalistas y se dio lectura al fallo del Jurado, siendo este el siguiente:

- 1er Premio. 'Proceso biológico para incrementar la producción de PHA en EDAR, así como su extracción como bioplástico', cuyo autor fue Graciano Carpes.
- 2º Premio. 'Aplicación para Smartphone, presentado por Manuel Miranda.
- 3er Premio. 'Batería de contadores anti-fraude', cuyo autor fue Darío Mauriño.





A scientist in a white lab coat is working in a laboratory. They are holding a clipboard and a pen, appearing to be recording data. In the background, there is industrial equipment, including a large red spherical tank and various pipes and valves. The scene is overlaid with a green semi-transparent shape that contains the title text.

LOS SISTEMAS DE GESTIÓN Y LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS

LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE EMASESA SON AUDITADOS INTERNA Y EXTERNAMENTE DE FORMA INTEGRADA PARA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PRL, CON EL OBJETO DE QUE SEAN MÁS EFICIENTES.

El alcance de los Sistemas de Gestión abarca: Calidad (norma ISO 9001), Medio Ambiente (ISO 14001), Prevención de Riesgos Laborales (bajo el estándar OHSAS 18001), los Planes de Seguridad del Agua (ISO 22000), Acreditación de los Laboratorios de Agua Potable, Biología Sanitaria, Aguas Residuales y Contadores de Agua (ISO 17025), así como la Acreditación de Control de Vertidos como Entidad de Inspección (ISO 17020).

Durante el año 2014 se han mantenido los Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (ISO 9001), Ambiental (ISO 14001) y de Prevención de Riesgos Laborales (OHSAS 18001) en la práctica totalidad de procesos y centros de trabajo de EMASESA, realizándose sus reuniones periódicas de seguimiento así como sus auditorías internas y externas, según el Plan Anual de Auditorías de los Sistemas de Gestión.

Asimismo, se consolida el Sistema de Gestión de los Planes de Seguridad del Agua, cumpliendo con la norma de Gestión de Seguridad Alimentaria ISO 22000, de aplicación

en todos los procesos que forman parte del Sistema General de Abastecimiento: desde la captación de las aguas hasta su entrega potable al consumidor a través de las acometidas. Durante el año 2014, el Equipo PSA ha mantenido sus reuniones de seguimiento y ha superado su auditoría interna del Sistema.

Estos Sistemas de Gestión son auditados interna y externamente. Las auditorías internas se realizan en todos los procesos y centros de trabajo en los que están implantados los Sistemas de Gestión, mientras que las auditorías externas sólo se llevan a cabo en los procesos y centros de trabajo que están dentro del alcance de los Certificados, obteniéndose tanto en unos como en otros unos resultados muy positivos. Cabe destacar, la participación que tiene el departamento de Auditorías Internas.

En la siguiente tabla se clasifican los centros de trabajo y procesos que tienen implantados y/o certificados y acreditados sus procesos, así como los Sistemas de Gestión implantados en los mismos.

EMASESA: SISTEMAS DE GESTIÓN IMPLANTADOS Y/O CERTIFICADOS Y ACREDITADOS							
Centro de trabajo/procesos	Calidad	PRL	AMB.	I+D+i	SEG.ALIM.	LAB. ENSAYOS	ENTIDAD INSPECC.
Control de vertidos	©	©	©	©	∅	∅	©
Laboratorio de agua potable	©	©	©	©	©	©	∅
Laboratorio de biología sanitaria	©	©	©	©	©	©	∅
Laboratorio de aguas residuales	©	©	©	©	©	©	∅
laboratorio de contadores de agua fría	©	©	©	©	©	©	∅
Escuelas Pías	©	©	©	©	©	∅	∅
Pica	©	©	©	©	©	∅	∅
Arroyo	©	©	©	©	©	∅	∅
ETAP Carambolo	©	©	©	©	©	∅	∅
EDAR Ranilla	©	©	©	©	∅	∅	∅
EDAR San Jerónimo	©	©	©	©	∅	∅	∅
EDAR Tablada	©	©	©	©	∅	∅	∅
EDAR Coperó	©	©	©	©	∅	∅	∅
Estación ecológica acuática	©	©	©	©	©	∅	∅
Planta de compostaje	©	©	©	©	∅	∅	∅
A.T Dos Hermanas	©	©	©	©	©	∅	∅
A.T Los Alcores (Alcalá de Guadaira y Mairena del Alcor)	©	©	©	©	©	∅	∅
A.T La Vega (Alcalá del Río, La Rinconada, El Ronquillo y El Garrobo	©	©	©	©	©	∅	∅
CENTRO DE FORMACIÓN DEL AGUA	©	©	©	©	©	∅	∅

© SISTEMA IMPLANTADO Y/O CERTIFICADO

∅ NO APLICA

NOTA: EL CERTIFICADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA I+D+i SE ENCUENTRA EN SUSPENSO

En 2014 se ha renovado el certificado de Prevención de Riesgos Laborales, según el estándar OHSAS 18001, por otros tres años más, así como realizado el seguimiento de los certificados de los Sistemas de Calidad por la norma ISO 9001 y Ambiental por la norma ISO 14001, tras superar sus auditorías externas.

En cuanto a las acreditaciones, durante 2014 la Entidad de Inspección de Control de Vertidos acreditada por la ISO 17020 y los Laboratorios de Contadores, Agua Potable, Aguas Residuales y Biología Sanitaria, por la ISO 17025, tuvieron auditorías internas que superaron con éxito. Además, los Laboratorios de Control de Calidad de Aguas realizaron auditorías externas de seguimiento de su acreditación, cuyos resultados fueron aprobados por el Comité de Acreditación de la Entidad Nacional de Acreditación, ENAC.

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS

Durante 2014 se desarrolló el proyecto de la Corporación de Empresas Municipales de Sevilla SIMEDI, Sistema de Medición por Distritos, para conocer la opinión que tienen los ciudadanos de la calidad de nuestros servicios en su zona de residencia, tomando aquellos aspectos que, según los propios ciudadanos, mayor incidencia tienen en su satisfacción. Por otra parte, se ha llevado a cabo la optimización de procesos por medio

de la definición y organización de responsabilidades, objetivos, estructuras, distribución de espacios, sistemáticas de trabajo y soporte normativo, destacando el análisis de Unidades Funcionales de toda la organización.

GESTIÓN DOCUMENTAL

Durante el año 2014 se ha continuado con la administración y mantenimiento del Sistema de Gestión Documental en los 32 departamentos en los que está implantado, llevando a cabo además trabajos de análisis e implantación de mejoras en el Sistema, para dar respuestas a las necesidades de los distintos procesos de la empresa, entre los que cabe destacar: inicio de los trabajos para la implantación de la Gestión Documental en la División de Producción y División de Calidad de Aguas y Medio Ambiente; desarrollo de la aplicación de Registro en las AATT, puesto actualmente en funcionamiento; reorganización del archivo de cartografía, etc. Asimismo, se ha continuado con la labor de digitalización y custodia de documentación, así como con la gestión de archivos corporativos de la empresa.



ANEXO I. JUSTIFICACIÓN Y ALCANCE DE LA MEMORIA.

La Memoria de Responsabilidad Social Corporativa constituye uno de los principales vehículos de comunicación de todas las actividades realizadas por EMASESA en todo su ámbito de gestión, en relación con su desempeño económico, ambiental y social.

EMASESA hace público el contenido de la Memoria de RSC 2014 a través de su página web www.emasesa.com y a través de la web de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas www.pactomundial.org y de la Global Compact www.unglobalcompact.org (en estos dos últimos casos, ya sea a través de la propia Memoria o a través del Informe de Progreso).

ANEXO II. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN Y CONTACTO.

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

- C.I.F.: A-41.039496
- Objeto Social:

Constituye el objeto social de la Compañía:

a) La realización de todas las actividades relativas a la planificación, programación, proyecto e investigación, cooperación al desarrollo, formación, asesoramiento, construcción, explotación, mantenimiento y gestión de los recursos y servicios hídricos en todas las fases del ciclo integral del agua, desde la producción, adquisición y adjudicación, tratamiento, distribución de caudales, hasta la evacuación, vertido, saneamiento, depuración, eliminación y reciclaje de residuos líquidos y fangos, así como la comercialización de todos esos productos y servicios, pudiendo establecer y desarrollar cuantas industrias y negocios sean instrumentales, complementarios o accesorios de las actividades relacionadas.

b) Específicamente, con el ámbito de actividades contemplado en el apartado a) precedente, la prestación de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable y alcantarillado y depuración de aguas residuales de todos los Ayuntamientos que ostenten la cualidad de socios, así como la participación en la coordinación y/o prestación del servicio de abastecimiento de agua potable, saneamiento y depuración de aguas residuales en el ámbito supramunicipal, cuando tales actuaciones sean competencia de los Ayuntamientos socios por acuerdo, delegación o autorización del ente local, autonómico o estatal, que las tenga atribuidas conforme a lo previsto en la normativa aplicable.

Página Web: www.emasesa.com

Sede Electrónica: www.emasesaonline.com

Atención telefónica: 955010010. También será atendido el 010 Línea Sevilla si se llama desde Sevilla Capital.

OFICINAS DE CABECERA.

Las oficinas de cabecera atienden con servicio de cita previa de Lunes a Viernes según el siguiente horario:

Población	Horario	Dirección
Alcalá de Guadaira	De 8:00 a 14:15	C/ San Sebastián, 40
Camas	De 8:00 a 14:15	C/ Ctra. Nacional 630 Esquina Santa Paula
Coria del Río	De 8:00 a 14:15	C/ Primero de Mayo, 67
Dos Hermanas	De 8:00 a 14:15	C/ Avda. Libertad, 5 Mód. 1.
La Rinconada	De 8:00 a 14:15	Ctra. Autonómica A-8004, km 2,8 Esq. C/San José s/n
Sevilla	De 8:00 a 14:15	Escuelas Pías, 1.

Las siguientes poblaciones son atendidas desde su oficina de cabecera, pero además, tienen días de atención al público en su mismo municipio.

Población	Dirección	Día de atención	Horario
Alcalá del Río	Delegación de Urbanismo y Des. Local Ayto. Alcalá del Río, C/ Real de Castilla, 1.	Martes y jueves.	9:00 a 14:00
Mairena del Alcor	C/ san Fernando, 1.	De lunes a viernes.	9:00 a 14:00
La Puebla del Río	Casa Consistorial. C/ Blanca Paloma, nº2	Lunes	9:00 a 14:00
San Juan de Aznalfarache	Dependencia del Ayuntamiento. Plaza de la Mujer Trabajadora, s/n.	De lunes a viernes.	9:00 a 14:00
Dos Hermanas (Montequinto)	Centro Municipal c/ San José de Calasanz s/n	De lunes a viernes.	9:00 a 14:00
El Garrobo	Plaza de la Constitución, 12	Viernes.	9:00 a 14:00
El Ronquillo	C/ Maestro Falla, 1.	Miércoles.	9:00 a 14:00

PUNTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LAS EMPRESAS MUNICIPALES DE SEVILLA.

Las Empresas Municipales de Sevilla han acercado sus oficinas de atención al cliente a los vecinos de los distritos de Sevilla. Los ciudadanos pueden realizar gestiones relativas a las cuatro empresas municipales: EMASESA, EMVISESA, LIPASAM y TUSSAM.

Distrito	Dirección	Día de atención	Horario
Este	C/ Cueva de Menga, s/n Urbanización Los Minaretes	De lunes a viernes	Mañanas: 9:00 h. a 15:00 h. Tardes: lunes a jueves de 17:15 h. a 19:00 h.
Macarena	C/ Manuel Villalobos, s/n esquina C/ Abuyacub	De lunes a viernes	Mañanas: 9:00 h. a 15:00 h. Tardes: lunes a jueves de 17:15 h. a 19:00 h.
Norte	Estrella Proción, 8	De Lunes a Viernes	Mañanas: 9:00 a 15:00 Tardes: Lunes a Jueves de 17:15 a 19:00
Nervión	Avda. Cruz del Campo, 36	De lunes a viernes	Mañanas: 9:00 h. a 15:00 h. Tardes: lunes a jueves de 17:15 h. a 19:00 h.
Sur	C/ Jorge Guillén, s/n	De lunes a viernes	Mañanas: 9:00 h. a 15:00 h. Tardes: lunes a jueves de 17:15 h. a 19:00 h.
Prado de San Sebastián	Plaza de San Sebastián s/n	De lunes a viernes	Horario ininterrumpido de 8:00 h. a 20:00 h.
Bellavista-La Palmera	Avda. de Jerez, 61, Acc. A	De lunes a viernes	Mañanas: 9:00 h. a 15:00 h. Tardes: lunes a jueves de 17:15 h. a 19:00 h.
San Pablo-Santa Justa	C/ Jerusalén, s/n	De lunes a viernes	Mañanas: 9:00 a 15:00 Tardes: lunes a jueves de 17:15 a 19:00.
Casco Antiguo I	Plaza San Francisco, Edificio Laredo planta baja	De lunes a viernes	Mañanas: 9:00 h. a 15:00 h. Tardes: lunes a jueves de 17:15 h. a 19:00 h.
Triana	C/ San Jacinto, 33	De lunes a viernes	Mañanas: 9:00 h. a 15:00 h. Tardes: lunes a jueves de 17:15 h. a 19:00 h.
Los Remedios	Avda. República Argentina 27, B 1ª	De lunes a viernes	Mañanas: 9:00 h. a 15:00 h. Tardes: lunes a jueves de 17:15 h. a 19:00 h.
Cerro-Amate	Avda. San Juan de la Cruz, s/n (junto Colegio Público Candelaria)	De lunes a viernes	Mañanas: 9:00 h. a 15:00 h. Tardes: lunes a jueves de 17:15 h. a 19:00 h.
Casco Antiguo II	Plaza Alameda de Hércules, 2- Módulo 2	De lunes a viernes	Mañanas: 9:00 h. a 15:00 h. Tardes: lunes a jueves de 17:15 h. a 19:00 h.

Centro de Documentación del Agua.

Se encuentra ubicado en la sede central de EMASESA, el Palacio Ponce de León y Convento de los Terceros en C/ Escuelas Pías, nº 1. 41003 – Sevilla. Para consultar los fondos documentales pedir cita previa al teléfono **955477397/394** o por correo electrónico en centrodedocumentacion@emasesa.com

ANEXO III. INDICADORES GRI

Pto.	Aptdo.	Definición
Estrategia y Análisis		
1	1	Declaración del Presidente y del Consejero Delegado
2	2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades
Perfil de la Organización		
3	1.1, Anexo II	Nombre de la Organización
4	1.1	Principales marcas, productos y/o servicios
5	Anexo II	Localización de la sede principal
6	1.1	Países en los que opera
7	2	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica
8	1.1, 3.1	Mercados servidos: zonas geográficas, sectores y tipos de clientes.
9	1.1	Escala de la organización
10	6.1	Datos de empleo
11	6.1	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos
12	3.8	Cadena de suministro de la organización
13	-	Cambios significativos
Participación en iniciativas externas		
14	-	Principio de precaución
15	2.7	Principios o iniciativas externas que la organización suscribe
16	2.5	Asociaciones a las que pertenece
Aspectos materiales y Cobertura		
17	-	Entidades en estados financieros
18	-	Proceso de definición del contenido
19	-	Aspectos materiales identificados en la definición de contenido
20	-	Cobertura interna del informe
21	-	Cobertura externa del informe
22	N.A.	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores
23	N.A.	Cambios en el alcance y cobertura respecto a periodos anteriores
Participación de los grupos de interés		
24	2.5	Participación de los grupos de interés
25	-	Criterios de elección de los grupos de interés
26	2.5	Enfoque utilizado para la participación de los G.I.
27	N.A.	Problemas clave surgidos de los G.I.
Perfil de la Memoria		
28	1	Periodo objeto de la memoria
29	(1)	Fecha de última memoria
30	Anexo I	Ciclo de presentación de la memoria
31	-	Punto de contacto para cuestiones de la memoria
32	(2)	Opción de conformidad con la guía
33	(2)	Política de verificación externa
Gobierno		
Estructura de gobierno y composición		
34	2	Estructura de Gobierno
Ética e integridad		
56	2, 8	Valores y principios, estándares y normas de la organización
ECONÓMICO		
Desempeño económico		
EC1	1.2	Valor directo económico generado y distribuido
EC2	N.A.	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades debidas al cambio climático
EC3	-	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones
EC4	-	Ayudas otorgadas por entes del gobierno
Consecuencias económicas indirectas		
EC7	1.2, 4.4	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios

MEDIO AMBIENTE		
Materiales		
EN1	4.1, 5.1	Materiales por peso o volumen
EN2	4.1, 4.2	% de materiales empleados que son reciclados
Pto.	Aptdo.	Definición
Energía		
EN3	4.8	Consumo energético interno
EN4	4.8	Consumo energético externo
EN6	4.8	Reducción del consumo energético
Agua		
EN8	4.1	Captación total según la fuente
EN9	4.1	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua
EN10	4.2	% y volumen total de agua reciclada y reutilizada
Efuentes y residuos		
EN22	4.2	Vertido total de aguas, según su calidad y destino
EN23	5.1	Residuos peligrosos
DESEMPEÑO SOCIAL		
Salud y Seguridad en el trabajo		
LA6	6.1, 6.3	Tipo y tasas de lesiones, días perdidos, absentismo
Capacitación y educación		
LA9	6.2	Promedio horas de capacitación anuales por empleado
Diversidad e igualdad de oportunidades		
LA12	2, 6.1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla
No discriminación		
HR3	(4)	Nº de casos de discriminación y medidas correctivas
Libertad de asociación y negociación colectiva		
HR4	(5)	Centros con riesgos en relación a la libre asociación
Trabajo infantil		
HR5	(5)	Centros y proveedores con riesgo de explotación infantil
Trabajo forzoso		
HR6	(5)	Centros y proveedores con riesgo de trabajos forzosos
Lucha contra la corrupción		
SO5	(6)	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas
Salud y seguridad de los clientes		
PR1	4.3	% de categorías de productos y servicios cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras
PR2	4.3	Nº de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud.
PR5	3.1	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes

- (1) La última Memoria publicada corresponde a la anualidad 2013
- (2) La presente Memoria se ha elaborado teniendo en cuenta las directrices de la Guía GRI v.4., opción "de conformidad". Asimismo, la Dirección ha decidido no someter la presente memoria a un proceso de evaluación externa.
- (3) No se han producido incidentes por discriminación en ninguna de sus posibles modalidades (sexo, religión, raza, etc.)
- (4) EMASESA desarrolla sus actividades en España, cumpliendo la normativa laboral, lo que hace improbable la existencia de riesgos relacionados con el derecho de libre asociación, la explotación infantil o la existencia de trabajos forzados o no consentidos.
- (5) No se tiene constancia de ningún caso de corrupción o violación de los derechos humanos. EMASESA dispone de instrumentos de control que permiten detectar, en caso de existir, este tipo de actuaciones. Para fortalecer este aspecto se ha creado la Dirección de Auditoría y Control, así como la Comisión de Auditoría y Control, tal como se indica en el apartado 2.6. La sistemática de trabajo de EMASESA se encuentra establecida en los correspondientes procedimientos documentados, como es el caso de los procedimientos de contratación y compras, difundidos y explicados a toda la organización, según su aplicación.



www.emasesa.com



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