

Desarrollo Sostenible Emasagra 2015



ÍNDICE

- 1 DESARROLLO SOSTENIBLE:
NUESTRO FIRME COMPROMISO | Pág. 4**
 - 1.1 CONÓCENOS | Pág. 11**
 - 1.1.1 Principales Hitos, Magnitudes y Operaciones | Pág. 12
 - 1.1.2 Misión, Visión, Valores | Pág. 18
 - 1.1.3 Organización | Pág. 19
 - 1.1.4 Sistemas de Gestión Integral: Certificaciones y Acreditaciones | Pág. 20
- 2 10 PRINCIPIOS PARA LA ACCIÓN | Pág. 22**
 - 2.1 BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA | Pág. 26**
 - 2.1.1 Código Ético | Pág. 26
 - 2.2 EQUIPO HUMANO Y DESARROLLO DEL TALENTO | Pág. 27**
 - 2.2.1 Formación | Pág. 28
 - 2.2.2 Igualdad, Diversidad y Conciliación | Pág. 31
 - 2.2.3 Seguridad y Salud en el Trabajo | Pág. 34
 - 2.3 ORIENTACIÓN AL CLIENTE | Pág. 44**
 - 2.3.1 Evitar el fraude | Pág. 44
 - 2.3.2 Necesidades de los Clientes | Pág. 45
 - 2.3.3 Satisfacción de los Clientes | Pág. 49
 - 2.3.4 Diálogo | Pág. 52
 - 2.3.5 Innovación en la Oferta | Pág. 54
 - 2.4 FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES | Pág. 57**
 - 2.4.1 Transparencia en la Adjudicación de Contratos | Pág. 57
 - 2.4.2 Proveedores y Contratistas | Pág. 57

2.5	RESPETO DEL MEDIO AMBIENTE Pág. 61
2.5.1	Calidad del Agua Pág. 61
2.5.2	La Sostenibilidad del Ciclo del Agua Pág. 67
2.5.3	Control de Vertidos Pág. 77
2.5.4	Mejoras Ambientales Pág. 78
2.5.5	Energía y Cambio Climático Pág. 83
2.5.6	Biodiversidad Pág. 86
2.6	IMPLICACIÓN SOCIAL Y DERECHO HUMANO AL AGUA Pág. 87
2.6.1	LBG Pág. 87
2.6.2	Fundación AguaGranada Pág. 94
2.6.3	Derecho Humano al Agua Pág. 95
2.6.4	Índice de Satisfacción del Cliente Pág. 95
2.6.5	Comunicación Interactiva Pág. 98
2.7	INNOVACIÓN SOSTENIBLE Pág. 99
2.7.1	La I+D+i en Emasagra Pág. 99
2.7.2	Cetaqua Andalucía Pág. 100
2.8	RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS Pág. 103
2.8.1	Grupos de Interés Pág. 103
2.8.2	Estudio de Materialidad Pág. 104
2.9	PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Pág. 105
2.9.1	Reconocimiento a la excelencia Pág. 105
2.9.2	Jornadas y Congresos Pág. 107
2.10	RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRASPARENCIA Pág. 109
3	ANEXOS Pág. 110
3.1	CORRESPONDENCIA ASPECTOS MATERIALES Pág. 113
3.2	GLOSARIO Pág. 114
3.3	CUESTIONARIO SOBRE EL INFORME Pág. 118
3.4	ÍNDICE GRI



The background of the entire page is a vibrant, close-up photograph of water. Numerous clear, spherical bubbles of various sizes are scattered throughout, some in sharp focus and others blurred. A horizontal line across the middle of the image represents the water's surface, with a soft, out-of-focus reflection of a tree or plant visible just below it. The overall color palette is a range of blues, from light sky blue to deep, rich cyan.

01

**DESARROLLO SOSTENIBLE:
NUESTRO FIRME COMPROMISO**

01

CONÓCENOS





Un año de desarrollo sostenible

Por Francisco Cuenca, Presidente de Emasagra

Sin duda alguna, 2015 ha sido un año clave para nuestra Empresa Municipal de Aguas, Emasagra. Hago esta afirmación, de manera firme y contundente, por los avances que en materia de desarrollo sostenible ha registrado la compañía, siempre, desde su creación hace más de tres décadas, en la vanguardia y en la aplicación decidida de las nuevas tecnologías al servicio de su principal patrimonio: la ciudadanía y los usuarios de un bien básico y fundamental para la vida de las familias, como es el agua.

Emasagra sigue cumpliendo con Granada y con los municipios del área metropolitana donde opera. A la modernización de todo el área de Clientes, al paquete de inversiones que anualmente ejecuta para mejorar la calidad de las redes, a su compromiso con los sectores sociales más vulnerables con un plan de bonificaciones que ya hacen suyo otros territorios, a su dinamismo empresarial fomentando políticas de prevención y de bienestar para sus empleados, debemos sumar el paso adelante dado este año que ahora analizamos con la apuesta por las energías renovables, el autoabastecimiento eléctrico de hasta en un 80% de la Estación Depuradora Sur que ha permitido la instalación de electrolinerías y la incorporación a la flota de vehículos eléctricos que no contaminan, el avanzado tratamiento de lodos y reutilización de aguas residuales en faenas agrícolas, la responsabilidad social corporativa de una empresa decidida a hacer de Granada y su cinturón lugares más habitables y más apetecibles para sus habitantes.

Así, con una gestión eficaz avalada por múltiples encuestas de satisfacción y con la más que tangible calidad que avala el servicio que presta a diario, hemos logrado una empresa, que es ejemplo y referencia para otras en el sector, dentro y fuera de Andalucía y que atiende a diario a casi 400.000 usuarios, llevándoles agua natural y excelente, de las mejores de Europa según los expertos gracias al privilegio de contar con un entorno natural envidiable, como es el de Sierra Nevada.

En mis primeros meses como presidente de la compañía, de lo que me congratulo, no quiero dejar de agradecer las muestras de esfuerzo, compromiso y eficacia que caracteriza al grupo humano que hace posible Emasagra. Gracias a ellos y a ellas, a su talento, la empresa municipal va a seguir muchos años más caminando hacia la excelencia, abriendo vías a la investigación puntera al paso de la Universidad con convenios y canales de colaboración, ofreciendo al ciudadano una mano amiga, ayudando a mejorar Granada y en definitiva, a contribuir al bienestar de la gente.



El agua que transforma

Por Federico Sánchez Aguilera, Director-Gerente de Emasagra

Cerramos en 2015 un ejercicio, a mi juicio, brillante que se ha asentado sobre un pilar fuerte: una vía de negocio, como he dicho en alguna ocasión, que se preocupa por el usuario, como eje central de todas sus decisiones y receptor directo de los valores que aporta una trayectoria empresarial comprometida, equilibrada, responsable y lo que es más importante en los tiempos que corren, solidaria.

Principios estos a los que me refiero que han cimentado acciones encaminadas a mejorar el medio ambiente, luchar contra el cambio climático, reforzar el control de vertidos, invertir en I+D+i, multiplicar el uso de energías alternativas o la preservación y el fomento de la biodiversidad.

Datos y reseñas de este modelo de actuación empresarial alimentan y justifican esta memoria de actividades que presentamos en un año donde Emasagra ha reafirmado su confianza en una estrategia apoyada en las nuevas tecnologías como ventaja competitiva, ha seguido prestando un magnífico servicio, ha fortalecido sus canales de comunicación con sus clientes a través de las redes sociales y ha mantenido el pulso a sus áreas de influencia con contactos permanentes con grupos y colectivos ciudadanos.

Pero la contribución de Emasagra a la sociedad no puede ni debe quedarse ahí. Aún estando orgullosos del pasado, felices con el presente, lo que más nos ilusiona es el futuro. El agua y su gestión son un instrumento de transformación y por ello Emasagra lidera proyectos de reutilización de lodos, ahorro y eficiencia energética, sistemas de drenaje sostenible urbano, estudio de 'huella hídrica' en Granada, estudios y análisis de la demanda y Economía Circular, entre otras cuestiones. En definitiva, el desarrollo sostenible como plan innegociable y aplicable a todas y cada una de las actividades de la compañía.

La realidad, a fecha de hoy y sólo por citar algunos ejemplos, se puede palpar en la estación depuradora SUR, donde al margen de estabilizar los lodos, se produce biogás rico en metano que se aprovecha para generar energía eléctrica; o en el laboratorio de la planta potabilizadora, donde diariamente se analiza y garantiza la calidad del agua consumida, o en los sistemas de telecontrol que captan fuga y evitan pérdidas de caudal en la red de suministro.

Emasagra, además, luce transparencia y compromiso ético. En su día a día, colabora con diversas ONGs, como Unicef, Cáritas o Cruz Roja. También con los servicios sociales comunitarios de las administraciones locales para que cada vez haya más ciudadanos que, pese a disponer de recursos limitados, puedan acogerse al plan de tarifas sociales para jubilados, pensionistas, desempleados o familias numerosas.

En clave interna, Emasagra mira por sus empleados. Hemos desarrollado en 2015, en colaboración con la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía, cursos de hábitos saludables. Los buenos resultados de Emasagra no pueden entenderse sin sus trabajadores, centrados en satisfacer a los usuarios, tanto en nuestras oficinas de atención personalizada como en la respuesta ágil que requiere el arreglo de cualquier avería. Más pronto que tarde, los clientes disfrutarán de un moderno sistema de cita previa para evitar colas y ganar tiempo.

Emasagra, un año más, sigue siendo una empresa modélica, con espacio para crecer, con estancia permanente en la vanguardia del sector, comprometida social y medioambientalmente, responsabilizada con su entorno, cómplice del bienestar de sus usuarios y de sus empleados y, sobre todo, con el poder y el ansia transformadora del agua, su elemento esencial, su fuente natural.



1.1 CONÓCENOS

La Empresa Municipal de Abastecimiento y Saneamiento de Granada, S.A. (Emasagra) centra su actividad en los servicios del ciclo integral del agua en Granada y su área metropolitana, siendo la empresa de referencia en la provincia de Granada donde opera desde 1982.

En 2015, ha prestado sus servicios en 15 municipios del área metropolitana de Granada: Alhendín, Armilla, Cájar, Cenes de la Vega, Cúllar Vega, Churriana de la Vega, Gójar, Granada capital, Huétor Vega, La Zubia, Las Gabias, Ogíjares, Otura, Pinos Genil y Pulianas, con una población servida de 384.655 habitantes y 217.628 contratos.

Más de 30 años contribuyendo al futuro de Granada

Su sede está en Granada, en Calle Molinos, 58-60, donde radican los servicios de atención a clientes, administración y sistemas. Cuenta además con otros tres centros de producción: una planta de potables en Lancha del Genil y dos depuradoras emplazadas en Granada.

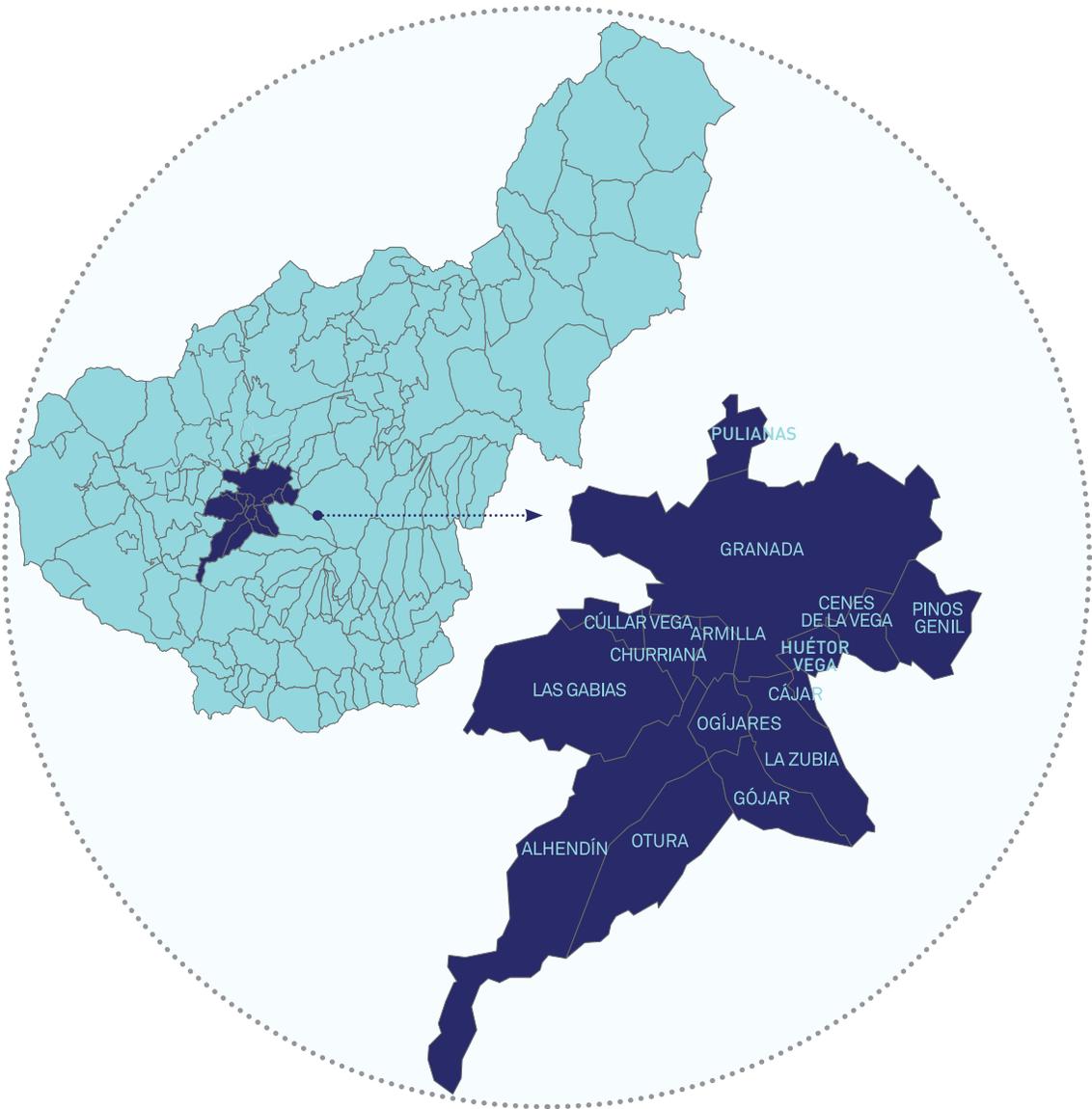
Emasagra es creada en 1981 por el Ayuntamiento de Granada para prestar los servicios de abastecimiento y alcantarillado bajo la fórmula de sociedad privada municipal. En 1997 el Ayuntamiento de Granada aprobó su transformación en empresa de capital mixto mediante la venta del 49% de las acciones, acuerdo que quedó materializado el 25 de julio de dicho año.

En la actualidad, el Ayuntamiento de Granada posee el 51% de las acciones y el resto, la sociedad Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía SA, **empresa participada a partes iguales por Aquadom, Concesiones Ibérica S.A. y las cajas andaluzas Unicaja Banco y CajaGRANADA, integrada en el grupo BMN, ambas a través de Hidrocartera, S.L.**

Su inscripción registral, realizada por el Ayuntamiento de Granada, figura en el Registro Mercantil de Granada al Tomo 128 de la Sección Tercera del Libro 69 de Sociedades Folio 64, hoja número 1178, Inscripción 1ª. Emasagra se rige por los Estatutos aprobados por el Ayuntamiento de Granada, consultables en la web de la entidad www.emasagra.es.

1.1.1 PRINCIPALES HITOS, MAGNITUDES Y OPERACIONES





REUTILIZACIÓN
95,14%



DEPURACIÓN
4 ESTACIONES
DEPURADORAS
DE AGUAS
RESIDUALES
(EDAR)



DRENAJE
1.417 KM DE RED
DE ALCANTARILLADO Y
7 ESTACIONES CONTROL
DE VERTIDO

EMASAGRA EN CIFRAS

MEDIO NATURAL
59 TOMAS DE CAPTACIÓN



POTABILIZACIÓN
1 ESTACIÓN DE
TRATAMIENTO DE
AGUA POTABLE
(ETAP)



ABASTECIMIENTO
Y DISTRIBUCIÓN
1.768 KM DE RED
DE DISTRIBUCIÓN



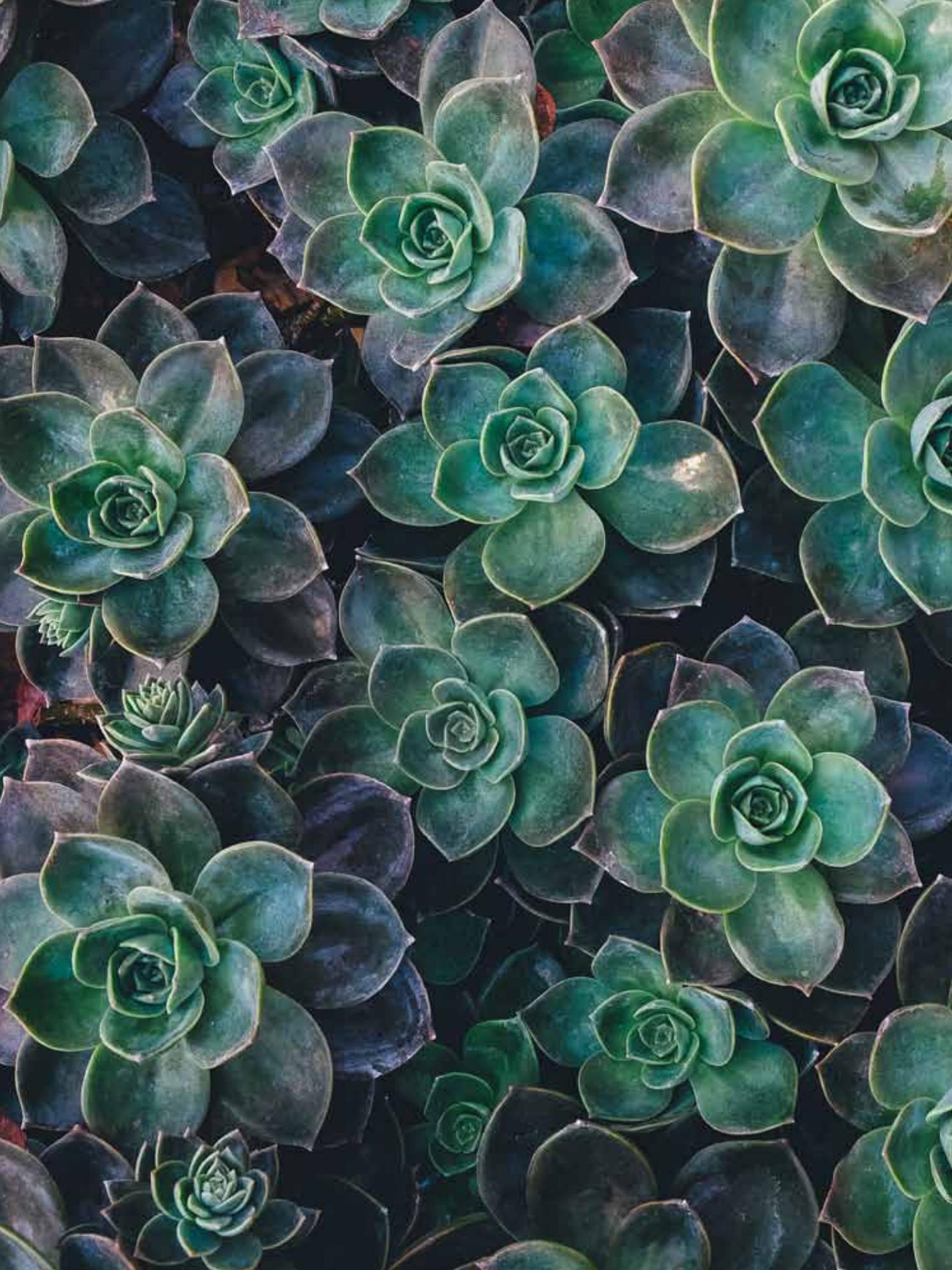
CONSUMO
48 CENTRALES
DE BOMBEO
85 DEPÓSITOS

EFICIENCIA EN REDES DE DISTRIBUCIÓN			
	2013	2014	2015
VOLUMEN SUMINISTRADO (M3)	50.823.675	50.620.702	50.242.986
AGUA CONSUMIDA EN LA RED (M3)	33.288.209	33.967.651	35.346.781
RENDIMIENTO TÉCNICO	65,50%	67,10%	70,35%

2.639.262 m³ es el **agua ahorrada** entre 2013-2015
equivalente a 1.056 piscinas olímpicas

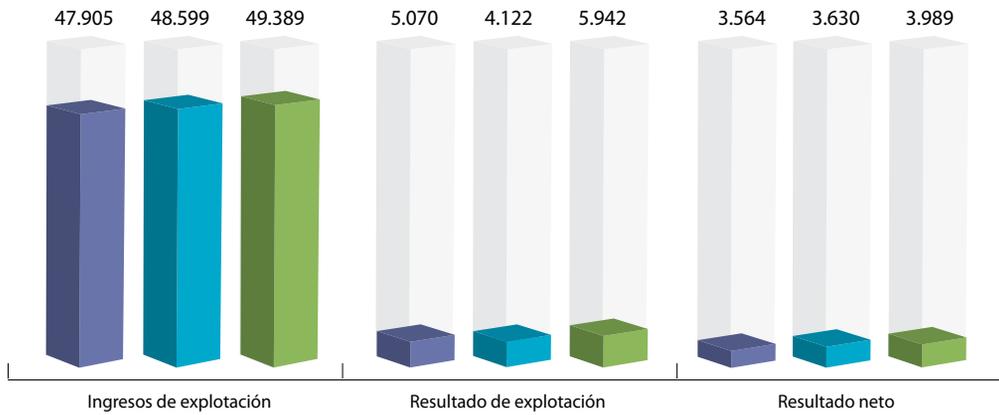
ATENCIÓN AL CLIENTE	2013	2014	2015
CLIENTES ATENDIDOS	214.007	225.611	237.164
FACTURAS EMITIDAS	1.288.365	1.311.845	1.299.091
Nº DE CONTADORES LEÍDOS	1.149.461	1.159.877	1.168.884
Nº DE ALTAS	8.602	8.763	9.236
Nº DE BAJAS	6.083	4.964	4.651

INVERSIONES CONSOLIDADAS (MILES DE EUROS)	2015
INVERSIONES INTANGIBLES	0
INVERSIONES MATERIALES	5.272
INVERSIONES FINANCIERAS	123
TOTAL INVERSIONES CONSOLIDADAS	5.395

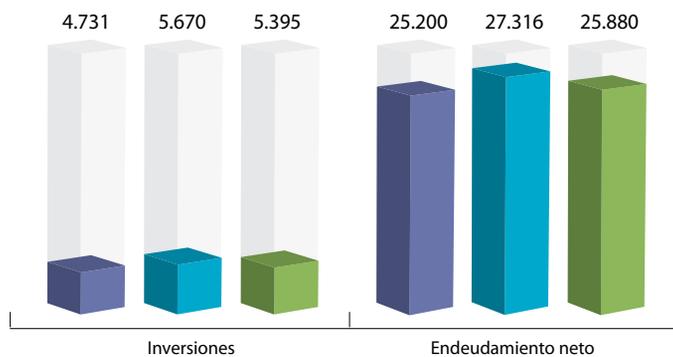


MAGNITUDES ECONÓMICAS

CUENTA DE RESULTADOS AGREGADA (*) (Miles de euros)



INVERSIONES Y ENDEUDAMIENTO NETO AGREGADO (*) (Miles de euros)



* El endeudamiento neto incluye los pasivos financieros con costes minorados por el efectivo y medios equivalentes y las inversiones financieras temporales.

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015

1.1.2 MISIÓN, VISIÓN, VALORES

VISIÓN: QUÉ QUEREMOS SER

- Ser líderes como compañía dedicada a la gestión de servicios públicos locales en Granada, con una fuerte vinculación ciudadana.
- Ser una empresa innovadora que aplica, potencia y desarrolla iniciativas de I+D+i en la gestión del ciclo integral del agua.
- Ser percibida por sus usuarios como una empresa competente, ágil en su operativa y comprometida con la comunidad y el desarrollo sostenible.

MISIÓN: QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO

- Gestionar el agua con eficiencia para mejorar la **calidad de vida** de las personas, en equilibrio con el **medioambiente**.
- Liderar el desarrollo de **soluciones y tecnologías** en el sector del agua.
- Trasladar a la sociedad la experiencia acumulada, generando valor para nuestros grupos de interés.
- Contribuir a alcanzar los **objetivos de desarrollo sostenible**, antes ODM.

VALORES: PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN

- **Excelencia** en la prestación de servicios.
- **Innovación** orientada a la **mejora continua** de procesos, productos y servicios.
- Promoción del **diálogo**, la cooperación y el compromiso con los grupos de interés.
- Modelo de **negocio sostenible**, basado en el desarrollo de las personas y en criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.
- **Profesionalidad** de sus trabajadores y proveedores.
- **Prevención** de Riesgos Laborales en sus actividades, por encima de cualquier otro aspecto.
- El **desarrollo local y la implicación con la comunidad** allí donde opera la empresa.

1.1.3 ORGANIZACIÓN

El Consejo de Administración de Emasagra reúne a profesionales experimentados, junto a una representación del accionariado, fija las líneas estratégicas y vela por la buena reputación de la compañía.

Todos los miembros del consejo, excepto el secretario, cuentan con voz y voto.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Presidente	Francisco Cuenca Rodríguez
Vocales	Baldomero Oliver León
	Rocio Díaz Jiménez
	Antonio Jesus Granados García
	Luis Miguel Salvador García
	Francisco Puenteadura Anlló
	Asunción Martínez García
	Javier Segovia Pastor
	Juan Carlos Torres Rojo
	Matilde Mancha Montero de Espinosa
	José Enrique Gutiérrez González
Secretaria	Mercedes López Domech
Interventor	Francisco Aguilera González
Director Gerente	Federico Sánchez Aguilera

EQUIPO DIRECTIVO

Director Gerente	Federico Sánchez Aguilera
Director Económico-Financiero	Guillermo García Cazorla
Director de Planificación, Proyectos y Obras	Alejandro Muñoz Ubiña
Directora de Clientes	Mercedes Sánchez Bas
Director de Operaciones	Marcos A. Martínez Martínez
Director de Recursos Humanos	Francisco Javier Toscano Monzú

Datos a junio de 2016

1.1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL: CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

El Sistema de Gestión de Emasagra agrupa bajo un único modelo todos los sistemas certificados de la empresa. Éste se basa en el cumplimiento de la **Política de Gestión** que se encuentra disponible en los centros de trabajo.

Se está finalizando el proceso de implantación de la norma de **gestión de la inocuidad de los alimentos UNE-EN ISO 22000**. Ya se dispone de un Plan Sanitario del Agua y se estima que en el segundo semestre de 2016 estará finalizada la implantación.

En 2015, la totalidad de los trabajadores de Emasagra han visto reforzadas su seguridad y salud en el trabajo, con la continuación del proyecto de excelencia en la Prevención de Riesgos y Seguridad y Salud, denominado **“Smart Protection”**.

Además, con la implantación de los **programas de promoción de la salud**, se ha dado un paso adelante en la mejora de las condiciones de salud de la plantilla. Estos programas incluyen actividades relacionadas con la alimentación saludable, el ejercicio físico, distribución de un libro con recetas saludables, reducción del estrés y otros consejos saludables que se están enviando a todos los trabajadores por distintos medios.

Por otro lado, desde Mayo de 2013 el laboratorio de Emasagra es un **Laboratorio de Ensayo acreditado por ENAC** bajo la norma **UNE EN ISO/IEC ISO 17025** según alcance indicado en el anexo técnico de la acreditación del laboratorio nº 1040/LE2019, la cual garantiza el máximo nivel de competencia técnica de la actividad analítica y de toma de muestras bajo alcance de acreditación. El resto de las determinaciones analíticas para aguas de consumo, aguas superficiales, subterráneas y aguas residuales se realizan bajo la ISO 9001.

¹ Para ver el alcance de la acreditación: http://www.enac.es/web/enac/busqueda-por-empresa#p_acreditacion

Acreditación



ENAC
Entidad Nacional de Acreditación

Otorga la presente / Grants this:

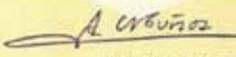
ACREDITACIÓN
1040/LE2019

a la entidad técnica / to the technical entity

EMPRESA MUNICIPAL DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO DE GRANADA, S.A. EMASAGRA

Según criterios recogidos en la Norma UNE-EN ISO/IEC 17025, para la realización de ENSAYOS en el SECTOR MEDIOAMBIENTAL definidos en el ANEXO TÉCNICO adjunto.
According to the criteria in UNE-EN ISO/IEC 17025 for the performance of Testing in Environmental Samples as defined in the attached Technical Annex.

Fecha de entrada en vigor / coming into effect: 30/05/2013



D. Antonio Muñoz Muñoz
Presidente
20 de mayo de 2013



La acreditación otorgada en vigencia hasta certificación en curso. Este documento no tiene validez en la correspondiente área técnica, caso contrario consulte con el de la acreditación.
La presente acreditación y su ámbito técnico están sujetos a modificaciones, suspensiones, extinciones y retiradas. Su vigencia puede confirmarse en www.enac.es.

The accreditation remains in vigence until certification in course. This document is not valid within the corresponding technical area, please consult with the accreditation.
The present accreditation and its technical scope will be subjected to amendments, suspensions, extinctions and withdrawals. The state of validity of it can be confirmed at www.enac.es.

ENAC es miembro del Acuerdo Europeo de Reconocimiento Mutuo entre Organismos Nacionales de Acreditación (www.enac.es/aceptacion/)
ENAC is signatory of the European Recognition Agreement among National Accreditation Bodies (www.enac.es/aceptacion/)

Ref: 1040/2013




Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISO 9001:2008

Este documento certifica que:

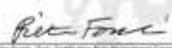
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE GRANADA, S.A. EMASAGRA
C/ Palma 10-40
28010 Granada
España

Operes del certificado Nº: **PS 631345**

y mantiene certificado un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple los requisitos de ISO 9001:2008 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:

Consulte la página de alcance, por favor

Por y en nombre de BSI:


Peter Forster, Head, Certification Body Management Committee

Fecha de certificación inicial: 23/01/09 Fecha de última revisión: 23/12/09 Fecha de caducidad: 30/03/17

Página 1 de 1

making excellence a habit





GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL
OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY MANAGEMENT
OHSAS 18001:2007

Certificado

SPRL - 054-03/2007

Acreditado: **Autoclave de Fregado Laborales, S.A.** certifica que el Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales según por OHSAS 18001:2007 de **Empresas, S.A.** cumple con los requisitos de salud y seguridad laboral.

Empresa Municipal de Abastecimiento y Saneamiento de Granada, S.A. (EMASAGRA)

se conforme con los requisitos establecidos en el estándar OHSAS 18001:2007, con el siguiente alcance:

Actividades, actividades:

Selección del agua, extracción, tratamiento y distribución, saneamiento y distribución de agua residual, control de la calidad del agua y gestión de residuos, almacenamiento de mercancías, fabricación, almacenamiento de unidades de agua, gestión, transporte y distribución dentro del territorio municipal, gestión, mantenimiento y explotación de sistemas de abastecimiento de agua potable, gestión de residuos, mantenimiento de instalaciones de saneamiento.

Reducción de la emisión de ruido:

Oficina Central en Granada, 18 01 0000 00000 0

- Ofic. Dpto. Agua
- Ofic. Dpto. Residuos
- Ofic. Dpto. Saneamiento

El presente certificado es válido durante el periodo de tiempo indicado, salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AUDELCO. Para cualquier otro asunto, si lo considero es conveniente para AUDELCO, ponerse en contacto:

Fecha emisión: 20/01/09
Versión: 0001/0008
Fecha caducidad: 20/01/16
Fecha del: 20/01/09





Autoclave de Fregado Laborales, S.A. certifica que el Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales según por OHSAS 18001:2007 de **Empresas, S.A.** cumple con los requisitos de salud y seguridad laboral.

02

10 PRINCIPIOS PARA LA ACCIÓN

02

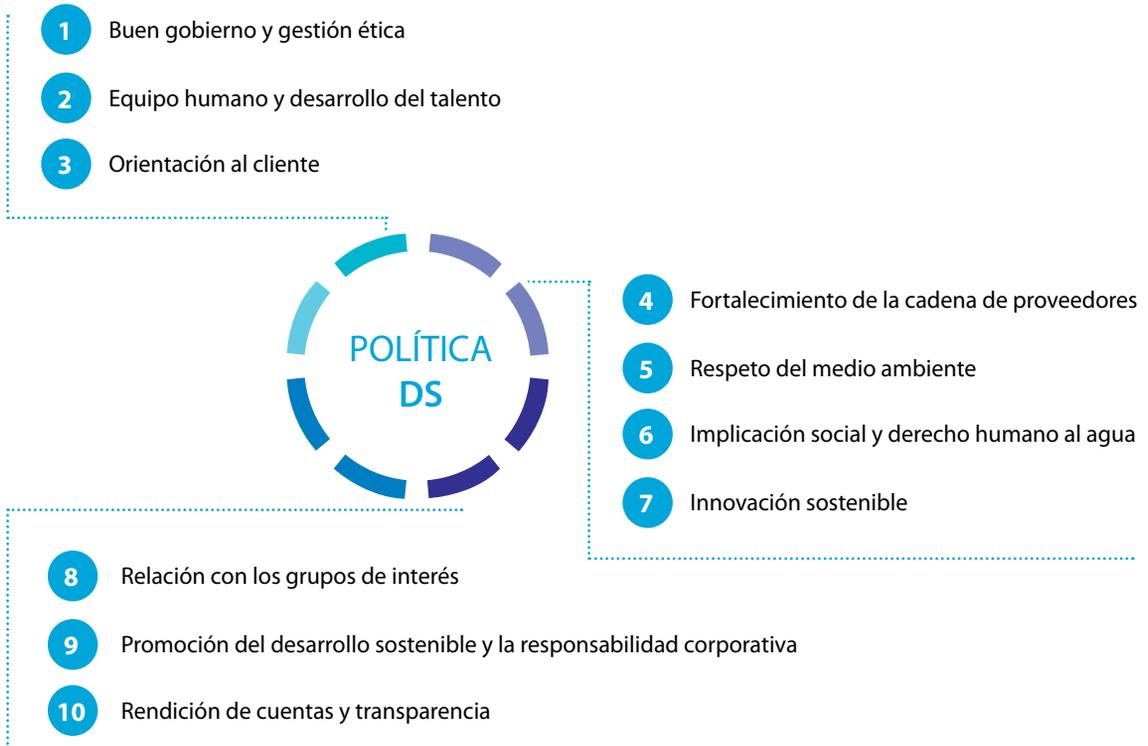
10 PRINCIPIOS PARA LA ACCIÓN



Para Emasagra, el **desarrollo sostenible** forma parte de su modelo de gestión e implica una forma de entender el negocio que contribuye a generar valor compartido para todos sus grupos de interés, incluyendo las generaciones futuras.

Así, se pretende ampliar la visión directiva de su equipo humano, al hacerlo más consciente de las consecuencias de sus decisiones y de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés.

Los valores de Emasagra se desarrollan como principios transversales de funcionamiento. Estos son:



En torno a estos principios se articula **la política de Desarrollo Sostenible de Emasagra**, que se encuentra en el indicador G4-1, disponible como anexo a este informe.

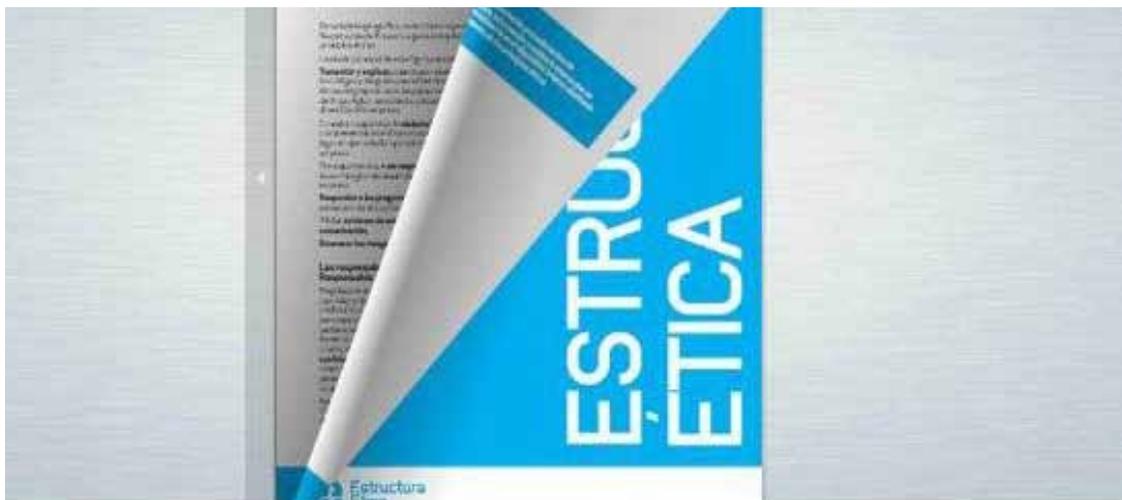
2.1 BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

2.1.1 CÓDIGO ÉTICO

Emasagra dispone de un Código Ético, constituyendo éste, una guía de conducta de su personal que debe primar en la organización, con el fin de dar cumplimiento a la Misión, Visión y Valores de la empresa y que identifica cuales son las prioridades y modelos de actuación, desarrollando sus actividades con respeto a los derechos fundamentales y a la dignidad humana.

El Código Ético y de Conducta se entrega en el Manual de Acogida en el momento de ingreso en la empresa y es una publicación permanente en la intranet. Este Código cumple con los siguientes criterios:

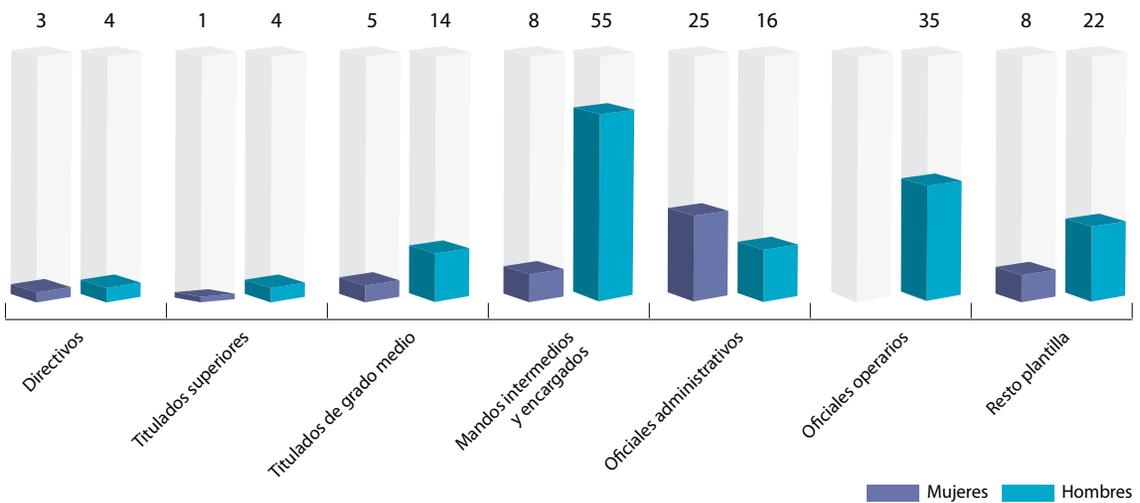
- A. CLARIDAD: redactado en términos sencillos y comprensibles.
- B. PUBLICIDAD: debiendo comunicarse dentro y fuera de la organización.
- C. CONCRECIÓN: Detallando conceptos y evitando abstracciones.
- D. ACTUALIZACIÓN: previendo revisiones periódicas.
- E. OBLIGATORIEDAD: estableciendo mecanismos de resolución de conflictos.



2.2 EQUIPO HUMANO Y DESARROLLO DEL TALENTO

El mayor activo de la Organización está constituido por los trabajadores que integran la misma.

DESGLOSE DE LA PLANTILLA



PERFIL BÁSICO DE LA PLANTILLA		
MENORES DE 30 AÑOS	5	3%
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	98	49%
MAYORES DE 50 AÑOS	97	48%
HOMBRES	150	75%
MUJERES	50	25%
TOTAL	200	

Emasagra está comprometida en el desarrollo de la concertación y la negociación colectiva. Su convenio colectivo recoge los diferentes instrumentos para la información, consulta y negociación laboral con los trabajadores (comités, comisiones paritarias...), sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones legales oportunas. Un total de 9 trabajadoras y trabajadores componen la representación legal del personal en sus respectivos ámbitos, en su calidad de Comité de Empresa.

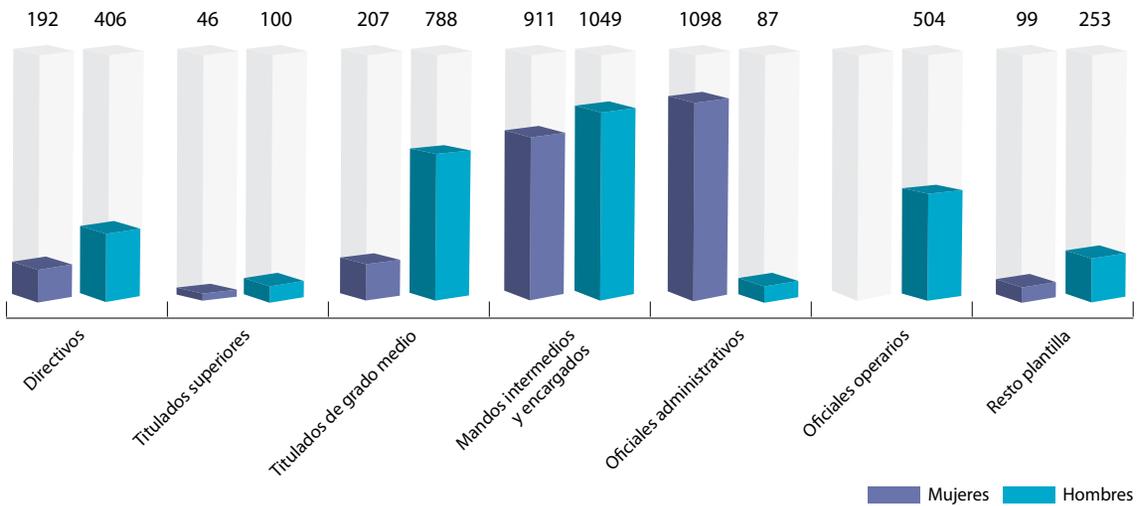
2.2.1 FORMACIÓN

Emasagra entiende la formación como la herramienta que contribuye a descubrir y desarrollar el talento de las personas mediante la mejora continua de sus competencias y capacidades, lo que les permite afrontar con éxito los objetivos estratégicos de la empresa.

HORAS DE FORMACIÓN	2014	2015
HORAS TOTALES DE FORMACIÓN	5.789	5.740
HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO/AÑO	29,8	28,7
TOTAL FORMACIÓN MUJERES		
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN MUJERES	1.327	2.553
PORCENTAJE HORAS FORMACIÓN MUJERES	22,9%	44,5%
HORAS FORMACIÓN POR EMPLEADA	29,5	51,1
TOTAL FORMACIÓN HOMBRES		
TOTAL HORAS FORMACIÓN HOMBRES	4.462	3.187
PORCENTAJE HORAS FORMACIÓN HOMBRES	77,1%	55,5%
HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO	29,9	21,2

Emasagra apuesta firmemente por la formación y concienciación de todos los trabajadores sobre los riesgos derivados de su trabajo, ya sean laborales, sociales o medioambientales. Así en 2015 se han impartido **1.481 horas** de formación en materias de **Seguridad y Salud**, con una media de **8 horas por trabajador**.

HORAS DE FORMACIÓN POR GRUPO Y SEXO



COLABORACIONES CON INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

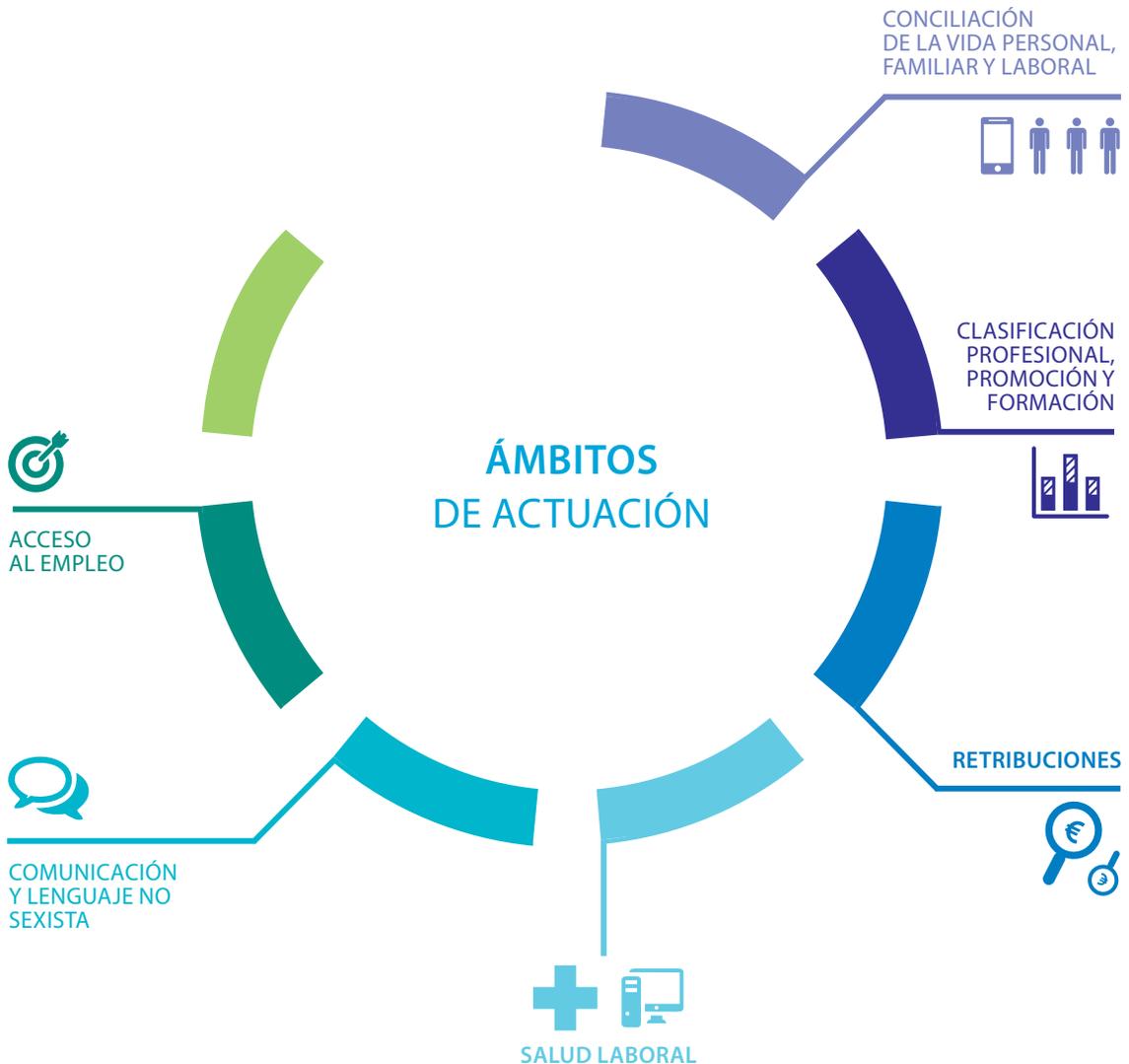
- Universidad de Granada (Instituto del Agua y ETSI de Caminos, Canales y Puertos). Emasagra contribuye a la formación de expertos en la gestión del agua a través de la organización de Seminarios y Jornadas, la publicación de trabajos de investigación asociados a temáticas alineadas con el negocio, etc.
- Emasagra también colabora con el máster propio de la UGR en Consumo y Empresa y en el Máster de Auditoría de Cuentas. Además, varios alumnos del Máster Oficial en Técnicas y Ciencias de la Calidad del Agua han realizado sus prácticas en Emasagra.



2.2.2 IGUALDAD, DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN

Emasagra sigue avanzando hacia la consecución de su compromiso respecto a la implantación efectiva de la igualdad de oportunidades y no discriminación por razón de sexo u otra causa como principio rector de su actividad. El Plan de Igualdad vigente fue prorrogado a finales de 2014 y se está trabajando para conseguir el distintivo de **“Igualdad en la Empresa”** del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

La conciliación es la forma de trabajar que permite a la persona asumir de una manera plenamente satisfactoria sus responsabilidades laborales, personales y familiares.



Las políticas y los procedimientos de Recursos Humanos se basan en un análisis de las necesidades y un análisis comparativo con el mercado, teniendo siempre en cuenta el puesto de trabajo desempeñado y los resultados objetivos (cuantitativos) obtenidos por el empleado y la empleada en las diferentes herramientas de desarrollo. Esta forma, impersonal en su objetividad, permite homogeneizar criterios, evita la discriminación y transmite igualdad de condiciones.

Emasagra ofrece **beneficios sociales** a sus empleados, que son de idéntica aplicación tanto si trabajan a tiempo completo como si lo hacen a tiempo parcial, excepto si la propia naturaleza del beneficio social no procede en el segundo caso. Entre estos beneficios figura el contar con seguro de vida, que cubre diversas contingencias, de ayudas a la formación y los préstamos, entre otras medidas, para lo que dispone de un Fondo de Asistencia y Cooperación. Además, Emasagra cuenta con planes de pensiones para su personal.

DIVERSIDAD

En relación con la integración de personas con diversidad funcional, **Emasagra** cumple con lo establecido en la Ley de Integración Social del Minusválido, favoreciendo su contratación y colaborando con entidades de inserción laboral como la **Fundación Adecco** con la que tiene firmados acuerdos de colaboración.

Por otro lado, **Emasagra** apoya el **Pacto de Estado por la Infancia** promovido por Unicef Comité Español en pro de los derechos de la infancia. El Pacto quiere blindar especialmente dos aspectos básicos para la población infantil: la protección contra la pobreza y la calidad e igualdad de oportunidades en el sistema educativo.



POLÍTICAS DE IMPACTO EN LA SOCIEDAD Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

En 2014 se suscribió un acuerdo de colaboración, que sigue vigente, con el Servicio Andaluz de Empleo relativo al programa **Emple@Joven** de la junta de Andalucía para el fomento del empleo juvenil e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

“El Bono de Empleo Joven (BEJ) es una de las medidas desarrolladas por la Junta de Andalucía y puesta en marcha por la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, para favorecer la contratación de las personas jóvenes, de entre 18 y 35 años, que estén en posesión de un título universitario, de formación profesional o que haya obtenido el graduado en Educación Secundaria Obligatoria, a través del Programa de Segunda Oportunidad Educativa y que acceda a un contrato de trabajo con las condiciones del Bono”.

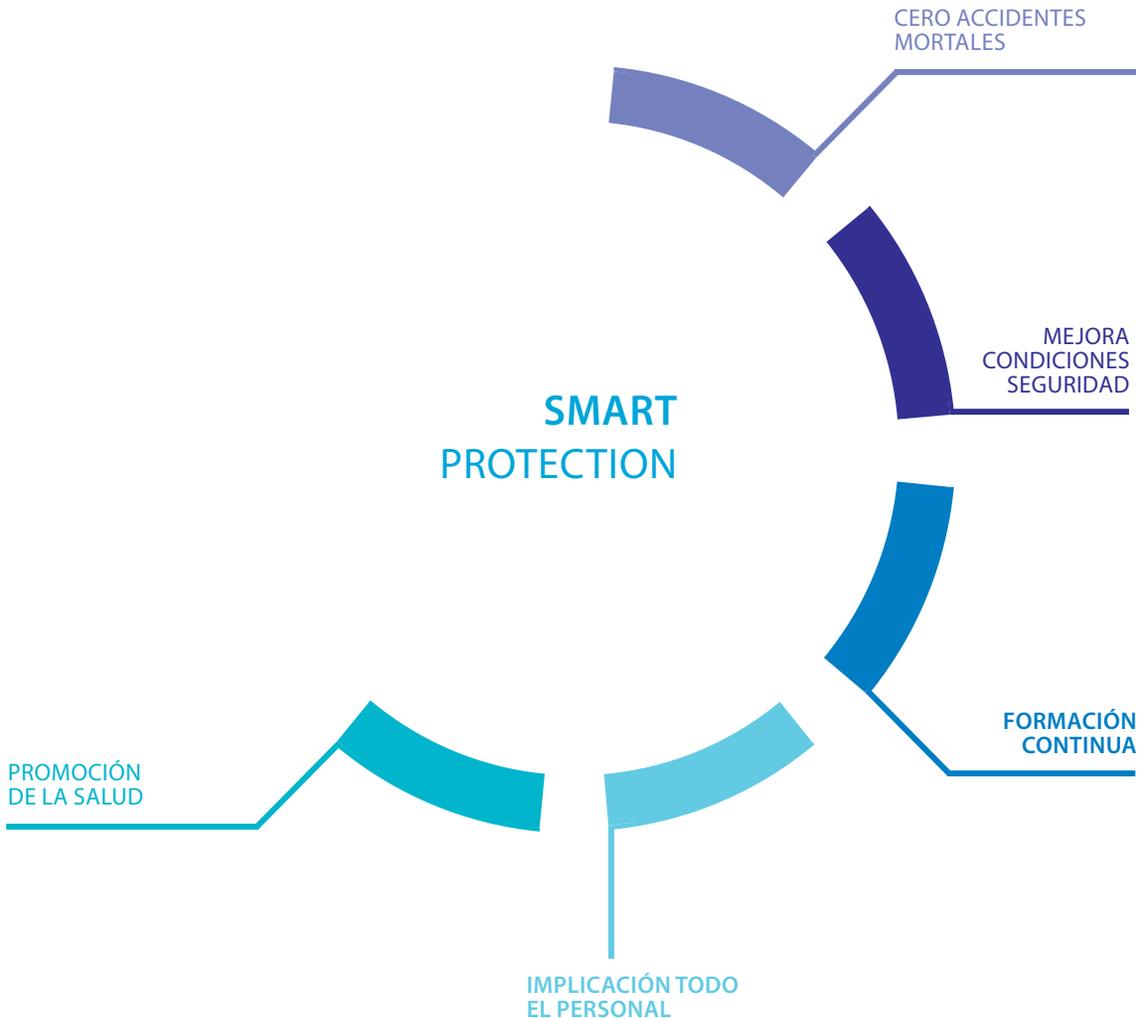
También se han renovado diferentes acuerdos con universidades y entidades educativas para seleccionar candidatos para prácticas en empresas siguiendo criterios de igualdad de oportunidades. Otra iniciativa es la **Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven** que es una iniciativa del Ministerio de Empleo y Seguridad Social aprobada en febrero de 2013, tras un proceso de diálogo y participación con los Interlocutores Sociales, para dar respuesta a la situación laboral en la que se encuentran muchos jóvenes en España.

Así mismo, en 2015 se ha obtenido el **sello de excelencia Bequal** por la integración de las personas con diversidad funcional, válido durante tres años con revisiones anuales de conformidad.



2.2.3 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Emasagra ha realizado un trabajo continuo en los últimos años para mejorar las condiciones de seguridad y salud tanto de sus trabajadores, como de los proveedores a los que contrata para realizar diversos servicios. Para conseguirlo tiene implantado un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales certificado por una entidad externa, según la norma OHSAS 18001.



En estos cinco objetivos o ejes es en los que se mueve la acción preventiva de Emasagra, se enmarcan dentro del proyecto "Smart Protection", con la intención de crear Cultura Preventiva y que ésta se interiorice por parte de todos los trabajadores. No se trata de un mero cumplimiento legal o documental/formal.

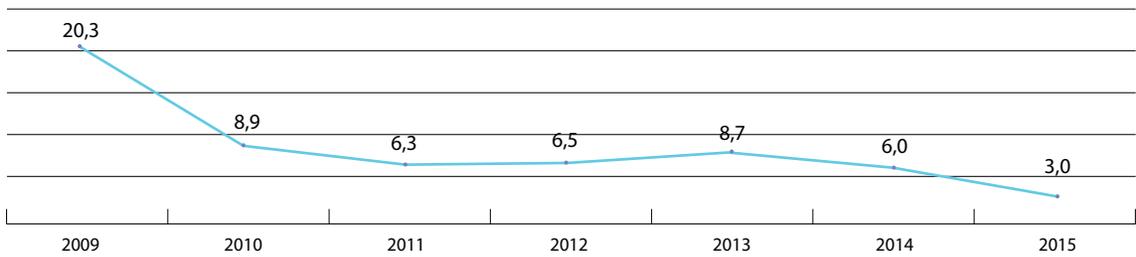
Se trata de cuidar nuestra salud y seguridad. El proyecto Smart Protection nace desde la Dirección con el objetivo de consolidar lo conseguido en materia de prevención y seguridad. El proyecto actúa de palanca garantizando y manteniendo en el tiempo el trabajo seguro y eficiente a través de los siguientes ámbitos:



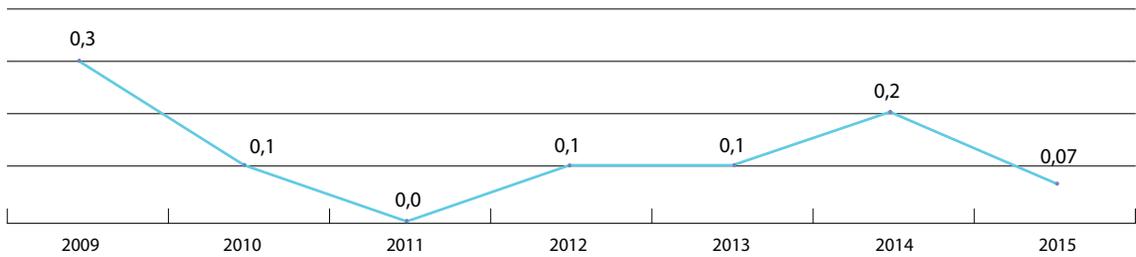
A) SISTEMA OPERATIVO	B) INFRAESTRUCTURA DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO	C) MENTALIDAD Y COMPORTAMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> • Investigación de todos los accidentes con baja con árbol causal. • Elaboración de procedimientos técnicos. Manipulación de tapas, válvulas, espacios confinados, zanjas, bloqueo de cuadros, tráfico en instalaciones, chequeo de equipos. • Participación en Organizaciones y Comisiones creadoras de opinión en PRL: AESPLA, Comisión PRL en AGA. 	<ul style="list-style-type: none"> • Charla de seguridad / diseño de plafones estándar de PRL. • Presentación de resultados, accidentes y puntos críticos de PRL en todos los Comités. • Lanzamiento herramienta de Coordinación Empresarial. • Plan de acción local según el análisis centralizado de accidentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en Retornos de Experiencia. • Inicio de Visitas Jerárquicas en Terreno. • Plan integrado de comunicación PRL. • Plan único de formación de PRL, formación específica para mandos. • Marco para sanciones e incentivos de PRL. • Auditorías internas para reforzar las buenas prácticas implantadas.

Se trabaja permanentemente en la reducción del número de accidentes, haciendo especial hincapié en **TOLERANCIA CERO en accidentes graves**. Durante 2015 sólo hubo un accidente con baja.

ÍNDICE DE FRECUENCIA (Número de accidentes con baja por millón de horas trabajadas)

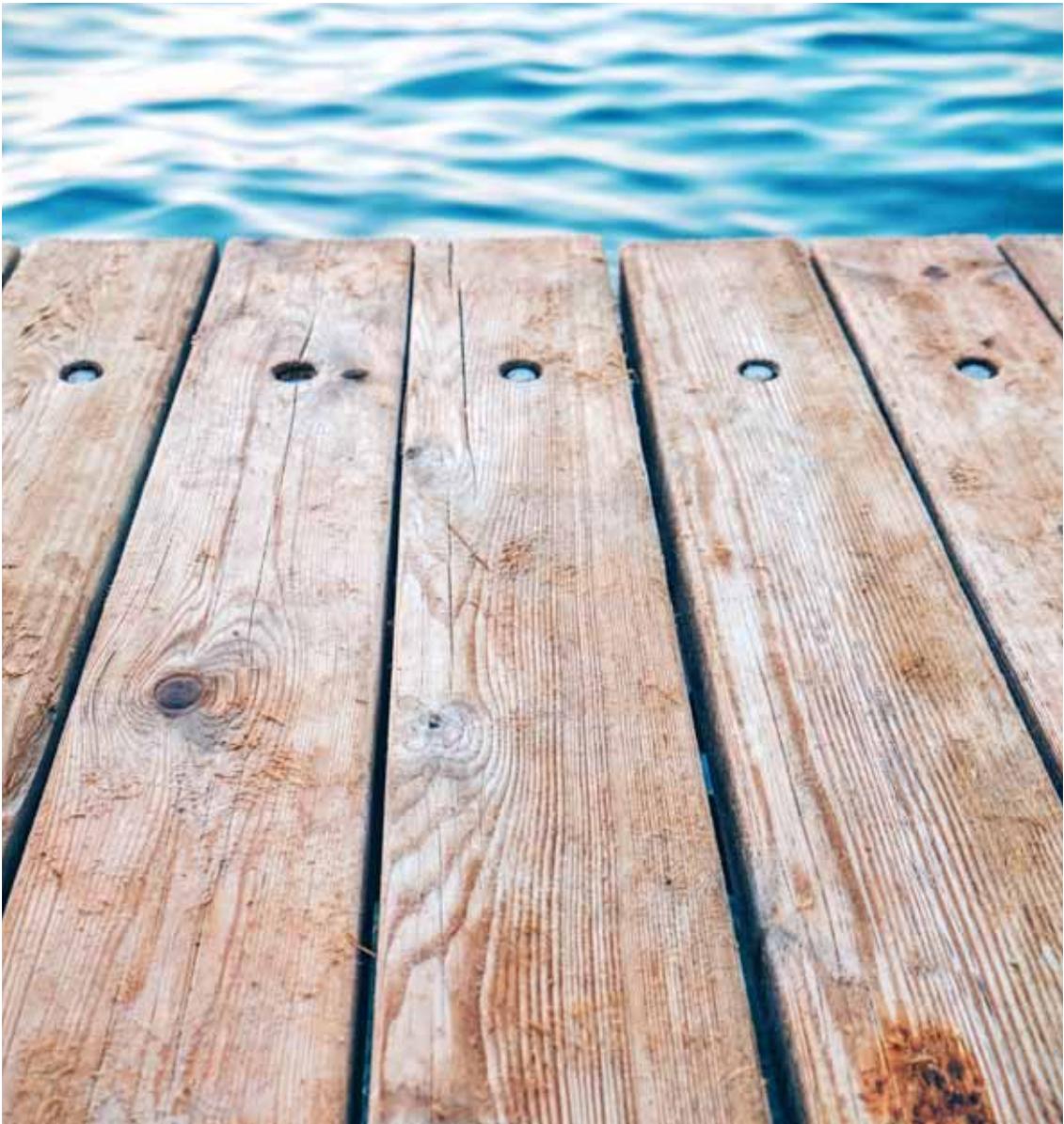


ÍNDICE DE GRAVEDAD (Número de jornadas perdidas por cada 1000h trabajadas)



IMPLICACIÓN DE TODO EL PERSONAL

Para conseguir la implicación del personal en todos los niveles de la organización, se han empleado distintas técnicas y herramientas. Una de las más efectivas es la Visita de Seguridad u Observación de Trabajo Seguro, que realizan tanto los Directivos como los Mandos Intermedios.





NUESTRAS REGLAS QUE SALVAN

OBJETIVO
CERO ACCIDENTES MORTALES



No paso bajo cargas suspendidas. No me sitúo debajo de una carga suspendida



Antes de realizar trabajos en caliente, me aseguro de que no existen riesgos de incendio o de explosión



Me sitúo fuera de la trayectoria de la maquinaria y vehículos en movimiento



Antes de iniciar los trabajos verifico la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, fluidos a presión, etc.)



Cuando trabajo en altura, engancho mi arnés a la línea de vida



No manipulo el teléfono u otros medios de comunicación cuando conduzco



Bajo a una zanja sólo si las medidas de protección contra el deslizamiento de tierras son las adecuadas



No conduzco bajo los efectos de alcohol, estupefacientes u otras drogas



Antes de entrar en un espacio confinado, me aseguro de que la atmósfera interior esté controlada y vigilada durante toda la operación



Antes de girar o hacer marcha atrás, señalizco, reduzco la velocidad y miro cuidadosamente por los retrovisores

Dentro del objetivo CERO ACCIDENTES MORTALES se enmarca la difusión de las **reglas que salvan vidas**. Estas 10 reglas “de oro”, son directrices que a lo largo de los años se ha comprobado que, desgraciadamente, su incumplimiento ha supuesto la gran mayoría de los accidentes mortales ocurridos.

PROMOCIÓN DE LA SALUD

La promoción de la salud es una de las principales iniciativas voluntarias que se están realizando en Emasagra. Cuando se comenzó a trabajar en Prevención, la prioridad era reducir la siniestralidad, y crear unas condiciones seguras para los trabajadores. Estos dos pilares preventivos fueron la base de los proyectos actuales de mejora continua.

Emasagra ha querido ir más allá, así se adhirió a la **Red de Centros de Trabajo Promotores de la Salud en Andalucía, programa de la Consejería de Salud, Igualdad y Políticas Social de la Junta de Andalucía**. Dentro del programa, se han realizado sesiones de sensibilización en primera instancia y talleres de profundización, como los talleres “Hora de comer y La Cesta de la Compra”, así como, Alimentación Saludable y Ejercicio Físico, con un total de 172 horas de formación y un 100% de asistencia.

También se hizo entrega a los trabajadores de un libro con recetas saludables.





**BEBE AGUA
Y DISFRUTA
DEL VERANO**



TU CUERPO ES AGUA



CEREBRO
75%
AGUA



SANGRE
83%
AGUA



PULMONES
90%
AGUA



PIEL
80%
AGUA



HUESOS
22%
AGUA



MÚSCULOS
75%
AGUA

@Emasagra

emasagra.es

900 24 22 20

900 44 43 42

Atención al cliente
lunes a viernes de 9h. a 21h.

Averías
24h. al día 365 días al año.

DESCARGA YA NUESTRA NUEVA APP



Otra de las iniciativas desarrolladas está relacionada con el ejercicio físico, y ha sido la **promoción del uso de las escaleras**, que bajo el lema “Escaleras es Salud” y en colaboración con la Delegación de Salud de la Junta de Andalucía, se ha llevado a cabo en la Sede Central de Emasagra.



Siguiendo con la actividad física, se han adquirido **triciclos** para desplazamiento en el interior de la EDAR Sur donde hay grandes distancias, de modo que se evita el uso de los vehículos a motor, contribuyendo además con el medio ambiente al reducir las emisiones de gases.



SIMULACROS

Estos ejercicios sirven para comprobar que los planes de emergencias frente a las distintas contingencias están correctamente implantados, que los sistemas de emergencias funcionan y que los trabajadores están preparados y adiestrados para hacer frente a una situación de este tipo. Se realizan simulacros de Espacios Confiados, Extinción de Incendios, Derrame de Productos Químicos...

Durante 2015 se han realizado 8 simulacros en Emasagra.



2.3 ORIENTACIÓN AL CLIENTE

La Gestión Comercial es el contacto directo de Emasagra con sus clientes y, en general, con los ciudadanos, por ello dedica todo su esfuerzo en su mejora continua.

Así, pone a disposición de los mismos una cartera de servicios completa e innovadora acorde con las necesidades y expectativas de estos colectivos. La gestión de lecturas, la facturación y cobros, el servicio de atención al cliente, la oficina virtual y su App, la factura sin papel, entre otros, son sólo algunas de las herramientas más avanzadas que se han puesto en marcha para alcanzar la excelencia en el servicio.

Y todo ello dentro del marco que establece el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua en Andalucía (Decreto 120/91, de 11 de junio), modificado por Decreto 327/2012, de 10 de julio.

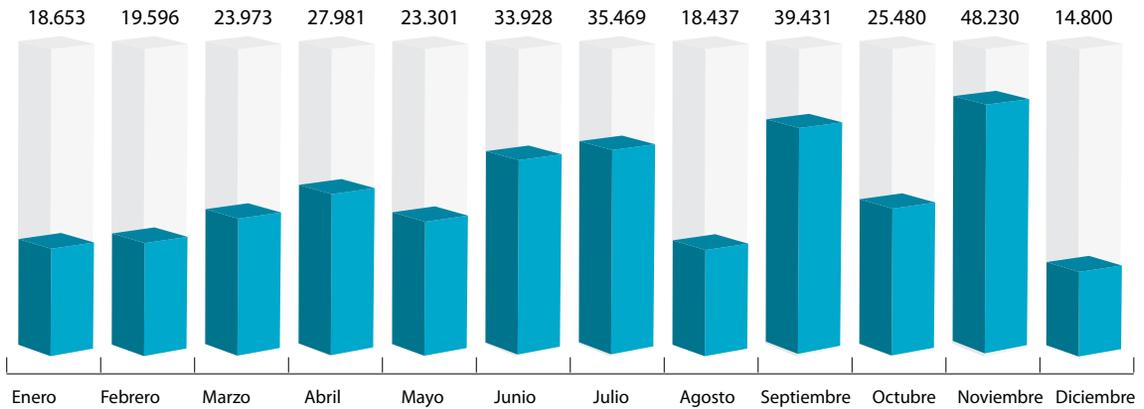
Emasagra cerró el ejercicio de 2015 con **217.628 clientes**. En cuanto a la población censada abastecida se estima en 384.655 habitantes.



2.3.1 EVITAR EL FRAUDE

En 2015, se han recuperado 324.279 m³ de agua en 619 actuaciones, que se habían dejado de facturar por proceder de tomas ilegales, lo que supone un 12,9% más que en 2014. El incremento de las inspecciones y la aplicación del Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua de Andalucía son acciones de Emasagra para impulsar el uso sostenible de los recursos hídricos y se inscribe dentro de su compromiso ambiental.

M³ RECUPERADOS MEDIANTE INSPECCIÓN DE FRAUDES 2015



Total m³: 324.279



2.3.2 NECESIDADES DE LOS CLIENTES

Emasagra apuesta por la actualización constante de sus servicios. La mejora de la accesibilidad de la información y la atención a las necesidades de los colectivos más desfavorecidos son algunas de las líneas en las que la compañía trabaja para su mejora continua.

Además, tiene en cuenta que las necesidades de sus clientes son muchas y muy diversas, por ello adapta sus canales de comunicación a las necesidades específicas de cada uno de ellos.

TARIFAS SOCIALES

Emasagra presta atención especial a aquellos colectivos que tienen dificultades para hacer frente al pago de su consumo de agua a través de programas de tarifas sociales y bonificaciones especiales aplicables a personas jubiladas/pensionistas, familias numerosas, desempleados, incremento de bloques de consumo al mismo precio según el nº de miembros familiares o personas en riesgo de exclusión social, siempre que reúnan determinados requisitos.

Estas bonificaciones se pueden solicitar en cualquier momento del año y en 2015 han supuesto para estas familias **un ahorro aproximado de unos 268.250 €**. La ayuda, prevista para facilitar el acceso al consumo básico de agua de las personas más vulnerables, tiene en cuenta como consumo básico los criterios que establece la Organización Mundial de la Salud (100 litros por persona y día).

Emasagra jamás interrumpe el suministro a una familia en situación económica desfavorable, si este hecho es constatado.

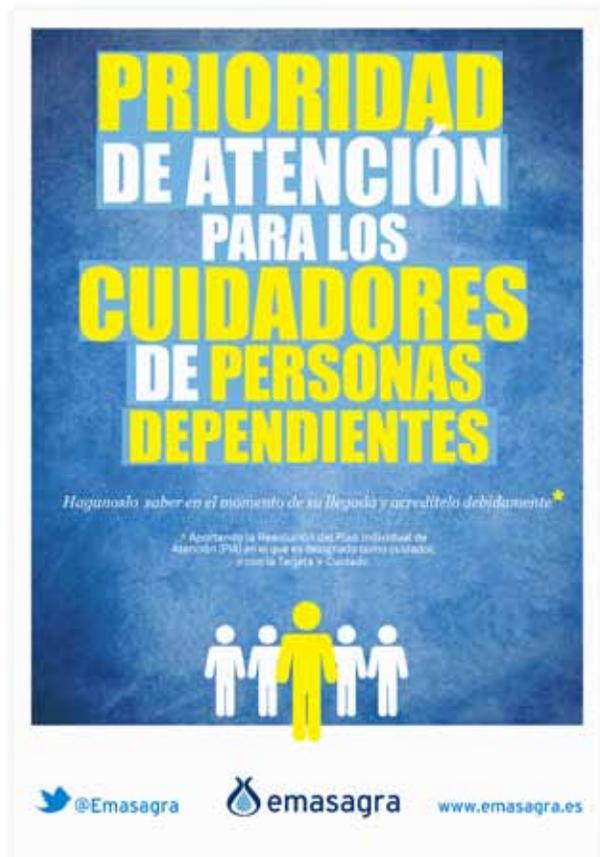


En 2015, se realizaron 14.775 bonificaciones. El Ayuntamiento de Granada, así como otros del área metropolitana, vienen contribuyendo a la extensión de este tipo de medidas a través de sus respectivas áreas de Servicios Sociales, divulgándolas y respaldando las mismas de forma que éstas lleguen a cubrir en algunos casos hasta el 80% del recibo del agua, evitando situaciones de interrupción del suministro por impago de las facturas.

Para la divulgación de las bonificaciones y tarifas sociales, Emasagra efectúa **campañas informativas** en los municipios a los que presta servicio y en los Centros Sociales de los mismos, para que puedan orientar a los usuarios facilitándoles así el acceso a las bonificaciones a las que pudieran tener derecho.

ACCESO AL AGUA

De acuerdo con su compromiso con el desarrollo sostenible Emasagra orienta a sus clientes para gestionar mejor su propio consumo de agua: a través de campañas de sensibilización como la de revisión de las instalaciones en periodos de olas de frío, facilitando información acerca del consumo histórico del agua en la factura, lo que permite comparativas de consumo a un año vista. También lanzando campañas explicativas en las redes sociales acerca de los conceptos incluidos en la factura del agua y su significado, así como, estableciendo un servicio de Servialertas para casos de sobreconsumo.





Al servicio del cliente

En emasagra queremos estar **al servicio de nuestros clientes** y, para ello, hemos definido nuevos compromisos.



Compensación económica

Trabajar con responsabilidad, eficiencia, rigor y respeto nos permite asumir unos compromisos claros y definidos con los clientes, y que compensaremos económicamente con 20€ en caso de incumplimiento, tanto si son detectados por nosotros como por nuestros clientes.

Consulta todos los detalles de nuestros **Compromisos y su aplicación y modo de compensación** en www.emasagra.es

1 RESPONSABILIDAD

AVISO INMEDIATO DE EXCESO DE CONSUMO

Siempre que **detectemos un consumo por encima de lo habitual**, se lo comunicaremos enviándole un mail, newsletters (sms) o un mensaje en su factura. **Si no le avisamos por ninguno de estos canales, recibirá una indemnización de 20€**

2 PRECISIÓN

LECTURA DEL CONTADOR SIN ERROR

Si su factura contiene algún **error de lectura**, se la refacturamos antes de diez días hábiles, **si no le indemnizamos con 20€**

3 CONFIANZA

GESTIONES COMERCIALES DE FORMA INMEDIATA

Realizamos de **forma inmediata** las **Gestiones Comerciales más corrientes**, cambios de titular, actualización de datos, — en caso contrario, **obtendrá una indemnización de 20€**

4 EFICACIA

CONTESTAMOS A TUS RECLAMACIONES EN 10 DÍAS

Nos **comprometemos a dar respuesta** a las reclamaciones en un **plazo máximo de diez días hábiles**. Si tardamos más, **le compensaremos con 20€**

5 EFICIENCIA

INSTALAMOS SU CONTADOR EN UN MÁXIMO DE 3 DÍAS

Una vez formalizado su contrato, **nos comprometemos a instalarle su contador en un plazo máximo de 3 días hábiles**. Si no, **le compensaremos con 20€**



Compromisos **CON EL CLIENTE**
emasagra

CANALES DE CONTACTO

- Atención al Cliente**
900 342 220
de 9h a 21h
- Contacto**
info@emasagra.es o opinion@emasagra.es
- Oficina Virtual**
www.emasagra.es
- Teléfono de averías**
900 342 242
de lunes a sábado, 24h al día
- Twitter**
@emasagra

emasagra
#emasagra @emasagra

DESCARGA YA NUESTRA NUEVA APP



2.3.3 SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

GESTIÓN COMERCIAL

Durante el año 2015, se han registrado un total de **284.717 contactos** a través de los diferentes canales disponibles.

	2014	2015
CLIENTES ATENDIDOS EN OFICINA	54.331	62.919
CLIENTES ATENDIDOS POR TELÉFONO: ATENCIÓN AL CLIENTE	154.859	155.882
CLIENTES ATENDIDOS POR TELÉFONO: AVERÍAS	16.421	18.363
FACTURAS EMITIDAS	1.311.845	1.299.091
Nº DE CONTADORES LEÍDOS	1.159.877	1.168.884
Nº DE ALTAS	8.763	9.236
Nº DE BAJAS	4.964	4.651

Este año se ha puesto en marcha una nueva versión de la **oficina virtual** que ofrece más servicios, como la **pasarela de pago digital**, que permite a los usuarios abonar sus recibos no domiciliados de agua sin desplazarse ni hacer colas y sin necesidad de efectivo.

OFICINA VIRTUAL	2015
USUARIOS	9.161
OPERACIONES TOTALES	47.184
E-FACTURAS SIN PAPEL	18.628
CORREO ELECTRÓNICO	11.334

CARTA 5 COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

Todos los clientes de Emasagra cuentan con una **Carta de 5 Compromisos con el Cliente**, que les garantiza la calidad en el servicio y la seguridad en los plazos de respuesta. Dichos compromisos se encuentran descritos en la imagen adjunta. En el año 2015, Emasagra ha aumentado de 18 a 20 € las compensaciones en caso de incumplimiento.



CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Para atender las necesidades de sus clientes, Emasagra fomenta los canales no presenciales facilitando una vía de comunicación efectiva con la compañía. Para ello dispone de dos números gratuitos: el teléfono de atención al cliente es el 900 242 220 y el de averías el 900 444 342. En 2015 se han atendido 155.882 llamadas en el primero y 18.363 a través del segundo.

Emasagra, cada día más cerca de ti

- PARA UN CONTACTO RÁPIDO Y PRÁCTICO**
900 242 220
Ahórrate desplazamientos, atención de 8 a 21 horas.
- PARA UN CONTACTO SIEMPRE DISPONIBLE**
www.emasagra.es
Consultas y gestiones a cualquier hora del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.
- PARA UN CONTACTO PERSONAL**
Nuestras oficinas
C/Molinos, 58-60 / 18000 Granada
Atención al cliente: de 9 a 14 horas;
julio y agosto: de 8 a 13 horas.
- PARA URGENCIAS O AVERÍAS DEL SUMINISTRO**
900 444 342
24 horas, los 365 días del año.

emasagra

ATENCIÓN A CLIENTES SINGULARES

Se considera cliente singular a: gestores multicontrato, Organismos Oficiales, Administraciones Públicas y grandes clientes.

Emasagra pone a disposición de estos clientes un teléfono directo para concertar Cita Previa y recibir un servicio adaptado a sus necesidades.

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

El servicio de Atención al Cliente y resolución de quejas y reclamaciones es el mecanismo usado por Emasagra para atender y tratar las quejas recibidas, a través de mecanismos internos, analizando de manera personalizada cada escrito recibido.

Esta labor se consigue por la dedicación de profesionales, que de forma preferente, ofrecen sistemas adecuados y eficientes, asesoría y resolución de conflictos, dejando abierta la posibilidad de utilizar los mecanismos externos que disponen los Clientes como consumidores que son.

Los clientes que, habiendo recibido respuesta por nuestra parte, sigan sin estar de acuerdo con la solución propuesta tienen la posibilidad de acudir a la figura del Defensor del Cliente que nace con el objeto de promover la mediación entre el cliente y la empresa, potenciando el diálogo. Éste actúa con imparcialidad frente a las partes, transparencia, confidencialidad e independencia respecto a las áreas de gestión.

A lo largo del año 2015 se formularon un total de **2.243 reclamaciones**, de las cuales 11 han llegado hasta el Defensor.

Igualmente, Emasagra asiste a Actos de Mediación de comisiones sectoriales del Consejo Provincial de Consumo de Granada, a la que también asisten representantes del Servicio de Industria, Asociaciones de Consumidores y el Cliente.

2.3.4 DIÁLOGO

ADHESIÓN A ORGANISMOS DE MEDIACIÓN

Emasagra tiene una postura totalmente proactiva y abierta al diálogo con las diferentes organizaciones que representan a sus Clientes y mantiene contactos regulares con la Federación Andaluza de Consumidores (FACUA), Amas de Casa Al-Andalus y la Unión de Consumidores de Granada, también con Cáritas, Proyecto Hombre, etc.

PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES

Además de los canales establecidos de relación con el cliente, Emasagra forma parte de los comités de la Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía, ASA, también colabora activamente con AEAS, la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento.

Por otro lado, regularmente se mantienen reuniones con asociaciones de vecinos y otros colectivos para tomar nota de sus propuestas de mejora, escuchar sus necesidades, etc.

Igualmente, se colabora con el Defensor del Pueblo Andaluz para contestar los escritos y sugerencias propuestas y entregar la información solicitada. En concreto, a lo largo del año, se participó de manera activa y presencial elaborando la información solicitada a través de un cuestionario enviado a una muestra de empresas suministradoras de agua en Andalucía. El cuestionario estuvo centrado principalmente en el sistema de tarificación por habitante, la homogeneización de las tarifas y bonificaciones y las garantías de los ciudadanos frente al corte del suministro y el procedimiento de fraudes. Toda esta información sirvió de ayuda para la elaboración del Informe del Defensor del Pueblo Andaluz sobre Suministro de Agua presentado en diciembre de 2015.

http://www.defensordelpuebloandaluz.es/sites/default/files/suministro_agua.pdf

ROLES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS



- Asegura el acceso universal.
- Controla el cumplimiento del marco regulador: calidad del servicio, aprobación, tarifas, cumplimiento de coberturas, etc.
- Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico financiero.
- Define y viabiliza los mecanismos de financiación.
- Articula la participación ciudadana.



- Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos.
- Aporta recursos: gestión eficiente, knowhow, tecnología, profesionalidad y capacidad de financiación.
- Propone, implanta y consolida mejoras en el servicio.
- Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias.

2.3.5 INNOVACIÓN EN LA OFERTA

TELELECTURA

Emasagra dispone de un servicio de telelectura que permite el control 24 horas al día de los grandes consumidores y que, además, facilita la comunicación de los excesos de consumo por fuga basándose en el histórico de consumo.

El año 2015 acabó con 88 grandes clientes teleleídos, lo que supone el control de más de la mitad de los contadores estratégicos con un consumo anual superior a 5.000 m³. Este control exhaustivo de los consumos más elevados supone una vigilancia continua orientada a la detección temprana de posibles fugas interiores, roturas o paralizaciones de contador, gracias al sistema de alertas instalado. Además del control individual de estos grandes consumidores, se acabó el año con 2.220 contadores, en su mayoría domésticos, teleleídos de manera masiva.

REDUCCIÓN TARIFARIA POR FUGA FORTUITA

Esta reducción tarifaria, aprobada por el Consejo de Administración de Emasagra, supone la reducción por concepto de **fuga interior oculta** aplicable a aquellos Clientes que hayan tenido una fuga interior debida a una avería y que la justifiquen documentalmente, sin que exista negligencia por parte del abonado.

OFICINA VIRTUAL Y APP

La **Oficina Virtual**, en adelante OV, ofrece la posibilidad de realizar la mayor parte de las gestiones comerciales de forma más cómoda, rápida y sencilla, sin desplazamientos a la oficina, desde casa o desde cualquier lugar con conexión a internet, accediendo a la dirección <https://emasagra.aguasonline.es/>, las 24 horas, los 365 días del año.

Se puede consultar la gráfica de consumos entre fechas, actuaciones realizadas en el punto de suministro, las domiciliaciones bancarias realizadas y otras gestiones varias como:

- Solicitar el alta en la factura sin papel.
- Realizar un pago de recibos.
- Comunicar las lecturas de tu contador interior.
- Realizar una domiciliación bancaria.
- Modificar datos personales, alta, baja y/o cambio de titular.
- Descarga masiva de facturas.
- Rellenar un formulario de consulta y/o solicitud de datos, reclamación, comunicación, etc.

Además, Emasagra ofrece a sus Clientes una **App gratuita** para que puedan conectarse en el momento que lo deseen, con la condición de que sean usuarios de la Oficina Virtual. Las gestiones que se pueden realizar desde esta App son prácticamente las mismas que desde la Oficina Virtual, lo que permite dar al usuario total independencia a la hora de interactuar con Emasagra.



FACTURA SIN PAPEL (FSP)

Es un servicio puesto a disposición del Cliente con el objeto de informarle de la factura vía correo electrónico, evitando el envío de la misma por correo postal. De esta forma todos contribuimos a cuidar el medio ambiente.

Ventajas:

- Aviso en el momento de generación de la factura.
- Almacenamiento en sus sistemas de información.
- Posibilidad de consultar la factura las veces que lo necesite.

Se puede solicitar la FSP desde la Oficina Virtual, de forma presencial en oficina o desde la APP.

Rompe con el papel

El agua es vida la **e-factura** también

Pásate a la e-factura
Segura
Fiable
Rápida
Clícada
Ecológica
Gratuita

www.emasagra.es

Suscripción al Servicio de Oficina Virtual de Emasagra y Factura electrónica.

Titular del contrato

Número de contrato

NIF/DNI Teléfono

Correo electrónico

Dirección

Código postal Localidad

Provincia..... País

Por la presente deseo utilizar el Servicio de Oficina Virtual y Factura electrónica sobre los contratos que tengo suscritos con Emasagra.

Firma:

EMASAGRA garantiza el pleno cumplimiento de la normativa de Protección de Datos de Carácter Personal, y en el supuesto de la L.O. 15/1999, el Cliente declara su consentimiento y presta su consentimiento a la incorporación de sus datos a los ficheros automatizados existentes en la empresa y al tratamiento automatizado de los mismos, incluyendo aquellos a los que la empresa tenga acceso como consecuencia de la utilización de este servicio, para las finalidades de envío de comunicaciones comerciales, comercialización de productos y otros servicios propios de EMASAGRA.

La política de privacidad de EMASAGRA le asegura, entre otros, el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación y cancelación en los términos establecidos en la legislación vigente, pudiendo utilizar, por si ello resultara de sus intereses de contratación de la empresa, también directamente a nuestros clientes, utilizando el Servicio de Atención al Cliente (904 742 270), a través del correo electrónico o por el medio de comunicación que resultara más cómodo. El responsable del Fichero automatizado es EMASAGRA, sito en C/ Mucinos 58-60, 9009 Granada.

El Cliente usuario acepta que EMASAGRA, le remita información comercial. La aceptación del cliente usuario, para que sus datos puedan ser tratados o cedidos de la forma establecida en este apartado, tiene siempre carácter expreso, sin efectos retroactivos, conforme a lo que disponen los artículos 4 y 11 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre.



2.4 FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES

2.4.1 TRANSPARENCIA EN LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS

El proceso de adjudicación de contratos, asegura el cumplimiento de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, así como, la adjudicación del contrato a la oferta más ventajosa.

El perfil de contratante es el sitio de la página web de Emasagra a través del que se difunde la información relativa a la contratación pública. Así, se quiere asegurar la transparencia y el acceso público en la actividad contractual de una manera clara para el ciudadano. Además, dicha información se encuentra asimismo publicada en el Portal de Transparencia de la empresa, accesible desde la web de Emasagra.

A través de esta página el ciudadano puede consultar las contrataciones programadas, los anuncios de licitación, los anuncios de adjudicación y de formalización así como acceder a los pliegos y otra documentación complementaria de los expedientes de contratación. Para más información:

<http://www.emasagra.es/ESP/856.asp> y <http://portaltransparencia.emasagra.es/>

2.4.2 PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Emasagra contribuye al desarrollo de los municipios donde está presente, ya que las subcontratas y el resto de los servicios inciden directamente en la actividad económica local. Si se mira el total de proveedores de Emasagra veremos que un 54 % son locales si bien cuando se mira el volumen de compras local representa un 24% del importe total de compras. Esta cuantía es significativa si se tiene en cuenta, dada la globalización de la economía, que cada vez es más frecuente que la sede social de las empresas radique en las grandes capitales como Madrid y Barcelona y que los grandes proveedores de suministros (energía y telefonía) tampoco estén localizados a nivel local. El porcentaje del 54,43% evidencia la clara voluntad de Emasagra de trabajar y mantener el empleo a nivel local.

Emasagra toma como proveedores locales, sólo a los existentes en Granada y Provincia, es decir, código 18, el resto de provincias se toman como no locales.

EMASAGRA	COMPRAS TOTALES	LOCAL	NO LOCAL
Nº PROVEEDORES	542	54,43%	45,57%
VOLUMEN COMPRAS	26.201.818,02	24,15%	75,85%

SUBCONTRATAS

Durante 2015, se ha continuado aplicando un procedimiento para identificar el porcentaje del volumen de compra a proveedores o subcontratistas locales y no locales respecto al volumen global, utilizando como factor para discriminar entre local y no local el código postal de la razón social de cada proveedor o subcontratista.

Se ha buscado en todo momento los proveedores de referencia para los que existe alternativa local, pues son los que realmente indican la voluntad de empleo de recursos locales.

PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS ESTRATÉGICOS SIN ALTERNATIVA LOCAL EN EUROS	
	NO LOCAL
PROVEEDORES ESTRATÉGICOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA	2.044.897,84
PROVEEDORES ESTRATÉGICOS DE TELEFONÍA	313.318,08
	2.358.215,92

PROPORCIÓN DE GASTO CORRESPONDIENTE A PROVEEDORES LOCALES EN EUROS			
	LOCAL	NO LOCAL	TOTAL
PROVEEDORES CON POSIBLE ALTERNATIVA LOCAL	6.327.752,67	17.515.849,43	23.843.602,10
PROPORCIÓN	26,53%	73,47%	100,00%

Adicionalmente se han tenido en cuenta aquellos gastos que suponen subcontratas de personal para la realización de obras o servicios propios de las actividades productivas de la Empresa (Trabajos subcontratados). En 2015, un 26,04% del gasto se ha dirigido a subcontratas que dan empleo local.

Las subcontratas de obras, aunque no sean locales, inciden directamente en el empleo local vía salario de sus trabajadores, de forma que una parte de su actividad se traslada al PIB local, siendo un buen exponente del impacto local de la actividad económica.

GASTOS CON ALTO IMPACTO EN EL EMPLEO LOCAL (SUBCONTRATAS DE TRABAJO)			
	LOCAL	NO LOCAL	TOTAL
PROVEEDORES SUBCONTRATAS PARA OBRAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS (ALTO IMPACTO EN EL EMPLEO)	4.804.426,95	13.649.705,98	18.454.132,93
PROPORCIÓN	26,04%	73,96%	100,00%

Más información en el anexo, en el indicador G4-EC9.





2.5 RESPETO DEL MEDIO AMBIENTE

El Medio Ambiente, junto con Personas y Empresa, es uno de los tres pilares en los que se basa el Desarrollo Sostenible, por ello Emasagra incluye esta directriz en todo su quehacer diario.

Todos sus procesos tienen como objetivo la minimización del impacto ambiental y de protección y regeneración del medio natural. Así, su Política de Gestión Integrada recoge los valores de referencia: excelencia, innovación, diálogo y desarrollo sostenible, que son componentes estratégicos de su actividad empresarial.

2.5.1 CALIDAD DEL AGUA

Emasagra persigue los más altos niveles de calidad. Es consciente de que su servicio de acceso al agua potable cubre una **necesidad básica de la población**, así el agua que distribuye supera con creces la normativa sanitaria más estricta establecida por la Organización Mundial de la Salud, la Unión Europea y las autoridades sanitarias de nuestro país.

Emasagra tiene un compromiso con sus usuarios al que llama **Garantía de Calidad Sanitaria**, que implica que el cliente recibirá un agua que pueda beber cada día, durante toda su vida, sin ningún riesgo para su salud.

PROCEDENCIA DEL AGUA

En Granada el aporte principal es de agua superficial, procede del **sistema Canales-Quéntar** y es una de las mejores aguas de España, según se desprende de los análisis, de los estudios comparativos con otras aguas de España y Europa y de la opinión de expertos en catas de agua.

Emasagra facilita información actualizada sobre la calidad del agua servida en su página web: **www.emasagra.es**.



LABORATORIOS

Como se ha indicado en el apartado 2.2, el Laboratorio de Emasagra está **Acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación)** para ensayos del Laboratorio y para toma de muestras de agua de consumo bajo norma ISO 17025 **Expte. LE/2019** y también dispone de la certificación ISO 9001 e ISO 14001. Las determinaciones analíticas realizadas **incluyen 116 parámetros diferentes** tanto de tipo microbiológico: bacterias Coliformes, Clostridios, ecotoxicidad, etc.; como fisicoquímico: Turbidez, pH, cloro, cromatografía de aniones y cationes, metales, trazas orgánicas, plaguicidas, sólidos en suspensión, DQO, DBO, etc.

AGUA POTABLE

Emasagra mediante su Laboratorio realiza diariamente un seguimiento y control de calidad del agua suministrada desde su origen hasta el grifo del consumidor, esto se lleva a cabo simultáneamente en cuatro grandes niveles de control:

El primero comienza en las propias captaciones del agua, embalses de Quéntar, Canales y sondeos, de los que se toman 844 muestras anuales a las que se realizan 5.260 análisis con el objetivo de conocer previamente cualquier problema y facilitar el tratamiento posterior adecuado de potabilización.



El Laboratorio de Emasagra está acreditado por ENAC bajo norma UNE EN ISO/IEC 17025.

A continuación se realizan los controles diarios a la salida de los tratamientos de potabilización antes de su distribución para asegurar que se cumplen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano y la legislación vigente, en este punto se realizan 5.079 análisis a 678 muestras.

Después comienza la fase más extensa que es el control del sistema de distribución donde se toman muestras, por un lado de los depósitos de regulación y por otro del agua circulante por las propias redes de distribución en distintos puntos, recogiendo al año 1.818 muestras a las que se realizan 21.080 determinaciones analíticas para confirmar que continúan y permanecen las condiciones sanitarias y de calidad adecuadas hasta el usuario.

También se realizan 220 muestreos en grifo directo de consumidor con 3.520 análisis para corroborar el mantenimiento de la potabilidad en instalaciones interiores.

En total, se toman **3.560 muestras al año a las que se efectúan 34.939 determinaciones** analíticas en el Laboratorio de Emasagra para asegurar que en todo momento se mantienen las condiciones sanitarias y de calidad del agua suministrada.

AGUA RESIDUAL

Posteriormente, de las aguas usadas o vertidos que van a la red de saneamiento se toman anualmente **323 muestras** a las que se analizan **3.913 parámetros** para controlar su contaminación.

Finalmente, comienza la fase de depuración en las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales donde se realizan en los distintos procesos 17.620 muestras al año a las que se realizan un total **42.942 análisis** para garantizar las perfectas condiciones de retorno del agua al medio ambiente.

INFORMACIÓN EN SINAC

Emasagra comunica puntualmente a las autoridades sanitarias los análisis de calidad del agua distribuida realizados y sus resultados a través de la plataforma **SINAC V2** (Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo), datos a los que los consumidores pueden acceder ya que es una plataforma de acceso público. Ver <http://sinac.msc.es/>

En el **SINAC constan los siguientes 815 boletines de análisis, con 0 incumplimientos confirmados.** Toda el agua distribuida por Emasagra está calificada como agua apta para el consumo humano, según el RD 140/2003.

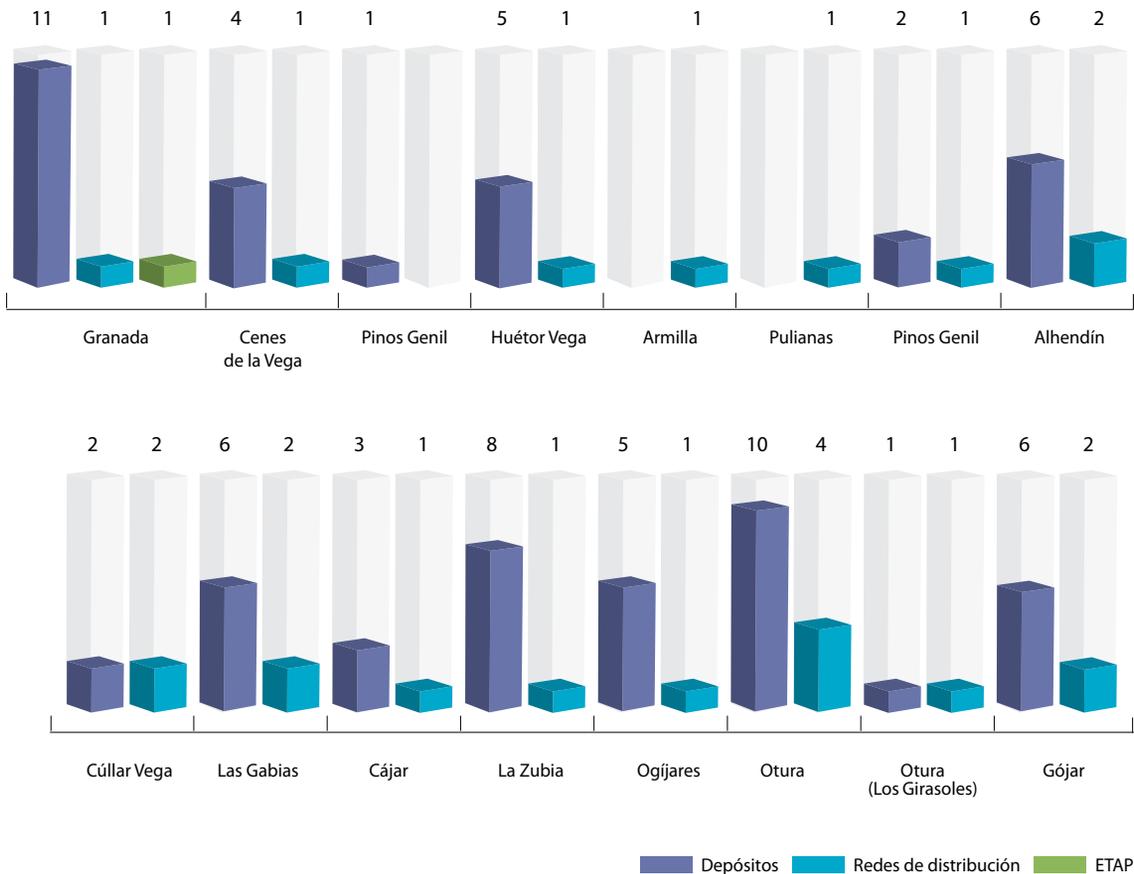
ZONA DE ABASTECIMIENTO	DEPÓSITOS			RED DE DISTRIBUCIÓN		TOTAL
	ANÁLISIS CONTROL CABECERA	A. CONTROL DISTRIBUCIÓN	COMPLETOS	A. CONTROL DISTRIBUCIÓN	COMPLETOS	
NUEVO SISTEMA QUÉNTAR - CANALES	277	82	23	226	18	626
MANCOMUNIDAD RIO MONACHIL	26	15	8	24	3	76
OGÍJARES	14	8	3	12	2	39
OTURA	13	0	5	12	1	31
ZA EUC LOS GIRASOLES OTURA	2	0	1	2	0	5
GÓJAR	14	3	3	16	2	38
TOTAL	346	108	43	292	26	815

AUTOCONTROL EN LAS ZONAS DE ABASTECIMIENTO

Además, de esas **815 analíticas que están introducidas en SINAC, se realizan 220 análisis en el grifo del consumidor** (según marca el RD 140/2003). Para tener un mayor control de las infraestructuras de la ETAP y de las redes de distribución se realizan **189 análisis de control complementarios, 16.804 determinaciones de cloro y 1.464 exámenes organolépticos**.

El agua servida por Emasagra en 2015 ha cumplido en todo momento las regulaciones legales y los controles preceptivos para asegurar la salud y seguridad del agua servida. Como en ejercicios anteriores, no ha existido incidente alguno en el periodo contemplado derivado de un incumplimiento de la normativa legal ni de los códigos voluntarios impuestos por la propia empresa para garantizar la calidad del producto.

INFRAESTRUCTURAS POR TÉRMINO MUNICIPAL 2015

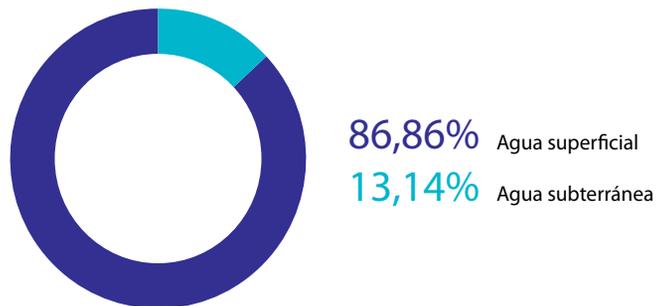




2.5.2 LA SOSTENIBILIDAD DEL CICLO DEL AGUA

Para asegurar una gestión sostenible de los recursos hídricos, Emasagra realiza una minuciosa gestión de la demanda a partir de la mejora en las conducciones de agua de abastecimiento urbano, la lucha contra el fraude, la reutilización de aguas depuradas y en general, todo el conjunto de medidas que ayudan a **racionalizar el consumo de agua**, liberando recursos. Además, apuesta por la reutilización de las aguas residuales tratadas en usos secundarios que no requieren la calidad de consumo humano.

POBLACIÓN	AGUA SUBTERRÁNEA	AGUA SUPERFICIAL	TOTAL VOL. SUMINISTRADO
ALHENDÍN	367.215	595.631	962.847
ARMILLA	-	2.282.133	2.282.133
CÁJAR	403.273	148.958	552.231
CENES DE LA VEGA	-	691.941	552.231
CHURRIANA DE LA VEGA	396.335	1.111.658	1.507.993
CÚLLAR VEGA	9.271	744.327	753.598
GÓJAR	828.383	-	828.383
GRANADA	32.400	34.178.794	34.211.194
HUÉTOR-VEGA	360	1.197.968	1.198.328
LA ZUBIA	1.971.668	-	1.971.668
LAS GABIAS	124.811	1.875.345	2.000.156
OGÍJARES	1.825.197	16.830	1.842.027
OTURA	645.269	-	645.269
PINOS GENIL	-	179.646	179.646
PULIANAS	-	615.574	615.574
TOTAL	6.604.181	43.638.805	50.242.986



En 2015 se suministraron cada día **137.652 m³** de aguas de consumo humano, abasteciendo a una población de derecho estimada de **384.655 habitantes**.

EFICIENCIA EN REDES DE DISTRIBUCIÓN			
	2013	2014	2015
VOLUMEN SUMINISTRADO (M ³)	50.823.675	50.620.702	50.242.986
AGUA CONSUMIDA EN LA RED (M ³)	33.288.209	33.967.651	35.346.781
RENDIMIENTO TÉCNICO	65,50%	67,10%	70,35%

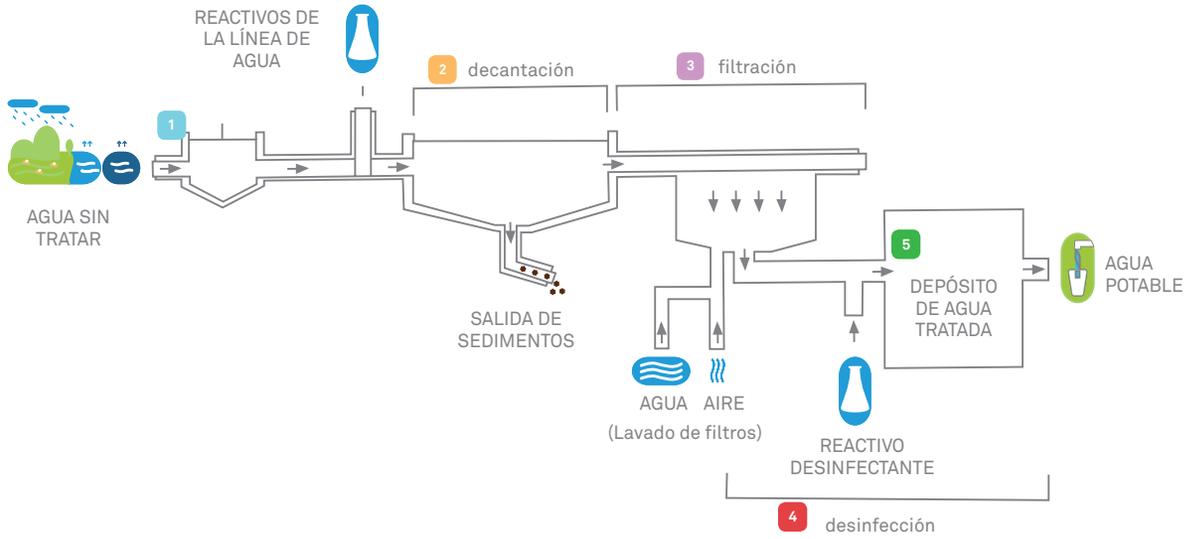
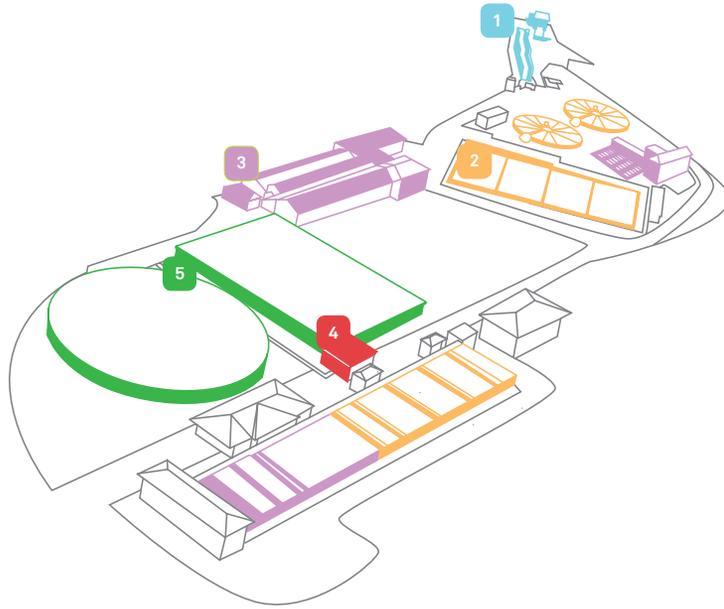
Todos los años Emasagra lleva a cabo planes de reducción de las pérdidas hidráulicas aplicando las mejores prácticas disponibles para conseguir la máxima eficiencia en la gestión del sistema de abastecimiento de agua potable, optimizando de esa manera los volúmenes suministrados a las redes que gestiona. Esto lleva asociado tanto un ahorro en agua como en energía, ya que al circular menos agua por las redes son necesarias menos horas de funcionamiento de bombes y de las plantas de tratamiento. Asimismo, es necesaria menor cantidad de reactivos ya que el volumen de agua a tratar, tanto en desinfección como en potabilización y depuración, es menor.

A lo largo del 2015 se ha seguido con los planes de mejora para disminuir el volumen de agua no registrada en todos sus aspectos, avanzando en la monitorización y en la sectorización/microsectorización de la red. También se sigue trabajando en la renovación de los sistemas de información de la ETAP, así como, en su integración en la arquitectura del Sistema de Control General de Emasagra.

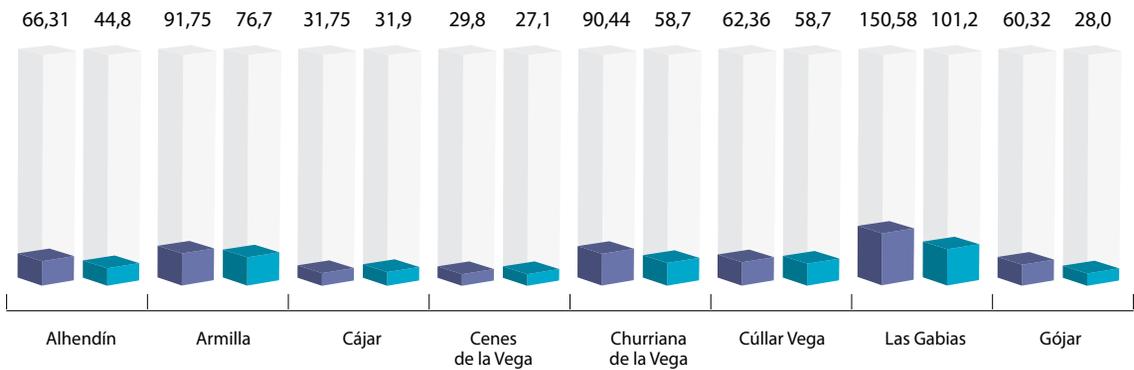
CONSUMO DE AGUA EN PROCESOS (M ³)			
	2013	2014	2015
VOLUMEN DE AGUA CONSUMIDA EN PROCESOS	866.437	709.100	893.131
TOTAL AGUA A SALIDA DE ETAP	43.641.900	44.102.600	43.697.549

CONSUMO DE LOS PRINCIPALES REACTIVOS EN LA ETAP (KG/AÑO)			
	2013	2014	2015
COAGFLOCU - WAC O PAC	708.290	543.210	505.190
DESINFECCIÓN CLORO GAS - L.CONVENCIONAL	21.560	20.810	21.110
OX. - CLORO GAS	35.940	34.990	35.350

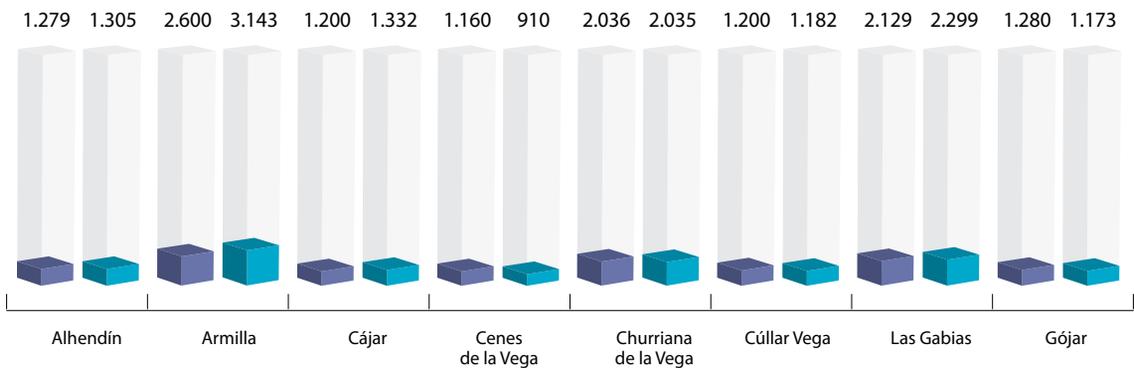
ETAP EMASAGRA



RED DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



IMBORNALES

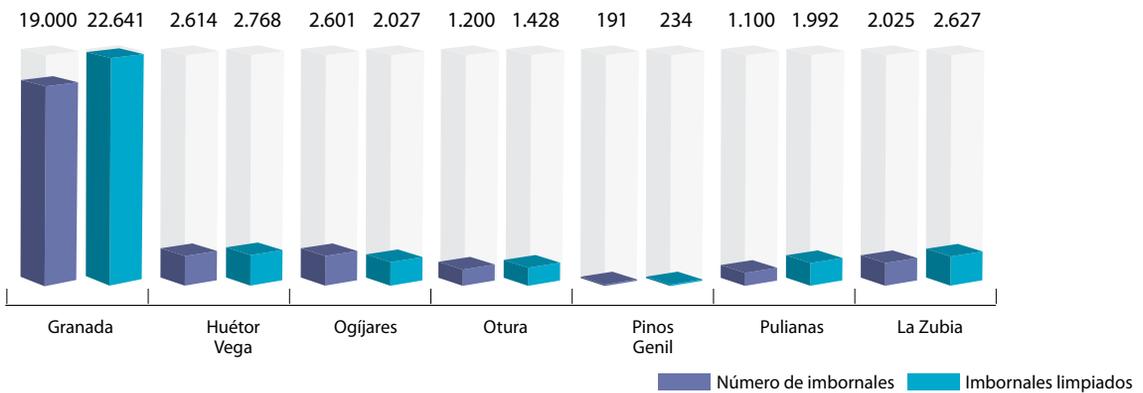
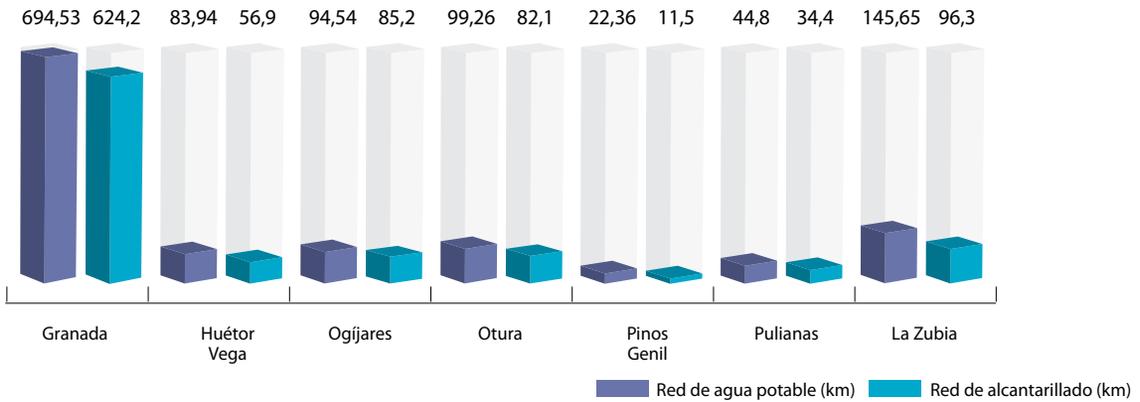


A continuación se muestran varias de las metodologías usadas para el mantenimiento y control de las redes de agua y saneamiento.

INSPECCIÓN PREVENTIVA DE LA RED DE SANEAMIENTO CON EQUIPO DE TV: La inspección mediante TV facilita información crucial de cara a planificar el mantenimiento de las redes, en todo aquello referido al estado de suciedad y la localización de los puntos que precisan algún tipo de actuación.

LIMPIEZA PREVENTIVA Y CORRECTIVA: La limpieza preventiva tiene por objeto extraer las deposiciones y obstrucciones que impiden el correcto funcionamiento del sistema y pueden ser, además, origen de malos olores. Una vez que el problema se ha producido se realiza una limpieza correctiva o desatranco.

MAGNITUDES RED DE SANEAMIENTO	2014	2015
LONGITUD RED SANEAMIENTO (KM)	1.383	1.471
LONGITUD RED LIMPIADA (KM/AÑO)	43,38	34,25
NÚMERO IMBORNALES LIMPIADOS	43.462	47.096
LONGITUD RED INSPECCIONADA (KM)	14,25	11,6



La limpieza de imbornales y de la red de alcantarillado es una medida prioritaria para Emasagra durante todo el año, que se intensifica en el periodo previo a las lluvias y del inicio del año hidrológico que comienza el 1 de octubre. Para ello se destinan, en horario de mañana y tarde, seis equipos de operarios supervisados por personal técnico, que disponen de vehículos adaptados para limpiar tanto las rejillas como los ramales de los imbornales.

OPERATIVO ANTE LLUVIAS INTENSAS: El objetivo de Emasagra en relación a las actuaciones frente a lluvias intensas, es el mantener las redes de alcantarillado y los imbornales existentes operativos para poder evacuar las aguas pluviales en el menor tiempo posible y de este modo evitar inundaciones. Por tal motivo, se disponen de actuaciones permanentes, tales como los planes de limpieza de redes e imbornales, planes de mantenimiento de equipos e instalaciones de bombeo y tanques de tormentas, además de disponer de Planes de Emergencia o Protocolos de actuación ante Lluvias Intensas. En el caso de las redes de abastecimiento, es centrar sus esfuerzos en mantener el servicio, o bien, restaurarlo lo antes posible y en las condiciones de calidad sanitaria habituales.

Emasagra dispone de un sistema integral de alerta de inundaciones en áreas urbanas. El sistema combina una predicción de lluvia a corto plazo con modelos hidrológicos de cuencas y/o sistemas de saneamiento como WiCast e Hidromet.

SEÑALIZACIÓN DE LOS IMBORNALES SITUADOS EN PASOS INFERIORES

Emasagra y el Servicio de Protección Contra Incendios del Ayuntamiento de Granada comenzaron a finales de 2015 y de manera coordinada, a señalizar los imbornales situados en túneles y pasos inferiores de la ciudad con el objetivo de facilitar la movilidad y la seguridad de los vehículos en periodos de tormenta.

Se inició esta labor en el paso inferior de la Avenida de Andalucía, uno de los que más tráfico soporta al día, continuando por los ubicados en la Avenida Fernando de los Ríos, el que enlaza Severo Ochoa con Constitución, o el de Villarejo, caracterizados también por sus altos índices de circulación.

En época de fuertes precipitaciones, estos túneles siempre quedan expuestos a posibles inundaciones. Las señales que se están colocando ayudarán a las tareas de localización del imbornal cuando arrecien las lluvias y a restablecer la operatividad de estos elementos mediante la rápida evacuación del agua pluvial acumulada en los pasos inferiores.





DEPURACIÓN:

Emasagra cuenta con dos depuradoras que dan servicio a la ciudad de Granada y algunos municipios del área metropolitana. A continuación se muestran algunos datos básicos de ambas instalaciones.

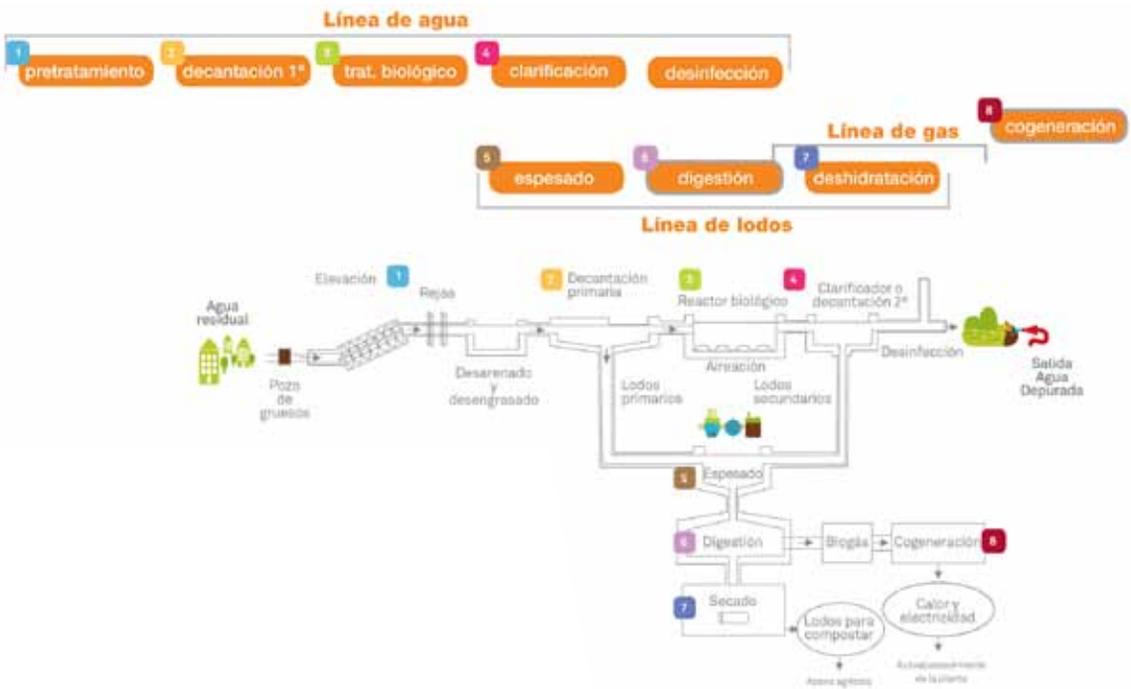
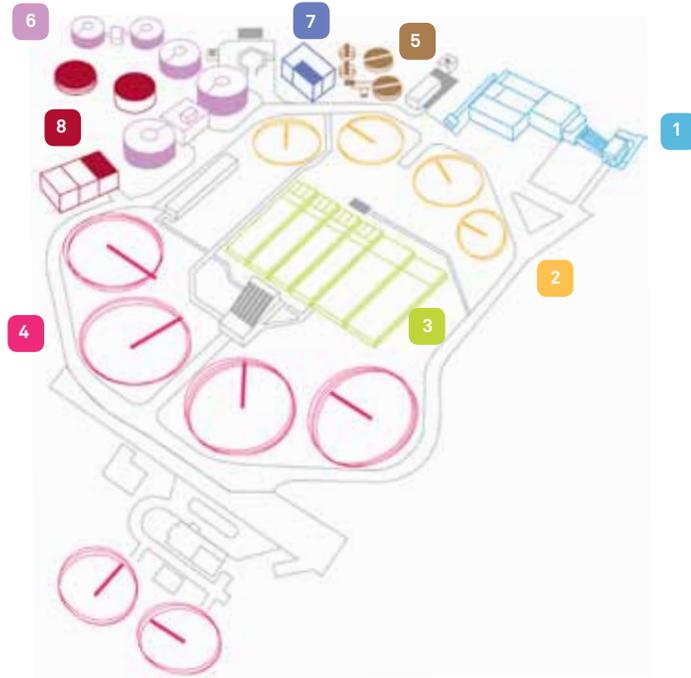
AGUA TRATADA Y DESTINO (M ³)				
	EDAR OESTE "VADOS"	EDAR SUR "CHURRIANA"	TOTAL 2015	TOTAL 2014
CAUDAL TRATADO	6.117.220	18.349.438	24.466.658	25.521.277
A USO AGRÍCOLA	5.805.930	17.486.106	23.292.036	25.521.277
A CAUCE PÚBLICO	311.290	863.332	1.174.622	-

CONSUMO DE LOS PRINCIPALES REACTIVOS EN EDARS (KG)				
	EDAR OESTE "VADOS"	EDAR SUR "CHURRIANA"	TOTAL 2015	TOTAL 2014
LÍNEA DE AGUA				
POLIELECTROLITO ANIÓNICO	4.088	-	4.088	4.790
POLICLORURO DE ALUMINIO	313.546	-	313.546	292.529
DIÓXIDO DE CARBONO	324.558	-	324.558	144.144
LÍNEA DE FANGOS				
POLIELECTROLITO CATIÓNICO	13.275	33.825	47.100	53.950
CLORURO FÉRRICO	78.876	105.237	184.113	176.520

ELIMINACIÓN DE CONTAMINANTES (PPM)		EDAR SUR CHURRIANA		EDAR OESTE VADOS	
		2014	2015	2014	2015
DBO ₅	ENTRADA	426,9	445,6	664	719,55
	SALIDA	13,93	18,35	38,71	34,51
	% REDUCCIÓN DBO ₅	96,7%	95,9%	94,2%	95,4%
DQO	ENTRADA	753,66	770,18	1.218,80	1288,21
	SALIDA	51,11	65,99	109,08	98,36
	% REDUCCIÓN DQO	93,2%	91,4%	91,1%	92,6%
SS	ENTRADA	295,04	338,22	445,6	521,38
	SALIDA	10,55	12,91	30,21	23,34
	% REDUCCIÓN SS	96,4%	96,1%	93,2%	95,7%

Es de destacar que todos los rendimientos están por encima del 90% a pesar el incremento en la carga contaminante.

EDAR SUR EMASAGRA





2.5.3 CONTROL DE VERTIDOS

Junto con las aguas residuales urbanas el sistema de saneamiento recoge también las aguas residuales de carácter industrial, de distinta composición y grado de contaminación que la vertida directamente a las redes. Por ello puede ocasionar la degradación de éstas e impedir el adecuado funcionamiento de las estaciones de tratamiento de aguas residuales. Para evitarlo, se realiza un continuo control y seguimiento de la contaminación aportada por el tejido industrial y se garantiza que los vertidos se realicen cumpliendo la normativa vigente.

Emasagra es pionera en Andalucía en el **control de vertidos**, habiéndose realizado hasta finales de **2015** las siguientes actuaciones:

VERTIDOS INVENTARIADOS	12.230 UDS
VERTIDOS CARACTERIZADOS	5.575 UDS
EMPRESAS CONTROLADAS PERIÓDICAMENTE (DE 1 A 4 ANALÍTICAS AL AÑO POR EMPRESA) POR SU POTENCIAL CONTAMINANTE	131 ENTIDADES (126 PLANIFICADAS + 5 ADICIONALES)
CONTROLES ANALÍTICOS REALIZADOS A ESTAS EMPRESAS	148 ACTUACIONES
Nº DE ANALÍTICAS PERIÓDICAS DE CONTROL A EMPRESAS	182 UDS/AÑO

Emasagra dispone de 7 estaciones de control de vertidos para equipos móviles que fueron diseñadas por el departamento de Control de Vertidos de Emasagra y obtuvieron un reconocimiento internacional. Dichos equipos se pueden mover, según las diferentes estrategias operativas, entre las **51 estaciones subterráneas** ubicadas en distintos puntos de control de la red y especialmente diseñadas para acoger los equipos de toma de datos y muestras de agua residual. La comunicación y el telemando se realizan vía teléfono, gracias a la ubicación de la antena bajo la solería de la acera, con arqueta construida en material plástico para evitar apantallamientos en el proceso de comunicación.

Además de estos puntos de control, Emasagra cuenta con **5 Estaciones de Control de Vertidos Permanente (ECV)** para realizar labores de vigilancia de la calidad del agua y del estado y carga de los colectores, todo ello de una forma continuada 24 horas al día, sin la actuación de operarios en campo. Realizan una medida en continuo de múltiples parámetros del agua residual: pH, potencial redox, temperatura, Conductividad, altura de lámina de agua mediante limnómetro.

Para dar cumplimiento al Real Decreto de 20 de septiembre 1290/2012, Emasagra ha instalado, a modo experiencia previa, un detector de alivio y limnómetro de medición de lámina de agua para los episodios de desbordamiento durante fuertes lluvias en la red de alcantarillado hacia el medio y así realizar la elección más adecuada para ser instalados en el resto de aliviaderos durante el año 2016.

2.5.4 MEJORAS AMBIENTALES

El objetivo de Emasagra es la protección del Ciclo Integral del Agua y los efectos que puede tener a nivel Social. De entre los proyectos y actuaciones desarrolladas por Emasagra en 2015 son a destacar:

MEJORAS DE PROTECCIÓN Y APROVECHAMIENTO DEL RECURSO HÍDRICO

Actuación de Mejora de la Arteria de Abastecimiento en Paseo del Generalife:

- **Antecedentes:** Una de las principales arterias de abastecimiento a Granada y su Área Metropolitana discurre por el Paseo del Generalife, junto a la Alhambra. Debido al estado deteriorado de la tubería, la continua aparición de fugas y averías en la misma suponía una importanteafección social por el entorno en que se localiza y un aumento de las pérdidas del recurso hídrico.
- **Objetivo de la actuación:** Disminución de las pérdidas de Agua Potable en la Red de Alta del Sistema de Abastecimiento a Granada y disminución de laafección de las infraestructuras hidráulicas al entorno.
- **Descripción de la Obra:** Renovación de un tramo de 440 m de tubería de 600 mm de diámetro y aumentar el control sobre el agua circulante mediante la instalación de by-pass, cuadálmetros y otros elementos auxiliares.
- **Presupuesto:** 439.419,12 €



Protección de la Calidad del Agua en ETAP mediante instalación de cerramientos:

- **Objetivo:** Mejora en la delimitación, protección y seguridad de las instalaciones de tratamiento de agua potable para garantizar la seguridad frente a posibles intrusismos.
- **Presupuesto:** 164.348,58 €

Mejora de los elementos de contención del Agua Potable tratada en ETAP:

- **Objetivo:** Mejora e impermeabilización estructural en los depósitos garantizando la calidad del agua previo a su distribución.
- **Presupuesto:** 82.167,97 €

Mejora de las Infraestructuras de Abastecimiento:

- **Objetivo:** Disminuir las pérdidas de agua potable derivadas del estado de las tuberías de abastecimiento.
- **Presupuesto(sumas de las actuaciones) 703.225,29 €**
 - Renovación Camino de la Zubia: 67.883,36 €
 - Renovación Calle Torres Molina: 159.628,24 €
 - Renovación Calle Chipre, Belchite y Pingarron: 92.578,13 €
 - Calle Madreselva e Iliberis: 130.551,20 €
 - Calle Violetas, Virgen de Loreto e Iliberis: 123.888,85 €
 - Renovación Calle Galicia y Polinario: 30.197,31 €
 - Renovación Redes en Avda. de Italia: 49.238,68 €
 - Teresa de Cartagena: 49.259,52 €

Proyecto de Instalación de una Minicentral hidroeléctrica en Depósito Bajo de Cartuja

- **Objetivo:** Aprovechamiento de la energía hidráulica en redes de abastecimiento.

Proyecto de Instalación de una Minicentral hidroeléctrica en la Arteria de Abastecimiento de Conejeras.

- **Objetivo:** Aprovechamiento de la energía hidráulica en redes de abastecimiento.

MEJORAS DE LA RED DE DRENAJE

Proyecto Mejora de Drenaje del Paseo del Salón

- **Objetivo:** Dar solución a los problemas de inundaciones que se generan en la zona del Humilladero ante episodios de lluvia de intensidad media-alta.

Mejora de Drenaje de Barrio Zaidín mediante colector en Avenida de las Ciencias

- **Antecedentes:** La cuenca de drenaje del Barrio del Zaidín se ha ido concentrando en una zona concreta de la ciudad, lo que provoca inundaciones en el entorno de la Avenida Fernando de los Ríos ante intensidades de lluvia medias-altas. Con la ejecución de la infraestructura del Metropolitano de Granada se han generado nuevos pasos subterráneos que son puntos críticos ante inundaciones significativas.
- **Objetivo:** Mejorar el drenaje superficial de la Avenida Fernando de los Ríos y su entorno mediante la instalación de un colector de pluviales en la Avenida Fernando de los Ríos.
- **Presupuesto:** 514.001,39 €



Otras actuaciones:

- Participación en la implantación de pavimentos drenantes en zona de juegos para niños.
- Participación en Proyectos de Drenaje Sostenible.

MEJORAS EN IMPACTO SOCIAL DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

Eliminación de Ruidos en las Instalaciones de EDAR Sur

- **Objetivo:** Combatir la contaminación acústica producida por las infraestructuras existentes en la Estación de Depuración de Aguas Residuales.
- **Presupuesto:** 300.000,00 €

Limpieza y Mantenimiento del Río Genil a su paso por Granada



- **Objetivo:** Mantener el buen estado del cauce del Río Genil y de sus aguas estancadas a su paso por la Ciudad de Granada. Preservar el aspecto visual del Río Genil integrándolo estéticamente dentro del ambiente urbano. Evitar las molestias que los residuos en zonas húmedas y secas puede provocar a la sociedad.
- **Presupuesto anual:** 197.357,71 €

Mejora de la Eficiencia Energética en la EDAR Sur y EDAR Oeste mediante el cambio de equipos de aireación.

- **Objetivo:** Protección de los recursos energéticos destinados a la Depuración de Aguas Residuales.
- **Presupuesto:** 551.446,00 €



2.5.5 ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

Para asegurar una gestión sostenible de los recursos hídricos, Emasagra realiza una minuciosa gestión de la demanda a partir de la mejora en las conducciones de agua de abastecimiento urbano, la lucha contra el fraude, la reutilización de aguas depuradas y en general, todo el conjunto de medidas que ayudan a **racionalizar el consumo de agua**, liberando recursos. Además, apuesta por la reutilización de las aguas residuales tratadas en usos secundarios que no requieren la calidad de consumo humano.

CONSUMO DE ENERGÍA EN ETAP			
	2013	2014	2015
CONSUMO ELÉCTRICO CAPTACIÓN (KWH)	169.284	155.321	583.616
CONSUMO ELÉCTRICO TRATAMIENTO (KWH)	688.235	653.277	666.124
ENERGÍA ELÉCTRICA PRODUCIDA (KWH)	4.496.948	2.402.502	2.324.505

CONSUMO ENERGÍA EN LAS EDARS			
CONSUMO ELÉCTRICO PROCESO (KWH)	7.403.052	7.253.759	6.305.359
ENERGÍA COGENERADA (KWH)	2.786.980	3.058.010	3.301.310

CONSUMO EN REDES DE ABASTECIMIENTO			
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICO (KWH)	2.039.647	2.019.933	2.304.824
CONSUMO ELÉCTRICO CAPTACIÓN (KWH)	4.548.292	4.266.557	4.385.454

CONSUMO ENERGÍA EDIFICIO SOCIAL			
CONSUMO ELÉCTRICO EDIFICIO SOCIAL (KWH)	284.927	302.720	323.278

CONSUMO EN REDES DE SANEAMIENTO			
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICO (KWH)	8.149	3.755	3.947
CONSUMO ELÉCTRICO BOMBEO A EDAR (KWH)	78.433	66.814	82.989

CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA					
	2013	2014	2015	VARIACIÓN 2013/2014	VARIACIÓN 2014/2015
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICO (KWH)	15.216.791	14.722.136	14.655.591	-3,25%	-0,45%
CONSUMO DE ENERGÍA COGENERADA (KWH)	2.786.980	3.058.010	3.301.310	9,72%	7,96%
CONSUMO DE GASÓIL PROCESO (M ³)	0,11	0,10	0,12	-9,09%	20,00%
CONSUMO DE GASÓIL TRANSPORTE (M ³)	87,77	81,65	66,72	-6,97%	-18,29%
CONSUMO DE GASOLINA TRANSPORTE (M ³)	4,91	3,77	2,90	-23,32%	-22,97%
CONSUMO ENERGÉTICO (GJ)	58.340,56	56.284,01	55.439,31	-3,53%	-1,50%

El consumo global de energía ha disminuido un 1,5%, a pesar del incremento en el consumo en captaciones, debido a la escasez de lluvias. Además, la generación de energía cogenerada ha aumentado casi un 8%.

5,62 MW de energía verde producidos

Es de destacar que el autoconsumo en la EDAR Sur de Emasagra ha alcanzado en 2015 el 80%. Además, se han instalado tres electrolineras. La instalada en la EDAR Sur se alimenta con la propia energía cogenerada en la planta, mientras que la instalada en la ETAP se alimenta de la producida en la minihidráulica, la tercera se encuentra en sede central. También se han comprado tres vehículos eléctricos.

EFICIENCIA

La generación de 2,32 GWh de energía renovable por la Minicentral Hidroeléctrica durante el año 2015, ha contribuido notablemente a la reducción de las emisiones de CO₂ a la atmósfera consecuencia de nuestra actividad, ya que la energía generada ha sido 3,5 veces superior a la energía consumida en la ETAP (0,67 GWh) durante ese mismo año.

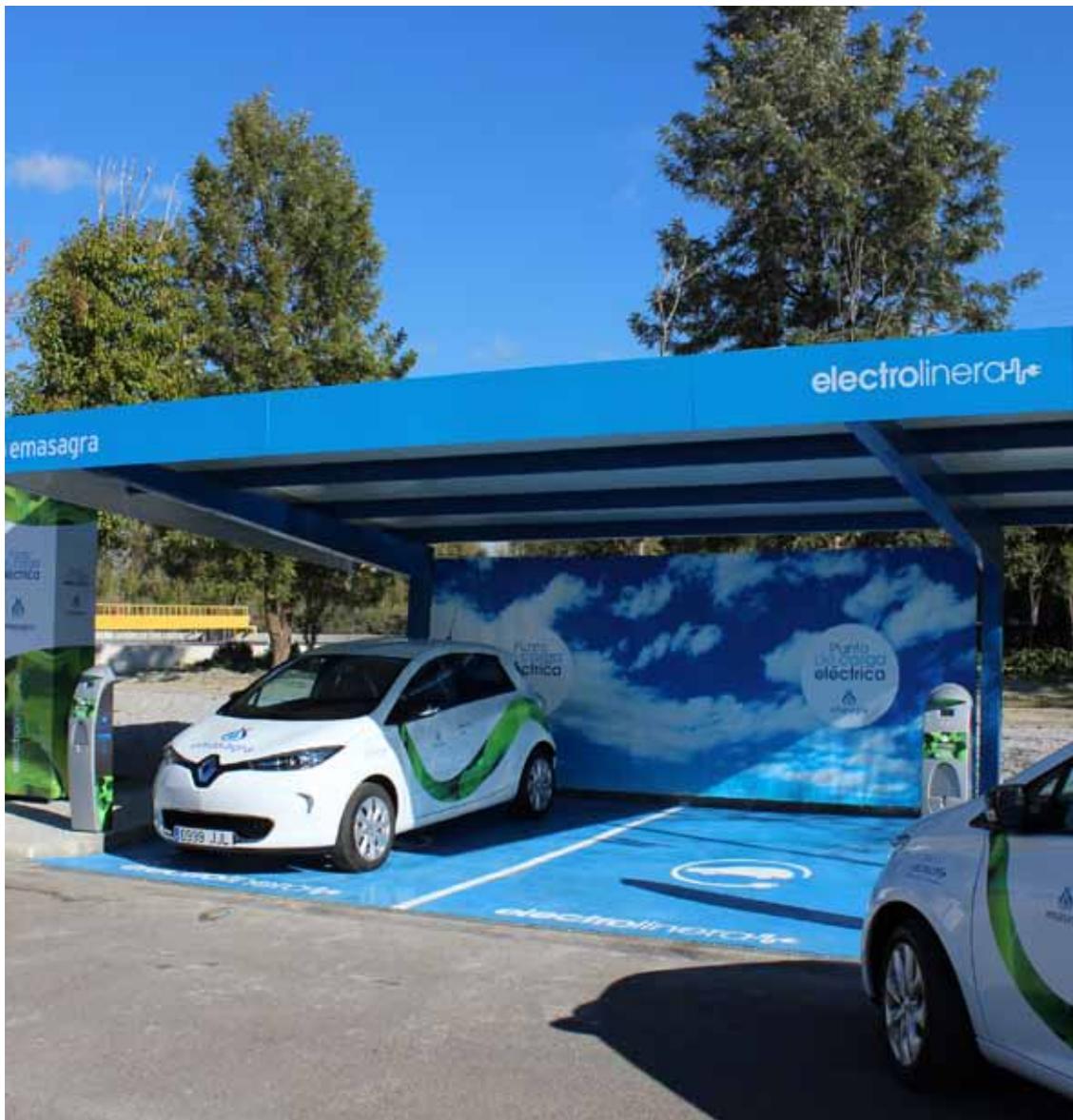
Respecto al consumo de energía eléctrica en la ETAP, destacar que desde 2005 se ha conseguido una reducción acumulada de 0,70 GWh, que equivale al consumo eléctrico registrado en la ETAP durante 1 año completo.

En la Sede Social, destacar que desde 2005 se ha conseguido una reducción acumulada de 0,64 GWh, que equivale al consumo eléctrico registrado en la Sede durante 2 años completos.



Como ejemplos específicos de reducción de emisiones y eficiencia energética, indicar que en 2015 se ha conseguido una disminución del 10'53% en el consumo de energía en la planta EDAR Sur, que junto con un aumento de casi el 8% en la energía cogenerada, ha supuesto una reducción de emisiones a la atmósfera de 130'1 TeqCO₂, mientras que en la EDAR Oeste se ha reducido el consumo de energía primaria en un 17'61%, con una reducción de emisiones a la atmósfera de 123'4 TeqCO₂.

Además, Emasagra suscribió en 2015 Un millón de compromisos por el clima, como muestra de su implicación en la lucha contra el cambio climático.



2.5.6 BIODIVERSIDAD

Se han realizado estudios para identificar las instalaciones que están ubicadas en espacio protegidos o áreas de alta biodiversidad a partir de la cartografía actualizada del MAGRAMA y la información en GIS de las instalaciones de Emasagra, adoptando diferentes medidas para preservar estos hábitats protegidos en los lugares donde realiza su actividad, cuando es necesario.

Más información en el anexo, indicadores G4-EN 11 a G4-EN 14.



2.6 IMPLICACIÓN SOCIAL Y DERECHO HUMANO AL AGUA



2.6.1 LBG

Las contribuciones de Emasagra a la Comunidad se articulan en torno a los siguientes pilares básicos de actuación: el acceso universal al agua, el diálogo, la educación y la sensibilización en el uso sostenible del agua y la inversión en iniciativas sociales.

446.475 €

Contribución de Emasagra a la Comunidad Local

Para valorar su contribución, Emasagra emplea la metodología del **London Benchmarking Group**, LBG. Un referente a escala mundial, para medir y comunicar las contribuciones a la comunidad mediante el uso de unos parámetros comparables. La misma está reconocida por el GRI y se centra en captar todo aquello que una empresa aporta a la sociedad donde opera, más allá de su propia actividad empresarial.

De la aplicación de este modelo se desprende que la **contribución estimada de Emasagra** ha sido de **446.475 €**, incluyendo la aportación a la Fundación AguaGranada, sin la misma es de **181.475 €**.

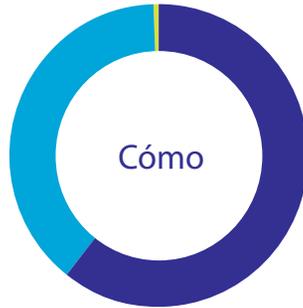
Emasagra ha realizado más de 27 acciones relevantes en 2015 que refuerzan su implicación social.



aecc
Contra el Cáncer



DISTRIBUCIÓN DE LAS CONTRIBUCIONES A LA COMUNIDAD EN EL 2015



- 61%** Fundación AguaGranada
- 0,39%** Coste del tiempo incurrido por el personal
- 39%** Dinero total aportado (año en curso)



- 82%** Inversión social
- 16%** Iniciativa alineada con el negocio
- 2%** Aportación puntual



- 57%** Bienestar social
- 8%** Educación
- 2%** Salud
- 2%** Desarrollo económico
- 2%** Medio ambiente
- 29%** Arte y cultura

* Sin incluir la Fundación AguaGranada

Los beneficios sociales generados no se limitan sólo a la distribución de agua potable y saneamiento, ya que Emasagra pone todo su empeño en transmitir a la sociedad sus valores de protección del medio ambiente y de los recursos hídricos a través de acciones educativas, divulgativas y de sensibilización dirigidas a niños y jóvenes o las actividades desarrolladas con motivo del Día Mundial del Agua o el de Medioambiente. También busca la eficiencia energética en todas sus operaciones, apoya la investigación y fomenta la reflexión y el diálogo.

Además, Emasagra expresa su compromiso social en otros ámbitos como el cultural y el deportivo. También el respaldo al desarrollo socioeconómico y el apoyo a las iniciativas locales se ha plasmado en múltiples actuaciones como las que siguen a continuación.

2.6.1.1 INICIATIVAS SOCIALES Y ACCIONES SOLIDARIAS

Emasagra desarrolla una activa labor social y de colaboración con otras entidades, buena parte se mantiene en el tiempo, siendo muchas de ellas anuales. Entre estas iniciativas están:

- **Cruz Roja Granada** y Emasagra renovaron el convenio de colaboración para la puesta en marcha del Proyecto '**CULTURA Y TURISMO EN CASA**', cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de la infancia y de la juventud con la realización de actividades lúdico-educativas en los meses de julio y agosto. Mediante este acuerdo, 120 menores derivados por los servicios de Intervención Social de Cruz Roja así como de Centros de Menores y Centros Municipales de Servicios Sociales participarán en los talleres de Cruz Roja Juventud. El proyecto, financiado por Emasagra con 12.000 euros, tiene como objetivo incrementar el nivel cultural y educacional de los menores con la ayuda de un monitor responsable y más de 30 voluntarios de Cruz Roja. También se colabora en la **Carrera de la Infancia**.



- Campaña navideña de reparto de alimentos en **Cáritas y San Juan de Dios**.
- **Convenio para la integración laboral**. Emasagra mantiene un acuerdo con la ONG “Madre Coraje” para la recogida de residuos no peligrosos.
- Promoción del **Comercio Justo** entre los trabajadores en **colaboración con Intermon Oxfam**.
- **Donación de sangre**. Emasagra colabora habitualmente con el **Centro Regional de Hemodonación**. Con este motivo se habilitan todos los años las oficinas, de modo que, durante la jornada de trabajo, el personal de la empresa pueda donar sangre
- **Integración de la diversidad**. Emasagra tiene acuerdos de colaboración con la **Fundación Addeco**.
- Firma de convenio con Unicef para la difusión entre sus clientes del **Reto de Unicef** que combate la desnutrición infantil en el mundo.
- Participación en la **carrera de la mujer contra el cáncer de mama** de la **AECC**, que va por su sexta edición.
- Colaboración con Cruz Roja mediante la donación de equipos de radiofrecuencia para la **unidad ciclista de primeros auxilios** y en el **Plan Parihuela**.
- Donaciones varias en relación con la celebración de la **Semana Santa, las Cruces de Mayo, el Corpus Christi, etc.**



2.6.1.2 EDUCACIÓN

Emasagra está comprometida en la transmisión de los valores de protección del medio ambiente, especialmente de los recursos hídricos, a través de acciones educativas, divulgativas y de sensibilización. La mayoría de estas actividades las desarrolla la Fundación.

VISITAS A LAS INSTALACIONES DE EMASAGRA Y CENTRO DE INTERPRETACIÓN DEL AGUA

AguaGranada ofrece a los Centros educativos visitas guiadas, a través de dos programas, que llevan al alumno por un viaje en el tiempo desde el funcionamiento de los antiguos sistemas medievales hasta los últimos avances técnicos en los sistemas de gestión de aguas de Emasagra.

Estos programas fueron recientemente ampliados con un recorrido por “**Los Aljibes Públicos del Albaicín**” destinado a alumnos de Educación Secundaria y Bachiller, que se inicia en el Mirador de San Cristóbal y finaliza en el Carmen del Aljibe del Rey, en el que el alumno podrá ver insitu diferentes aljibes analizando su estructura y funcionalidad, comprendiendo mucho mejor el sistema de distribución musulmana de la acequia de Aynadamar.

Con estos programas adaptados a la edad de los participantes, desde niños de 3 años a jubilados, se pretende educar en el respeto hacia nuestros recursos naturales, incidiendo en la protección de las aguas para una garantía de un futuro seguro, en el que el ser humano sea capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones.

Durante el año 2015, **9.632 personas** se han beneficiado de estos programas didácticos.

Más de 2000 niños y jóvenes han participado en los programas educativos y ambientales de Emasagra.



DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

Con motivo del Día Mundial del Medioambiente, la Fundación decidió hacer un recorrido saludable a la **Asociación de Pacientes Cardiacos de Granada y Provincia** en la que un grupo, dirigido por uno de nuestros guías, recorrió diferentes rincones y aljibes del Albaicín, en los que el agua tomaba una importancia relevante en la salud.

PUBLICACIONES

Se ha editado el libro **EVOLUCIÓN DEL SANEAMIENTO** de poblaciones en el territorio de Andalucía. Autores: Ernesto Hontoria García, Antonio Menéndez Ondina y Jesús Beas Torroba.

También se han reeditado los dípticos informativos del **CICLO INTEGRAL DEL AGUA** (ETAP y EDAR) adaptados a las nuevas modificaciones derivadas de la ampliación de la EDAR SUR.



CONCURSOS ESCOLARES

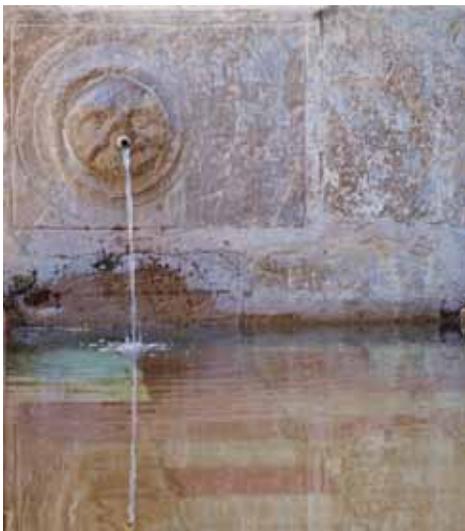
La Fundación AguaGranada convocó su X Concurso de Redacción y Dibujo bajo el lema “El Agua, espejo de sueños”. Este año han participado en el mismo más de 1.300 escolares de una treintena de colegios.



COLABORACIONES FORMATIVAS CON UNIVERSIDADES

En Emasagra tiene suscritos convenios de colaboración de prácticas para no titulados con la Universidad de Granada, también apoya varios de los máster de la universidad, así como, algunos de sus profesionales dan clases magistrales en los mismos. Más información en el apartado 2.2.1 Formación.

CONCURSOS DE FOTOGRAFÍA Y PINTURA



Primer Premio, Transparencias. Antonio Odriozola Romillo



Primer Premio José María Sánchez Gutiérrez

2.6.2 FUNDACIÓN AGUAGRANADA

La **Fundación AguaGranada**, creada en 2007 con motivo del XXV Aniversario de **Emasagra** con la colaboración del **Ayuntamiento de Granada**, tiene entre sus fines la preservación del medioambiente, el fomento del uso racional de los recursos naturales -fundamentalmente el agua- y la defensa de la naturaleza mediante el desarrollo sostenible.

Para la consecución de dichos fines, la Fundación realiza convocatorias y celebración de cursos, ciclos de conferencias y congresos, actividades de carácter social, cultural y técnico, tales como concursos o certámenes, cuya temática sea la concienciación del adecuado uso de los recursos naturales, fundamentalmente el agua, al tiempo que fomenta y desarrolla investigaciones tecnológicas para la resolución de los problemas medioambientales y tecnológicos ligados a la gestión del ciclo integral del agua.

Actualmente la Fundación AguaGranada tiene su sede en el Carmen del Aljibe del Rey, edificio cedido en uso por el Ayuntamiento de Granada. En 2015 ha contado con un presupuesto estimado de 335.000 euros.

Aparte de las actividades mencionadas en el apartado anterior y dentro de su cometido, mantiene una línea de **respaldo a la cultura local y a los jóvenes artistas**, dentro de la **temática del agua como fuente de vida**. Entre las actividades patrocinadas figuran el IX Premio Internacional de Pintura, III Festival Internacional de Poesía, el III Concurso Internacional de Fotografía, el VII Ciclo de Música en el Aljibe en colaboración con el Conservatorio de Música de Granada Victoria Eugenia de Montijo, el VI Ciclo “El agua y la palabra”, así como las exposiciones de los trabajos presentados a los concursos de pintura y fotografía.



2.6.3 DERECHO HUMANO AL AGUA

Emasagra presta atención especial a aquellos colectivos que tienen dificultades para hacer frente al coste de su consumo de agua. Para ello aplica tarifas o bonificaciones especiales para diversos colectivos singulares.

Más información en el apartado 2.3.2 Necesidades de los Clientes.

2.6.4 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Uno de los principales objetivos de Emasagra es lograr la confianza y la satisfacción de sus clientes. A ello dedica esfuerzos y recursos para mejorar continuamente sus productos y servicios, buscando la excelencia en la atención prestada y gestionando de forma óptima las posibles incidencias. Por ello está comprometida en medir regularmente el grado de satisfacción de sus clientes y a impulsar, de acuerdo con sus respuestas, las acciones de mejora apropiadas.

Con el fin de conocer la opinión de los clientes sobre el servicio y la gestión, se realiza anualmente un estudio que permite conocer la valoración y satisfacción del consumidor final tanto a nivel de producto como de empresa suministradora. El principal objetivo que se persigue, es determinar el nivel de satisfacción de los clientes domésticos de Granada con el servicio ofrecido por Emasagra.

El grado de satisfacción en 2015 ha sido de 6,43 sobre 10.





ORGANOLEPSIA	2013	2014	2015
LA CALIDAD DEL AGUA	8,34	8,21	7,96
EL SABOR DEL AGUA	8,37	8,24	7,98
EL COLOR DEL AGUA	8,57	8,45	8,24
EL OLOR DEL AGUA	8,16	7,83	7,89

SERVICIO	2013	2014	2015
LA CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO	8,97	8,87	8,77
LA PRESIÓN CON LA QUE LLEGUA EL AGUA A SU CASA	8,86	8,36	8,40
LA FACILIDAD PARA CONTACTAR CON LA COMPAÑÍA	7,31	7,52	6,67
LA ATENCIÓN RECIBIDA	7,69	8,83	7,00

FACTURA	2013	2014	2015
LA PRECISIÓN DE LA FACTURA	7,40	7,57	7,27
LA CLARIDAD DE LA FACTURA	6,81	6,68	6,68
LA REGULARIDAD EN LA RECEPCIÓN DE LA FACTURA	7,00	7,67	7,66
PRECIO	3,65	4,31	4,13

OTROS DATOS

- El 34% de los clientes considera que el servicio que le ofrece su compañía de aguas es muy satisfactorio mientras que para un 49% es aceptable.
- Para el 71% de los clientes el servicio recibido por su compañía de aguas ha sido justo como esperaba y para un 79% este servicio se ha mantenido igual en el último año.
- Los clientes se muestran satisfechos con las propiedades organolépticas del agua y con el suministro del servicio.
- El 88% de los clientes sabe de manera espontánea que su compañía de aguas es Emasagra, mientras que sólo un 8% no sabe el nombre de su empresa suministradora.
- Dos de cada tres clientes no sabe que su compañía de aguas ayuda a las personas con dificultades para pagar la factura. Además, más de la mitad no sabe si su empresa suministradora es innovadora ni si realiza controles exhaustivos sobre la calidad del agua.

2.6.5 COMUNICACIÓN INTERACTIVA

Como muestra de su compromiso de establecer nuevas vías de comunicación con sus clientes y grupos de interés, hace un par de años se puso en marcha el canal twitter **@Emasagra**, teniendo a cierre de año un total de **884 seguidores**.

La salida a Twitter se engloba en la estrategia de Emasagra de potenciar su presencia en las redes sociales como una herramienta estratégica de comunicación y de vocación de servicio.

Twitter resulta una herramienta muy efectiva para escuchar a los usuarios, conversar y mantener una relación directa y sin filtros con ellos. Así se convierte en un canal de comunicación cuyo objetivo es el de compartir noticias, curiosidades, novedades sobre el servicio, campañas, etc. En resumen, cuestiones técnicas y no tan técnicas relacionadas con el agua y el desarrollo sostenible.



Exposición Breakfast with... Dramaturgos: Caricaturas de autores dramáticos andaluces, del pintor **Ramón Carlos Válora López**

2.7 INNOVACIÓN SOSTENIBLE

Emasagra trabaja la Innovación de forma transversal cooperando en todos los ámbitos de trabajo de la empresa, facilitando las relaciones entre departamentos siempre con el objetivo de mejorar la calidad del servicio. Gran parte de las labores de investigación e innovación realizadas estos años han estado orientadas hacia la optimización de los procesos de depuración y reutilización, dando así cumplimiento a los principios de sostenibilidad ambiental establecidos desde la dirección.

2.7.1 LA I+D+I EN EMASAGRA



PRESUPUESTO: 200.826 €
Nº TOTAL DE PROYECTOS: 23
 Finalizado: 4
 En ejecución: 6
 Pendiente: 11
 Solicitud Financiación Europea: 2

Los principales proyectos finalizados en 2015 han sido:

TEMÁTICA	BREVE DESCRIPCIÓN
DEPURACIÓN Y VALORIZACIÓN DE SUBPRODUCTOS	APLICACIÓN DE LA CO-DIGESTIÓN PARA MAXIMIZACIÓN DE AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA DE EDAR. (CODIMAX)
EFICIENCIA ENERGÉTICA	INSTALACIÓN DE UNA PICOTURBINA EN UN SECTOR HIDRÁULICO
EFICIENCIA ENERGÉTICA	INSTALACIÓN DE TRES ELECTROLINERAS, UNA EN LA SEDE CENTRAL, UNA EN LA ETAP ALIMENTADA CON LA ENERGÍA GENERADA EN LA MINIHIDRÁULICA Y UNA TERCERA EN LA EDAR SUR ALIMENTADA CON LA ENERGÍA COGENERADA EN LA PLANTA.

El proyecto CODIMAX ha consistido en realizar el estudio de viabilidad, elaboración de plan de acción y cuantificación de la mejora de la autosuficiencia energética de la EDAR Sur Granada, a través de la aplicación de un proceso de co-digestión. Para ello se ha hecho también un estudio de posibles substratos a introducir en el digestor para mejorar la calidad del proceso.

Además, se ha continuado con el proyecto SUD's con la elaboración de la Guía para la Implantación de los Sistemas Urbanos de Drenaje Sostenible en el Proyecto Urbano.

2.7.2 CETAQUA ANDALUCÍA

Cetaqua Andalucía es un centro tecnológico, nexo de unión entre los ámbitos científico, académico y empresarial, que genera y gestiona conocimiento y detecta oportunidades de I+D+i para promover la innovación, desarrollando y validando tecnologías y soluciones en el ciclo integral del agua en un modelo de innovación abierta.

Su principal órgano de gobierno es el patronato, que está integrado por sus miembros fundadores, que son Hidralia, el Consejo Superior de Investigaciones Científicas y la Universidad de Málaga.

ÁREAS CONOCIMIENTO EN ANDALUCÍA: GIR Y TD

Cetaqua Andalucía focaliza su actividad en dos temáticas principales: la Gestión integral de los recursos y las Tecnologías digitales.

Gestión integral de los recursos

Tiene el objetivo de garantizar la sostenibilidad de los recursos hídricos en cantidad y calidad dando respuesta a la demanda actual y futura.

Cetaqua desarrolla soluciones para la planificación y gestión eficiente de los recursos hídricos superficiales, subterráneos y agua regenerada de forma integrada y mejora la eficiencia técnica, ambiental y económica de los procesos de producción y regeneración de agua.

Esta línea de investigación se centra en:

- Desarrollo de modelos y herramientas para la explotación de recursos de agua superficial, subterránea y regenerada en cantidad y calidad: modelos de transporte y de minimización de reactivos químicos, mejoras en la recarga de acuíferos y validación de tecnologías para la remediación de agua subterránea-suelos contaminados.
- Co-desarrollo, optimización y validación de tecnologías y procesos de tratamiento en la producción y regeneración de agua (membranas, carbón activo, oxidación avanzada u ozonización) a nivel técnico, ambiental y económico, tanto en el sector urbano como industrial.

TECNOLOGÍAS DIGITALES

Consiste en gestionar los datos de forma masiva e inteligente para mejorar los procesos de toma de decisión.



Cetaqua integra y adapta tecnologías de obtención masiva, transferencia, almacenamiento, validación, análisis y presentación de datos. Además, provee canales de interacción bidireccionales para dar herramientas a la ciudadanía que promuevan la concienciación y su participación activa, así como incluye el recurso agua en el paradigma de los territorios inteligentes.

Esta temática persigue:

- El máximo aprovechamiento de los recursos informáticos de hardware y software en la generación de plataformas para la gestión y análisis de la información (big data); junto con el diseño, desarrollo y validación de sistemas de análisis de datos mediante técnicas matemáticas y estadísticas, permitiendo analizar información generada sobre el comportamiento de los usuarios para la definición de nuevos servicios.
- El desarrollo y evaluación de nuevos canales de interacción entre personas y máquinas, ya sean nuevas aplicaciones o nuevos sistemas de comunicación que integren el recurso y la gestión del agua. Asimismo, busca la integración y desarrollo tecnológico para incorporar las infraestructuras del ciclo del agua para contribuir a ciudades y regiones más autónomas, inteligentes e interconectadas, que son capaces de intercambiar información en tiempo real.

Proyecto singular: WIDEST

En Febrero de 2015, se inició el proyecto “Water Innovation Through Dissemination Exploitation of Smart Technologies (WIDEST)”; proyecto financiado por el **Programa H2020** de la Comisión Europea dentro de la categoría Coordination and Support Action.

El objetivo del proyecto es crear un Grupo de Interés de las TIC aplicadas al agua para identificar la estrategia a desarrollar hasta 2020 y aunar las tecnologías y el conocimiento europeo en este ámbito. Cetaqua Andalucía se encargará de diseñar la metodología para desarrollar y mantener actualizado un portfolio de tecnologías TIC aplicadas al agua a nivel europeo. Adicionalmente estará en contacto con la red de Grupos de Interés para motivar su participación y colaboración con el proyecto.

WIDEST, en el ámbito de las TIC aplicadas al agua, permitirá:

- Asesorar a la Comisión Europea en el desarrollo de políticas que aumenten la eficacia de la financiación.
- Desarrollar hojas de ruta identificando gaps y barreras.
- Centralizar el conocimiento y tecnologías a nivel europeo

Link: <http://www.widest.eu>



2.8 RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Emasagra se **implica en el desarrollo social** de los municipios en los que opera para contribuir a la mejora de la **calidad de vida** de las personas. Para ello, entre otras actuaciones, lleva a cabo:

- **Reuniones en barrios antes de las obras.** Antes de iniciar una obra de envergadura, se mantienen contactos con las asociaciones de vecinos y de comerciantes de las zonas afectadas para explicarles los proyectos y recoger sugerencias.
- **Jornadas de Puertas Abiertas y visitas a instalaciones.** Emasagra abre sus instalaciones en fechas especiales como el Día Mundial del Agua, el Día Mundial del Medio Ambiente, etc. Igualmente se organizan visitas didácticas a las instalaciones, tanto para niños y jóvenes como para adultos.

2.8.1 GRUPOS DE INTERÉS

El Desarrollo Sostenible es una tarea común de corresponsabilidad y es necesario mantener un diálogo abierto con todas las partes interesadas. A continuación se indican cuáles son los grupos de interés de Emasagra y los compromisos que ha establecido con cada uno de ellos.

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

CLIENTES

EMPLEADOS

PROVEEDORES

SOCIEDAD COMUNIDAD LOCAL

SOCIEDAD MEDIO AMBIENTE

AGRUPACIONES PROFESIONALES

ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

ASOCIACIONES DE VECINOS

COMUNIDAD ACADÉMICA

INSTITUCIONES FINANCIERAS

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

ONGS

PARTIDOS POLÍTICOS

SINDICATOS Y PATRONAL

SOCIOS ESTRATÉGICOS

SOCIOS LOCALES

■ Grupos de interés estratégicos, con participación continua

■ Grupos de interés importantes, con participación periódica

COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS ESTRATÉGICOS		
CLIENTES <ul style="list-style-type: none"> CALIDAD Y EFICIENCIA INNOVACIÓN COMUNICACIÓN EFECTIVA CALIDAD Y SALUD 	EMPLEADOS <ul style="list-style-type: none"> SEGURIDAD Y SALUD LABORAL FORMACIÓN Y DESARROLLO COMUNICACIÓN CONCILIACIÓN E IGUALDAD 	ADMINISTRACIONES PÚBLICAS <ul style="list-style-type: none"> TRANSPARENCIA ANTICIPACIÓN A LA NORMATIVA SERVICIO DE CALIDAD
MEDIO AMBIENTE <ul style="list-style-type: none"> GESTIÓN SOSTENIBLE GESTIÓN AMBIENTAL BIODIVERSIDAD EFICIENCIA ENERGÉTICA 	COMUNIDAD LOCAL <ul style="list-style-type: none"> EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN CALIDAD DE VIDA MEJORA INTERNA COMUNICACIÓN 	PROVEEDORES <ul style="list-style-type: none"> DIÁLOGO, INTEGRIDAD Y HONESTIDAD PRÁCTICAS SOSTENIBLES TRANSPARENCIA

2.8.2 ESTUDIO DE MATERIALIDAD

Emasagra ha realizado un estudio de materialidad según especificaciones de la Guía Global Reporting Initiative G4. Este estudio recoge las materias relevantes para la sostenibilidad de la actividad que desarrolla la empresa. Este estudio recoge los aspectos materiales que son de relevancia tanto para la empresa como para los Grupos de Interés.

Tras el estudio, se han obtenido los siguientes asuntos como relevantes:

POSICIÓN	ASPECTO MATERIAL	VALORACIÓN
1	SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y GESTIÓN DE SUS RECLAMACIONES	152
2	SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	149
3	CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO	126
4	ÉTICA E INTEGRIDAD (TRANSPARENCIA)	126
5	TARIFAS SOCIALES Y ADAPTACIÓN DEL SERVICIO A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES	94
6	CONCIENCIACIÓN SOBRE EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS	90
7	IMAGEN DE LA COMPAÑÍA: REPUTACIÓN Y MARCA	83
8	COMUNICACIÓN Y COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	75
9	PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES Y LA BIODIVERSIDAD, MINIMIZACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LAS OPERACIONES.	69
10	COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL	64

Estos diez aspectos materiales son la base sobre la que se va a seguir trabajando para dar respuesta a los retos que se vayan presentando en nuestro desempeño diario, así como, a los que nos planteen nuestros propios Grupos de Interés.

2.9 PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

2.9.1 RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA

Emasagra recibió, junto a otras firmas adheridas a Fraternidad Muprespa, el reconocimiento de la citada Mutua por los bajos índices registrados en materia de siniestralidad laboral, algo que también ha distinguido el propio Ministerio de Trabajo mediante la concesión de los llamados “Bonus”.



A NUESTROS TRABAJADORES EN PREVENCIÓN

Durante el año 2015 se ha querido reconocer la gran labor realizada por los trabajadores de Emasagra en materia de seguridad y salud.

En concreto, se ha conseguido no tener ningún accidente con baja en algunos de los centros de trabajo de Emasagra, por lo que se ha concedido un diploma de reconocimiento a este esfuerzo y dedicación que ha obtenido su fruto.



VISITA MINISTERIO DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y TURISMO DE MONTENEGRO

Representantes de la administración de Montenegro, de los Ministerios de Economía, de Transportes y de Desarrollo Sostenible y Turismo, visitaron la Sede de la Fundación AguaGranada, así como, las EDAR y ETAP de Emasagra el pasado día 25 de septiembre. Todo ello dentro del **proyecto EUROPAID**, con el objetivo de conocer la gestión realizada por Emasagra en el Ciclo Integral del Agua.



VISITA DEL GYONGGI PROVINCIAL GOVERNMENT REPUBLIC OF KOREA

También la Delegación Provincial del Gobierno de Gyeonggi en la República de Corea del Sur visitó la Estación de Tratamiento de Agua Potable y la Estación de Depuración de Agua Residual SUR, eligiendo las instalaciones de Emasagra en Granada, como referente en un programa especial de información y participación en la Calidad de Agua, los sistemas de tratamiento y control de Calidad.



2.9.2 JORNADAS Y CONGRESOS

Se ha participado en varias jornadas, encuentros y congresos como: desayunos del Grupo Joly, Encuentros El Correo, FERMASA, Jornadas de la A.S.A. etc.



También se celebró, con la colaboración de Emasagra, en la sede de la Fundación AguaGranada, la Jornada sobre “CONCEPTOS Y EFICIENCIA ENERGÉTICA EN BOMBEOS CON AGITADORES Y CON EQUIPOS DE AIREACIÓN”.



2.10 RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRASPARENCIA

Emasagra evidencia su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe, con el que se da respuesta al modelo de materialidad de las Guías de Reporte de Sostenibilidad G4, opción exhaustiva.

No obstante, se han incorporado contenidos adicionales relativos a la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de las organizaciones, para así dar mayor detalle y muestra de transparencia.





03

ANEXOS



3.1 CORRESPONDENCIA ASPECTOS MATERIALES

ÍNDICE	ASPECTO MATERIAL	G4
2.1 BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA	<ul style="list-style-type: none"> ÉTICA E INTEGRIDAD (TRANSPARENCIA) 	<ul style="list-style-type: none"> G4-34 AL G4-58, EC 1 AL EC6, EN 29 Y EN 34, LA 16, SO 3 AL SO7 Y SO 11 Y PR 9
2.2 EQUIPO HUMANO Y DESARROLLO DEL TALENTO	<ul style="list-style-type: none"> SEGURIDAD Y SALUD LABORAL COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL 	<ul style="list-style-type: none"> LA 1 A LA13, HR 1 AL HR 4
2.3 ORIENTACIÓN A CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y GESTIÓN DE SUS RECLAMACIONES TARIFAS SOCIALES Y ADAPTACIÓN DEL SERVICIO A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES 	<ul style="list-style-type: none"> PR 1 AL PR 9 Y EC 8
2.4 FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> ÉTICA E INTEGRIDAD (TRANSPARENCIA) COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL 	<ul style="list-style-type: none"> EC 9, EN 32 Y EN 33, SO 9 Y SO 10
2.5 RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> CONCIENCIACIÓN SOBRE EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES Y LA BIODIVERSIDAD, MINIMIZACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LAS OPERACIONES. 	<ul style="list-style-type: none"> EN 1 AL EN 3, EN8 AL EN13, EN 22 AL EN28, EN 30 Y EN 31
2.6 IMPLICACIÓN SOCIAL Y DERECHO HUMANO AL AGUA	<ul style="list-style-type: none"> COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL COMUNICACIÓN Y COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y GESTIÓN DE SUS RECLAMACIONES CONCIENCIACIÓN SOBRE EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS 	<ul style="list-style-type: none"> EC 7 Y EC 8, PR 5, SO 1 Y SO 2
2.7 INNOVACIÓN SOSTENIBLE	<ul style="list-style-type: none"> COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO 	<ul style="list-style-type: none"> SIN EQUIVALENCIA EN LA GUÍA
2.8 RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	<ul style="list-style-type: none"> COMUNICACIÓN Y COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS 	<ul style="list-style-type: none"> G4-17 AL G4-27
2.9 PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	<ul style="list-style-type: none"> IMAGEN DE LA COMPAÑÍA: REPUTACIÓN Y MARCA 	<ul style="list-style-type: none"> G4-1 AL G4-16

3.2 GLOSARIO

ÁCIDO SULFÚDRICO, H₂S

Se trata de un gas inorgánico, inflamable e incoloro. Es el principal causante de los malos olores. Es conocido comúnmente como gas de alcantarilla.

BIOFILTRO

Dispositivo que elimina los contaminantes disueltos en un líquido y que son causa de malos olores mediante un proceso biológico.

BIOSÓLIDO

Materiales orgánicos originados durante el tratamiento de aguas residuales que pueden ser utilizados con fines beneficiosos: agrícolas, etc.

BIOCARBURANTES

Combustible líquido o gaseoso para el transporte producido a partir de la fracción biodegradable de los productos, desechos y residuos procedentes de la agricultura, incluidas las sustancias de origen vegetal y de origen animal, de la silvicultura y de las industrias conexas, así como la fracción biodegradable de los residuos industriales y municipales biomasa.

BIODIVERSIDAD

Término por el que se hace referencia a la amplia variedad de seres vivos sobre la Tierra y los patrones naturales que la conforman, resultado de miles de millones de años de Evolución según procesos naturales y también, de la influencia creciente de las actividades del ser humano.

BIOGÁS

Gas producido por la fermentación de la materia orgánica en condiciones anaeróbicas, compuesto por metano, CH₄, dióxido de carbono, CO₂, y trazas de otros elementos como H₂S, N₂, H₂O. En las EDAR se produce durante el proceso de digestión anaerobia de los fangos y constituye una fuente de energía alternativa, ya que puede ser purificado hasta alcanzar una calidad similar a la del gas natural.

CARGA ORGÁNICA

Parámetro utilizado para caracterizar la contaminación orgánica del agua, que se mide a partir de la cantidad de oxígeno disuelto necesario para la degradación química de los contaminantes orgánicos que contiene".

CLIMATE STATEMENT:

THE BUSINESS LEADERSHIP PLATFORM

-GLOBAL COMPACT ONU-

Iniciativa mundial de sostenibilidad empresarial planteando a las empresas la posibilidad de adoptar principios universales y asociarse con las Naciones Unidas respecto de las grandes cuestiones, pasando a ser sinónimo de responsabilidad empresarial.

COGENERACIÓN

Producción combinada de calor de proceso y electricidad a partir de una fuente de energía primaria. En el caso de las EDAR, se utiliza como combustible el biogás generado en el proceso de digestión anaerobia de fangos.

COLECTOR

Tubería de grandes dimensiones que forma parte del alcantarillado y que recoge las aguas pluviales y residuales, y las conduce a la estación depuradora.

COMPOSTAJE

Sistema de tratamiento de residuos orgánicos, mediante la descomposición biológica en condiciones aerobias y controladas, que permite su estabilización, la eliminación de elementos patógenos y, simultáneamente, una reducción de peso, volumen y humedad. Se considera un método de revalorización de materiales residuales, ya que el producto final del proceso puede utilizarse como abonos orgánicos, o como sustrato para el crecimiento vegetal.

COMUNIDAD LOCAL

En un primer nivel, la comunidad local, esta constituida por los municipios en los que Hidralia, ejerce su actividad, pero podemos decir que la comunidad local es toda Andalucía ya que, además, de su actividad industrial, Hidralia realiza actividades en toda la región.

CONCENTRADOR

Mecanismo que pertenece al sistema de telelectura de contadores. Su principal función consiste en transformar la información en paquetes IP y establecer una comunicación bidireccional entre el contador y el centro de control.

DEPURADORA, EDAR

Instalación donde las aguas residuales se someten a tratamientos físicos, químicos y/o biológicos destinados a retirar del caudal de agua la fracción contaminante. De este proceso resultan dos efluentes principales, el agua depurada, eliminada por vertido directo a cauces próximos o al mar, y el fango.

DBO5

Demanda Bioquímica de Oxígeno a cinco días; es el ensayo normalizado para evaluar el consumo del oxígeno por vía biológica de la materia orgánica contenida en una muestra de las aguas residuales a 20° C en oscuridad y durante 5 días.

DEUDA

La deuda la compone el pasivo corriente y el pasivo no corriente (deudores y acreedores, excepto provisiones).

DESODORIZADORES

Equipos que permiten la neutralización de olores que pueden resultar molestos. Inicialmente, los flujos de la sustancia a depurar y el flujo depurador entran en contacto. A medida que avanza el proceso, el flujo depurador se va enriqueciendo con el aroma y el flujo de la sustancia va perdiendo el aroma. De esta manera, se consigue eliminar cualquier tipo de olor.

DESORCIÓN

Sistema de eliminación de trihalometanos contenidos en el agua potable, mediante microburbujas de un tamaño determinado introducidas a intervalos variables.

DQO

Demanda química de oxígeno: cantidad de oxígeno (medido en mg/l) que es consumido en la oxidación de materia orgánica y materia inorgánica oxidable, bajo condiciones de prueba. Es usado para medir la cantidad total de contaminantes orgánicos presentes en aguas residuales. En contraposición a la DBO, con la DQO prácticamente todos los compuestos son oxidados.

EBAP

Estación de bombeo de aguas pluviales. Infraestructura cuya función consiste en recoger las aguas pluviales de la ciudad y bombearlas hacia la planta depuradora.

EBAR

Estación de bombeo de aguas residuales. Infraestructura cuya función consiste en recoger las aguas residuales de la ciudad y bombearlas hacia la planta depuradora.

EDAR

Estación depuradora de aguas residuales. Instalación destinada a la reducción de la carga contaminante que hay en las aguas residuales, antes que sea vertida a un medio receptor. La reducción es más o menos importante, dependiendo del tratamiento aplicado.

EFEECTO INVERNADERO

Fenómeno por el cual determinados gases, que son componentes de una atmósfera planetaria, retienen parte de la energía que el suelo emite por haber sido calentado por la radiación solar. Afecta a todos los cuerpos planetarios dotados de atmósfera. De acuerdo con el actual consenso científico, el efecto invernadero se está viendo acentuado en la Tierra por la emisión de ciertos gases, como el dióxido de carbono y el metano, debida a la actividad económica humana.

ETAP

Estación de Tratamiento de Agua Potable.

FANGO

Residuo de consistencia pastosa, más o menos cargado de agua, que proviene de la depuración de las aguas usadas, de la descomposición in situ de la vegetación, o de un tratamiento industrial.

FOTOVOLTAICA, PLACA

Dispositivo que, mediante el efecto fotovoltaico, convierte una radiación luminosa en una corriente eléctrica.

GAS DE EFEECTO INVERNADERO, GEI

Gas cuya emisión a la atmósfera provoca el efecto invernadero. Entre los más importantes, destacan el CO₂_dióxido de carbono_, CO _monóxido de carbono_, CH₄ _metano_ y los clorofluorocarbonos _CFC_.

GASTOS CORRIENTES A PROVEEDORES

Los gastos corrientes a proveedores corresponden con los gastos de aprovisionamientos y servicios exteriores.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE, GRI

Red internacional de expertos pertenecientes a distintos grupos de interés que publica la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizada en el mundo.

HUELLA DE CARBONO

Cantidad total de gases de efecto invernadero emitidos, por efecto directo o indirecto, en la atmósfera. Su cálculo permite la implementación de estrategias dirigidas a reducir las emisiones.

HUELLA HÍDRICA

Indicador que mide el volumen total de agua que se utiliza para producir bienes y servicios consumidos por un individuo o comunidad.

INERTIZACIÓN

Tratamiento fisicoquímico de acondicionamiento de un residuo consistente en mezclarlo con reactivos específicos con el objetivo de obtener un residuo apto para ser eliminado en un vertedero controlado.

INVERSIONES

Las inversiones corresponden a las altas de inmovilizado material e inmaterial.

NOX

Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del nitrógeno atmosférico en las combustiones por efecto de la temperatura y de la presión.

ÓSMOSIS INVERSA

Tratamiento que consiste en aplicar una presión superior a la osmótica en una solución concentrada de modo que el disolvente pase, a través de una membrana semipermeable, hacia una solución menos concentrada y se separe así de los contaminantes. Se utiliza en el tratamiento de aguas.

PAGOS A GOBIERNOS

Tributos más el impuesto de Beneficio

PATRIMONIO NETO

El patrimonio neto lo componen los fondos propios y las subvenciones de capital.

PAX

Coagulante para el tratamiento del agua. Puede tener varios componentes dependiendo de las características del agua: nivel de pH, contaminación, etc.

PDA

Ordenador de mano que permite realizar muchas de las funciones de un ordenador de escritorio: crear documentos, navegar por Internet, reproducir archivos de audio o video, entre otros.

PRELOCALIZADORES DE FUGAS

Equipos electrónicos capaces de grabar el sonido provocado por el agua a su paso por las tuberías. La información recogida es analizada por técnicos, mediante tratamiento informático, de modo que las fugas pueden ser detectadas en el menor tiempo posible.

RADAR METEOROLÓGICO

Tipo de radar usado en meteorología para localizar precipitaciones, calcular sus trayectorias y estimar sus tipos: lluvia, nieve, granizo, etc.

SOX

Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del azufre y del H₂S en la combustión de combustibles fósiles, de la descomposición y la combustión de la materia orgánica, y del aerosol de los océanos y los volcanes.

SINAC

Con objeto de favorecer el cumplimiento del artículo 30 del R.D. 140/2003 de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, el Ministerio de Sanidad y Consumo ha desarrollado una aplicación informática, basada en Internet, para el Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo, SINAC, cuya dirección es <http://sinac.msc.es/>

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, TICs

Conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, registro y presentación de información en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.

TRATAMIENTO BIOLÓGICO

Proceso que tiene lugar durante el tratamiento de las aguas residuales basado en el desarrollo de una comunidad de micro-organismos que consume, como sustrato, los componentes biodegradables del agua residual. Estos micro-organismos pueden crecer en presencia de oxígeno, aerobios, o en ausencia, anaerobios. Es una tecnología ampliamente utilizada en las plantas de tratamiento debido a su relativo bajo costo y alta eficiencia.

TRATAMIENTO FÍSICOQUÍMICO

Tratamiento que, mediante la adición de ciertos productos químicos, consigue la alteración del estado físico de sustancias estables en suspensión para convertirlas en partículas susceptibles de separación por sedimentación. El tratamiento físico-químico puede constituir una única etapa dentro del tratamiento del agua residual o bien puede interponerse como proceso de depuración complementario entre el pretratamiento y el tratamiento biológico.

TRIHALOMETANOS

Los trihalometanos, THM, son compuestos químicos volátiles que se generan durante el proceso de potabilización del agua por la reacción de la materia orgánica, aún no tratada, con el cloro utilizado para desinfectar.

U.T.E.

Es el acrónimo de Unión Temporal de Empresas, sistema por el cual dos o más empresas se unen para realizar una obra o prestar un servicio determinado.

VÁLVULAS DE MARIPOSA

Dispositivo para interrumpir o regular el flujo de un fluido en un conducto, aumentando o reduciendo la sección de paso mediante una placa, denominada "mariposa", que gira sobre un eje. Al disminuir el área de paso, aumenta la pérdida de carga local en la válvula, reduciendo el flujo.

VARIADOR DE FRECUENCIA

Dispositivo que permite controlar la velocidad de rotación de un motor. Sus principales ventajas son la disminución del consumo eléctrico y la prolongación de la vida útil de la maquinaria.

3.3 CUESTIONARIO SOBRE EL INFORME

En Emasagra pretendemos mejorar en la elaboración de nuestro Informe de Desarrollo Sostenible y lograr que éste sea del mayor interés posible para todos nuestros grupos de interés. Por ello, estamos muy interesados en conocer su opinión sobre el mismo.

Agradecemos de antemano todas las sugerencias y/o comentarios que nos pueda aportar, y le aseguramos que serán tenidos en cuenta de cara a la elaboración del próximo Informe.

Una vez cumplimentado, puede hacernos llegar este cuestionario por correo postal, fax o correo electrónico a:

Comité de Desarrollo Sostenible
Emasagra
Dirección: C/ Molinos, 58-60 | 18009 - Granada
Teléfono: +34 958 24 22 00
Fax: +34 958 24 22 03
desarrollosostenible@emasagra.net.

Si lo prefiere, este cuestionario está también a su disposición en la página Web de Emasagra,
www.emasagra.es

CUESTIONARIO

1 ¿A QUÉ GRUPO DE INTERÉS DE EMASAGRA PERTENECE USTED?

- Accionistas
- Clientes
- Empleados
- Administración pública
- Comunidad local
- Proveedores
- Asociaciones profesionales
- Otros:

2 ¿QUÉ LE HA PARECIDO EL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2015?

2.1 EN TÉRMINOS GENERALES:

- La información se proporciona de forma comprensible y siguiendo una estructura ordenada.
- La información se proporciona de forma comprensible pero desordenada.
- La información se proporciona correctamente estructurada pero no es fácilmente comprensible.
- La información no es comprensible y se presenta de forma desordenada.

2.2 EN CUANTO AL CONTENIDO:

- He encontrado toda la información que necesito.
- En general, he encontrado la información que necesito, aunque falta algún dato de mi interés.
- La mayoría de los datos proporcionados no son de mi interés, aunque he encontrado alguno necesario.
- Una parte importante de datos que son de mi interés no han sido proporcionados por el Informe.

3 ¿CONSIDERA QUE HA HABIDO MEJORAS EN EL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2015 DE EMASAGRA RESPECTO AL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2014?

- No he leído el Informe de Sostenibilidad 2014.
- Sí, ha mejorado.
- No he detectado cambios significativos.

4 SI CONSIDERA QUE ALGÚN DATO DE SU INTERÉS NO HA SIDO PROPORCIONADO, INDIQUE CUÁL Y EL MOTIVO DE SU INTERÉS. PUEDE INCLUIR TAMBIÉN CUALQUIER COMENTARIO O SUGERENCIA ADICIONAL.

.....

.....

.....

.....

SI RESPONDE LA ENCUESTA EN REPRESENTACIÓN DE UNA EMPRESA O COLECTIVO Y LO DESEA, PUEDE PROPORCIONARNOS SUS DATOS PERSONALES:

Nombre:

Empresa/Colectivo al que representa:

Núm. aproximado de personas a las que representa:

Cargo dentro de la empresa/ colectivo:

Gracias por su colaboración.

3.4 ÍNDICE GRI: RESPUESTA INDICADORES DESARROLLO SOSTENIBLE G4

3.4.1 CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES | Pág. 122

- ESTRATEGIA Y ANÁLISIS **G4-1 AL G4-2** | Pág. 122
- PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN **G4-3 AL G4-16** | Pág. 128
- ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA **G4-17 AL G4-23** | Pág. 135
- PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS **G4-24 AL G4-27** | Pág. 142
- PERFIL DE LA MEMORIA **G4-28 AL G4-33** | Pág. 144
- GOBIERNO: LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SU COMPOSICIÓN **G4-34 AL G4-41** | Pág. 148
- PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO A LA HORA DE ESTABLECER LOS PROPÓSITOS, LOS VALORES Y LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN **G4-42** | Pág. 152
- EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO **G4-43 AL G4-44** | Pág. 153
- FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA GESTIÓN DEL RIESGO **G4-45 AL G4-47** | Pág. 155
- FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD **G4-48** | Pág. 157
- FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL **G4-49 AL G4-50** | Pág. 158
- RETRIBUCIÓN E INCENTIVOS **G4-51 AL G4-55** | Pág. 159
- ÉTICA E INTEGRIDAD **G4-56 AL G4-58** | Pág. 161

3.4.2 CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS | Pág. 165 **G4-DMA**

CATEGORÍA: ECONOMÍA | Pág. 167

- ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO **G4-EC1 AL G4-EC4** | Pág. 167
- ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO **G4-EC5 AL G4-EC6** | Pág. 172
- ASPECTO: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS **G4-EC7 AL G4-EC8** | Pág. 173
- ASPECTO: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN **G4-EC9** | Pág. 175

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE | Pág. 176

- ASPECTO: MATERIALES **G4-EN1 AL G4-EN2** | Pág. 176
- ASPECTO: ENERGÍA **G4-EN3 AL G4-EN7** | Pág. 178
- ASPECTO: AGUA **G4-EN8 AL G4-EN10** | Pág. 181
- ASPECTO: BIODIVERSIDAD **G4-EN11 AL G4-EN14** | Pág. 182
- ASPECTO: EMISIONES **G4-EN15 AL G4-EN21** | Pág. 188
- ASPECTO: EFLUENTES Y RESIDUOS **G4-EN22 AL G4-EN26** | Pág. 195
- ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS **G4-EN27 AL G4-EN28** | Pág. 200
- ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO **G4-EN29** | Pág. 202

- ASPECTO: TRANSPORTE **G4-EN30** | Pág. 202
- ASPECTO: GENERAL **G4-EN31** | Pág. 203
- ASPECTO: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES **G4-EN32 AL G4-EN33** | Pág. 204
- ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL **G4-EN34** | Pág. 205

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL | Pág. 207

SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO | Pág. 208

- ASPECTO: EMPLEO **G4-LA1 AL G4-LA3** | Pág. 208
- ASPECTO: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN **G4-LA4** | Pág. 211
- ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO **G4-LA5 AL G4-LA8** | Pág. 214
- ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN **G4-LA9 AL G4-LA11** | Pág. 214
- ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES **G4-LA12** | Pág. 216
- ASPECTO: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES **G4-LA13** | Pág. 217
- ASPECTO: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES **G4-LA14 AL G4-LA15** | Pág. 218
- ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES **G4-LA16** | Pág. 219

SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS | Pág. 221

- ASPECTO: INVERSIÓN G4-HR1 AL **G4-HR2** | Pág. 221
- ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN **G4-HR3** | Pág. 223
- ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA **G4-HR4** | Pág. 223
- ASPECTO: TRABAJO INFANTIL **G4-HR5** | Pág. 224
- ASPECTO: TRABAJO FORZOSO **G4-HR6** | Pág. 225
- ASPECTO: MEDIDAS DE SEGURIDAD **G4-HR7** | Pág. 226
- ASPECTO: DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA **G4-HR8** | Pág. 227
- ASPECTO: EVALUACIÓN **G4-HR9** | Pág. 227
- ASPECTO: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS **G4-HR10 AL G4-HR11** | Pág. 228
- ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS **G4-HR12** | Pág. 229

SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD | Pág. 231

- ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES **G4-SO1 AL G4-SO2** | Pág. 231
- ASPECTO: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN **G4-SO3 AL G4-SO6** | Pág. 232
- ASPECTO: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL **G4-SO7** | Pág. 235
- ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO **G4-SO8** | Pág. 236
- ASPECTO: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES **G4-SO9 AL G4-SO10** | Pág. 236
- ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL **G4-SO11** | Pág. 237

SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS | Pág. 239

- ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES **G4-PR1 AL G4-PR2** | Pág. 239
- ASPECTO: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS **G4-PR3 AL G4-PR5** | Pág. 241
- ASPECTO: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA **G4-PR6 AL G4-PR7** | Pág. 242
- ASPECTO: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES **G4-PR8** | Pág. 245
- ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO **G4-PR9** | Pág. 245

3.4 ÍNDICE GRI

3.4.1 CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Los contenidos básicos generales incumben a todas las organizaciones que elaboran memorias de sostenibilidad. Según la opción «de conformidad» (págs. 11 a 14) que cada organización elija, habrá que reflejar en la memoria una serie determinada de Contenidos básicos generales. Se dividen en siete apartados: Estrategia y análisis, Perfil de la organización, Aspectos materiales y Cobertura, Participación de los grupos de interés, Perfil de la memoria, Gobierno y Ética e integridad.

G4-1

a) Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.

En la declaración debe exponerse la visión general y la estrategia a corto, mediano y largo plazo, con especial atención a la gestión de los efectos económicos, ambientales y sociales significativos propiciados por la organización, o bien de los efectos que puedan asociarse a las actividades resultantes de su relación con otras entidades (por ejemplo, proveedores, personas u organizaciones de las comunidades locales). La declaración ha de reflejar:

- Prioridades estratégicas y temas clave a corto y mediano plazo en relación con la sostenibilidad, tales como el cumplimiento de las normas internacionales y la relación de tales normas con la estrategia y el éxito a largo plazo de la organización.
- Tendencias generales (por ejemplo, de índole macroeconómica o política) que afectan a la organización y repercuten en las prioridades sobre la sostenibilidad.
- Sucesos, logros y fracasos más importantes a lo largo del periodo objeto de análisis; opinión sobre el desempeño en relación con los objetivos.

OBJETIVOS PLAN A MEDIO PLAZO

EMPRESA



AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA

PLANETA



RESIDUOS 0

PERSONAS



IMPACTO SOCIAL

RESPUESTA:

La Organización dispone de una Política de Desarrollo Sostenible disponible para todos los empleados.

POLÍTICA DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE HIDRALIA

Para Emasagra, el desarrollo sostenible forma parte de su modelo de gestión e implica una forma de entender el negocio que contribuye a generar valor compartido para todos sus grupos de interés, incluyendo las generaciones futuras. Este planteamiento obliga a la compañía a actuar según los principios de la responsabilidad corporativa, es decir, integrando en los procesos de decisión variables económicas, medioambientales, sociales y éticas que van más allá de lo establecido como mínimo legal. De esta forma, pretende ampliar la visión directiva de su equipo humano, al hacerlo más consciente de las consecuencias de sus decisiones y de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés.

El enfoque del desarrollo sostenible es imprescindible para seguir siendo una empresa referente en su área de actividad. Está en la base de su gestión contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mediante la gestión eficiente del agua, del desarrollo de soluciones y tecnologías y la aplicación del conocimiento acumulado a lo largo de su historia. Los valores de Hidralia se desarrollan de esta forma bajo el desarrollo sostenible como principio transversal.

En definitiva, esta política recoge una manera de actuar propia de la compañía que se sintetiza en los siguientes principios:

1. BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

Cumplir con la legalidad vigente y anticiparse a la normativa cuando sea posible, a través de un sólido sistema de gestión de riesgos, fomentando una actuación ética basada en el respeto por los derechos humanos, las prácticas del buen gobierno y la competencia leal. Código Ético, Política de Derechos Humanos.

2. EQUIPO HUMANO Y DESARROLLO DEL TALENTO

Generar un marco de relaciones laborales que favorezca la formación y el desarrollo profesional y personal, respete el principio de igualdad de oportunidades y promueva un entorno de trabajo seguro y saludable.

Política de Seguridad y Salud, Política de Selección.

3. ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Ofrecer a nuestros clientes unos productos y servicios innovadores, adaptados a sus necesidades y que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia. Política de Gestión Integrada.

4. FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES

Fortalecer nuestra cadena de proveedores a través de una selección equitativa que contemple criterios de sostenibilidad y de respeto a los derechos humanos, a la vez que se promueven las prácticas responsables y la contribución a las economías locales. Políticas de Compras.

5. RESPETO DEL MEDIO AMBIENTE

Gestionar de manera eficiente los recursos hídricos y contribuir activamente a la preservación del medio ambiente, la energía sostenible y la lucha contra el cambio climático, a través de la mejora continua del desempeño ambiental de la empresa y de la promoción, entre todos nuestros grupos de interés, del respeto por el medio ambiente.

Política de Gestión Integrada, Política de Biodiversidad.

6. IMPLICACIÓN SOCIAL Y DERECHO HUMANO AL AGUA

Impulsar el derecho humano al agua y el desarrollo local, en cooperación con las organizaciones públicas o privadas, y trasladar el conocimiento acumulado por nuestra compañía a la sociedad para fomentar un uso sostenible del agua.

Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.

7. INNOVACIÓN SOSTENIBLE

Innovar en nuestros procesos y operaciones según los criterios de desarrollo sostenible e incorporar los fundamentos de la economía circular a nuestro modelo de negocio.

Política de Gestión Integrada.

8. RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Desarrollar un marco efectivo de diálogo y comunicación responsable con nuestros grupos de interés, elaborando planes de relación que permitan conocer sus expectativas y necesidades y realizar actuaciones que generen valor compartido.

9. PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Impulsar el desarrollo sostenible en las sociedades de la empresa, evaluar los riesgos y evaluar los impactos económicos, sociales y ambientales de la actividad de la compañía con el fin de potenciar una contribución positiva de la empresa en todos los ámbitos.

10. RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

Rendir cuentas y actuar de forma transparente, publicando de manera habitual información veraz y destacada en relación a la actuación de la empresa y a su política de desarrollo sostenible.

La Política de Desarrollo Sostenible tiene una implementación y materialización efectiva a través de acciones, compromisos e indicadores, que se reportan a través del Informe de Desarrollo Sostenible. Asimismo, se complementa con el desarrollo de otras políticas y normativas internas que desarrollan estos principios y que establecen el marco de actuación concreto para cada uno de ellos.

Además de la política de Desarrollo Sostenible, en el punto 1. DESARROLLO SOSTENIBLE, NUESTRO FIRME COMPROMISO, del presente documento, la Dirección de Emasagra realiza una declaración donde expone la visión general y la estrategia de la empresa a corto, medio y largo plazo, con especial atención a la gestión de los efectos ambientales y sociales significativos propiciados por la organización.

Dicha declaración se incluye también como respuesta a este indicador G4-1.

G4-2

a) Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.

La organización ha de facilitar dos descripciones breves de los principales efectos, riesgos y oportunidades. La primera descripción debe centrarse en los efectos de la organización en el ámbito de la sostenibilidad y en los grupos de interés, sin olvidar los derechos reconocidos por las leyes nacionales y las normas internacionales pertinentes. Deben tenerse en cuenta el rango de las expectativas y los intereses razonables de los grupos de interés de la organización. Este apartado debe contener:

- Una descripción de los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, vinculados a sus correspondientes retos y oportunidades. Entre otros, han de mencionarse la relación con los derechos de los grupos de interés reconocidos por las leyes nacionales y las expectativas en cuanto a las normas y regulaciones internacionales adoptadas.
- Una explicación del enfoque adoptado para priorizar tales retos y oportunidades.
- Las principales conclusiones sobre los progresos al abordar estas cuestiones y sobre el desempeño en este sentido durante el periodo objeto de análisis. Debe incluirse una evaluación de las causas de un desempeño deficiente o mejor de lo previsto.
- Una descripción de los procesos más importantes para abordar el desempeño y los cambios relevantes.

El segundo apartado ha de centrarse en la repercusión que las tendencias, los riesgos y las oportunidades relacionados con la sostenibilidad tienen en las perspectivas a largo plazo y en el desempeño económico de la organización, con información específica y pertinente para los grupos de interés accionarial proveedores de capital que puedan trabajar en dicho ámbito en el futuro. El segundo apartado debe contener:

- Una descripción de los riesgos y las oportunidades que se derivan de las tendencias en materia de sostenibilidad más importantes para la organización.
- Prioridad otorgada a los asuntos clave para la sostenibilidad, tales como los riesgos y las oportunidades en función de su relevancia para la estrategia, la posición competitiva y los factores cualitativos y, de ser posible, cuantitativos determinantes para el valor económico de la organización.
- Un cuadro en el que se resuman: los objetivos, el desempeño en función de estos y las lecciones aprendidas en el periodo objeto de análisis.
- Los objetivos de cara al siguiente periodo y los objetivos a mediano plazo (entre tres y cinco años) relacionados con los riesgos y las oportunidades clave.
- Una descripción breve de los mecanismos vigentes de gobierno corporativo con ánimo de gestionar tales riesgos y oportunidades, e identificación de otros riesgos y oportunidades relacionados.

RESPUESTA:

La materialidad es uno de los principios para definir el contenido de un Informe de Sostenibilidad, de acuerdo con la guía del Global Reporting Initiative (GRI). El término materialidad se define como la relevancia de la información reportada e implica que en el Informe se traten los temas más trascendentes para la organización en términos de sostenibilidad. Con este estudio se quiere dar respuesta al modelo de materialidad de las Guías de Reporte de Sostenibilidad G4.

En el estudio de los asuntos materiales se han tenido en cuenta dos factores para la valoración de los asuntos:

- Opinión de la compañía.
- Opinión de los grupos de interés.

De esta manera, se realiza un análisis DAFO en el que se identifican las siguientes:

DEBILIDADES	AMENAZAS	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
PARTICIPACIÓN ACCIONARIAL	SEQUÍA / ESTRÉS HÍDRICO	EFICIENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO	SITUACIÓN PRIVILEGIADA PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO
INDEFINICIÓN INTERNA CORPORATIVA	PÉRDIDA DE CONFIANZA (CLIENTES)	PRESENCIA EN LA SOCIEDAD	SMART CITIES
PRECIO (COSTES)	REMUNICIPALIZACIÓN DEL SERVICIO	SERVICIO BÁSICO PARA LA VIDA	ADAPTACIÓN A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA MEJORAR EL SERVICIO
FALTA DE FLEXIBILIDAD TARIFARIA	PÉRDIDA DE LA CONCESIÓN	PLAN DE SEQUÍA	OPTIMIZACIÓN DE COSTES POR LA CRISIS
FORMALISMOS INTERNOS EN LA ORGANIZACIÓN	LIBRE COMPETENCIA	COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS	IGUALDAD
ORIGEN DEL AGUA (SABOR)	CRISPACIÓN SOCIAL	CULTURA DE EXCELENCIA	CONVOCATORIA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LICITACIÓN
DISPONIBILIDAD HÍDRICA	CAMBIOS EN LA EPISTEMOLOGÍA SOCIAL	CONOCIMIENTO DEL SECTOR	CAMBIO POLÍTICO
RECURSOS ANTE LA CRISIS	POBREZA ENERGÉTICA	EXPERIENCIA	ACERCAMIENTO A LOS GRUPOS DE INTERÉS
	PERDER RENTABILIDAD	BUENA RELACIÓN CON LOS GG.II.	LEY DE TRANSPARENCIA
	INCERTIDUMBRE Y POSIBILIDADES DE CAMBIO POLÍTICO	IMPLICACIÓN CON LA COMUNIDAD LOCAL	
	CORRUPCIÓN EN LAS AA.PP. (POR ASOCIACIÓN)	IMAGEN Y RSE	
	CRISIS ECONÓMICA	(CONTRATO A L/P)	
	AGUA EMBOTELLADA (COMPETENCIA)	SISTEMA DE GESTIÓN	
		FORTALEZA FINANCIERA	
		INNOVACIÓN	

Para dar cobertura a estos riesgos y oportunidades, la empresa ha establecido una estrategia de Desarrollo Sostenible y una serie de objetivos y acciones cuya eficacia y resolución irá siguiendo a lo largo de este 2016. La estrategia y objetivos tienen un carácter transversal, por lo que cada área ha ido incorporando acciones en esta dirección. En la estrategia de Desarrollo Sostenible se han definido tres ejes: Planeta – Personas – Empresa y acciones para conseguir los mismos.

Igualmente, la empresa se encuentra sometida a diversos riesgos inherentes a la actividad que desarrolla. Por ello, considera imprescindible la previsión de acciones y el desarrollo de herramientas que permitan gestionar de riesgos y tomar decisiones estratégicas.

La gestión de riesgos permite conseguir los siguientes objetivos:

- Crear y preservar el valor, de forma sostenida en el tiempo.
- Proceder a realizar una eliminación progresiva de riesgos a un nivel razonable en términos económicos y de sostenibilidad.
- Ejercer su actividad en conformidad con las obligaciones legales y reglamentarias, así como con los valores de la compañía.

A nivel de políticas de empresa, se han publicado las siguientes, dirigidas a la minimización de los riesgos detectados:

- Política de Gestión Integrada.
- Política de Seguridad y Salud Laboral.
- Política de biodiversidad.
- Política Desarrollo Sostenible.
- Política de relaciones con funcionarios públicos.
- Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.
- Protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales.
-

Durante 2016 se está trabajando en el análisis de contexto y la evaluación de la materialidad, está previsto que ambos se finalicen en 2017. Para más información sobre riesgos, véase también el indicador G4-EN 27.



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-3

a) Nombre de la Organización.

RESPUESTA:

Empresa Municipal de Abastecimiento y Saneamiento de Granada, S.A., en adelante Emasagra.

G4-4

a) Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.

RESPUESTA:

Sólo se dispone de una marca "Emasagra".

Su actividad está centrada en el sector del agua y el medio ambiente a través de la gestión de todos los procesos relacionados con el ciclo integral del agua: la captación, el transporte, la potabilización, la distribución y almacenaje, el control de las garantías sanitarias y el suministro del agua.

También lleva a cabo el saneamiento, la depuración, la devolución del agua tratada al medio natural y la reutilización del gas y los fangos que se generan durante el tratamiento.

G4-5

a) Lugar donde se encuentra la sede de la organización.

RESPUESTA:

La sede se encuentra en la C/. Molinos, 58-60, 18.009 Granada.

G4-6

a) Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.

RESPUESTA:

Sólo se opera en España.

G4-7

a) Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.

RESPUESTA:

Sociedad anónima, de economía mixta.

El Ayuntamiento de Granada dispone del 51% de las acciones, mientras que el 49% restante lo posee Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A.

G4-8

a) Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).

RESPUESTA:

Emasagra sólo presta sus servicios en la provincia de Granada. En 2015, ha prestado sus servicios en 15 municipios del área metropolitana de Granada: Alhendín, Armilla, Cájar, Cenes de la Vega, Cúllar Vega, Churriana de la Vega, Gójar, Granada capital, Huétor Vega, La Zubia, Las Gabias, Ogíjares, Otura y Pinos Genil y Pulianas.

G4-9

a. Determine la escala de la organización, indicando:

- Número de empleados.
- Número de operaciones.
- Ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público).
- Capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.

RESPUESTA:

- Número de empleados a 31/12/2015: 200
- Número de operaciones = m³ suministrados en 2015: 50.242.985 m³. Más información en el apartado 1.1 CONÓCENOS del Informe DS 2015.
- Importe neto de la cifra de negocios (= Ventas Netas) = 172.801,4 m€
- La información relacionada con la capitalización en términos de deuda y patrimonio se encuentra en las cuentas anuales de la empresa, disponibles en <http://portaltransparencia.emasagra.es>
- Los productos y servicios ofrecidos son los indicados en G4-4.



G4-10

- a) Número de empleados por contrato laboral y sexo.
- b) Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.
- c) Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.
- d) Tamaño de la plantilla por región y sexo.
- e) Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.
- f) Comuniquen todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).

RESPUESTA:

a, b y c

	M	H	TOTALES
TOTAL FIJOS	44	139	183
TOTAL EVENTUALES	6	11	17
EN PRÁCTICAS	1	4	5
POR CIRCUNSTANCIAS DE PRODUCCIÓN	1	2	3
POR OBRA Y SERVICIO	2	1	3
DE INTERINIDAD	0	0	0
DE RELEVO	1	2	3
OTROS	1	2	3

El 88% de la plantilla femenina y el 92,7% de la masculina es indefnida.

- d) No aplica.
- e) En la empresa no hay trabajadores que desempeñen su trabajo por cuenta propia.
- f) No ha habido.

G4-11

a) Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.

RESPUESTA:

El 100% de los trabajadores está cubierto por el Convenio Colectivo.

G4-12

a) Describa la cadena de suministro de la organización.

RESPUESTA:

El proceso de adjudicación de contratos, asegura el cumplimiento de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, así como, la adjudicación del contrato a la oferta más ventajosa.

El perfil del contratante el sitio de la página web de Emasagra a través del que se difunde la información relativa a la contratación administrativa. Así, se quiere asegurar la transparencia y el acceso público en la actividad contractual de una manera clara para el ciudadano.

A través de esta página el ciudadano puede consultar las contrataciones programadas, los anuncios de licitación, los anuncios de adjudicación y de formalización así como acceder a los pliegos y otra documentación complementaria de los expedientes de contratación.

Para más información:

<http://www.emasagra.es/ESP/856.asp>

En 2015 no se conocen impactos sociales negativos en la cadena de suministro de Emasagra.

Para más información sobre el origen del agua para suministro ver el punto G4-EN8.

G4-13

a) Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.

RESPUESTA:

A lo largo de 2015 no se han producido cambio en el sentido que define el indicador.

G4-14

a) Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.

RESPUESTA:

Al margen de la incorporación de innovaciones y mejoras en la prestación del servicio, que vayan en la línea de aumentar la eficiencia y reducir su impacto ambiental, la actividad fundamental de la organización tiene un carácter continuista.

La organización no prevé realizar nuevas líneas de producto.

G4-15

a) Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.

RESPUESTA:

Para más información véase el apartado 2.2.2 de este informe.

G4-16

a) Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales:

- Ostente un cargo en el órgano de gobierno.
- Participe en proyectos o comités.
- Realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias.
- Considere que ser miembro es una decisión estratégica.
- Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización.

RESPUESTA:

Emasagra participa activamente en asociaciones profesionales como ocurre con la Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (**ASA**). Dentro del marco del Grupo de Trabajo innovación de la ASA colabora, entre otras comisiones, en los trabajos de la **Agrupación Empresarial Innovadora @qua, de tecnologías del Agua y de los Residuos de Andalucía**.

Emasagra es también miembro de **AEAS**, Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento, donde participa activamente en varios grupos de trabajo.

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

Estos Contenidos básicos ofrecen una visión de conjunto de los procesos mediante los cuales la organización ha determinado el Contenido de la memoria, los Aspectos materiales y su Cobertura, y las reformulaciones de la información.

G4-17

- a) **Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.**
- b) **Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.**

La organización puede aportar este Contenido básico mediante una referencia a la información publicada y disponible en los estados financieros consolidados u otros documentos equivalentes.

RESPUESTA:

Emasagra no tiene la obligación de realizar estados financieros consolidados.

G4-18

a) Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.

b) Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.

RESPUESTA:

El estudio de los asuntos materiales de EMASAGRA se ha llevado a cabo teniendo en cuenta los siguientes factores para la valoración de los asuntos:

- Asuntos materiales relevantes: se ha valorado la relevancia de cada asunto identificado para la compañía, teniendo en cuenta en un contexto de sostenibilidad, los impactos de los asuntos sobre los objetivos de negocio, la generación de riesgos, la posibilidad de crear oportunidades de negocio y su impacto en la marca y la reputación de la compañía.
- Identificación de los subtemas de relevancia para los Grupos de interés: se han identificado las expectativas de los GGII de la compañía. Esta identificación se ha realizado a partir de conocimiento experto.
- El presente informe incluye las principales conclusiones alcanzadas en el análisis realizado, así como el detalle del mismo.

Para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto se ha elaborado un estudio de Materialidad con las fases que se indican a continuación.

Pieza clave para la identificación de los aspectos materiales ha sido el taller de materialidad.

En él han participado los representantes más significativos de cada área, buscando que tuviera una visión clara de los intereses de la organización y de los grupos de interés con los que la empresa se relaciona en el desarrollo de su actividad.

Para determinar el contenido de la memoria, se ha realizado hasta la etapa 3 del proceso que se detalla a continuación:

FASE I IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES	ETAPA 1	IDENTIFICACIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES PARA LA ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ANÁLISIS DE MATERIALIDAD IDS AGBAR 	<ul style="list-style-type: none"> LISTADO DE ASUNTOS DE MATERIALES
	ETAPA 2	VALIDACIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> VALIDACIÓN INTERNA DE LOS ASUNTOS MATERIALES IDENTIFICADOS 	<ul style="list-style-type: none"> LISTADO DE ASUNTOS MATERIALES VALIDADO
FASE II DAFO	ETAPA 1	IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES, AMENAZAS, FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES (DAFO)	<ul style="list-style-type: none"> TRABAJO EN GRUPO PARA IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS 	<ul style="list-style-type: none"> LISTADO DE DEBILIDADES, AMENAZAS, FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES
FASE III VALORACIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES IDENTIFICADOS E IDENTIFICACIÓN DE EXPECTATIVAS DE LOS GG.II.	ETAPA 3	VALORACIÓN DE LA RELEVANCIA DE LOS ASUNTOS MATERIALES PARA LA COMPAÑÍA POR PERSONAL EXPERTO DE TODAS LAS ÁREAS	<ul style="list-style-type: none"> TALLER MATERIALIDAD Y CUMPLIMENTACIÓN DE CUESTIONARIOS SOBRE LA RELEVANCIA DE LOS ASUNTOS EN LA COMPAÑÍA 	<ul style="list-style-type: none"> VALORACIÓN DE LA RELEVANCIA DE LOS ASUNTOS PARA LA COMPAÑÍA
	ETAPA 4	IDENTIFICACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DE LOS GG.II A PARTIR DE LOS ASUNTOS MATERIALES IDENTIFICADOS	<ul style="list-style-type: none"> TALLER MATERIALIDAD Y CUMPLIMENTACIÓN DE CUESTIONARIOS SOBRE LAS EXPECTATIVAS DE LOS ASUNTOS PARA LOS DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA COMPAÑÍA 	<ul style="list-style-type: none"> RECOGIDA DE LAS EXPECTATIVAS EN RELACIÓN CON LOS ASUNTOS DE RELEVANCIA PARA LA GG.II DE LA COMPAÑÍA
FASE IV	ETAPA 5	ANÁLISIS DETALLADO	<ul style="list-style-type: none"> CONSOLIDACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA FASE ANTERIOR ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS 	<ul style="list-style-type: none"> CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

Las fases II y III se realizan en 2016 con los representantes cualificados de cada área. Ahora mismo, nos encontramos entre la cuarta y quinta etapa, estando previsto finalizar la Fase IV en el cuarto trimestre de 2016.

G4-19

a) Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.

RESPUESTA:

A continuación se expone un listado de Aspectos materiales relevantes, puntuado por personal experto en relación a la actividad que desarrolla Emasagra, según orden de relevancia:

POSICIÓN	ASPECTO MATERIAL	VALORACIÓN
1	SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y GESTIÓN DE SUS RECLAMACIONES	152
2	SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	149
3	CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO	126
4	ÉTICA E INTEGRIDAD (TRANSPARENCIA)	126
5	TARIFAS SOCIALES Y ADAPTACIÓN DEL SERVICIO A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES	94
6	CONCIENCIACIÓN SOBRE EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS	90
7	IMAGEN DE LA COMPAÑÍA: REPUTACIÓN Y MARCA	83
8	COMUNICACIÓN Y COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	75
9	PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES Y LA BIODIVERSIDAD, MINIMIZACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LAS OPERACIONES.	69
10	COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL	64

G4-20

a) Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera:

- Indique si el Aspecto es material dentro de la organización.
- Si el Aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión o una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión.
- Indique cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización.

RESPUESTA:

Se han realizado tres talleres de materialidad con las diferentes áreas de la compañía, estudiando Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades. Es a partir de estos estudios que se activan en los responsables las necesidades de la compañía para la identificación de los asuntos materiales.

Como resultado de esto, se identifican los siguientes aspectos materiales de relevancia:

POSICIÓN	ASPECTO MATERIAL	VALORACIÓN
1	SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y GESTIÓN DE SUS RECLAMACIONES	152
2	SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	149
3	CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO	126
4	ÉTICA E INTEGRIDAD (TRANSPARENCIA)	126
5	TARIFAS SOCIALES Y ADAPTACIÓN DEL SERVICIO A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES	94
6	CONCIENCIACIÓN SOBRE EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS	90
7	IMAGEN DE LA COMPAÑÍA: REPUTACIÓN Y MARCA	83
8	COMUNICACIÓN Y COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	75
9	PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES Y LA BIODIVERSIDAD, MINIMIZACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LAS OPERACIONES.	69
10	COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL	64

En todos los talleres había trabajadores y responsables de Emasagra y sus participadas, por lo tanto aplica a todas las áreas de la organización.

No se dan limitaciones insalvables que afecten a la cobertura de los aspectos materiales.

G4-21

a) Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización. Hágalo de la siguiente manera:

- Indique si el Aspecto es material fuera de la organización.
- Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos así lo consideran. Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es material para las entidades.
- Señale cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.

RESPUESTA:

En la identificación de aspectos materiales por parte de la organización, se identificaron un total de 23 aspectos materiales.

Tras la valoración se eligió un grupo de 10 aspectos como prioritarios a incluir en la memoria. Este criterio de selección dejó fuera a otros 13.

POSICIÓN	ASPECTO MATERIAL	VALORACIÓN
1	SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y GESTIÓN DE SUS RECLAMACIONES	152
2	SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	149
3	CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO	126
4	ÉTICA E INTEGRIDAD (TRANSPARENCIA)	126
5	TARIFAS SOCIALES Y ADAPTACIÓN DEL SERVICIO A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES	94
6	CONCIENCIACIÓN SOBRE EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS	90
7	IMAGEN DE LA COMPAÑÍA: REPUTACIÓN Y MARCA	83
8	COMUNICACIÓN Y COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	75
9	PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES Y LA BIODIVERSIDAD, MINIMIZACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LAS OPERACIONES.	69
10	COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL	64
11	EFICIENCIA OPERACIONAL	55
12	BENEFICIOS SOCIALES Y MEDIDAS DE CONCILIACIÓN A EMPLEADOS	55
13	GESTIÓN DEL TALENTO (FORMACIÓN)	53
14	TECNOLOGÍA E I+D+I	48
15	USO DE ENERGÍAS RENOVABLES (EFICIENCIA ENERGÉTICA)	47
16	NEGOCIO Y TARIFAS	42
17	SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	38
18	ACTUACIÓN CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO Y SU IMPACTO EN LAS OPERACIONES	38
19	DIVERSIDAD E IGUALDAD	36
20	ACCESO UNIVERSAL AL AGUA POTABLE Y SERVICIOS DE SANEAMIENTO	33
21	IMPLICACIÓN DE LOS EMPLEADOS (VOLUNTARIADO CORPORATIVO)	25
22	PRINCIPALES INVERSIONES	22
23	ADJUDICACIÓN DE SERVICIOS Y ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS	20

Se identifican los asuntos de relevancia, elaborándose un listado definitivo de asuntos materiales, identificándose para los más significativos, los subtemas y expectativas de los grupos de interés. En la Fase III: Valoración de los asuntos materiales del Estudio de Materialidad, se identifican los subtemas relevantes.

G4-22

a) Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.

RESPUESTA:

No se han realizado reformulaciones, se trata del primer informe en el que la organización utiliza G4.

G4-23

a) Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.

RESPUESTA:

En 2015 no ha habido cambios significativos en el Alcance ni en la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de la participación de los grupos de interés en la organización durante el periodo objeto de análisis. No han de limitarse a la participación derivada de la elaboración de esta memoria.

G4-24

a) Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.

G4-25

a) Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.

G4-26

a) Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.

G4-27

a) Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.

Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.

RESPUESTA:

No ha habido participación directa de los GG.II. en la elaboración de este informe, sí está prevista su participación en el siguiente.

Los indicadores G24-G26 se corresponden con la tabla que se indica a continuación:

GRUPOS DE INTERÉS	SUBGRUPO	G4-25	G4-26
TRABAJADORES Y GG.II. INTERNOS	EMPLEADOS	SIN ELLOS NO SERÍA POSIBLE HACER LO MOSTRADO EN ESTE INFORME.	COLABORACIÓN PERIÓDICA, COORDINACIÓN
	COMITÉS DE EMPRESA ⁴	GESTIÓN DE RELACIONES LABORALES	TODO EL PERSONAL ESTÁ SUJETO A POLÍTICAS DE SSL
AYUNTAMIENTOS Y ADMINISTRACIONES	AYUNTAMIENTOS	RSC, MEJORAS EN LAS INFRAESTRUCTURAS,	COLABORACIÓN CONTINUA
	CONFEDERACIÓN	REGULA LAS CONCESIONES DE ABASTECIMIENTO.	PUNTUAL
	JUNTA	LEGALIZACIÓN INSTALACIONES, CONTROL SANITARIO, DEFENSOR DEL PUEBLO, APROBACIÓN, TARIFAS, LEGISLACIÓN...	PERIÓDICA
SUBCONTRATAS PROVEEDORES COMPETENCIA	SERVICIOS	NOS SUMINISTRAN LOS SERVICIOS BÁSICOS: ELECTRICIDAD, COMBUSTIBLE, TELEFONÍA, AGUA,...	CONTINUO
	OBRA	LA CALIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS REPERCUTE EN LA IMAGEN DEL SERVICIO	CONTINUO
	MATERIAL	APECTA A LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA DURACIÓN DE LAS REPARACIONES.	CONTINUO
SOCIEDAD CIVIL	ASOCIACIONES DE EMPRESARIOS	TRANSPARENCIA, CERCANÍA Y COLABORACIÓN	PERIÓDICA
	ASOCIACIONES DE AMAS DE CASA O DE VECINOS	TRANSPARENCIA, CERCANÍA Y COLABORACIÓN	PERIÓDICA
	ONG'S	TRANSPARENCIA, CERCANÍA Y COLABORACIÓN	PERIÓDICA
INSTITUCIONES EDUCATIVAS O DE INVESTIGACIÓN	UNIVERSIDADES	COLABORACIONES EN MÁSTER, PROYECTOS, I+D+I, DIVULGACIÓN, PRÁCTICAS DE ALUMNOS, CONVENIOS DE COLABORACIÓN	PERIÓDICA
	COLEGIOS E INSTITUTOS	COLABORACIONES CAMPAÑAS EDUCATIVAS, IMPLICACIÓN CON LA COMUNIDAD DOCENTE, VISITA A INSTALACIONES	PERIÓDICA
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	TELEVISIÓN, RADIO Y PRENSA	TRANSPARENCIA, CONTINUIDAD EN CONTENIDOS, VERACIDAD...	PERIÓDICA
	MEDIOS SOCIALES	TRANSPARENCIA, CONTINUIDAD EN CONTENIDOS, VERACIDAD...	PERIÓDICA
SOCIOS/ COLABORADORES	CETAQUA	COLABORACIÓN EN I+D+I	PERIÓDICA
CLIENTES	ADMINISTRACIÓN	TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN, RCS, EFICIENCIA, EQUILIBRIO CONTABLE, COLABORACIÓN EN EVENTOS O CAMPAÑAS...	CONTINUA
	USUARIO FINAL	TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN, CALIDAD Y PRECIO EN EL SERVICIO, GARANTÍAS SANITARIAS DEL PRODUCTO, CONTINUIDAD	CONTINUA

PERFIL DE LA MEMORIA

Estos contenidos básicos aportan una visión de conjunto de la información básica de la memoria, el Índice de contenido GRI y el enfoque con relación a la verificación externa.

G4-28

a) Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

RESPUESTA:

Año 2015.

G4-29

a) Fecha de la última memoria (si procede).

RESPUESTA:

Año 2014.

G4-30

a) Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).

RESPUESTA:

El ciclo de presentación de memorias es anual.

G4-31

a) Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.

RESPUESTA:

Las dudas relacionadas con el Informe de Desarrollo Sostenible se pueden dirigir a través de la dirección de correo electrónico: desarrollosostenible@emasagra.es

G4-32

- a) Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.
- b) Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación).
- c) Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.

RESPUESTA:

- a) El presente informe sigue la opción exhaustiva de conformidad.
- b) Índice de este documento.
- c) Véase el punto 2.10 de este informe.



G4-33

- a) Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.
- b) Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.
- c) Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.
- d) Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.

RESPUESTA:

- a) La política de Emasagra con respecto a los proveedores de servicios de verificación de la memoria sigue los siguientes principios:
- Sean independientes de la organización y, por tanto, capaces de producir y publicar opiniones o conclusiones objetivas e imparciales sobre la memoria.
 - Puedan probar su competencia tanto en la materia como en las prácticas de verificación;
 - Apliquen procesos de control de la calidad a su trabajo de verificación.
 - Desempeñen su trabajo de forma sistemática, debidamente documentada, con base empírica y de acuerdo con una serie de procedimientos establecidos previamente.
 - Evalúen si la memoria ofrece una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general del contenido.
 - Evalúen en qué medida se ha aplicado la Guía para alcanzar las conclusiones de la memoria.
 - Hagan público un informe por escrito en el que se plasmen sus opiniones o conclusiones, con una descripción de los responsables de la memoria y de la verificación, y un resumen del trabajo desarrollado, a fin de explicar qué clase de informe de verificación se ha elaborado.
- b) Se adjunta informe.
- c) Se trabajará con empresa auditora externa para la verificación del informe DS. Esta empresa sólo hará la verificación, sin que haya otra relación con ella en relación con el DS.
- d) La alta dirección conoce la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.

GOBIERNO

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de:

- La estructura de gobierno y su composición.
- El papel del órgano superior de gobierno a la hora de establecer los propósitos, los valores y la estrategia de la organización.
- La evaluación de las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno.
- Las funciones del órgano superior de gobierno en el ámbito de la gestión del riesgo.
- Las funciones del órgano superior de gobierno en la elaboración de memorias de sostenibilidad.
- Las funciones del órgano superior de gobierno en la evaluación del desempeño económico, ambiental y social; y la retribución y los incentivos.

LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SU COMPOSICIÓN

Una estructura de gobierno y una composición de la organización transparentes favorecen la rendición de cuentas por parte de los órganos y los individuos pertinentes. Estos Contenidos básicos describen el modo en que se establece y estructura el órgano superior de gobierno para respaldar el propósito de la organización, y la relación de éste con las dimensiones económica, ambiental y social.

G4-34

a) Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

La dirección y administración de la Sociedad está a cargo de los siguientes Órganos (Art. 12):

1. La Junta General (Art. 16).
2. El Consejo de Administración (Art. 44).
3. El Consejero-Delegado (Art. 49).

La representación voluntaria de la sociedad la llevará a cabo el Director Gerente (Art. 50 y 52).

Nota: entre paréntesis se ha indicado el o los artículos de los Estatutos dónde se definen las atribuciones de cada Órgano. Los Estatutos están disponibles en www.emasagra.es/DOC/Estatutos_EMASAGRA_Feb2015.pdf

G4-35

a) Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.

RESPUESTA:

La dirección (Director-Gerente y, en su caso, Consejero Delegado) es nombrada por el Consejo de Administración, Arts. 49 y 50 de los Estatutos.

El Director-Gerente podrá nombrar los restantes cargos de la Dirección General, Art. 52 de los Estatutos.

G4-36

a) Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.

RESPUESTA:

Sí. El Director-Gerente, rinde cuentas de manera periódica ante el Consejo de Administración.

G4-37

a) Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.

RESPUESTA:

La consulta entre los grupos de interés respecto de cuestiones económicas, ambientales y sociales, se canaliza a través del equipo directivo y el personal de la empresa en contacto con éstos.

Una vez recibida la información se transmite la información a la Dirección, quien se pronuncia al respecto bien directamente, o por medio del departamento responsable mediante delegación.

Para más información sobre grupos de interés, ver el punto 2.8 Relación con los grupos de interés.

G4-38

a) Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités:

- Ejecutivos y no ejecutivos.
- Independencia.
- Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno.
- Número de otros puestos y actividades significativos, y naturaleza de tales actividades.
- Sexo.
- Miembros de grupos sociales con representación insuficiente.
- Competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales; y representación de grupos de interés.

RESPUESTA:

El órgano superior de gobierno existente es la Junta General y ésta nombra al Consejo de Administración a propuesta del Presidente, véase el apartado G4-34.

Todos los miembros del Consejo son nombrados por periodos de 4 años, Art. 34 de los Estatutos.

Más información en los Estatutos de la Sociedad, disponibles en www.emasagra.es/DOC/Estatutos_EMASAGRA_Feb2015.pdf y en <http://portaltransparencia.emasagra.es/> dentro del apartado Empresa y Organización.

G4-39

a) Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.

RESPUESTA:

No, no ocupa un puesto ejecutivo.

G4-40

a) Describa los procesos y nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero, entre otros:

- Si se tiene en cuenta la diversidad, y de qué modo.
- Si se tiene en cuenta la independencia, y de qué modo.
- Si se tienen en cuenta, y de qué modo, los conocimientos especializados y la experiencia en los ámbitos económico, ambiental y social.
- Si están involucrados los grupos de interés (entre ellos, los accionistas), y de qué modo.

RESPUESTA:

El proceso de nombramiento se rige por los Estatutos de la sociedad, Art. 21, y supletoriamente por la Ley de Sociedades de Capital y artículos correlativos de la Ley de Registro Mercantil.

G4-41

a) Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés; entre otros, como mínimo:

- Membresía de distintas juntas.
- Tenencia de acciones de proveedores y otros grupos de interés.
- Existencia de un accionista de control.
- Información a revelar sobre partes relacionadas.

RESPUESTA:

La prevención y gestión de posibles conflictos de intereses se rige por lo establecido en los Estatutos de la Sociedad, en particular, en los artículos 17 y del 26 al 27.

PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO A LA HORA DE ESTABLECER LOS PROPÓSITOS, LOS VALORES Y LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN

El órgano superior de gobierno marca la pauta de la organización y desempeña un papel principal a la hora de establecer sus propósitos, valores y estrategias.

G4-42

a) Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.

RESPUESTA:

El órgano Superior de Gobierno define la alta estrategia de la compañía y valida las pautas de gestión, así como realiza el control de los resultados, Art. 44 de los Estatutos.

La Dirección de la Empresa propone las Políticas, Estrategias y Objetivos y el Consejo de Administración aprueba.

EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO

Estos Contenidos básicos describen la buena disposición y la capacidad del órgano superior de gobierno y de la alta dirección para comprender, debatir y dar una respuesta a los impactos económicos, ambientales y sociales. También demuestran si se desarrolla algún proceso, ya sea interna o externamente, con miras a asegurar la eficacia continuada del órgano superior de gobierno.

G4-43

a) Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

Periódicamente se reúne el Consejo de Administración. En él la Dirección presenta los resultados del periodo y se comentan los principales asuntos económicos, ambientales y sociales de relevancia para la organización.

Dada la naturaleza del Consejo, no hay definidos mecanismos para la formación del mismo en el sentido definido por el indicador, más allá de lo indicado en el párrafo anterior.

G4-44

a) Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación.

b) Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.

RESPUESTA:

Dada la naturaleza del Consejo, no hay definidos procedimientos de evaluación del desempeño del mismo en el sentido definido por el indicador.

FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA GESTIÓN DEL RIESGO

Estos Contenidos básicos describen si el órgano superior de gobierno es responsable del proceso de gestión del riesgo y de su eficacia general. El modo en que el órgano superior de gobierno y la alta dirección abordan el riesgo a largo plazo y otros factores de riesgo más amplios, así como su integración en la planificación estratégica, es una información muy importante con respecto al gobierno.

G4-45

a) Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.

b) Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.

RESPUESTA:

a) Anualmente se realiza una revisión del Sistema de Gestión, en el que participan todas las áreas. Esta reflexión se realiza por participantes directos en la propuesta de acciones a desarrollar por la empresa. Es la dirección quien en última instancia aprueba estas acciones, que quedan reflejadas en la aplicación PRG, por lo que no es necesario elevar este informe de auditoría al Consejo de Administración.

b) En 2015 no se han realizado consultas de manera directa a los grupos de interés. Se ha contado con el conocimiento experto de las personas que dentro de la organización están en contacto directo con éstos para identificar estos aspectos, especialmente en lo relacionado con colectivos en riesgo de exclusión.

G4-46

a) Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

Emasagra sigue su Protocolo de Prevención de Riesgos Penales. Éste tiene por objetivo asegurar el estricto cumplimiento de la legislación, así como las políticas, los procedimientos y las normas internas de Emasagra, previniendo de manera activa la comisión de cualquier delito por parte de sus profesionales en nombre o por cuenta de Emasagra y en su provecho.

Es la Dirección la responsable de la evaluación de la eficacia de la implantación de los procesos de gestión del riesgo de la organización referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales, así como la implantación del protocolo de prevención de riesgos penales.

Se pone, también, a disposición, un tríptico informativo, que se presenta con la estructura pregunta-respuesta, con detallada información sobre dicho Protocolo.

Para minimizar los riesgos económicos, ambientales y sociales, la dirección ha impulsado históricamente y continúa liderando la implantación de sistemas de gestión, y la realización de las auditorías internas y externas correspondientes.

Anualmente se realizan auditorías ambientales, por la norma ISO 14001, así como auditorías legales financieras y de Seguridad y salud Laboral, según OHSAS 18001. Es a través de estas auditorías que se realiza el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos y ambientales.

Es la Dirección quien evalúa los informes de auditoría de los Sistemas de Gestión y actúa en consecuencia, por lo que no es necesario elevar estos informes al Consejo de Administración.

Siguiendo el procedimiento de evaluación de riesgos operativos se realiza una evaluación de los riesgos de la organización y las acciones llevadas a cabo para paliar los a través de la herramienta GRO. Con este procedimiento se cubren los riesgos ambientales identificados por la organización.

G4-47

a) Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.

RESPUESTA:

Cada vez que se reúne el Consejo de Administración se tratan los temas relevantes a efectos de análisis de los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.

FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Estos Contenidos básicos indican en qué medida el órgano superior de gobierno participa en el desarrollo y la aprobación de la memoria de sostenibilidad de la organización, así como el grado en que esta se alinea con los procesos relacionados con la elaboración de memorias financieras.

G4-48

a) Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.

RESPUESTA:

La Dirección General aprueba el Informe de Desarrollo Sostenible de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.

El Informe se entrega a todos los miembros del Consejo de Administración.

La Dirección de Desarrollo Sostenible coordina y elabora el informe de Desarrollo Sostenible, así como, el análisis de materialidad.

FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL

Estos Contenidos básicos ayudan a comprender cómo participa el órgano superior de gobierno en la evaluación del desempeño de la organización en los asuntos económicos, ambientales y sociales, y su vinculación en la respuesta basada en las conclusiones de dicho seguimiento.

El desempeño económico, ambiental y social plantea una serie de riesgos y oportunidades importantes que el órgano superior de gobierno debe asegurarse de evaluar y abordar, cuando sea procedente. Estos Contenidos básicos reflejan también los procesos que se siguen para transmitir las preocupaciones de importancia al órgano superior de gobierno.

G4-49

a) Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.

RESPUESTA:

En la detección de asuntos de relevancia está involucrada toda la organización. Las preocupaciones importantes se transmiten por vía jerárquica, desde la persona que la detecta a su superior jerárquico, hasta que llega al órgano superior de gobierno. Son las personas de referencia que están trabajando dentro de la organización las que detectan los asuntos relevantes de los GG.II. de la organización.

Emasagra garantiza a sus accionistas la máxima transparencia y comunicación entre ambas partes, facilitando una relación fluida y directa, de forma que los accionistas puedan expresar sus intereses.

Esta relación está basada en el compromiso de la empresa de que la interactividad sea siempre de máxima calidad y fiabilidad.

G4-50

b) Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.

RESPUESTA:

Las preocupaciones económicas, medioambientales y sociales relevantes se hacen llegar al Órgano Superior de Gobierno de manera periódica en las reuniones del Consejo de Administración.

RETRIBUCIÓN E INCENTIVOS

Estos Contenidos básicos hacen hincapié en las políticas de retribución, a fin de que los acuerdos en este ámbito sean acordes con los objetivos estratégicos de la organización, se alineen con los deseos de los grupos de interés y favorezcan la contratación, la motivación y la retención de los miembros del órgano superior de gobierno, la alta dirección y los empleados.

G4-51

a) Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución:

- **Retribución fija y retribución variable: retribución basada en el rendimiento.**
- **Retribución en acciones.**
- **Primas y acciones de dividendo diferido o acciones transferidas.**
- **Bonos o incentivos a la contratación.**
- **Indemnizaciones por despido.**
- **Reembolsos y pensiones de jubilación, teniendo en cuenta la diferencia entre los regímenes de prestaciones y los tipos de retribución del órgano superior de gobierno, la alta dirección y todos los demás empleados.**

b) Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.

RESPUESTA:

a) La remuneración, conforme establece la legislación vigente, del personal directivo está publicada en el Portal de Transparencia de Emasagra. <http://portaltransparencia.emasagra.es/informacion-economica-y-estadistica>.

b) Sistema de Gestión del Desempeño (SGD). Una de las herramientas que emplea Emasagra para el desarrollo profesional y personal de su equipo de profesionales es el SGD. Esta herramienta, que constituye un método sistemático y programado para medir y gestionar tanto el rendimiento actual como el potencial de cada persona trabajadora, se basa en las competencias clave corporativas ponderadas para cada puesto, p.e: flexibilidad y resiliencia, orientación a resultados, liderazgo, trabajo en red y gestión del conocimiento, excelencia en la prestación de servicios. Su principal utilidad es que permite mejorar el rendimiento mediante la elaboración de planes de acción que parten de los resultados de las valoraciones efectuadas, tanto por cada persona como por sus superiores, de las competencias corporativas, conocimientos y aspectos relacionados con el potencial de la persona. Es por tanto una herramienta de gestión de primer orden dentro de nuestra organización. Durante el año 2015, el número de personas incluidas en el Sistema de Gestión del Desempeño ha sido de 34.

G4-52

a) Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.

RESPUESTA:

La remuneración se determina en base a lo dispuesto en el Convenio Colectivo de Emasagra. Éste se negocia con la representación legal de los trabajadores, incluyendo las tablas salariales en donde se establece la retribución fija por Grupos y Niveles Profesionales. No se recurre a consultores externos para determinar la remuneración.

G4-53

a) Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.

RESPUESTA:

La representación legal de las personas trabajadoras es quien negocia con la Dirección de la Empresa las condiciones salariales que resultan de aplicación una vez firmado el Convenio Colectivo por ambas partes.

G4-54

a) Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada con la retribución total anual media de toda la plantilla.

RESPUESTA:

El ratio es de 1,372. Para el cálculo del salario medio se ha incluido a todos los trabajadores, no se han anualizado los salarios a tiempo parcial y se ha realizado sobre la remuneración en efectivo.

G4-55

a) Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.

RESPUESTA:

En 2015 no hubo actualización de salarios.

ÉTICA E INTEGRIDAD

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de:

- Los valores, principios, estándares y normas de la organización.
- Sus mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita; y sus mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad.

G4-56

a) Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.

RESPUESTA:

Emasagra está comprometida con un desarrollo sostenible y responsable, por ello dispone de un conjunto de documentos que introducen el concepto de Estructura Ética, y que describen los valores y principios éticos que deben guiar el comportamiento de toda la plantilla. Éstos incluyen:

El Código Ético. Valores

- La excelencia en la prestación de servicios.
- La innovación como ventaja competitiva y fuente de valor, orientada a la mejora de procesos, productos y servicios.
- Un modelo de negocio sostenible, basado en el desarrollo de las personas y en criterios de responsabilidad.
- La promoción del diálogo, la cooperación y el compromiso con los grupos de interés.
- El desarrollo local y la implicación con la comunidad allí donde operamos.
- Las alianzas y colaboraciones para extender y mejorar el acceso al agua.

Las políticas que proporcionan pautas de actuación y comportamiento ético, en concreto:

- En las relaciones con funcionarios públicos.
- En la actuación en el sector privado.
- En la gestión de conflictos de interés.
- En la promoción de acciones de patrocinio, mecenazgo y colaboración académica.
- En el desempeño de actividades con potencial impacto en el medio ambiente.
- En la gestión de la información de modo seguro y en el uso de los sistemas de información.

En 2014 se distribuyó a todos los trabajadores el Protocolo de Prevención de Riesgos Penales y las Políticas que proporcionan pautas de actuación y de comportamiento ético.

Además, todos los documentos de Estructura Ética están a disposición de forma íntegra en la intranet, en el apartado Estructura Ética.



G4-57

a) Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.

RESPUESTA:

Emasagra como tal no cuenta con un comité asesor sobre este tema, no obstante, dispone de los mecanismos proporcionados por el Socio Privado y lo establecido en los Estatutos de la sociedad.

Las consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética y lícita, se deben dirigir al Chief Compliance Officer a la siguiente dirección de correo electrónico: codigoetico@agbar.es.

Más información en <http://desarrollosostenible.suezspain.es/es/informe-ds-2015/principios-politica-de-ds/p1buen-gobierno-y-gestion-etica/estructura-etica>

G4-58

a) Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.

RESPUESTA:

Además del mecanismo expuesto en G4-57 se pueden realizar consultas en la forma establecida en el Protocolo de Prevención del Acoso expuesto en el apartado específico de la intranet o mediante notificación escalonada a los mandos directivos.



3.4.2 CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

La Guía organiza los Contenidos básicos específicos en tres Categorías: la Económica, la Ambiental y la Social.

La Categoría Social se divide a su vez en cuatro subcategorías: Prácticas laborales y trabajo digno, Derechos humanos, Sociedad y Responsabilidad sobre productos.

En cada Categoría se exponen una serie de Aspectos de GRI.

La memoria de sostenibilidad de la organización presenta los datos correspondientes a cada Aspecto material, es decir, aquellos cuyos efectos son considerados importantes por la organización. Los Aspectos materiales son aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o bien aquellos que tienen un peso notable en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria se han elaborado con el propósito de ayudar a las organizaciones a decidir cuáles son los Aspectos materiales y su Cobertura, así como para indicar dónde se pueden considerar importantes sus efectos. (La descripción de estos Principios y los Consejos para su aplicación se pueden consultar en el Manual de aplicación, en las páginas 9 a 13 y 32 a 42).

Los datos correspondientes a cada Aspecto material se pueden presentar como Información sobre el enfoque de gestión o bien como Indicadores.

La dimensión económica de la sostenibilidad abarca el impacto de las organizaciones en la situación económica de los grupos de interés y en los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales. No se centra, por tanto, en la situación financiera de la propia organización.

G4-DMA

a) Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material.

b) Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos.

c) Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros:

- Los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión.
- Los resultados de la evaluación del enfoque de gestión.
- Cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.

RESPUESTA:

Toda la información se encuentra disponible en el Estudio de Materialidad de Emasagra.

Durante 2016 se evaluará este enfoque y los resultados obtenidos, para planificar las acciones necesarias.

CATEGORÍA | ECONOMÍA

La dimensión económica de la sostenibilidad abarca el impacto de las organizaciones en la situación económica de los grupos de interés y en los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales.

Esta categoría plasma el flujo de capital entre los distintos grupos de interés y los principales impactos económicos que la organización tiene en la sociedad.

ASPECTO | DESEMPEÑO ECONÓMICO

G4-EC1

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

a) Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al «principio del devengo», teniendo en cuenta, entre otros aspectos, los elementos básicos para las operaciones internacionales de la organización que se indican a continuación. Si los datos se presentan conforme al principio de caja, justifíquelo y describa los componentes básicos siguientes:

- Valor económico directo generado: ingresos.
- Valor económico distribuido: gastos operativos.
- Sueldos y prestaciones de los empleados.
- Pagos a los proveedores de capital.
- Pagos a los gobiernos (por país).
- Inversiones en comunidades.
- Valor económico retenido.

(según la fórmula «Valor económico directo generado» menos «Valor económico distribuido»).

b) Para una mejor evaluación de los impactos económicos locales, desglose el valor económico directo generado y distribuido por país, región o mercado, cuando sea significativo. Explique los criterios que se han empleado para determinar su significación.

RESPUESTA:

Emasagra, coherentemente con su condición de gestora de un servicio público y en consonancia de su responsabilidad social, contribuye, en la medida de sus posibilidades, a la generación de riqueza en los entornos sociales en los que desarrolla su actividad.

Los datos sobre creación y distribución de valor económico proporcionan indicaciones básicas sobre la forma en que han creado riqueza para sus grupos de interés.

Varios elementos de la tabla que se adjunta a continuación, también proporcionan un perfil de Emasagra, que puede resultar útil para normalizar otros datos de desempeño.

CREACIÓN DE RIQUEZA (MILES DE EUROS)	2015
A) VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO	50.263
A) INGRESOS	50.263
B) VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	44.947
B) COSTES OPERATIVOS	25.245
C) SALARIO Y BENEFICIOS DE LOS EMPLEADOS	11.905
D) PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL	4.418
ACCIONISTAS (DIVIDENDOS PAGADOS)	3.989
ENTIDADES FINANCIERAS	429
E) IMPUESTOS	2.870
F) RECURSOS DESTINADOS A LA SOCIEDAD	509
VALOR ECONÓMICO RETENIDO = (A)-(B)	5.316

G4-EC2

CONSECUENCIAS ECONÓMICAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN QUE SE DERIVAN DEL CAMBIO CLIMÁTICO:

a) Señale qué riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático pueden provocar cambios significativos en las operaciones, los ingresos o los gastos.

Entre otros:

- Una descripción del riesgo o la oportunidad y clasificación como físico, regulatorio o de otro tipo.
- Una descripción del efecto relacionado con el riesgo o la oportunidad.
- Las consecuencias económicas del riesgo o la oportunidad antes de que se tome ninguna medida.
- Los métodos aplicados para gestionar el riesgo o la oportunidad.
- El costo de las medidas adoptadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.

RESPUESTA:

Según las Naciones Unidas, el número de personas en riesgo de sufrir escasez de agua probablemente llegará a los 1.700 millones antes de 2030 y a 2.000 millones a principios de la década de 2030.

Una de las variaciones más importantes que se producirán en años próximos serán el tipo, y frecuencia de las precipitaciones, en caso de favorecerse con él los sucesos de precipitación con intensidades asociadas a periodos de retorno elevados. Además, los períodos de lluvias se verían reducidos y los de sequía ampliados.

Estos cambios pueden ocasionar sobre la red de abastecimiento dificultades e incertidumbres en cuanto a la procedencia del agua a distribuir dando lugar a un aumento de los costes de explotación y una degradación de los acuíferos, lo cual repercutiría directamente en el usuario final.

La repercusión sobre la red de drenaje, de un cambio climático con las consecuencias estimadas, es la de la insuficiencia en caso de lluvias torrenciales.

G4-EC3

COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DERIVADAS DE SU PLAN DE PRESTACIONES

- a) Si las obligaciones están cubiertas por los recursos ordinarios de la organización, indique el valor estimado de las mismas.
- b) Si existe un fondo independiente para atender las obligaciones del plan de prestaciones, indique: qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto; en qué se basa dicho cálculo; y cuándo se efectuó el cálculo.
- c) Si el fondo externalizado no ofrece una cobertura total de las obligaciones, describa la estrategia adoptada por la empresa para avanzar hacia la cobertura total, y el plazo, si se conoce, en el que la empresa espera alcanzarla.
- d) Indique qué porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa.
- e) Indique el nivel de participación en los planes de jubilación (por ejemplo, participación en planes obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales, o aquellos con impacto financiero).

RESPUESTA:

No se están realizando aportaciones a planes de pensiones.

G4-EC4

AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO

a) Indique el valor monetario total de la ayuda económica que la organización ha recibido de entes del gobierno durante el periodo objeto de la memoria, con información relativa a, como mínimo:

- Desgravaciones y créditos fiscales.
- Subvenciones.
- Ayudas a la inversión.
- Becas de investigación y desarrollo y otros tipos pertinentes de subvenciones.
- Premios con dotación económica.
- Exención de regalías.
- Ayuda financiera de los organismos de crédito a la exportación.
- Incentivos financieros.

Otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación.

b) Desglose la información anterior por países.

c) Indique si los gobiernos forman parte de la estructura accionarial de la organización, y en qué grado.

RESPUESTA:

Emasagra desarrolla el 100% de su actividad en España.

En el caso de Emasagra el 51% de las acciones pertenecen al Exmo. Ayuntamiento de Granada.

ASPECTO | PRESENCIA EN EL MERCADO

G4-EC5

RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL DESGLOSADO POR SEXO Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS

- a) Cuando la remuneración de un porcentaje significativo de la plantilla se base en la normativa relativa al salario mínimo, indique la relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
- b) Indique si en algún lugar con operaciones significativas no existe un salario mínimo local o si este es variable, desglosado por sexo. Si se pueden usar como referencia distintos salarios mínimos, indique cuál se está empleando.
- c) Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA:

a) La remuneración de toda la plantilla está establecida en base a lo dispuesto en el correspondiente Convenio Colectivo negociado con las representaciones legales de los trabajadores, en ningún caso se basa en la normativa relativa al salario mínimo.

SALARIO MÍNIMO INTERPROFESIONAL 2015	9.080,4 €
RELACIÓN	2,657

- b) No la hay.
- c) La provincia de Granada.

G4-EC6

PORCENTAJE DE ALTOS DIRECTIVOS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS

- a) Indique qué porcentaje de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local.
- b) Facilite la definición empleada para establecer los «altos directivos».
- c) Indique cómo define la organización el término «local».
- d) Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA:

- a) El 50% de los directivos ha nacido en la provincia de Granada.
- b) Se entiende como Alta Dirección al personal directivo de la empresa.
- c) El término "local" lo interpreta en términos de radicado en la provincia de Granada.
- d) La provincia de Granada.

ASPECTO | CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS**G4-EC7****DESARROLLO E IMPACTO DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS Y LOS TIPOS DE SERVICIOS**

- a) Indique en qué medida se han desarrollado las inversiones significativas en infraestructuras y los tipos de servicios de la organización.
- b) Señale qué impactos se han producido, o se prevé producir, en las comunidades y las economías locales. Cuando proceda, describa las consecuencias positivas y negativas.
- c) Indique si dichas inversiones o servicios son compromisos comerciales, pro bono o en especie.

RESPUESTA:**BENEFICIOS DE LOS PROYECTOS Y OBRAS:**

Todas estas inversiones realizadas y planificadas tienen fuertes impactos en la dinamización económica y social, como en la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras.

IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO DE PROYECTOS Y OBRAS

- Dinamización del sector de la construcción.
- Mejoras de las condiciones medioambientales.
- Sostenimiento del empleo en proveedores de obras y servicios.
- Inversión que implica la utilización de bienes y servicios realizada a contra-ciclo.

En 2015 se ha ejecutado el 100% del presupuesto de inversiones. Para más información se puede consultar el punto del informe: 2.5.4 Mejoras Ambientales.

INVERSIONES CONSOLIDADAS (MILES DE EUROS)	2015
INVERSIONES INTANGIBLES	0
INVERSIONES MATERIALES	5.272
INVERSIONES FINANCIERAS	123
TOTAL INVERSIONES CONSOLIDADAS	5.395

G4-EC8

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS Y ALCANCE DE LOS MISMOS

a) Dé ejemplos de impactos económicos significativos, tanto positivos como negativos, de la organización. Entre otros:

- Cambios en la productividad de organizaciones, sectores o el conjunto de la economía.
- Desarrollo económico en áreas con elevados índices de pobreza.
- Impacto económico de la mejora o el deterioro de las condiciones sociales o ambientales.
- Disponibilidad de productos y servicios para las personas con rentas bajas.
- Promoción de capacidades o conocimientos en una comunidad profesional o una zona geográfica.
- Creación de puestos de trabajo en la cadena de suministro y distribución.
- Estimulación, facilitación o limitación de las inversiones foráneas directas.
- Impacto económico del traslado de operaciones o actividades.
- Impacto económico del uso de productos y servicios.

b) Describa la importancia de tales impactos frente a las referencias externas y las prioridades de los grupos de interés, tales como las normas, los protocolos y los programas políticos nacionales e internacionales.

RESPUESTA:

Además de lo establecido en el EC7, es de destacar el impacto económico sobre las familias con rentas bajas de las tarifas sociales o bonificadas para clientes singulares o en riesgo de exclusión.

Para más información se puede consultar el punto del informe: 2.3.2. Necesidades de los clientes.

ASPECTO | PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

G4-EC9

PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES

a) Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones significativas se gasta en proveedores locales (por ejemplo, porcentaje de productos y servicios que se adquieren en el ámbito local).

b) Indique cómo define la organización el término «local».

c) Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA:

Emasagra contribuye al desarrollo de los municipios donde está presente, ya que las subcontratas y el resto de los servicios inciden directamente en la actividad económica local. Si se mira el **total de proveedores de Emasagra veremos que un 54 %** son locales si bien cuando se mira el volumen de compras local representa un 24% del importe total de compras. Esta cuantía es significativa si se tiene en cuenta, dada la globalización de la economía, que cada vez es más frecuente que la sede social de las empresas radique en las grandes capitales como Madrid y Barcelona y que los grandes proveedores de suministros (energía y telefonía) tampoco estén localizados a nivel local. El porcentaje del 54,43% evidencia la clara voluntad de Emasagra de trabajar y mantener el empleo a nivel local.

Emasagra toma como proveedores locales, sólo a los existentes en Granada y Provincia, es decir, código 18, el resto de provincias se toman como no locales.

EMASAGRA	COMPRAS TOTALES	LOCAL	NO LOCAL
Nº PROVEEDORES	542	54,43%	45,57%
VOLUMEN COMPRAS	26.201.818,02	24,15%	75,85%

Más información sobre este punto, se encuentra disponible en el apartado 2.4 Fortalecimiento de la Cadena de Proveedores de la memoria.

CATEGORÍA | MEDIO AMBIENTE

La dimensión ambiental de la sostenibilidad se refiere a los impactos de una organización en los sistemas naturales vivos e inertes, entre ellos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua.

La Categoría de Medio ambiente cubre los impactos relacionados con los insumos (energía y agua, por ejemplo) y los productos (emisiones, efluentes y desechos). Asimismo, abarca aspectos como la biodiversidad, el transporte y la repercusión de productos y servicios, además de la conformidad y el gasto en materia ambiental.

ASPECTO | MATERIALES

G4-EN1

MATERIALES POR PESO O VOLUMEN

a) Indique el peso o el volumen total de los materiales empleados para producir y embalar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto de la memoria.

Distinga entre:

- Materiales no renovables
- Materiales renovables

RESPUESTA:

Debido a las características de la actividad de abastecimiento de agua a la población, no se utilizan materiales en el envasado, pero sí en el tratamiento.

CONSUMO DE LOS PRINCIPALES REACTIVOS EN LA ETAP (KG/AÑO)			
	2013	2014	2015
COAGFLOCU - WAC O PAC	708.290	543.210	505.190
DESINFECCIÓN CLORO GAS - L.CONVENCIONAL	21.560	20.810	21.110
OX. - CLORO GAS	35.940	34.990	35.350

CONSUMO DE LOS PRINCIPALES REACTIVOS EN EDARS (KG)				
	EDAR OESTE "VADOS"	EDAR SUR "CHURRIANA"	TOTAL 2015	TOTAL 2014
LÍNEA DE AGUA				
POLIELECTROLITO ANIÓNICO	4.088	-	4.088	4.790
POLICLORURO DE ALUMINIO	313.546	-	313.546	292.529
DIÓXIDO DE CARBONO	324.558	-	324.558	144.144
LÍNEA DE FANGOS				
POLIELECTROLITO CATIÓNICO	13.275	33.825	47.100	53.950
CLORURO FÉRRICO	78.876	105.237	184.113	176.520

ASPECTO | MATERIALES

G4-EN2

MATERIALES POR PESO O VOLUMEN PORCENTAJE DE LOS MATERIALES UTILIZADOS QUE SON MATERIALES RECICLADOS

a) Indique qué porcentaje de materiales reciclados se empleó para fabricar los principales productos y servicios de la organización.

RESPUESTA:

En cuanto al papel utilizado en nuestras oficinas durante 2015, el 100% procede de material reciclado.

ASPECTO | ENERGÍA

G4-EN3

CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO

a) Indique el consumo total de combustible de fuentes no renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible.

b) Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible.

c) Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:

- Consumo de electricidad.
- Consumo en calefacción.
- Consumo en refrigeración.
- Consumo de vapor.

d) Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:

- Ventas de electricidad.
- Ventas de calefacción.
- Ventas de refrigeración.
- Ventas de vapor.

e) Indique el consumo total de energía, en julios o múltiplos de julio.

f) Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

g) Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

RESPUESTA:

El consumo de energía en la Organización fue de 55.439,31 GJ, mientras que la energía vendida fue de 2.324.505 kWh. Se han usado los datos de facturación de las compañías suministradoras de combustible y de electricidad, así como los datos medidos en los contadores instalados.

Nota: 1 kWh equivale a 3,6 MJ (IUPAC).

G4-EN4

CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO

- a) Indique cuál ha sido el consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos de julio.
- b) Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- c) Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

RESPUESTA:

Información no disponible.

Se prevé tenerlo para la próxima memoria.

G4-EN5

INTENSIDAD ENERGÉTICA

- a) Indique la intensidad energética.
- b) Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación.
- c) Señale qué tipos de energía se han incluido en la relación de intensidad: combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todas las anteriores.
- d) Explique si en la relación se tiene en cuenta el consumo energético interno, el externo o ambos.

RESPUESTA:

$55.439,31 \text{ GJ} / 200 \text{ Trabajadores} = 277,2 \text{ GJ/Trabajador.}$

Se han tenido en cuenta sólo los consumos internos.

G4-EN6

REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

- a) Indique qué reducciones del consumo energético son el resultado directo de iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia (en julios o múltiplos de julio).
- b) Indique qué tipos de energía se incluyen en las reducciones: combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor.
- c) Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia.
- d) Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

- a) Comparando entre 2014 y 2015 se vé que el consumo ha disminuido, a pesar del mayor uso de las captaciones debido a la falta de lluvias, no obstante, la producción de energía verde, junto con la notable disminución en el uso de combustibles fósiles, han sido capaces de absorber todo este incremento. Es de destacar que la EDAR Sur ha alcanzado el 80% de autoabastecimiento gracias a todas las medidas que se están realizando en la misma, también hay que resaltar la disminución en el uso de combustibles fósiles. Véase también el apartado 2.5.5 de este informe.
- b) Combustibles y electricidad.
- c) Identificación de usos energéticos 2015 y 2014.
- d) Agencia Catalana del Cambio Climático (ACCC).

G4-EN7

REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- a) Indique qué reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios vendidos se han logrado en el periodo objeto de la memoria (en julios o múltiplos de julio).
- b) Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia.
- c) Explique qué normas, métodos y presupuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

- Al ser el producto vendido el agua se entiende que se puede responder con la pregunta anterior.
- a) Ver respuesta apartado a) EN6
 - b) Ver respuesta apartado b) EN6
 - c) Ver respuesta apartado c) EN6

ASPECTO | AGUA

G4-EN8

CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE

a) Indique el volumen total de captación de agua de las siguientes fuentes:

- Aguas superficiales, entre otras el agua procedente de humedales, ríos, lagos y océanos.
- Aguas subterráneas.
- Aguas pluviales captadas directamente y almacenadas por la organización.
- Aguas residuales de otra organización.
- Suministro de agua municipal o de otras empresas de aguas.

b) Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

a) Volúmenes

1. 43.638.805 m³

2. 6.604.181 m³

3. N/A

4. N/A

5. N/A

b) Para su cálculo se utilizan las medidas de tanto contadores de control propios, como proporcionadas por el suministrador de agua superficial así como los contadores de control de las captaciones de agua subterránea.

G4-EN9

FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA

a) Indique el número de fuentes de agua que han sido afectadas por la captación y desglóselas por tipo:

- Tamaño de la fuente.
- Si la fuente de agua está clasificada o no como área protegida (nacional o internacional).
- Valor en términos de biodiversidad (diversidad de especies y endemismo, número de especies protegidas).
- Valor o importancia de la fuente de agua para las comunidades locales y los pueblos indígenas.

b) Explique qué normas, métodos y presupuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

Al no estar en una situación oficial de sequía ninguna fuente ha sido afectada significativamente.

G4-EN10

PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA REICLADA Y REUTILIZADA

- a) Indique el volumen total de agua que la organización ha reciclado o reutilizado.
- c) Indique el volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización, en términos de porcentaje del agua total captada de acuerdo con el Indicador G4-EN8.
- d) Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

Véase G4-EN22.

ASPECTO | BIODIVERSIDAD

G4-EN11

INSTALACIONES OPERATIVAS PROPIAS, ARRENDADAS, GESTIONADAS QUE SEAN ADYACENTES, CONTENGAN O ESTÉN UBICADAS EN ÁREAS PROTEGIDAS Y ÁREAS NO PROTEGIDAS DE GRAN VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD

- a) Facilite los siguientes datos relativos a las instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas, que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad:
- Ubicación geográfica.
 - Subsuelo o suelos subterráneos poseídos, arrendados o gestionados por la organización.
 - Ubicación respecto a la área protegida (en su interior, adyacente o incluyendo secciones del área protegida) o área no protegida de gran valor para la biodiversidad.
 - Tipo de operación (oficinas, manufacturación o producción, extractiva).
 - Superficie del centro operativo en km².
 - Valor para la biodiversidad en función de: el atributo del área protegida o el área de gran valor para la biodiversidad fuera de la área protegida (ecosistema terrestre, de agua dulce o marino).
 - Listas de protección del área (por ejemplo, las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN67, la Convención de Ramsar78, las leyes nacionales).

RESPUESTA:

Todas las instalaciones tienen menos de 1 km² dentro de espacio protegido y son de producción, excepto los depósitos que son de almacenamiento.

EMASAGRA

Emasagra posee diversas instalaciones en espacios protegidos. Los depósitos ubicados en Cumbres Verdes (La Zubia) y el pozo Huenes, que sirve al abastecimiento de La Zubia, están dentro del Parque Natural de Sierra Nevada. Igualmente se sitúa en una zona de especial sensibilidad, en el límite de la Dehesa del Generalife, la Planta de potables de Lancha del Genil ETAP).

El Espacio Natural de Sierra Nevada, con dos parques incluidos, se extiende por 60 municipios de las provincias de Granada y Almería, entre las que figuran algunas servidas por Emasagra como Gójar y La Zubia.

Se trata de uno de los enclaves naturales más importantes de toda la Península Ibérica. En su área se concentran más de 80 especies endémicas, que constituyen el 17% del total de los endemismos andaluces y el 23% de todos los endemismos béticos. En cuanto a la fauna, encontramos la cabra montés, el águila real o el jabalí, entre otros.

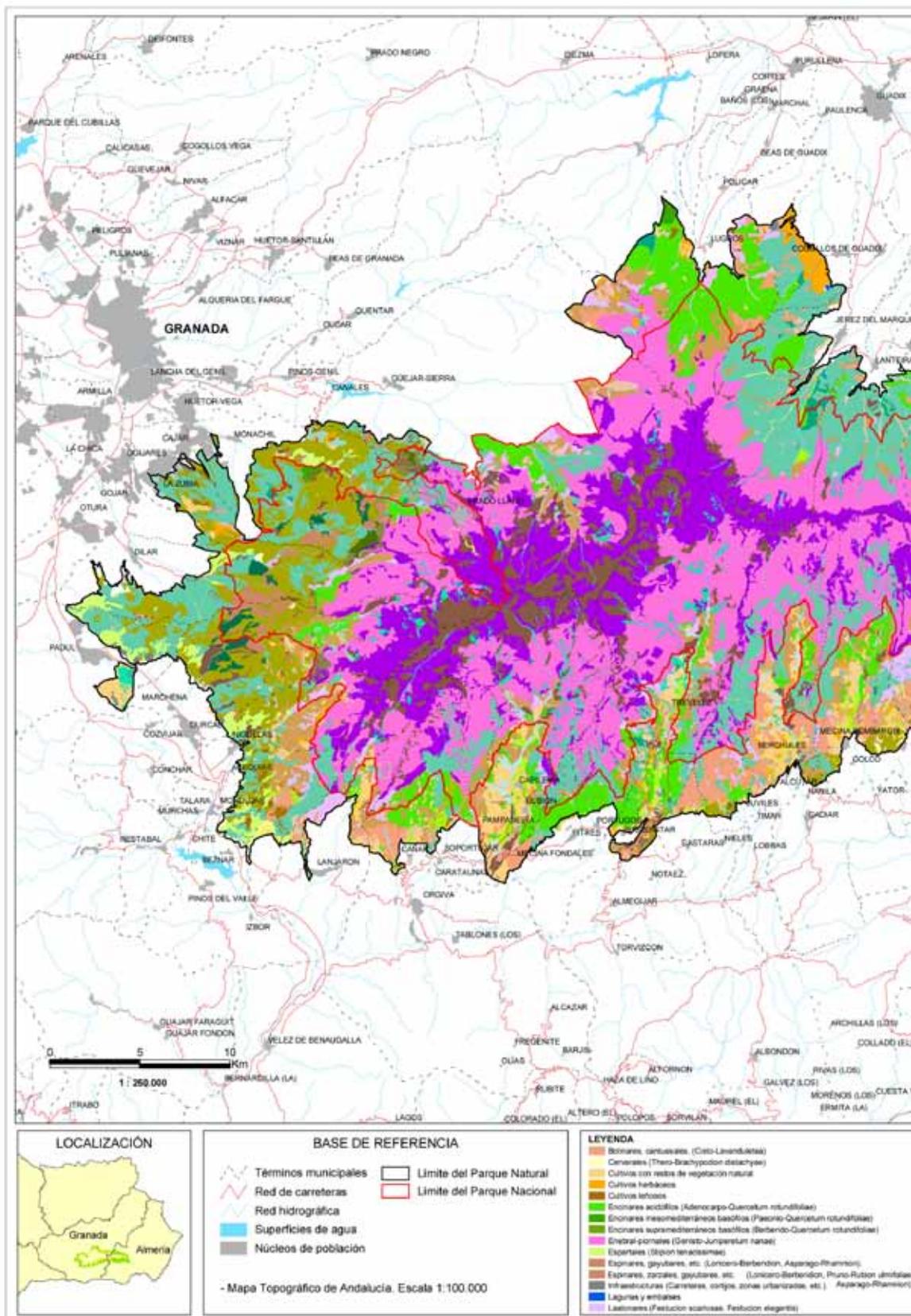
El personal de Emasagra de Producción está informado de las Especies Protegidas, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de IUCN y en los listados de la Junta de Andalucía y en el Catálogo Nacional de Especies Amenazadas y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones de Emasagra.

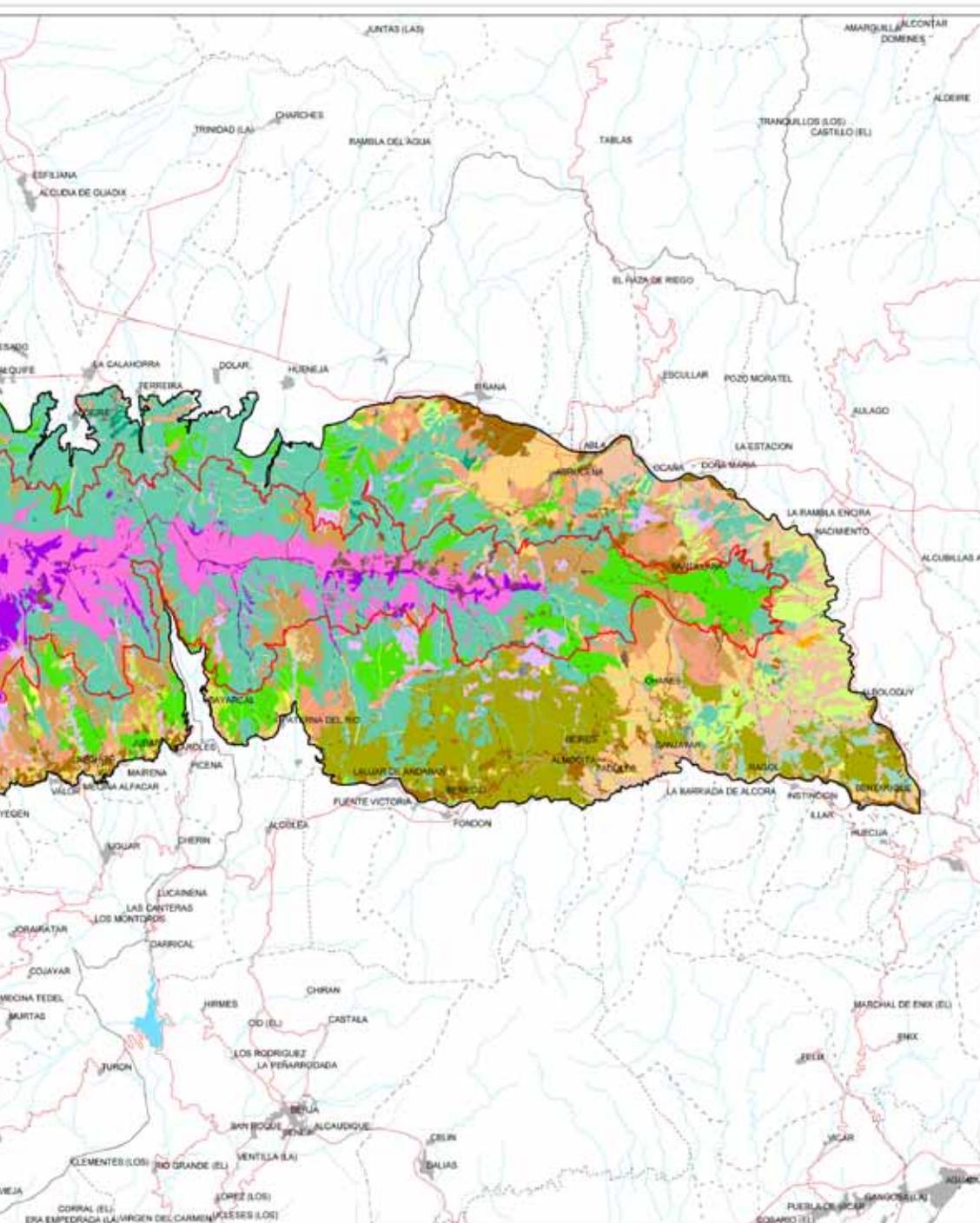
<http://www.iucnredlist.org/>

<http://www.magrama.gob.es/es/biodiversidad/temas/conservacion-de-especies/especies-proteccion-especial/ce-proteccion-listado-situacion.aspx>

PARQUE PERIURBANO DEHESA DEL GENERALIFE

El parque periurbano Dehesa del Generalife es un espacio natural situado en las proximidades de Granada que atiende a las necesidades recreativas de la población. La declaración y gestión de parques periurbanos son competencias municipales; no obstante, se requiere informe previo de la consejería competente en materia de medio ambiente de la Junta de Andalucía. Los terrenos de la "Dehesa del Generalife" están compuestos por el monte Dehesa El Generalife de 207,70 Has, propiedad del Patronato de la Alhambra, el monte Lancha del Genil de 119,30 Has, propiedad del Estado y montes Jesús del Valle y otros con 131 Has., propiedad de particulares.





- Matorral versicóntico (*Astragalus-Festucetum hystrici*)
- Grasas formaciones arboladas (*Castanea*, chopera y otras frondosas)
- Otras zonas sin vegetación (*Cornifragus*, etc.)
- Pastizales húmedos
- Pastizales nival y subnivales
- Pastizales psoraleosos (*Psoralea purpurea*, *Heracleo-Plantaginon radicatae*)
- Pinar autóctono (*Pinus sylvestris nevadensis*, *Pinus peuceana*)
- Pinar de repoblación con *quercinas*
- Pinar de repoblación
- Pinales, *hirsutales* y *retanares* (*Cytisus scopario-stricti*)
- Robledales (*Adenocarpus-Quercetum pyrenaicae*)
- Robledales y *pedregales*
- Sabinares (*Daphno-Pinetum sylvestris*)
- Saucedas, *acilares* y *larrajes*
- Tontillares (*Rumicrassia officinalis*)
- Tontillares subnivales (*Fragaria-Saxifraga-Veronica nevadensis*)

**PLAN DE ORDENACIÓN DE RECURSOS NATURALES
DE SIERRA NEVADA**

VEGETACIÓN ACTUAL

Fuente: Mapa de Vegetación de Sierra Nevada
Consejería de Medio Ambiente
Junta de Andalucía



G4-EN12

DESCRIPCIÓN DE LOS IMPACTOS MÁS SIGNIFICATIVOS EN LA BIODIVERSIDAD DE ÁREAS PROTEGIDAS O ÁREAS DE ALTA BIODIVERSIDAD NO PROTEGIDAS, DERIVADOS DE LAS ACTIVIDADES, LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS

a) Describa la naturaleza de los impactos directos e indirectos sobre la biodiversidad, haciendo referencia al menos a uno de los aspectos siguientes:

- Construcción o utilización de fábricas, minas e infraestructuras de transporte.
- Contaminación (introducción de sustancias que no se presentan de forma natural en el hábitat, a partir de fuentes puntuales y difusas).
- Introducción de especies invasoras, plagas y patógenos.
- Reducción del número de especies.
- Conversión de hábitats.
- Cambios en los procesos ecológicos fuera de su rango natural de variación (por ejemplo, salinidad o cambios en los niveles freáticos).

b) Indique los impactos significativos directos e indirectos, positivos y negativos, haciendo referencia a los siguientes aspectos:

- Especies afectadas.
- Superficie de las áreas afectadas.
- Duración de los impactos.
- Carácter reversible o irreversible de los impactos.

RESPUESTA:

a) El único impacto que podría tener la actividad desarrollada por la organización en estas áreas sería la referente a la emisión de CO₂ por el uso de vehículos, en el traslado de operarios para realizar las operaciones de mantenimiento. El impacto por ruido en el funcionamiento de las instalaciones es despreciable, ya que las instalaciones cumplen la normativa de ruido y se encuentran en lugares muy localizados y con espacio de parcela de la empresa alrededor.

b) En la evaluación de aspectos ambientales, este punto no se identifica como significativo. Se estima que por este asunto no hay especies afectadas o si las hay no es de manera significativa.

G4-EN13

HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS

- a) Indique el tamaño y la ubicación de todas las áreas de hábitats protegidos o restaurados y señale si el éxito de las acciones de restauración fue o está siendo verificado por profesionales externos independientes.
- b) Señale si existen colaboraciones con terceros para proteger o restaurar áreas de hábitat distintas de aquellas en las que la organización ha supervisado o ejecutado medidas de restauración o protección.
- c) Describa el estado del área al final del periodo objeto de la memoria.
- d) Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

En 2015 no se han restaurado espacios protegidos.

G4-EN14

NÚMERO DE ESPECIES INCLUIDAS EN LA LISTA ROJA DE LA UICN Y EN LISTADOS NACIONALES DE CONSERVACIÓN CUYOS HÁBITATS SE ENCUENTRAN EN ÁREAS AFECTADAS POR LAS OPERACIONES, SEGÚN EL NIVEL DE PELIGRO DE EXTINCIÓN DE LA ESPECIE

- a. Indique el número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie:
- En peligro crítico.
 - En peligro.
 - Vulnerable.
 - Casi amenazada.
 - Preocupación menor.

RESPUESTA:

<http://www.magrama.gob.es/es/biodiversidad/temas/conservacion-de-especies/especies-proteccion-especial/ce-proteccion-listado-situacion.aspx>

<http://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/site/portalweb/menuitem.7e1cf46ddf59bb227a9ebe205510e1ca/?vgnnextoid=a23f3e9f6127c410VgnVCM1000001325e50aRCRD&vgnnextchannel=91aacc879a47c410VgnVCM1000001325e50aRCRD>

<http://www.iucnredlist.org/>

ASPECTO | EMISIONES

G4-EN15

EMISIONES DIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 1)

- a) Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO₂ equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.
- b) Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos ellos).
- c) Indique las emisiones de CO₂ biogénico en toneladas métricas de CO₂ equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1).
- d) Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base.
- e) Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- f) Indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.
- g) Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

RESPUESTA:

A continuación se indican las emisiones de CO₂ equivalente producidas en las Edar Sur y Oeste de Granada. Los datos primarios usados para realizar los cálculos corresponden al año 2014.

EMISIONES DE LA EDAR OESTE “LOS VADOS” EN TONELADAS DE CO₂ EQUIVALENTE POR AÑO.

HUELLA DE CARBONO EDAR OESTE “LOS VADOS” (T CO ₂ /AÑO)			1.130,42
NIVEL 1. TOTAL EMISIONES DIRECTAS (T CO ₂ /AÑO)	COMBUSTIBLES	3,20	369,2
	PROCESO	366,0	
NIVEL 2. TOTAL EMISIONES INDIRECTAS (T CO ₂ /AÑO)	ELECTRICIDAD	761,22	761,22
TOTAL EMISIONES EVITADAS (T CO ₂ /AÑO)			0
TOTAL EMISIONES REDUCIDAS (T CO ₂ /AÑO)			0

El 32,66% de las emisiones generadas en la EDAR Oeste “Los Vados” son emisiones de Alcance 1, ocasionadas por el consumo de combustibles (0,28% del total), el tratamiento de fangos y por la combustión del biogás en calderas y en la antorcha. Por tanto, el grueso de las emisiones (67,34%) son emisiones indirectas de Nivel 2, debidas al consumo eléctrico.

EMISIONES DE LA EDAR SUR “CHURRIANA” EN TONELADAS DE CO₂ EQUIVALENTE POR AÑO.

HUELLA DE CARBONO EDAR SUR “CHURRIANA” (T CO ₂ /AÑO)			1.989,21
NIVEL 1. TOTAL EMISIONES DIRECTAS (T CO ₂ /AÑO)	COMBUSTIBLES	3,67	646,84
	PROCESO	643,17	
NIVEL 2. TOTAL EMISIONES INDIRECTAS (T CO ₂ /AÑO)	ELECTRICIDAD	1.342,37	1.342,37
TOTAL EMISIONES EVITADAS (T CO ₂ /AÑO)			0
TOTAL EMISIONES REDUCIDAS (T CO ₂ /AÑO)			886,82

El 32,52% de las emisiones generadas en la EDAR Sur “Churriana” son emisiones de Alcance 1, ocasionadas por el consumo de combustibles (0,18% del total), el tratamiento de fangos y por la combustión del biogás en calderas y en la antorcha. El 67,48% son emisiones indirectas de Nivel 2 debidas al consumo eléctrico. Las emisiones reducidas suponen un 44’58% del total de las emisiones generadas.

- d) Se ha escogido el año base 2014, ya que se va a usar como año base para la inscripción en el registro del Ministerio previsto realizar en 2016.
- e) Se ha recurrido a la norma facilitada por el MAGRAMA, completada con algunos coeficientes de la Oficina Catalana del Cambio Climático.
- f) MAGRAMA y OCCC.
- g) Se ha procedido sobre todo a la optimización del control operacional, mejoras en los equipos y a aumentar la producción de energía cogenerada.

Nota: La Huella de Carbono de 2015 está pendiente de cálculo, junto con el recálculo de la de 2014 para incluir a toda la organización. En 2016 se ha licitado este trabajo.

G4-EN16

EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2)

- a) Indique las emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 2) en toneladas métricas de CO₂ equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.
- b) Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo.
- c) Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base.
- d) Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- e) Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.
- f) Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

RESPUESTA:

[Ver indicador EN15](#)

G4-EN17

OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 3)

- a) Indique las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3) en toneladas métricas de CO₂ equivalente, sin contar las emisiones indirectas derivadas de la generación de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que la organización adquiere y consume (estas emisiones indirectas figuran en el indicador G4-EN16). No ha de tenerse en cuenta el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.
- b) Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo.
- c) Indique las emisiones de CO₂ biogénico en toneladas métricas de CO₂ equivalente, independientemente de las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3).
- d) Indique qué otras categorías de emisiones indirectas (Alcance 3) y actividades se han incluido en el cálculo.
- e) Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base.
- f) Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- g) Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.

RESPUESTA:

Se reportará a partir de 2016.

G4-EN18

INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

- a) Indique la intensidad de las emisiones de GEI.
- b) Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación.
- c) Indique qué tipos de emisiones de GEI se han incluido en el cálculo de la intensidad: directas (Alcance 1), indirectas por generación de energía (Alcance 2) u otras emisiones indirectas (Alcance 3).
- d) Indique qué gases se han incluido en el cálculo.

RESPUESTA:

El índice de intensidad para la EDAR Vados es de 0,18 kg de CO₂/m³ tratado mientras que para la EDAR Sur es de 0,11 kg de CO₂/m³ tratado.

LOS FACTORES QUE SE HAN UTILIZADO HAN SIDO:

- Gasóleo A = 2,471 kgCO₂/l – MAGRAMA (2015).
- Electricidad = 0,29 kgCO₂/kWh - Gas Natural Comercializadora S.A.(2015).
- En el caso de las emisiones generadas en la actividad de tratamiento de agua residual en las EDAR Oeste “Los Vados” y Sur “Churriana” durante el año 2014 se han considerado:

ALCANCE 1

- Emisiones de proceso, derivadas de las líneas de tratamiento de agua residual y de fango y combustión de biogás en calderas, planta de cogeneración y antorcha.
- Emisiones derivadas del consumo de combustibles en vehículos propios.

ALCANCE 2

- Emisiones derivadas del consumo de electricidad.
- Emisiones reducidas por el autoconsumo de la electricidad generada en la planta de cogeneración de la EDAR Sur “Churriana”.

G4-EN19

REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

- a) Señale qué reducciones de las emisiones de GEI son el resultado directo de iniciativas a tal efecto (en toneladas métricas de CO₂ equivalente).
- b) Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos ellos).
- c) Indique qué año base o punto de referencia se ha utilizado y por qué.
- d) Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

e) Indique si las reducciones se produjeron en las emisiones directas de GEI (Alcance 1), las emisiones indirectas por generación de energía (Alcance 2) o en otras emisiones indirectas (Alcance 3).

RESPUESTA:

Véase el apartado 2.5.5 de este informe.

G4-EN20

EMISIONES DE SUSTANCIAS QUE AGOTAN EL OZONO

a) Refleje la producción, las importaciones y exportaciones de sustancias que agotan el ozono en toneladas métricas de CFC-11 equivalente.

b) Indique qué sustancias se han incluido en el cálculo.

c) Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

d) Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

RESPUESTA:

Emasagra no produce, importa o exporta estas sustancias.

G4-EN21

NO_x, SO_x Y OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS

a) Indique la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, en kilogramos o múltiplos de kilogramo, de:

- NO_x.
- SO_x.
- Contaminantes orgánicos persistentes (COP).
- Compuestos orgánicos volátiles (COV).
- Contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP).
- Partículas (MP).
- Otras categorías de emisiones atmosféricas estandarizadas identificadas en la normativa pertinente.

b) Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

RESPUESTA:

La actividad de la empresa no emite de manera directa este tipo de contaminantes.



ASPECTO | EFLUENTES Y RESIDUOS

G4-EN22

VERTIDO TOTAL DE AGUAS, SEGÚN SU CALIDAD Y DESTINO

a) Indique el volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos, desglosado por:

- Destino.
- Calidad del agua, incluido el método de tratamiento.
- Si ha sido reutilizada por otra organización.

b) Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

24.466.658 m³ fue el volumen total tratado, de los cuales 1.174.622 m³ fueron a cauce público, mientras que 23.292.036 m³ se reutilizan en la agricultura. Así pues, el 95,14% del volumen tratado se reutiliza en la agricultura.

La calidad mínima del agua es la fijada por la administración competente.

Para realizar las mediciones se han usado caudalímetros.

G4-EN23

PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO

a) Indique el peso total de los residuos peligrosos y no peligrosos, según los siguientes métodos de eliminación:

- Reutilización.
- Reciclaje.
- Compostaje.
- Recuperación, incluida la recuperación energética.
- Incineración (combustión masiva).
- Inyección en pozos de profundidad.
- Vertedero.
- Almacenamiento in situ.
- Otros (que debe especificar la organización informante).

b) Explique cómo se determinó el método de eliminación de residuos:

- La organización informante se hizo cargo directamente, o lo confirmó de forma directa.
- El contratista encargado de la retirada de residuos facilitó la información.
- Procedimientos por defecto del contratista encargado de la retirada de residuos.

RESPUESTA:

Un punto fundamental para la preservación del entorno y el desarrollo sostenible es la minimización o valorización de los residuos producidos durante nuestra actividad. Por ello, todos los esfuerzos se dirigen a minimizar su producción mejorando los procesos y en valorizarlos, siempre que sea posible.

RESIDUOS PELIGROSOS						
CÓDIGO LER	DENOMINACIÓN	EDAR'S	ETAP'S	MANTENIMIENTO REDES	OFICINAS	TOTAL (KG)
60205	BASES INORGÁNICAS	-	1.045	-	-	1.045
130205	ACEITE USADO (MINERAL)	1.573	-	-	-	1.573
140603	DISOLVENTES ORGÁNICOS NO HALOGENADOS	-	-	-	-	-
150110	ENVASES CONTAMINADOS PLÁSTICO	62	-	-	-	62
150110	ENVASES CONTAMINADOS METÁLICOS	194	-	-	-	194
150202	ABSORBENTES, TPAPOS	95	-	-	-	95
160107	FILTROS DE ACEITE	117	-	-	-	117
160601	BATERÍAS DE PLOMO	-	-	-	-	-
160506	REACTIVOS DE LABORATORIO	-	56	-	-	56
160504	AEROSOLES	-	-	-	-	-
190802	RESIDUOS DE DESARENADO	-	-	-	-	-
190805	LODOS DEL TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES URBANAS	-	-	-	-	-
190810	MEZCLA DE ACEITES Y GRASAS DE DEPURADORA	-	-	-	-	-
190110	CARBÓN ACTIVO CONTAMINADO	-	-	-	-	-
200301	MEZCLAS DE RESIDUOS MUNICIPALES	-	-	-	-	-
160602	ACUMULADORES DE NI-CD	-	-	-	-	-
160603	PILAS USADAS	30	-	-	-	30
160507	PRODUCTOS QUÍMICOS INORGÁNICOS DESECHADOS QUE CONSISTEN EN, O CONTIENEN, SUSTANCIAS PELIGROSAS	-	-	-	-	-
160601	FIBROCEMENTO FRAGMENTADO	-	-	-	-	-
170605	TUBERÍAS FIBROCEMENTO	-	-	-	-	-



RESIDUOS NO PELIGROSOS						
	DENOMINACIÓN	EDAR'S	ETAP'S	MANTENI- MIENTO REDES	OFICINAS	TOTAL (KG)
	ARENAS	195.549	-	-	-	195.549
	BASURAS	618.460	82.000,00	-	3.650	704.110
	FANGOS	24.132.720	-	-	-	24.132.720
	CARTUCHOS TÓNER	-	-	-	275	275
	ENVASES DE PLÁSTICO NO RECU- PERABLE	279	-	-	-	279
	PILAS BASTÓN (ALCALINAS Y SALINAS)	-	-	-	-	-
	PAPEL Y CARTÓN	260	2.000	-	3.920	6.180
	VIDRIO	-	-	-	-	-
	TUBOS FLUORESCENTES	-	3	-	15	18
	EQUIPOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓ- NICOS	-	-	-	511	511
	METALES	6.610	2.040	-	-	8.650
	GRASAS	62.105	-	-	-	62.105
	MADERAS	2.197	-	-	-	2.197
	RESIDUOS DE ALCANTARILLADO	195.549	-	-	-	195.549



Se han incluido los residuos más significativos procedentes de distribución, depuración, potabilización. El resto de residuos generados se considera despreciable con respecto a la cantidad representada en esta tabla.

No se incluye en la tabla el volumen de envases debido a que disponemos de un sistema de depósito, devolución y retorno para la mayor generación de residuo peligroso procedente de envases vacíos de hipoclorito sódico y otros productos o reactivos químicos, suponiendo el 99,9% del total.

Todos los residuos calificados como peligrosos son retirados por un Gestor de Residuos Peligrosos autorizado por la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía. En el caso de otros residuos, algunas empresas han llegado a acuerdos con entidades que trabajan para la inclusión social de colectivos con riesgo de marginación. Este es el caso de Emasagra que tiene un acuerdo con la **ONG Madre Coraje**, a la que entrega otro tipo de residuos como pilas convencionales, aparatos eléctricos y electrónicos, tóner de impresoras y tintas ink-jet, etc. La ONG "Madre Coraje" ha sido declarada de Utilidad Pública (nº 118.908 del Registro Nacional de Asociaciones) y cumple con todos los principios de transparencia y buenas prácticas de la Fundación Lealtad y está autorizada como Gestor de Residuos Peligrosos por la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía (AN-0120).

Los métodos de tratamiento de los residuos generados vienen determinados por los gestores autorizados, valorándose para su elección el destino que les van a dar a los mismos. En la evaluación y selección de estos, se valora entre otros criterios, que dispongan de la certificación por la norma ISO 14001, de gestión medioambiental.

En los documentos de aceptación de los residuos peligrosos que emite cada Gestor, se identifica el destino al que van dirigidos los residuos gestionados. En el caso de residuos no peligrosos, el Gestor de residuos facilita esta información.

G4-EN24

NÚMERO Y VOLUMEN TOTALES DE LOS DERRAMES SIGNIFICATIVOS

- a) Indique el número y el volumen totales de los derrames significativos registrados.
- b) Para cada uno de los derrames que se hayan incluido en los estados financieros de la organización, proporcione los siguientes datos:
- Localización del derrame.
 - Volumen del derrame.
 - Material del derrame, según las siguientes categorías: derrames de petróleo (superficies de suelo o agua).
 - Derrames de combustible (superficies de suelo o agua).
 - Derrames de residuos (superficies de suelo o agua).
 - Derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua).
 - Otros (que debe especificar la organización informante).
- c) Describa las consecuencias de los derrames significativos.

RESPUESTA:

No ha habido derrames significativos en 2015.

G4-EN25

PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA Y PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE

- a) Facilite el peso total de:
- Residuos peligrosos transportados.
 - Residuos peligrosos importados.
 - Residuos peligrosos exportados.
 - Residuos peligrosos tratados.
- b) Indique el porcentaje de residuos peligrosos que se transportaron internacionalmente.

RESPUESTA:

La empresa no realiza transporte, importación, exportación o tratamiento de residuos peligrosos de ningún tipo.

G4-EN26

IDENTIFICACIÓN, TAMAÑO, ESTADO DE PROTECCIÓN Y VALOR DE BIODIVERSIDAD DE LAS MASAS DE AGUA Y LOS HÁBITATS RELACIONADOS AFECTADOS SIGNIFICATIVAMENTE POR VERTIDOS Y ESCORRENTÍA PROCEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

c) Indique qué masas de agua y hábitats relacionados se han visto afectados significativamente por vertidos de agua, de acuerdo con los criterios que se describen en el Manual de aplicación, y facilite datos sobre:

- Tamaño de la masa de agua y del hábitat relacionado.
- Si la masa de agua y el hábitat relacionado están clasificados como área protegida (nacional o internacional).
- Valor en términos de biodiversidad (por ejemplo, número de especies protegidas).

RESPUESTA:

No ha habido vertidos de agua según se define en el indicador. Por tanto, no ha habido masas de agua ni hábitats relacionados afectados por este motivo.

ASPECTO | PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-EN27

GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

a) Informe cuantitativamente del grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios durante el periodo objeto de la memoria.

b) Si se facilitan cifras orientadas al uso, indique los presupuestos en cuanto a los patrones de consumo o los factores de normalización.

RESPUESTA:

Anualmente se realizan evaluaciones de aspectos ambientales, así como evaluaciones de gestión de riesgos operativos, en las que se establece los aspectos ambientales significativos y las medidas adoptadas para minimizarlos.

La metodología seguida para revisar la lista de aspectos medioambientales identificados, incluyendo los aspectos asociados a situaciones de emergencia. Los aspectos correspondientes a las actividades del Alcance del SGMA han sido evaluados por el Técnico de Sistemas de Gestión y Jefes de Dpto. implicados siguiendo los criterios indicados por el procedimiento medioambiental PS-S/M-01 "Identificación de Aspectos Medioambientales" a través de la herramienta EVAM, quedando el resultado de la evaluación registrado en EVAM.

En esta Revisión del Sistema se aprueba la Lista de Aspectos Medioambientales significativos.

ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES SIGNIFICATIVOS:

Se fija como límite de significancia el 75% del máximo valor obtenido y se consideran aspectos medioambientales significativos aquellos cuya puntuación total sea igual o mayor del límite de significancia.

GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS

Consiste en identificar los riesgos potenciales, valorar su severidad y la probabilidad de que se produzcan, así como, desarrollar planes de acción para mitigarlos. Las áreas analizadas son Captación/Potabilización; Distribución; Alcantarillado; Depuración y Calidad del Agua.

Los riesgos definidos han sido agrupados para facilitar su identificación según sobre qué variable pueden tener mayor impacto:

1. Riesgo Afectación al Servicio.
2. Riesgo Ambiental.
3. Riesgo Sanitario.
4. Riesgo Daños Personales.
5. Riesgo Afectación Imagen.

Con estas actuaciones, realizadas periódicamente, se garantiza que el impacto de nuestras actividades sobre el entorno sea mínimo.

G4-EN28

PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS

a) Indique qué porcentaje de los productos y sus materiales de embalaje se recupera en cada categoría de producto.

b) Explique cómo se han obtenido los datos de este indicador.

RESPUESTA:

Nuestro producto no es susceptible de embalaje.

ASPECTO | CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-EN29

VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL

a) Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según:

- Valor monetario total de las sanciones significativas.
- Número de sanciones no monetarias.
- Procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje.

b) Si la organización informante no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA:

Se han contabilizado 4.042€ de una única sanción.

ASPECTO | TRANSPORTE

G4-EN30

IMPACTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS DEL TRANSPORTE DE PRODUCTOS Y OTROS BIENES Y MATERIALES UTILIZADOS PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN, ASÍ COMO DEL TRANSPORTE DE PERSONAL

a) Describa los impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. Si no se aportan datos cuantitativos, explique los motivos.

b) Explique cómo se están mitigando los impactos ambientales del transporte de productos, miembros de la plantilla de la organización y otros bienes y materiales.

c) Describa los criterios y métodos que se han empleado para determinar qué impactos ambientales son significativos.

RESPUESTA:

- a) La mayor parte de los impactos medioambientales producidos en Emasagra y sus participadas por desplazamientos tienen su origen en el transporte de los empleados.
- b) Son diversas las maneras en las que la empresa está tratando de mitigar el impacto del transporte de miembros de la plantilla.

Para evitar el impacto del transporte del personal, se promueve la desaparición de reuniones presenciales que impliquen desplazamiento, siendo sustituidas por reuniones virtuales.

Se han instalado 3 electrolinerías y se han comprado 3 coches eléctricos. También se están promoviendo hábitos saludables, entre ellos usar las escaleras en vez del ascensor y el uso de la bici en vez del coche o ir andando al trabajo entre otros. Además, en la política de flota de vehículos se promueve la compra de motorizaciones con bajos consumos y emisiones.

- c) Para determinar qué impactos ambientales son significativos se ha utilizado el consumo energético de los transportes.

ASPECTO | GENERAL**G4-EN31****DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES****a) Informe sobre los gastos de protección ambiental, desglosados por:**

- Costos de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración.
- Costos de prevención y gestión ambiental.

RESPUESTA:

GASTOS AMBIENTALES (EUROS)			
	2013	2014	2015
INVERSIONES MEDIO AMBIENTE	205.451,86	1.109.269,89	182.472,63
GASTOS AUDITORÍAS Y GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	2.687	5.577	1.468,98
GASTOS GESTIÓN DE RESIDUOS	559.207,56	460.412,30	468.854,28
EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL MÁS FUNDACIÓN AGUAGRANADA (EMASAGRA)	316.000,00	360.000,00	407.000,00

ASPECTO | EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

G4-EN32

PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS AMBIENTALES

RESPUESTA:

El porcentaje es del 100%, además se incluyen cláusulas medioambientales en los contratos.

G4-EN33

IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO

- a) Número de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado.
- b) Número de proveedores que tienen impactos ambientales negativos significativos reales.
- c) Indique qué impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en la cadena de suministro.
- d) Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.
- e) Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

RESPUESTA:

- a) No se han evaluado porque se considera que ninguno tiene impacto ambiental significativo en la cadena de suministro.
- b) No hay proveedores con impactos ambientales significativos.
- c) No se conocen impactos ambientales significativos en la cadena de suministro en 2015.
- d) No se han evaluado proveedores con impactos ambientales significativos.
- e) No se ha puesto fin a ningún proveedor por este motivo.

ASPECTO | MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL

G4-EN34

NÚMERO DE RECLAMACIONES AMBIENTALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN

a) Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.

b) Indique cuántas de las reclamaciones:

- Se abordaron en el periodo objeto de la memoria.
- Se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.

c) Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

RESPUESTA:

a) En 2015 no hubo reclamaciones, sólo algunos avisos relativos a olores en el alcantarillado, en estos casos, se ha realizado la correspondiente inspección y gestionado la misma, eliminando la causa cuando dependía de nosotros.

b) Estos avisos se resolvieron durante el periodo objeto de la memoria.

c) No hubo.



SUBCATEGORÍA | DESEMPEÑO SOCIAL

La dimensión social de la sostenibilidad está relacionada con la repercusión de las actividades de una organización en los sistemas sociales en los que opera.

La Categoría de Desempeño social consta de varias subcategorías:

- Prácticas laborales y trabajo digno.
- Derechos humanos.
- Sociedad.
- Responsabilidad sobre productos.

La mayoría del contenido de las subcategorías se basa en una serie de normas reconocidas a escala internacional y en otras referencias internacionales. Las cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

ASPECTO | EMPLEO

G4-LA1

NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO ETARIO, SEXO Y REGIÓN

a) Indique el número y el índice de contrataciones en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, por sexo y por región.

b) Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, por sexo y por región.

RESPUESTA

Tasa de Nuevas Contrataciones y Rotación Media de Plantilla

	TOTAL	
	MUJERES	HOMBRES
ALTAS	7	13
BAJAS	2	14
CREACIÓN DE OCUPACIÓN NETA * (ALTAS/PLANTILLA MEDIA)*100	14,00%	8,67%
ÍNDICE DE ROTACIÓN ** (BAJAS/PLANTILLA MEDIA)*100	4,00%	9,33%

Todos los centros de trabajo están localizados en Granada.

G4-LA2

PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS A JORNADA COMPLETA QUE NO SE OFRECEN A LOS EMPLEADOS TEMPORALES O A MEDIA JORNADA, DESGLOSADAS POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD

a) Detalle cuáles de las siguientes prestaciones sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad. Como mínimo, inclúyanse las siguientes prestaciones:

- Seguro de vida.
- Seguro médico.
- Cobertura por incapacidad o invalidez.
- Baja por maternidad o paternidad.
- Fondo de pensiones.
- Acciones.
- Otras.

b) Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA

a) Para ser beneficiarios del seguro de vida es preciso tener al menos dos años de antigüedad.

b) N/A.

G4-LA3

ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD, DESGLOSADOS POR SEXO

- a) Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad.
- b) Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad.
- c) Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo.
- d) Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosado por sexo.
- e) Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que disfrutaron de la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

RESPUESTA

	HOMBRES	MUJERES
TRABAJADORES QUE HAN SIDO PADRES/MADRES	3	1
TRABAJADORES CON PERMISO DE PATERNIDAD/MATERNIDAD	4	1
TRABAJADORES CON EXCEDENCIA PARENTAL/MATERNAL	0	0
Nº TRABAJADORES/AS QUE CONTINÚAN PASADOS 12 MESES DE LA REINCORPORACIÓN	3 (100%)	2 (100%)

ASPECTO | RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN

G4-LA4

PLAZOS MÍNIMOS DE PREAVISO DE CAMBIOS OPERATIVOS Y POSIBLE INCLUSIÓN DE ESTOS EN LOS CONVENIOS COLECTIVOS

a) Indique el número mínimo de semanas de preaviso a los trabajadores y a sus representantes electos que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente.

b) Si la organización dispone de un convenio colectivo, indique si en este se especifican el periodo de preaviso y disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones.

RESPUESTA

El periodo mínimo de preaviso para realizar modificaciones sustanciales de la condiciones de trabajo es de 15 días, según establece el Art 41 del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1995.

ASPECTO | SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

G4-LA5

PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE ESTÁ REPRESENTADO EN COMITÉS FORMALES DE SEGURIDAD Y SALUD CONJUNTOS PARA DIRECCIÓN Y EMPLEADOS, ESTABLECIDOS PARA AYUDAR A CONTROLAR Y ASESORAR SOBRE PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.

a) Indique a qué nivel suele operar cada uno de los comités formales de seguridad y salud conjunto para la dirección y los empleados. b) Indique el porcentaje de trabajadores que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos.

RESPUESTA

100%. Todos los trabajadores se encuentran representados en los comités de Seguridad y Salud.

G4-LA6

TIPO Y TASA DE LESIONES, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS, ABSENTISMO Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN Y POR SEXO.

a) Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosados por:

- Región y sexo.

b) Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que trabajan in situ, de cuya seguridad general en el lugarde trabajo es responsable la organización, desglosados por:

- Región y sexo.

c) Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.

RESPUESTA

En el indicador no se distingue por región, puesto que todos los centros se encuentran en Andalucía.

Para el registro y comunicación de accidentes, se utiliza el sistema Delt@ de la Seguridad social.

TABLA DE DATOS SIGNIFICATIVOS SALUD Y SEGURIDAD 2015	
PORCENTAJE DE PLANTILLA AL AMPARO DE LAS COMISIONES DE SEGURIDAD Y SALUD	100%
ÍNDICE DE FRECUENCIA (Nº DE ACCIDENTES TOTALES CON BAJA/Nº TOTAL DE HORAS TRABAJADAS)*1.000.000	3
ÍNDICE DE GRAVEDAD (Nº JORNADAS NO TRABAJADAS POR ACCIDENTE CON BAJA/Nº TOTAL DE HORAS TRABAJADAS)*1.000	0,07
TASA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES	0%
TASA TOTAL DE ACCIDENTES MORTALES	0%
HORAS DE FORMACIÓN IMPARTIDAS EN SSL	1.731
ABSENTISMO	3,60%

	DÍAS TEÓRICOS		DÍAS DE BAJA		ÍNDICE DE ABSENTISMO		TOTAL
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	
ÍNDICE DE ABSENTISMO	17.429	53.835	395	2.173	2,27%	4,04%	3,60%

G4-LA7

TRABAJADORES CUYA PROFESIÓN TIENE UNA INCIDENCIA O UN RIESGO ELEVADOS DE ENFERMEDAD

a) Indique si hay trabajadores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados de determinadas enfermedades.

RESPUESTA

Existen trabajadores expuestos a riesgos especiales: ruido y trabajo en espacios confinados.

Para todas las actividades realizadas por personal de la empresa que implican estos riesgos, se adoptan las medidas preventivas necesarias para desarrollar los trabajos en las mejores condiciones. De esta manera, en los últimos años no ha habido trabajadores que tengan incidencias de enfermedad o accidentes graves debido a la profesión que desarrollan dentro de la empresa.

G4-LA8

ASUNTOS DE SALUD Y SEGURIDAD CUBIERTOS EN ACUERDOS FORMALES CON LOS SINDICATOS

a) Indique si los acuerdos formales locales o internacionales con los sindicatos cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad.

b) De ser así, indique qué porcentaje de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.

RESPUESTA

a) Los acuerdos con los delegados de prevención, elegidos de entre y por los trabajadores, cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad.

b) El 100% de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.

ASPECTO | CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

G4-LA9

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA LABORAL

a) Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por:

- Sexo y categoría laboral.

RESPUESTA

PROMEDIO HORAS POR CATEGORÍA Y TRABAJADOR	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
DIRECTIVOS	64,00	101,50	85,43
TITULADOS SUPERIORES	46,00	25,00	29,20
TITULADOS DE GRADUADO MEDIO	41,40	56,29	52,37
MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS	113,88	19,07	31,11
OFICIALES ADMINISTRATIVOS	43,92	5,44	28,90
OFICIALES OPERARIOS	0,00	14,40	14,40
RESTO PLANTILLA	12,38	11,50	11,73
TOTAL	51,06	21,25	28,70

G4-LA10

PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA QUE FOMENTAN LA EMPLEABILIDAD DE LOS TRABAJADORES Y LES AYUDAN A GESTIONAR EL FINAL DE SUS CARRERAS PROFESIONALES

a) Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados.

b) Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.

RESPUESTA

DESGLOSE DE FORMACIÓN POR MATERIAS Y MODALIDAD	HORAS PRESENCIALES		HORAS A DISTANCIA		TOTAL
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	
ACTIVIDAD PROPIA DE LA EMPRESA	32	87	129	252	500
CALIDAD	0	0	45	45	90
MATERIA MEDIOAMBIENTAL	6	172	175	130	483
MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD	146	1.092	450	43	1.731
IDIOMAS	80	300	220	40	640
OTRAS MATERIAS	417	411	106	1.362	2.296
TOTAL	681	2.062	1.125	1.872	5.740

No hay planes pre-establecidos de desvinculación.

G4-LA11

PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DEL DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA PROFESIONAL

Indique qué porcentaje de los empleados han recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y por categoría profesional.

RESPUESTA

Trabajadores con evaluación periódica de su desempeño y evolución de su carrera.

PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON SGD	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
DIRECTIVOS	100%	100%	100%
TITULADOS SUPERIORES	100%	75%	80%
TITULADOS DE GRADUADO MEDIO	100%	93%	95%
MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS	38%	4%	8%
OFICIALES ADMINISTRATIVOS	0%	0%	0%
OFICIALES OPERARIOS	0%	0%	0%
RESTO PLANTILLA	0%	0%	0%
TOTAL	24%	15%	17%

ASPECTO | DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

G4-LA12

COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO, EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD

a) Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización:

- Sexo.
- Edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50.
- Grupos minoritarios y otros indicadores de diversidad, si procede.

b) Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional:

- Sexo.
- Edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50.
- Grupos minoritarios y otros indicadores de diversidad, si procede.

RESPUESTA

	<30		>=30 Y <50		>=50		TOTAL		
	M	H	M	H	M	H	M	H	TOTAL
DIRECTIVOS	0	0	3	3	0	1	3	4	7
TITULADOS SUPERIORES	0	0	1	2	0	2	1	4	5
TITULADOS DE GRADUADO MEDIO	1	3	3	4	1	7	5	14	19
MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS	0	1	6	13	2	41	8	55	63
OFICIALES ADMINISTRATIVOS	0	0	15	8	10	8	25	16	41
OFICIALES OPERARIOS	0	0	0	18	0	17	0	35	35
RESTO PLANTILLA	0	0	6	16	2	6	8	22	30
TOTAL	1	4	34	64	15	82	50	150	200

ASPECTO | IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

G4-LA13

RELACIÓN ENTRE EL SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES, DESGLOSADA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD

- a) Indique la relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.
- b) Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA

El 100% de los trabajadores/as queda cubierto por los convenios, que establecen la remuneración asociada a categorías profesionales, independientemente del sexo de la persona, por lo que no existen diferencias entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres y el ratio es de 1.

Todos los centros de trabajo están situados en Granada.

ASPECTO | EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES

G4-LA14

PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LAS PRÁCTICAS LABORALES

a) Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.

RESPUESTA

100%. Con carácter general, se les solicita certificado de estar al corriente de pago de impuestos ante la Agencia Tributaria y Seguros Sociales, TC1 y TC2.

G4-LA15

IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LAS PRÁCTICAS LABORALES EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO

a) Indique el número de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado.

b) Indique qué número de proveedores se ha determinado que tienen impactos negativos significativos, reales y potenciales, sobre las prácticas laborales.

c) Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en las prácticas laborales de la cadena de suministro.

d) Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.

e) Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

RESPUESTA

- a) 0. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.
- b) 0. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.
- c) No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.
- d) 0%. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.
- e) 0%. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.

ASPECTO | MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES**G4-LA16****NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE PRÁCTICAS LABORALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN**

- a) Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.
- b) Indique cuántas de las reclamaciones:
- Se abordaron en el periodo objeto de la memoria.
 - Se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.
- c) Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

RESPUESTA

No hubo.



SUBCATEGORÍA | DERECHOS HUMANOS

ASPECTO | INVERSIÓN

G4-HR1

NÚMERO Y PORCENTAJE DE CONTRATOS Y ACUERDOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS QUE INCLUYEN CLÁUSULAS DE DERECHOS HUMANOS O QUE HAN SIDO OBJETO DE ANÁLISIS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

a) Indique el número y el porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

b) Facilite la definición empleada para establecer los «acuerdos de inversión significativos».

RESPUESTA

Son proveedores de bienes o servicios nacionales con buenas prácticas en materia de derechos humanos, sometidos a la legislación nacional donde ya se contempla.

G4-HR2

HORAS DE FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON AQUELLOS ASPECTOS DE LOS DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA SUS ACTIVIDADES, INCLUIDO EL PORCENTAJE DE EMPLEADOS CAPACITADOS

a) Indique el número de horas que se dedicaron durante el periodo objeto de la memoria a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.

b) Indique el porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria en políticas y procedimientos sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.

RESPUESTA

Emasagra está comprometida con un desarrollo sostenible y responsable, por ello dispone de un conjunto de documentos que introducen el concepto de Estructura Ética, y que describen los valores y principios éticos que deben guiar el comportamiento de toda la plantilla.

Actualmente no se dispone de esta información, ya que no hay establecida una línea específica de formación en este sentido, aunque sí se incluye dentro del contenido impartido en otras formaciones.

ASPECTO | NO DISCRIMINACIÓN

G4-HR3

NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS

- a) Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria.
- b) Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si:
- La organización ha analizado el caso.
 - Se está poniendo en práctica un plan correctivo.
 - Se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna.
 - El caso ya no es objeto de ninguna medida.

RESPUESTA

No se tiene constancia de este tipo de incidentes.

ASPECTO | LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

G4-HR4

NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES SIGNIFICATIVOS EN LOS QUE LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL DERECHO DE ACOGERSE A CONVENIOS COLECTIVOS PUEDEN INFRINGIRSE O ESTAR AMENAZADOS, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA DEFENDER ESTOS DERECHOS

- a) Indique los centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados pueden infringirse o estar amenazados, en términos de:
- Tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor.
 - Países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de estaturalidad.

- b) Describa las medidas adoptadas por la organización durante el periodo objeto de la memoria, destinadas a defender la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

RESPUESTA

El Convenio Colectivo vigente en Emasagra regula el derecho de reunión y de asamblea. Emasagra ni incurre en operaciones ni trabaja con proveedores que puedan limitar el derecho de asociación o acogimiento a convenios colectivos. Se cumple con lo establecido en la legislación española al respecto.

ASPECTO | TRABAJO INFANTIL

G4-HR5

IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE EXPLOTACIÓN INFANTIL, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ABOLICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN INFANTIL

a) Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de:

- Trabajo infantil.
- Trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos.

b) Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo infantil, en términos de:

- Tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor.
- Países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza.

c) Describa las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto de la memoria a fin de contribuir a la abolición del trabajo infantil.

RESPUESTA

Todos nuestros centros de trabajo están en Granada y nos regimos por la legislación española y europea. No se han hallado centros ni proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo infantil.

ASPECTO | TRABAJO FORZOSO

G4-HR6

CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE SER ORIGEN DE EPISODIOS DE TRABAJO FORZOSO, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZOSO

a) Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo forzoso, en términos de:

- Tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor.
- Países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza.

b) Indique qué medidas ha adoptado la organización informante durante el periodo cubierto por la memoria, dirigidas a contribuir a la eliminación del trabajo forzoso.

RESPUESTA

Todos nuestros centros de trabajo están en Granada y nos regimos por la legislación española y europea. No se han hallado centros ni proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso.

ASPECTO | MEDIDAS DE SEGURIDAD

G4-HR7

PORCENTAJE DEL PERSONAL DE SEGURIDAD QUE HA RECIBIDO CAPACITACIÓN SOBRE LAS POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA LAS OPERACIONES

- a) Indique qué porcentaje del personal de seguridad ha recibido capacitación formal específica sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad.
- b) Indique si los requisitos de formación también se exigen a otras organizaciones a las que se contrata personal de seguridad.

RESPUESTA

Emasagra no tiene en plantilla personal de seguridad, éste lo contrata a una empresa de seguridad privada que realiza la capacitación formal específica sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad.

En breve se procederá a la licitación de este servicio. Coordinación Empresarial se encarga de enviar a los proveedores todos los procedimientos de aplicación, así como, a recopilar los registros necesarios.

ASPECTO | DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA

G4-HR8

NÚMERO DE CASOS DE VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS Y MEDIDAS ADOPTADAS

- a) Indique el número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas que se han identificado en el periodo objeto de la memoria.
- b) Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si:
- La organización ha analizado el caso.
 - Se está poniendo en práctica un plan correctivo.
 - Se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna.
 - El caso ya no es objeto de ninguna medida.

RESPUESTA

N/A.

ASPECTO | EVALUACIÓN

G4-HR9

NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS QUE HAN SIDO OBJETO DE EXÁMENES O EVALUACIONES DE IMPACTOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

- a) Indique el número y el porcentaje de centros que han sido objeto de examen en materia de derechos humanos o en los que se ha evaluado el impacto en los derechos humanos, desglosado por país.

RESPUESTA

Sin actividad internacional.

ASPECTO | EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-HR10

PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LOS DERECHOS HUMANOS

a) Indique el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.

RESPUESTA

No aplica.

G4-HR11

IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS

a) Indique el número de proveedores cuyo impacto en derechos humanos se ha evaluado.

b) Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales en el ámbito de los derechos humanos.

c) Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, en materia de derechos humanos se han descubierto en la cadena de suministro.

d) Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en materia de derechos humanos con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.

e) Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en materia de derechos humanos con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

RESPUESTA

Sin actividad internacional

ASPECTO | MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-HR12

NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN

a) Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria.

b) Indique cuántas de las reclamaciones:

- Se abordaron en el periodo objeto de la memoria.
- Se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.

c) Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

RESPUESTA

No se han presentado reclamaciones.



SUBCATEGORÍA | SOCIEDAD

ASPECTO | COMUNIDADES LOCALES

G4-SO1

PORCENTAJE DE CENTROS DONDE SE HAN IMPLANTADO PROGRAMAS DE DESARROLLO, EVALUACIONES DE IMPACTOS Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL

a) Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales usando, entre otros:

- Evaluaciones de impactos sociales, tales como evaluaciones de impactos con perspectiva de Género, basadas en procesos participativos.
- Evaluación y vigilancia constante del impacto ambiental.
- Publicación de los resultados de las evaluaciones de los impactos ambientales y sociales.
- Programas de desarrollo de las comunidades locales basados en las necesidades de estas.
- Planes de Participación de los grupos de interés basados en su distribución geográfica; procesos y comités de consulta con la comunidad local en los que participen grupos vulnerables.
- Comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional y otros órganos de representación de empleados para que gestionen los impactos.
- Procesos formales de reclamación desde las comunidades locales.

RESPUESTA

En el 100% de los centros se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en la comunidad.

Más información en el apartado 2.6.1 de esta memoria.

G4-SO2

CENTROS DE OPERACIONES CON EFECTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, POSIBLES O REALES, SOBRE LAS COMUNIDADES LOCALES

a) Indique qué centros de operaciones han tenido o pueden tener efectos negativos significativos sobre las comunidades locales, haciendo referencia a:

- La ubicación de los centros.
- Los impactos significativos, reales o potenciales, de los centros.

RESPUESTA

No hay centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.

ASPECTO | LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

G4-SO3

NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS EN LOS QUE SE HAN EVALUADO LOS RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN Y RIESGOS SIGNIFICATIVOS DETECTADOS

a) Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción.

b) Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones

RESPUESTA

- No ha sido detectado ningún tipo de riesgo en relación con la corrupción.
- Véase también el indicador G4-46.

G4-SO4

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- a) Indique el número y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por regiones.
- b) Indique el número y el porcentaje de empleados a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.
- c) Indique el número y el porcentaje de socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por tipo de socio empresarial y región.
- d) Indique el número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por región.
- e) Indique el número y porcentaje de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.

RESPUESTA

- a) Toda la plantilla ha sido informada sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción.
Está previsto que todo el personal de la Organización reciba formación sobre la Estructura Ética.
- b) El 100% del personal ha sido informado.
- c) Todos los accionistas han sido informados.
- d) 100%. En años anteriores todo el personal directivo ha realizado cursos de Prevención del Acoso Laboral y de Estructura Ética-Riesgos Penales.
- e) No procede distinción por región, ya que Emasagra sólo presta sus servicios en Granada.

G4-S05

CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS

- a) Indique el número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción.
- b) Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado.
- c) Indique el número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción.
- d) Indique las demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados en el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso.

RESPUESTA

Durante el periodo objeto de la memoria no ha sido detectado ningún caso de corrupción.

G4-S06

VALOR DE LAS CONTRIBUCIONES POLÍTICAS, POR PAÍS Y DESTINATARIO

- a) Indique el valor monetario de las contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por la organización, desglosado por país y destinatario.
- b) Explique, si procede, cómo se ha calculado el valor monetario de las contribuciones en especie.

RESPUESTA

- a) No se realizan aportaciones de este tipo.
- b) No procede.

ASPECTO | PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL

G4-S07

NÚMERO DE DEMANDAS POR COMPETENCIA DESLEAL, PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS O CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA Y RESULTADO DE LAS MISMAS

- a) Indique las demandas pendientes o concluidas en el periodo objeto de la memoria, iniciadas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación relativa a prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas, en las que se haya comprobado la participación de la organización informante.
- b) Indique los principales resultados de tales denuncias, incluidas las sentencias o decisiones adoptadas.

RESPUESTA

No hubo.

ASPECTO | CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-S08

VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA

a) Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según:

- Valor monetario total de las sanciones significativas.
- Número de sanciones no monetarias.
- Procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje.

b) Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

c) Describa el contexto en el que se recibieron multas o sanciones no monetarias significativas.

RESPUESTA

No se han impuesto multas ni sanciones.

ASPECTO | EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

G4-S09

PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELACIONADOS CON LA REPERCUSIÓN SOCIAL

a) Indique qué porcentaje de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.

RESPUESTA

No se han examinado nuevos proveedores bajo este criterio.

G4-S10

IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS Y POTENCIALES PARA LA SOCIEDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS

- a) Indique el número de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado.
- b) Indique cuántos proveedores tienen impactos sociales negativos significativos reales.
- c) Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, para la sociedad se han descubierto en la cadena de suministro.
- d) Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.
- e) Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

RESPUESTA

- a) 0. No se ha evaluado a ningún proveedor por este motivo.
- b) 0.
- c) No se han descubierto este tipo de impactos en la cadena de suministro.
- d) 0.
- e) 0.

ASPECTO | MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL

G4-S11

NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE IMPACTOS SOCIALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN

- a) Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.
- b) Indique cuántas de las reclamaciones:
- Se abordaron en el periodo objeto de la memoria.
 - Se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.
- c) Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

RESPUESTA

No se han presentado reclamaciones.



SUBCATEGORÍA | RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

La Subcategoría de Responsabilidad sobre productos aborda Aspectos relacionados con los productos y servicios que afectan directamente a los grupos de interés, especialmente a los clientes.

ASPECTO | SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR1

PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS CUYOS IMPACTOS EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD SE HAN EVALUADO PARA PROMOVER MEJORAS

a) Indique el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.

RESPUESTA

a) 100%

Para controlar la calidad del agua potable suministrada, se sigue lo establecido en el RD 140/2003, cumpliéndose los protocolos de autocontrol establecidos. Es por ello que se puede afirmar que hay una evaluación continua de la calidad del agua.

G4-PR2

NÚMERO DE INCIDENTES DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LOS IMPACTOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD DURANTE SU CICLO DE VIDA, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO DE DICHS INCIDENTES

a) Indique el número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria, desglosado por:

- Incumplimientos de la normativa que acarrearón una multa o castigo.
- Incumplimientos de la normativa que acarrearón una amonestación.
- Incumplimientos de códigos voluntarios.

b) Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA

a) No ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria.

b) No ha habido ningún incidente relevante en cuanto a la calidad del agua suministrada.

ASPECTO | ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-PR3

TIPO DE INFORMACIÓN QUE REQUIEREN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS, Y PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS QUE ESTÁN SUJETAS A TALES REQUISITOS

a) Indique si los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos requieren los siguientes datos:

b) Indique qué porcentaje de categorías de productos y servicios significativos están sujetas a los procedimientos de evaluación de la conformidad con tales procedimientos.

RESPUESTA

No aplica, si bien se publica información sobre la calidad del agua en la página web de Emasagra.

G4-PR4

NÚMERO DE INCUMPLIMIENTOS DE LA REGULACIÓN Y DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y AL ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO

a) Indique el número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosado por:

- Incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo.
- Incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación.
- Incumplimientos de códigos voluntarios.

b) Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA

a) No hubo.

b) No hubo.

G4-PR5

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

a) Facilite los resultados o las conclusiones principales de las encuestas de satisfacción de los clientes (basados en muestras estadísticamente relevantes) que se hayan realizado en el periodo objeto de la memoria sobre:

- La organización en su conjunto.
- Una categoría principal de productos o servicios.
- Centros de operaciones significativos.

RESPUESTA

Anualmente la empresa realiza una encuesta de satisfacción. Los principales resultados de las mismas se encuentran en el apartado 2.6.4 de esta memoria.

ASPECTO | COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA

G4-PR6

VENTA DE PRODUCTOS PROHIBIDOS O EN LITIGIO

a) Indique si la organización vende productos:

- Prohibidos en determinados mercados.
- Cuestionados por los grupos de interés u objeto de debate público.

b) Indique cómo ha respondido la organización a las preguntas o reservas sobre estos productos.

RESPUESTA

La organización no vende productos prohibidos o en litigio.

G4-PR7

NÚMERO DE CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LAS COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA, TALES COMO LA PUBLICIDAD, LA PROMOCIÓN Y EL PATROCINIO, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO

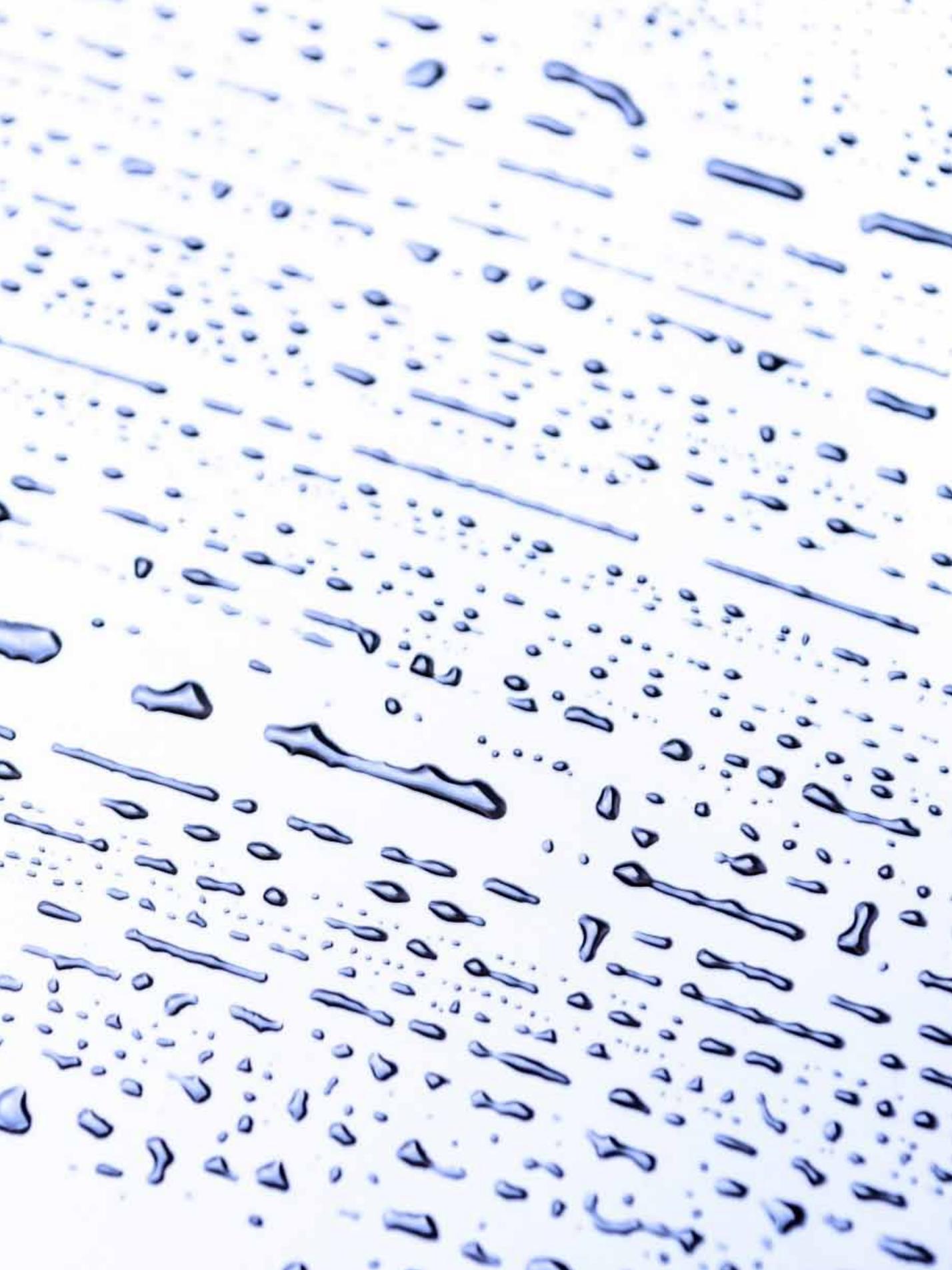
a) Indique el número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados por:

- Incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo.
- Incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación.
- Incumplimientos de códigos voluntarios.

b) Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA

La organización no ha tenido casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio.



ASPECTO | PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR8

NÚMERO DE RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS SOBRE LA VIOLACIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS DE LOS CLIENTES

- a) Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, divididas en:
- Reclamaciones de partes externas fundamentadas por la organización.
 - Reclamaciones de órganos regulatorios.
- b) Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado.
- c) Si la organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada, bastará con una breve declaración sobre este tema.

RESPUESTA

- a) Ninguna.
- b) No se han detectado filtraciones, robos o pérdidas de datos personales.

ASPECTO | PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR9

COSTO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS POR INCUMPLIR LA NORMATIVA Y LA LEGISLACIÓN RELATIVAS AL SUMINISTRO Y EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

- a) Indique el valor monetario de las multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.
- b) Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA

No se han impuesto multas.

EDITA COMITÉ DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Dirección:

C/ Molinos, 58-60
18009 - GRANADA

Teléfono:

+34 900 24 22 20

Fax:

+ 34 958 24 22 03

Mail:

desarrollosostenible@emasagra.net

DISEÑO Y PRODUCCIÓN

Comuniquar Consultores de Marketing S.L.

ASESORAMIENTO DE ESTILO

Intensiva de Información S.L.

IMPRESO EN PAPEL LIBRE DE CLORO

LA VERSIÓN COMPLETA DE ESTE INFORME SE ENCUENTRA EN:

www.emasagra.es



DESCARGA YA NUESTRA NUEVA APP

