



**INFORME
DESARROLLO
SOSTENIBLE**

2016

**INFORME
DESARROLLO
SOSTENIBLE
2016**





ÍNDICE

1 DESARROLLO SOSTENIBLE: NUESTRO FIRME COMPROMISO | Pág. 4

1.1 CONÓCENOS | Pág. 11

- 1.1.1 Principales Hitos, Magnitudes y Operaciones | Pág. 13
- 1.1.2 Misión, Visión, Valores | Pág. 18
- 1.1.3 Organización | Pág. 19
- 1.1.4 Sistemas de Gestión Integral | 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. 29

- 2.2.1 Formación | Pág. 30
- 2.2.2 Igualdad, Diversidad y Conciliación | Pág. 33
- 2.2.3 Seguridad y Salud en el Trabajo | Pág. 36

2.3 ORIENTACIÓN AL CLIENTE | Pág. 45

- 2.3.1 Necesidades de los Clientes | Pág. 46
- 2.3.2 Satisfacción de los Clientes | Pág. 47
- 2.3.3 Diálogo | Pág. 50
- 2.3.4 Innovación en la Oferta | Pág. 54
- 2.3.5 Revisión de instalaciones de suministro | Pág. 55

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. 62
- 2.5.2 La Sostenibilidad del Ciclo del Agua | Pág. 71
- 2.5.3 Control de Vertidos | Pág. 83
- 2.5.4 Mejoras Ambientales | Pág. 86
- 2.5.5 Energía y Cambio Climático | Pág. 93
- 2.5.6 Biodiversidad | Pág. 98
- 2.5.6 Residuo Cero | Pág. 99

2.6 IMPLICACIÓN SOCIAL Y DERECHO HUMANO AL AGUA | Pág. 101

- 2.6.1 LBG | Pág. 101
- 2.6.2 Fundación AguaGranada | Pág. 109
- 2.6.3 Derecho Humano al Agua | Pág. 111
- 2.6.4 Índice de Satisfacción del Cliente | Pág. 111

2.7 INNOVACIÓN SOSTENIBLE | Pág. 115

- 2.7.1 La I+D+i en Emasagra | Pág. 115

2.8 RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS | Pág. 118

- 2.8.1 Grupos de Interés | Pág. 118
- 2.8.2 Estudio de Materialidad | Pág. 121

2.9 PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA | Pág. 123

- 2.9.1 Reconocimiento a la excelencia | Pág. 123
- 2.9.2 Jornadas y Congresos | Pág. 127

2.10 RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA | Pág. 129

3 ANEXOS | Pág. 130

3.1 CORRESPONDENCIA ASPECTOS MATERIALES | Pág. 133


3.2 GLOSARIO | Pág. 135

3.3 CUESTIONARIO SOBRE EL INFORME | Pág. 138

3.4 ÍNDICE GRI | Pág. 140





The background is a solid teal color with a pattern of numerous small, dark, circular water droplets of varying sizes scattered across the surface. The droplets are most prominent in the lower half of the image.

Desarrollo Sostenible

Nuestro firme compromiso...



Emasagra, un valor añadido

Emasagra, la Empresa Municipal de Aguas de Granada, ha ido fortaleciendo a lo largo de 2016 sus valores esenciales, sus principios éticos, y su responsabilidad social con acciones que definen su avance, que marcan presente y futuro: una apuesta clara por el desarrollo sostenible, una línea de trabajo que busca la mejora sensible en las condiciones de su entorno, del ámbito en el que opera, que incluye la capital y catorce municipios del área metropolitana.

Por eso, en este último año, desde el consejo de administración que presido se han puesto los cimientos para hacer realidad como parte fundamental de su estrategia ese paquete de medidas solidarias, positivas y en constante armonía con la habitabilidad, el medio ambiente, la investigación, el crecimiento y, en definitiva, el bienestar.

Desde el Ayuntamiento sabemos y creemos que **Emasagra** es un valor añadido en manos de los ciudadanos, es una marca modelo y referente de buen servicio, de atención a los usuarios y de compromisos con Granada. Nuestra empresa, al margen de llevarnos día a día una de las aguas más excelentes del sur de Europa, experi-

menta a través de su gestión una posición en el mercado vanguardista que es un ejemplo para todos: poner en el centro de toda su acción a las personas.

Hemos ido, por tanto, engrasando la maquinaria hacia el objetivo común del desarrollo sostenible, hacia la innovación, hacia medidas irrenunciables que articulan la fisonomía de una empresa moderna, transmisora de calidad de vida, transformadora de ciudades y pueblos, que ha aportado mucho a Granada desde su creación, en 1981, y sobre todo, desde la llegada del socio privado, que suma tecnología, experiencia y eficacia en la gestión. Un modelo mixto que satisface plenamente a los más de 385.000 ciudadanos a los que sirve.

También es verdad que no sería posible este resultado sin la profesionalidad y el buen hacer de sus trabajadores y trabajadoras, a los que **Emasagra** cuida fomentando un entorno laboral adecuado, y sin la magnífica sintonía entre todos los departamentos de la empresa.

Agradecer a la gran familia de **Emasagra** la senda iniciada, prosigamos con confianza y coraje, para que, insisto, entre todos, hagamos y logremos una Granada mejor.

Francisco Cuenca, *Presidente de Emasagra*



Conscientes de los retos

En **Emasagra**, hemos diseñado un plan transversal a medio plazo que hace del desarrollo sostenible uno de nuestros valores estratégicos.

El entorno actual es cambiante y existe una demanda creciente de los grupos de relación que exigen mayor capacidad de respuesta. Por ello, **Emasagra** actúa a través de iniciativas con impacto local que contribuyen a dar respuesta a retos globales.

Los objetivos a nivel social se centran en proporcionar calidad de vida a los empleados, consolidar la implicación social de nuestra compañía y sensibilizar en el uso sostenible de los recursos. Nos hemos comprometido con la mejora del entorno de trabajo a través de la adhesión a la Declaración de Luxemburgo. Si hablamos de atención al cliente, la implantación de la cita previa y del servicio automático de introducción de lecturas, la puesta en marcha del protocolo de atención preferente a cuidadores y la remodelación de la oficina de atención al cliente serían buenos ejemplos de ello. Además, en 2016 hemos puesto en marcha el protocolo de hidrovulnerabilidad con el fin de que ninguna familia que no pueda hacer frente al pago de facturas sufra un corte de agua.

La inversión social, en relación con la calidad de vida de las personas, se materializa en colaboraciones como pueden ser el comedor de verano de Cruz Roja, Regalo Azul de Unicef, tarifas sociales, donación a Cáritas y S. Juan de Dios...

Nuestros retos con respecto al eje planeta, se centran en gestionar de forma responsable los recursos hídricos, impulsar la autosuficiencia energética, lograr el Residuo 0 y preservar la biodiversidad. En noviembre de 2016 firmamos el convenio mediante el cual **Emasagra** se hace

cargo del Canal de Loaysa, permitiendo incrementar las garantías de suministro para una población que ronda los 385.000 habitantes. Hemos instalado dos minicentrales hidráulicas y prevemos instalar picoturbinas cuya energía sea puesta al servicio del ciudadano.

En cuanto al reto de alcanzar el objetivo de Residuo 0, a día de hoy hemos conseguido valorizar al 100% los fangos generados en el proceso de depuración, así como la totalidad de las arenas y las grasas de origen industrial extraídas de él. Todos estos residuos son compostados o aplicados directamente en agricultura, mejorando la calidad de los cultivos y suelos en la zona.

Entre los objetivos para 2017 se podría citar la implantación de la norma ISO 50001 relativa a eficiencia energética o la inscripción de **Emasagra** en el Registro Nacional de Huella de Carbono del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (MAPAMA).

Podemos decir que **Emasagra** es hoy una empresa socialmente responsable, ética y colaborativa. Somos una empresa ambiciosa, coherente con sus principios, que respeta el Medio Ambiente, que escucha e interactúa con sus grupos de interés y que ha montado sus pilares estratégicos en torno a la gestión Digital, Innovadora, Social y Sostenible del Agua.

Nuestro objetivo estratégico es asegurar la continuidad del negocio, introduciendo en los procesos de decisión más parámetros que los puramente económicos, convirtiendo el desarrollo sostenible en principio rector de nuestro desempeño.

Son retos alcanzables y posibles en **Emasagra**.

Federico Sánchez, *Director-Gerente de Emasagra*



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 2016, 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, Ogijares, Otura, Pinos Genil y Pulianas, con una población servida de 385.298 habitantes y 218.418 contratos.

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.

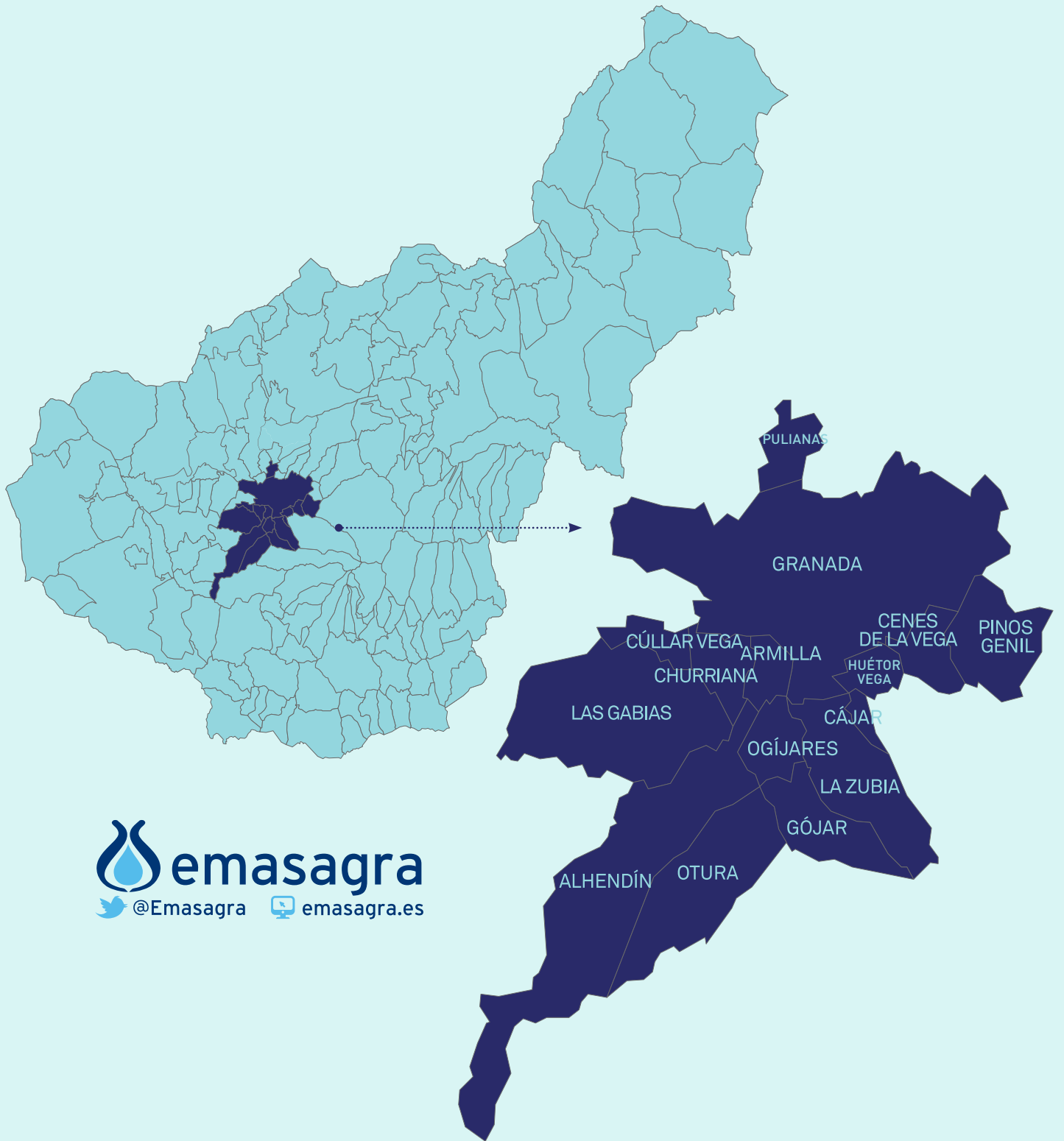
Emasagra es creada en 1981 por el Ayuntamiento de Granada para prestar los servicios de abastecimiento y alcantarillado bajo la fórmula de sociedad privada municipal. En 1997 el Ayuntamiento de Granada aprobó su transformación en empresa de capital mixto mediante la venta del 49% de las acciones, acuerdo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

dralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía SA, empresa participada a partes iguales por Suez Agua, Concesiones Ibérica S.L.U. 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 en el Tomo 128 de la Sección Tercera del Libro 69 de Sociedades Folio 64, hoja número 1178, Inscripción 1ª.

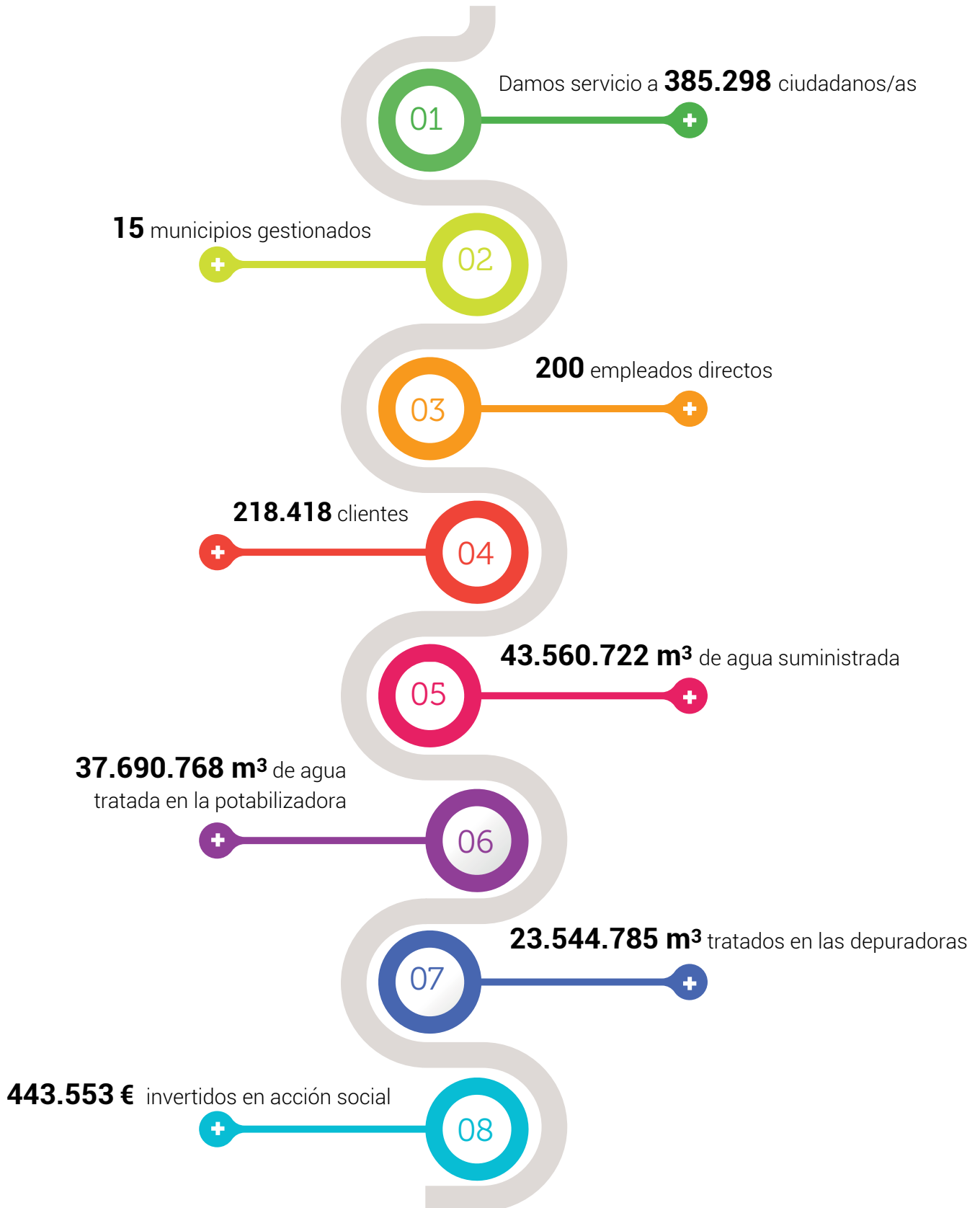
Emasagra se rige por los Estatutos aprobados por el Ayuntamiento de Granada, consultables en la web de la entidad www.emasagra.es

35 años contribuyendo al futuro de Granada



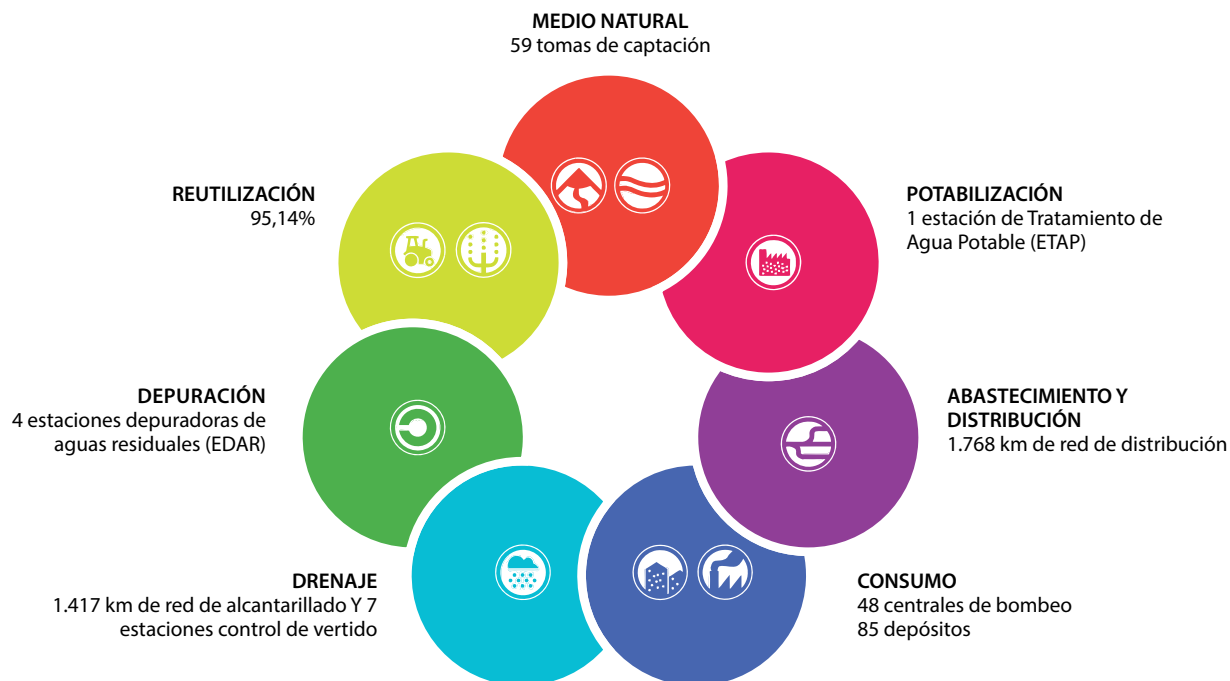
 **emasagra**
@Emasagra  emasagra.es

1.1.1 Principales Hitos, Magnitudes y Operaciones





EMASAGRA EN CIFRAS



3.773.880 m³ es el **agua ahorrada** entre 2014-2016 equivalente a 27 L por habitante y día.

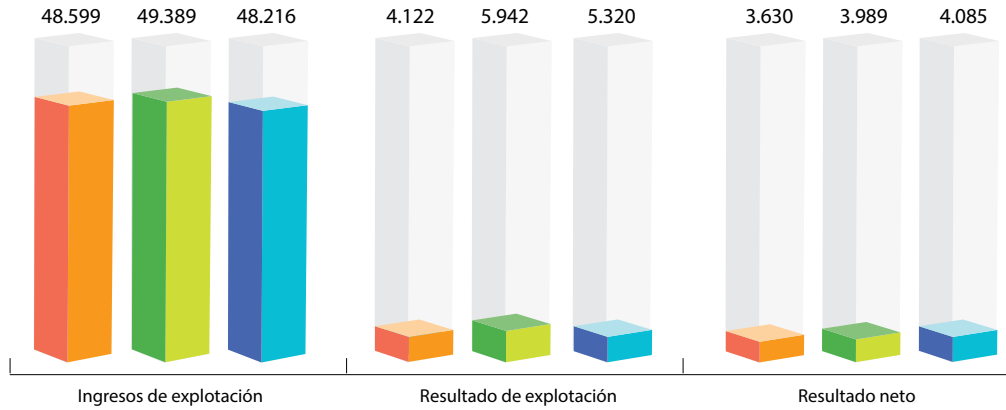
EFICIENCIA EN REDES DE DISTRIBUCIÓN			
	2014	2015	2016
VOLUMEN SUMINISTRADO (M ³)	50.620.702	50.245.098	43.560.722
AGUA CONSUMIDA EN LA RED (M ³)	33.967.651	35.346.781	30.681.551
RENDIMIENTO TÉCNICO	67,10%	70,35%	70,43%

ATENCIÓN AL CLIENTE			
	2014	2015	2016
CLIENTES ATENDIDOS	225.611	237.164	231.104
FACTURAS EMITIDAS	1.311.845	1.299.091	1.312.548
Nº DE CONTADORES LEÍDOS	1.159.877	1.168.884	1.179.320
Nº DE ALTAS	8.763	9.236	9.859
Nº DE BAJAS	4.964	4.651	4.314

INVERSIONES CONSOLIDADAS (MILES DE EUROS)		
	2015	2016
INVERSIONES INTANGIBLES	0	0
INVERSIONES MATERIALES	5.272	6.086
INVERSIONES FINANCIERAS	123	216
TOTAL INVERSIONES CONSOLIDADAS	5.395	6.302

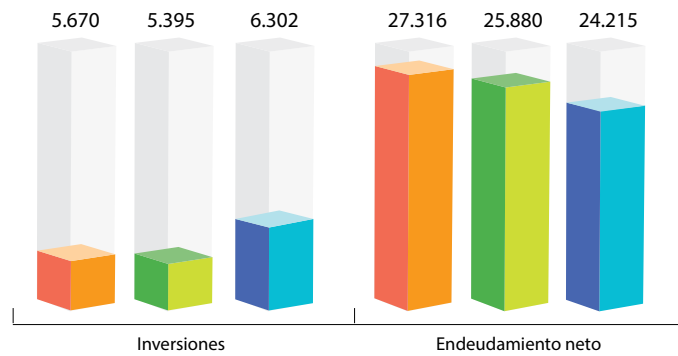


CUENTA DE RESULTADOS AGREGADA (*) (MILES DE EUROS)



* Los Ingresos de explotación y el Resultado de explotación sólo incluye: agua, alcantarillado y depuración.

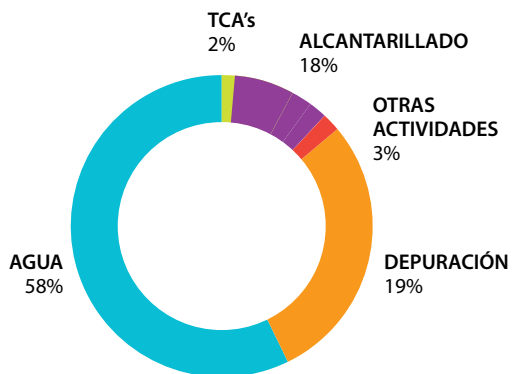
INVERSIONES Y ENDEUDAMIENTO NETO AGREGADO (*) (MILES DE EUROS)



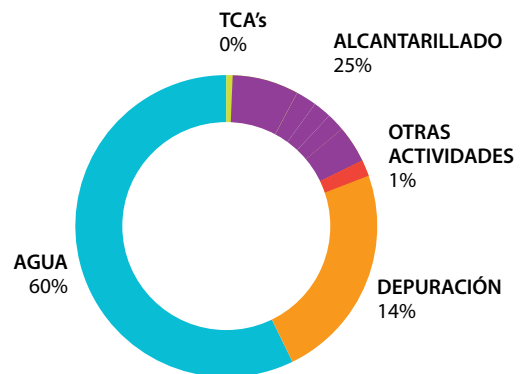
* El endeudamiento neto incluye los pasivos financieros con costes minorados por el efectivo y medios equivalentes y las inversiones financieras temporales.

2014 2015 2016

INGRESOS DE EXPLOTACIÓN AGREGADOS 2016



RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN AGREGADOS 2016



1.1.2 Misión, Visión, Valores

MISIÓN

QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO

En 2016, la dirección ha realizado una serie de actividades que han culminado con la definición de una nueva misión para **Emasagra**. A lo largo de 2017 se pretende extender la dinámica realizada a todos los trabajadores de **Emasagra**, de forma que cada área analice su contribución a la misión de la empresa

Nos comprometemos contigo, con Granada y con el agua para garantizar el desarrollo sostenible en el mejor entorno medioambiental y social.

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, abierta y accesible, ágil en su operativa y comprometida con la comunidad y el desarrollo sostenible.

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, el cual se encarga de fijar las líneas estratégicas y velar 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 Jesús Granados García
	Francisco Puenteadura Anlló
	Lorena Rodríguez Torres
	Javier Segovia Pastor
	Juan Carlos Torres Rojo
	Matilde Mancha Montero de Espinosa
	José Enrique Gutiérrez González
Secretario	Ildefonso Cobo Navarrete
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

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 Integrada** que se encuentra disponible en los centros de trabajo.

En 2015 se publicaron nuevas revisiones de la ISO 9001 e ISO 14001, definiéndose un periodo de transición de tres años para que las organizaciones certificadas realizaran los cambios necesarios y mantuvieran su certificación. Esto ha conllevado que en 2016 se haya comenzado a trabajar para adaptarse a una “estructura de alto nivel” que provoca que la secuencia de los capítulos, la estructura general, los textos y los términos y definiciones comunes sea similar a otros sistemas de gestión. Esto significa que tanto las futuras normas de sistemas de gestión como las revisadas serán consistentes y más fáciles de integrar y ayudará a todas las partes interesadas a comprender e interpretar mejor las áreas clave. Aunque las compañías tienen hasta septiembre de 2018 para hacer los cambios necesarios se prevé que **Emasagra** lleve a cabo la transición a principios de 2017, certificándose bajo las nuevas normas. Las modificaciones principales son las siguientes:

- Contexto: aportando dos nuevos conceptos con relación a la organización. Por un lado el conocimiento de las principales cuestiones que puedan afectar, positiva o negativamente, a la sistemática de la organización y por otro lado, la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Liderazgo y compromiso: que garantiza que las políticas de calidad están alineadas con las directrices estratégicas.
- Enfoque basado en los riesgos derivados de los procesos: determinando los riesgos e incluyéndolos en los requisitos establecidos para el desarrollo, im-

plementación y mejora continua de la eficacia del sistema y el aumento de la satisfacción del cliente gracias al cumplimiento de los requisitos de éste.

Durante el 2016 se han realizado varios talleres para la definición del contexto de la organización y grupos de relación. De esta forma, la organización ya no puede ser concebida de forma aislada sino que forma parte de un conjunto, a la vez que hace necesario que ésta especifique los requisitos y cuestiones que pueden influir en la planificación del sistema de gestión de la calidad.

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 durante en el segundo semestre de 2016 se ha finalizado la implantación.

En 2016, la totalidad de los trabajadores de **Emasagra** han visto reforzadas su seguridad y salud en el trabajo. El proyecto de excelencia en la Prevención de Riesgos y Seguridad y Salud, “**Smart Protection**”, ha tenido su continuación con la implementación de un nuevo proyecto denominado “**Cultura Justa**” cuyo objetivo es el reporte de información sobre situaciones de riesgo y refuerzo positivo.

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. Como parte de este compromiso, en 2016, **Emasagra** se ha adherido a la Declaración de Luxemburgo.




Por otro lado, desde Mayo de 2013 el laboratorio de Emasagra es un Laboratorio de Ensayo acreditado por ENAC¹ 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 norma ISO 9001.

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





The background features a blue-to-teal gradient with numerous water droplets of varying sizes scattered across the surface. The droplets are most prominent on the left side, where they appear larger and more detailed, and become smaller and more numerous towards the right. The overall effect is a fresh, clean, and dynamic aesthetic.

Diez principios para la acción...



Emasagra integra en sus procesos de decisión la **sostenibilidad económica, medioambiental y social**. El enfoque del desarrollo sostenible está en la base de la gestión eficiente del agua, del desarrollo de soluciones y tecnologías, y de un conocimiento acumulado que, trasladado a la sociedad, contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas.

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.

Para **Emasagra**, el **desarrollo sostenible** implica una forma de entender el negocio que contribuye a generar

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

POLÍTICA DS



- 1 Buen gobierno y gestión ética.
- 2 Equipo humano y desarrollo del talento.
- 3 Orientación al cliente.

- 4 Fortalecimiento de la cadena de proveedores.
- 5 Respeto del medio ambiente.
- 6 Implicación social y derecho humano al agua.
- 7 Innovación sostenible.

- 8 Relación con los grupos de interés.
- 9 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa.
- 10 Rendición de cuentas y transparencia.

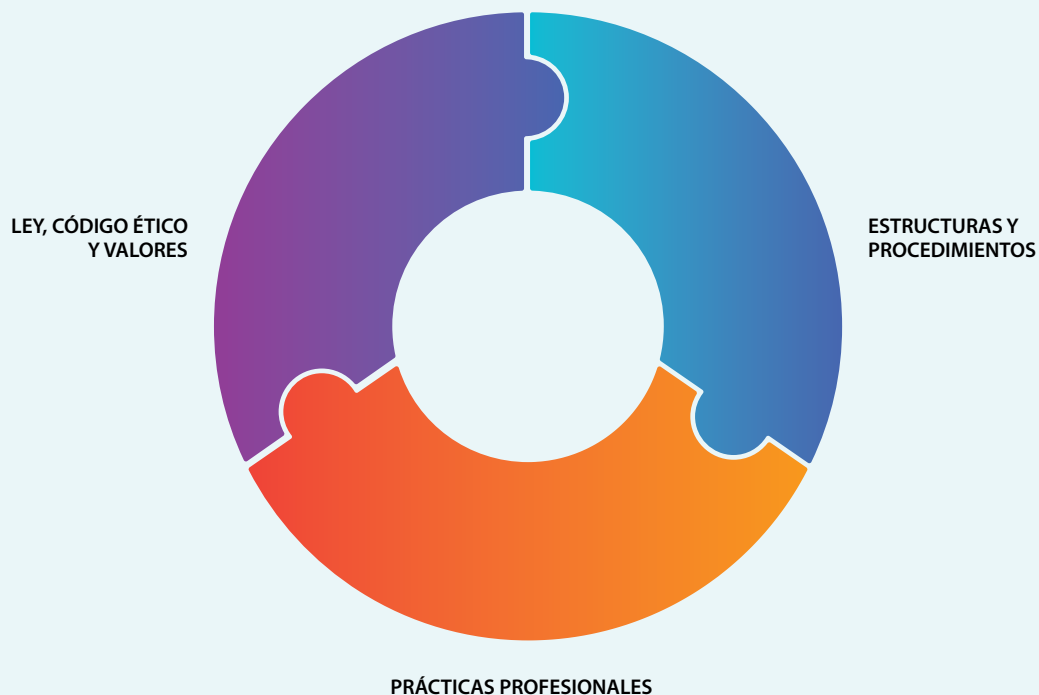
2.1 Buen gobierno y gestión Ética

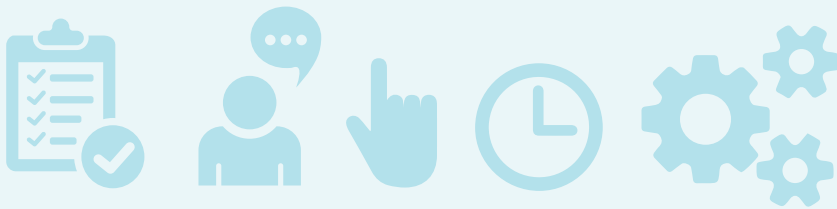
2.1.1 Código Ético

Emasagra dispone de un Modelo de Cumplimiento, 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.

La estructura ética que rige nuestra actividad se fundamenta en tres niveles:

Emasagra reconoce entre sus principios fundamentales el cumplimiento de las leyes y normativas, la integridad, la lealtad, la honradez y el respeto a todas las personas.





El Código de Conducta de Suez, vigente en 2016, es una publicación permanente en la intranet. Este Código cumple con los siguientes criterios:

Los principios éticos de **Emasagra** deben ser integrados por cada persona en el ejercicio de su trabajo.

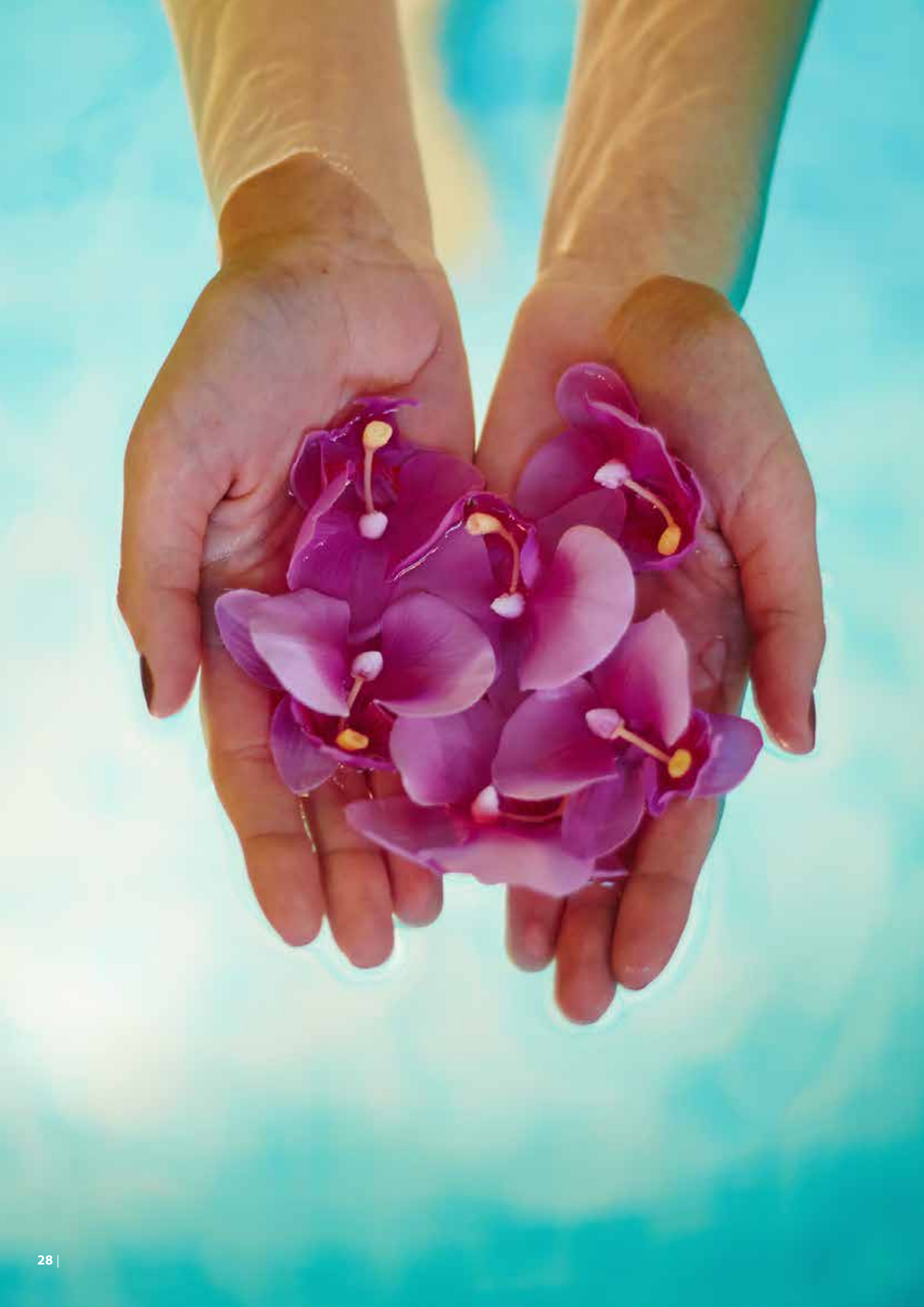
CLARIDAD
Redactado en términos sencillos y comprensible

PUBLICIDAD
Debiendo comunicarse dentro y fuera de la organización

OBLIGATORIEDAD
Estableciendo mecanismos de resolución de conflictos

CONCRECIÓN
Detallando conceptos y evitando abstracciones

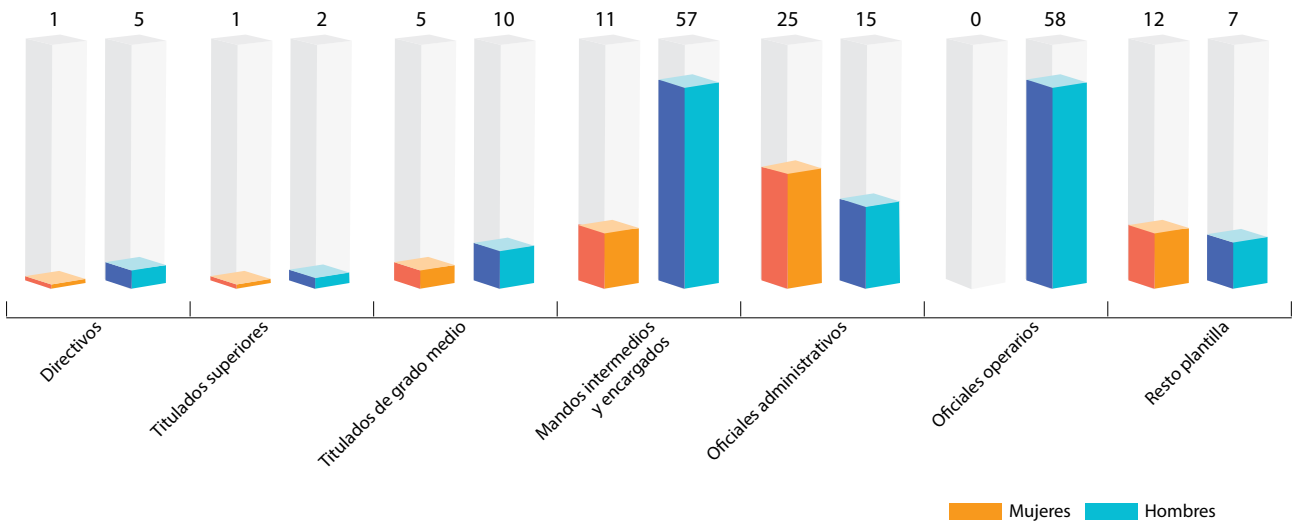
ACTUALIZACIÓN
Previendo revisiones periódicas



2.2 Equipo Humano y Desarrollo del Talento

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

A continuación se muestra el desglose de la plantilla a 31 de diciembre de 2016:



PERFIL BÁSICO DE LA PLANTILLA		
MENORES DE 30 AÑOS	6	3%
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	109	49%
MAYORES DE 50 AÑOS	94	48%
HOMBRES		
	154	73,68%
MUJERES		
	55	26,32%
TOTAL	209	

Emasagra está comprometida en el desarrollo de la concertación, el diálogo 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, destacando la comisión de igualdad formada paritariamente por la representación legal de los trabajadores y la dirección de la Empresa. Un total de 9 trabajadoras y trabajadores componen la representación legal del personal en sus respectivos ámbitos, en su calidad de Comité de Empresa.

La concertación y el diálogo **claves del éxito** en la gestión de personas.

2.2.1 Formación

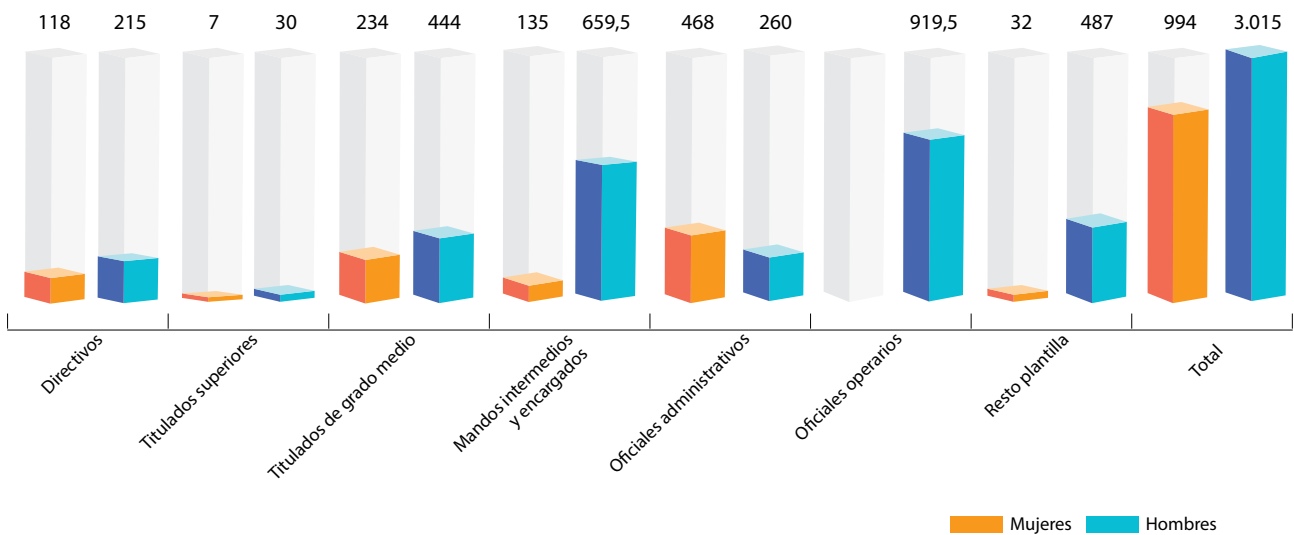
Emasagra entiende la formación como la herramienta que contribuye a descubrir y desarrollar el talento de las personas mediante la mejora continua de sus competencias y capacidades, lo que les permite afrontar con éxito los objetivos estratégicos de la empresa.

HORAS DE FORMACIÓN	2014	2015	2016
HORAS TOTALES DE FORMACIÓN	5.789	5.740	4.009
HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO/AÑO	28,7	28,7	19,2
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN MUJERES	1.327	2.553	994
PORCENTAJE HORAS FORMACIÓN MUJERES	22,5%	44,5%	24,8%
HORAS FORMACIÓN POR EMPLEADA	29,5%	51,1	18,1
TOTAL HORAS FORMACIÓN HOMBRES	4.462	3.187	3.015
PORCENTAJE HORAS FORMACIÓN HOMBRES	77,1%	55,5%	75,2%
HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO	29,9	21,2	19,6

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 2016 se han impartido **775 horas** de formación en materias de **Seguridad y Salud**, con una media de **3,71 horas por trabajador**.

HORAS DE FORMACIÓN POR GRUPO Y SEXO



COLABORACIONES CON INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

- Universidad de Granada. **Emasagra** contribuye a la formación de expertos en la gestión del agua a través de la participación 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, en el Máster de Auditoría de Cuentas, en el Máster Fiscal de Granada y en el Máster de Derecho de Aguas. Además, varios alumnos del Máster Oficial en Técnicas y Ciencias de la Calidad del Agua han realizado sus prácticas en **Emasagra**.
- En 2016, un total de 7 becarios de la Universidad de Granada ha realizado 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 estándose en la actualidad en fase inicial de negociación del II Plan de Igualdad además de la adecuación del actual Protocolo de Acoso.

La conciliación permite a la persona asumir de una manera satisfactoria sus responsabilidades laborales, personales y familiares.

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN



Las políticas y los procedimientos de Recursos Humanos se basan en un análisis de las necesidades existentes en cada momento, 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 trasmite igualdad de condiciones.

Emasagra ofrece **beneficios sociales** a las personas trabajadoras, 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 so-

cial no procede en el segundo caso. Entre estos beneficios figura plan de pensiones de la sociedad en el que se incluye el seguro de vida que cubre diversas contingencias, así como ayudas a la formación y préstamos personales, entre otras medidas, y para lo que dispone de un Fondo de Asistencia y Cooperación.

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. En 2016 **Emasagra** participo en la campaña **#reacciona** promovida por Fundación Adecco con motivo del **Día Internacional de las Personas con discapacidad del 3 de diciembre** y que llevaba como mensaje la lucha para hacer frente

a la **sobreprotección, el bullying y la discriminación**, contando con la participación de "el Langui", cantante de rap y actor muy popular con diversidad funcional que realizó la banda sonora de la campaña: "No hay límites".



#NoHayLímites

El Langui **#reacciona** contra la discriminación hacia las personas con discapacidad. Descárgate la canción.



#reacciona contra la sobreprotección

#reacciona contra el bullying

#reacciona contra la discriminación laboral

#reacciona contra el mobbing

#reacciona y comparte

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** 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 encuen-

tran muchos jóvenes en España.

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

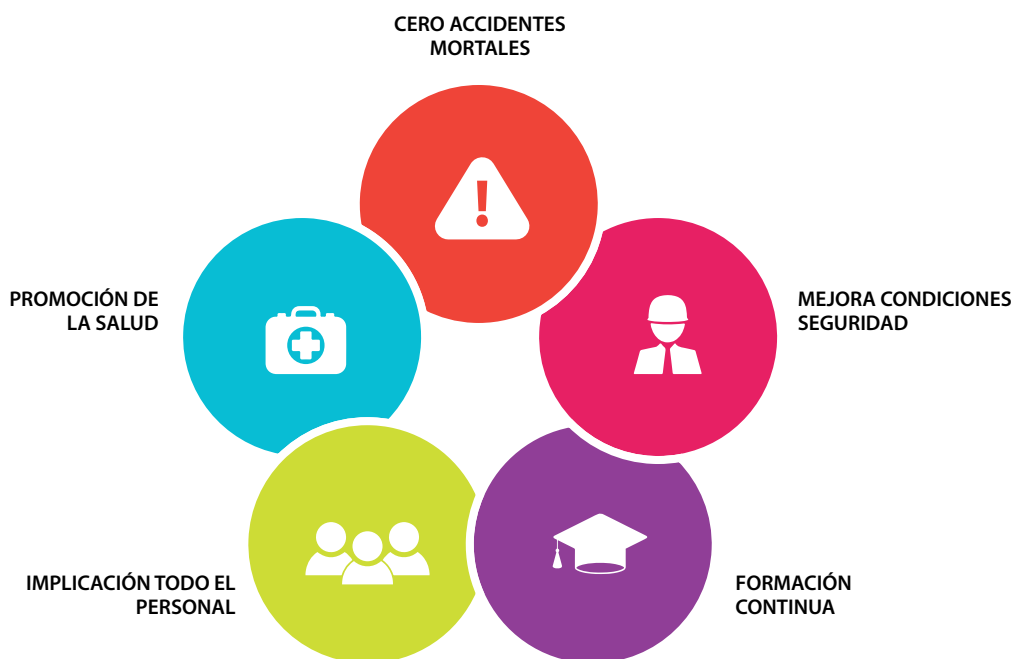


2.2.3 Seguridad y salud en el trabajo

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 conse-

guirlo tiene implantado un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales certificado por una entidad externa, según la norma OHSAS 18001.

SMART PROTECTION



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

- 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 creadores de opinión en PRL: AESPLA, Comisión PRL en AGA.

B) INFRAESTRUCTURA DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO

- 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.

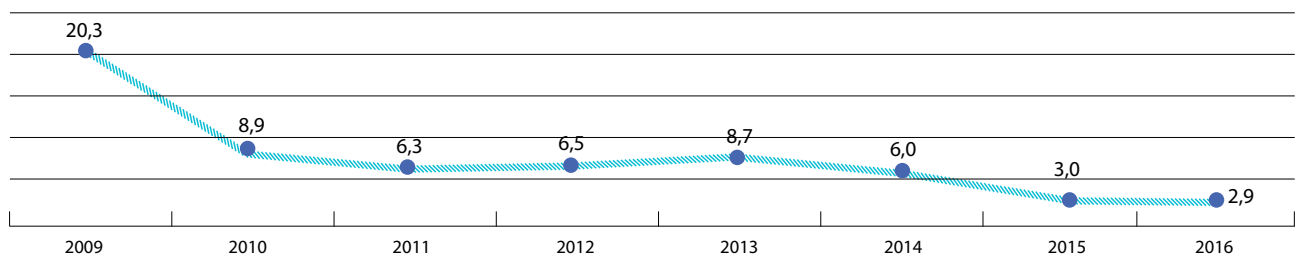
C) MENTALIDAD Y COMPORTAMIENTO

- 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 2016 sólo hubo un accidente con baja.

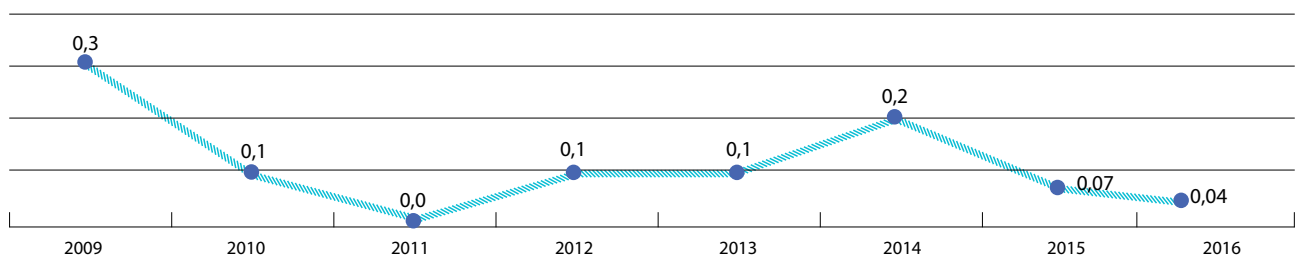
ÍNDICE DE FRECUENCIA

(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 técnicos, encargados y capataces.

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.



NUESTRAS REGLAS QUE SALVAN

OBJETIVO

CERO ACCIDENTES MORTALES

	<p>No paso bajo cargas suspendidas. No me sitúo debajo de una carga suspendida</p>		<p>Antes de realizar trabajos en caliente, me aseguro de que no existen riesgos de incendio o de explosión</p>
	<p>Me sitúo fuera de la trayectoria de la maquinaria y vehículos en movimiento</p>		<p>Antes de iniciar los trabajos verifico la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, fluidos a presión, etc.)</p>
	<p>Cuando trabajo en altura, engancho mi arnés a la línea de vida</p>		<p>No manipulo el teléfono u otros medios de comunicación cuando conduzco</p>
	<p>Bajo a una zanja sólo si las medidas de protección contra el deslizamiento de tierras son las adecuadas</p>		<p>No conduzco bajo los efectos de alcohol, estupefacientes u otras drogas</p>
	<p>Antes de entrar en un espacio confinado, me aseguro de que la atmósfera interior esté controlada y vigilada durante toda la operación</p>		<p>Antes de girar o hacer marcha atrás, señalizo, reduzco la velocidad y miro cuidadosamente por los retrovisores</p>

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, junto a la inquietud de la empresa frente a la mejora de la salud de los empleados, han sido la base de los proyectos actuales de mejora continua.

ESPACIO CARDIOSALUDABLE

Emasagra ha habilitado su sede central, en la calle Molinos, como un espacio cardioprotegido con la instalación de un desfibrilador y la formación de sus empleados en materia de reanimación cardiopulmonar para que estén capacitados y

puedan actuar en caso de emergencia. Estos equipos móviles son fundamentales para evitar muertes por paradas cardiorrespiratorias e intentar restablecer el ritmo del corazón hasta la llegada de los sanitarios. Los trabajadores de **Emasagra** han

participado en simulacros durante el curso.

La iniciativa incluye la ubicación de la sede de **Emasagra** en la app SOS 112, que localiza el desfibrilador más cercano al lugar de la emergencia.



CREACIÓN DE APARCAMIENTO PARA BICIS Y ADECUACIÓN DE DUCHAS Y VESTUARIO

Emasagra ha instalado en su sede de la calle Molinos un **aparcamiento de bicicletas** y ha **renovado las instalaciones de duchas y vestuario para sus empleados**. Posteriormente estas medidas se han llevado a cabo en la ETAP Lancha del Genil y EDAR Sur instalando aparcamientos para bicicletas.

Emasagra se ha adherido a la **Semana Europea de Movilidad y Día Eu-**

ropeo sin coche, que se han celebrado entre el 16 y 22 de septiembre.

De esta forma ha subrayado su **compromiso con la movilidad alternativa** como su apuesta por el fomento de hábitos saludables entre los miembros de su plantilla teniendo en cuenta los **beneficios** que proporciona la llamada movilidad sostenible, especialmente, sobre el medio ambiente y la salud.

Emasagra apuesta por el fomento de **hábitos saludables** promoviendo la **movilidad alternativa** y sus **beneficios**.







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 Confinados, Extinción de Incendios, Derrame de Productos Químicos...

Durante 2016 se han realizado 5 simulacros en **Emasagra**. Cabe destacar el simulacro de sismo realizado en la sede social coincidiendo con la presentación y aprobación del plan municipal de actuación ante riesgo sísmico. Es fundamental la concienciación y sensibilización de la población, dada la imprevisibilidad del riesgo natural de referencia.

Emasagra forma a sus empleados a través de simulacros para mejorar la respuesta ante situaciones de emergencia



2.3 Orientación al cliente

La imagen de una empresa es la forma en que se le comunica al cliente lo que ésta ofrece, lo que es y lo que quiere ser. Comunicar todo esto correctamente es crucial para **Emasagra**.

Con el objetivo de convertir su visita en toda una ex-

periencia, se cuida cada uno de los detalles: las oficinas totalmente remodeladas y funcionales, sala de espera, pantalla en la que se visualiza el número de mesa y número de atención, control del tiempo de espera de los clientes, videos del ciclo integral del agua, captación y distribución, campañas de comunicación en curso...

El esfuerzo y dedicación de **Emasagra** va orientado a la constante mejora para dar a nuestros clientes un servicio de calidad en todo el ciclo integral, así como una atención personalizada, planteando nuevos objetivos cada año para la mejora continua.

Además, se ha puesto a disposición de los clientes un Buzón de Sugerencias en nuestra oficina para co-

nocer de primera mano su opinión. 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 2016 con **218.418 clientes**. En cuanto a la población censada abastecida se estima en 385.298 habitantes.

El esfuerzo y dedicación son el resultado del **compromiso** constante con la **satisfacción del cliente**



2.3.1 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.

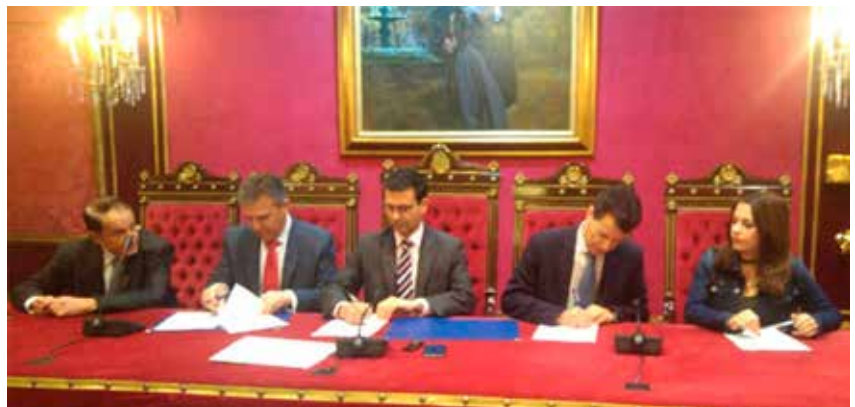
Además, tiene en cuenta que las necesidades de sus clientes son muchas y muy diversas, por ello adapta sus canales de comunicación a las necesidades específicas de cada uno de ellos.

ACCESO AL AGUA

En diciembre de 2016, con la firma de un acuerdo entre el Ayuntamiento de Granada y Emasagra para la atención a personas con dificultades para afrontar los recibos de suministro de agua potable y demás exacciones gestionadas por la entidad, se reafirmó el compromiso adquirido de atender las necesidades básicas de suministro de las familias en situación o riesgo de hidrovulnerabilidad.

Además, se ha constituido una Comisión Técnica de Seguimiento para el buen funcionamiento del protocolo.

“Emasagra jamás interrumpe el suministro de agua potable a una familia en situación económica desfavorable, si este hecho es constatado”



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 tarifas¹ sociales y bonificaciones especiales aplicables a personas jubiladas y pensionistas, familias numerosas y desempleados, siempre que reúnan determinados requisitos.

Estas bonificaciones se pueden solicitar en cualquier momento del año y en 2016 ha supuesto para estas familias un ahorro de 316.641 €, un 18% más que el año anterior. 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 Organiza-

ción Mundial de la Salud (100 litros por persona y día).

En 2016, se realizaron 16.111 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 ser-

vicio 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.

En el año 2016, 6.008 familias se han beneficiado de las tarifas sociales y bonificaciones aprobadas por Emasagra, lo que supone un 9,12% de incremento con respecto a 2015.

¹ Toda la información está disponible en www.emasagra.es, en el apartado "Tarifas y bonificaciones".

2.3.2 Satisfacción de los clientes

GESTIÓN COMERCIAL

Durante el año 2016, se han registrado un total de 296.118 contactos a través de los diferentes canales disponibles.

	2014	2015	2016
CLIENTES ATENDIDOS EN OFICINA	54.331	62.919	62.981
CLIENTES ATENDIDOS POR TELÉFONO: ATENCIÓN AL CLIENTE	154.859	155.882	152.124
CLIENTES ATENDIDOS POR TELÉFONO: AVERÍAS	16.421	18.363	15.999
FACTURAS EMITIDAS	1.311.845	1.299.091	1.312.548
Nº DE CONTADORES LEÍDOS	1.159.877	1.168.884	1.179.320
Nº DE ALTAS	8.763	9.236	9.859
Nº DE BAJAS	4.964	4.651	4.314

CITA PREVIA

Emasagra ha implantado la cita previa con el objetivo de que sus clientes puedan gestionar a través de Internet el acceso a los distintos servicios que ofrece y para los que es imprescindible una atención presencial en oficina, evitando colas y esperas innecesarias. Este servicio se enmarca en el objetivo de mejora continua.

De este modo, para realizar alguna gestión presencial puede solicitarse una cita para el día y hora que mejor se ajusten a las preferencias del cliente y según la disponibilidad de las oficinas, el sistema asignará la primera hora libre del día dándole prioridad a la cita.

En la actualidad se solicita a través de la página www.emasagra.es, en breve se podrá gestionar también a través de la línea gratuita de Atención Telefónica de **Emasagra**.



¡Aprovecha tu tiempo!


Cita previa
Solicítala a través de:
www.emasagra.es

emasagra
@Emasagra | emasagra.es



¿Cómo solicitar la Cita previa?
Entra en la página web: www.emasagra.es

1. Haz clic en el icono **Cita previa**.
2. Haz clic en **Obtener Cita previa**.
3. Selecciona en **Servicios** la gestión que deseas realizar.
4. El sistema te asignará la **primera hora libre** del día.
(Si deseas cambiar de día y hora, haz clic en el día del calendario y selecciona la hora).
5. Rellena el resto de campos requeridos y **pincha Enviar**.
6. Podrás **imprimir la cita** o volver a la pantalla principal.
7. **Confirma tu presencia** al llegar a la oficina.



Ventajas de la Cita previa
Fácil acceso | Cómoda | Intuitiva
Sin esperas ni colas en la oficina | Preferencia en la atención | Sin gastos en la gestión
Consulta tu cita solicitada con anterioridad
Aprovecha más tu tiempo

Si deseas consultar tu cita puedes hacerlo haciendo clic desde el menú principal de Cita previa en "Consultar Cita previa".

IMPORTANTE:
No olvides traer toda la documentación necesaria para poder realizar la gestión correctamente. Puedes revisarla en "Consultar documentación necesaria".

DESCARGA YA NUESTRA NUEVA APP



IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA IVR DE GRABACIÓN DE LECTURAS.

Consiste en la grabación de la lectura del contador cuya ubicación es interior, a través de la línea telefónica gratuita 900 24 22 20 con horario de lunes a viernes, de 8 a 21h. Con ello, se facilita el envío de lecturas a los abonados para que su facturación sea lo más exacta posible. Ventajas que ofrece este servicio:

- Evita acumulaciones de consumo.
- Ajusta el importe de la factura al consumo real.
- Es un servicio rápido, ágil, cómodo y sin necesidad de salir de casa.

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 2016 se formularon un total de **2.833 reclamaciones**, de las cuales 12 han llegado hasta el Defensor del cliente.

Igualmente, Emasagra asiste a Actos de Mediación de comisiones sectoriales del Consejo Provincial de Consumo de Granada, a los que también asisten representantes del Servicio de Industria, Asociaciones de Consumidores y el cliente. Entre las asociaciones que colaboran con este servicio se encuentran AL-ÁNDALUS, FACUA, UCA-UCE Y ADICAE.

Se han tramitado un total de 187 reclamaciones oficiales, llegando 6 al Acto de conciliación con el Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía.

2.3.3 Diálogo

Con el compromiso de establecer una colaboración y coordinación para la atención a familias que, temporalmente, no pueden afrontar el abono de las facturas por suministro domiciliario de agua potable e informar de las bonificaciones disponibles a determinados colectivos, hemos mantenido reuniones con nuestros principales grupos de relación:

- Servicios Sociales de los Ayuntamientos de Granada y municipios del Área Metropolitana (Ayuntamiento de Las Gabias y Ayuntamiento de La Zubia).
- Asociación de enfermedades raras y discapacidad PANIDE
- Asociación granadina de atención a personas con parálisis cerebral ASPACE
- STOP DESHAUCIOS
- Cruz Roja

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.

En el ámbito docente, nos implicamos con la formación de las nuevas generaciones, participando en distintos proyectos donde podemos aportar nuestro conocimiento y experiencia en el sector, en una labor de transmisión de conocimientos:

- Convenio con CICODE (Centro de iniciativas de cooperación al desarrollo de la Universidad de Granada). **Emasagra** participa en una mesa donde se debatieron los ejes del desarrollo sostenible en torno al agua.
- AQUATHON: Jornada organizada por CETaqua Andalucía junto con la UGR y **Emasagra**.

Emasagra mantiene el **diálogo activo** con los grupos de relación con el fin de **informar y establecer acuerdos**



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 ha colaborado con el defensor del Pueblo Andaluz facilitando la información solicitada para la elaboración del Informe de Defensor del Pueblo Andaluz sobre Suministro de Agua.

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

ROLES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

REGULADOR

VELA POR EL CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO

- 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.

OPERADOR

PRESTA EL SERVICIO CON EFICIENCIA

- 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.

CAMPAÑAS INFORMATIVAS

De acuerdo con su compromiso con el desarrollo sostenible, **Emasagra** informa a sus clientes a través de distintas campañas con la inclusión de mensajes en la factura, proporcionando información de históricos de consumo, mensajes en prensa, cuñas de radio, etc...

En 2016, además se han editado los siguientes dípticos:

- Tarifas sociales
- Oficina virtual y APP
- Servialertas
- Evitar el uso fraudulento del agua
- Contratación
- Calidad del agua



CANALES DE COMUNICACIÓN

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:

- Teléfono de atención al cliente es el 900 242 220

- Averías el 900 444 342.

Otros canales de comunicación disponibles son:

WEB

www.emasagra.es

CONTACTA

Acceso desde la web para realizar consultas y gestiones on-line.

CONTACTO ONLINE

En la web el cliente dispone de un acceso para notificar de forma anónima cualquier toma fraudulenta o uso irregular del agua que localice.

OFICINA VIRTUAL

Desde la página web se puede acceder a la oficina virtual para realizar gestiones sin necesidad de ir a la oficina. <https://emasagra.aguasonline.es/>

APP

Aplicación móvil para llevar nuestra oficina en tu bolsillo.

TWITTER

@Emasagra. Twitter se ha consolidado como canal de comunicación de **Emasagra** durante el último año, aumentando su índice klout (flujo entre la cuenta y sus usuarios) de 37 en 2015 a 46 este año.

SERVIALERTAS

Emasagra, siempre que el cliente haya informado en su contrato el número de móvil y/o correo electrónico, enviará mensajes informando de:

- Aviso consumo excesivo
- Aviso facturas próximas a vencer
- Cortes programados
- Primera comunicación con nuevo cliente en notificaciones multimedia (e-mail y SMS)
- Solicitud de regularización de la lectura (contadores interiores)
- Envío de duplicado de factura por e-mail
- Reclamación facturas varios (Facturación no periódica)



	2015	2016
Nº CONTRATOS CON MÓVIL INFORMADO	123.830	134.317
Nº CONTRATOS CON EMAIL INFORMADO	35.110	47.556

ENVIADOS	2015	2016
SMS	106.190	141.260
EMAIL	29.196	56.424

2.3.4 Innovación en la oferta

TELELECTURA

La telelectura permite optimizar la gestión del parque de contadores. Obtenemos información del consumo de los abonados casi en tiempo real y patrones de consumo, además de la detección de fugas y posibles anomalías en los hábitos de consumo de nuestros abonados.

Este año se han instalado 200 con-

tadores, con telelectura vía radio y 50 con emisor de impulsos.

Es prioritario aplicar este sistema de lectura a nuestros grandes clientes por las ventajas adicionales que supone una mejora en la calidad de la lectura, al disponer de registros continuos y eliminar la dificultad a los accesos difíciles, respetando la privacidad del cliente.

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. **Los contratos con facturas sin papel en 2016 fueron 34.069.**

Vías para la lectura de su contador interior

✓ Evitará acumulaciones de consumo.
✓ Ajustará el importe de su factura.

Ahora más fácil. Línea gratuita

900 24 22 20 de lunes a viernes, de 8 a 21h.
En el menú de bienvenida, pulse la opción 2, teclee el nº de contrato, y teclee la lectura.
Si la lectura está fuera de rango o si lo desea, podrá contactar con un operador.

AUTOLECTURA TELEFÓNICA

OFICINA VIRTUAL
Entre en www.emasagra.es > Oficina virtual > Ir a Gestiones > Pinchar en botón Autolectura en el panel de la derecha > Introducir los datos solicitados > Siguiente > Finalizar.

AUTOLECTURA
Mediante tarjeta pre-franqueada por correo postal e introduciendo sus datos en la hoja de lectura que ponemos en su edificio.

DESCARGA YA NUESTRA NUEVA APP

emasagra
@Emasagra | emasagra.es

LA FACTURA SIN PAPEL

Rompe con el papel

El agua es vida. La factura sin papel también.

Pásate a la factura sin papel:

- Segura
- Fiable
- Rápida
- Cómoda
- Ecológica
- Gratuita

emasagra
@Emasagra | emasagra.es

2.3.5 Revisión de instalaciones de suministro

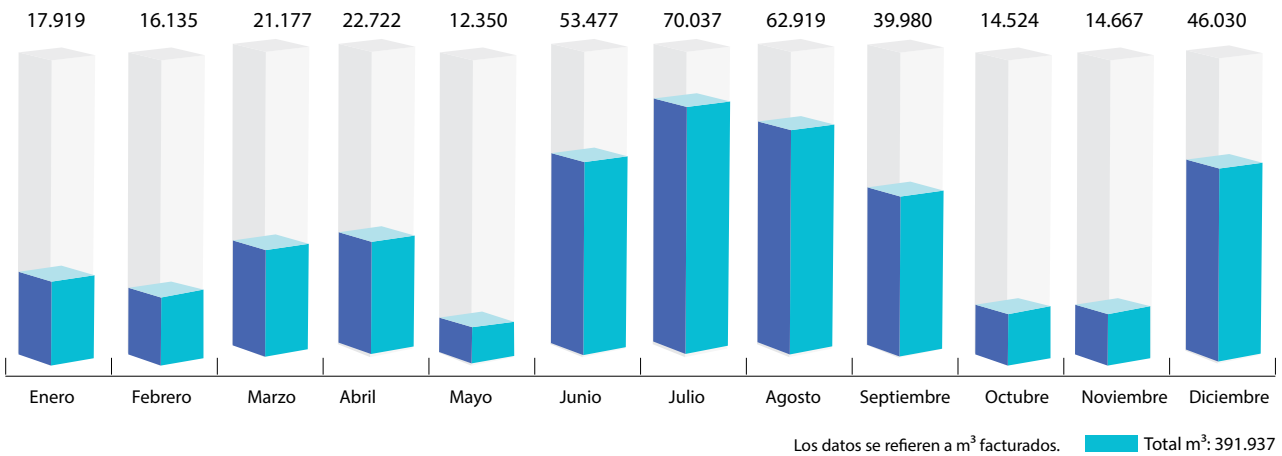
Emasagra supervisa el estado de las instalaciones de suministro de agua de sus clientes con objeto de velar por el cumplimiento de lo estipulado en el Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua de la Junta de Andalucía 120/91, de 11 de junio y modificado por Decreto 327/2012 de 10 de julio y de la Sección 4 del Documento Básico HS del Código

Técnico de la Edificación, aprobado mediante Real Decreto 214/2006, de 17 de Marzo Código Técnico de Edificación.

En el año 2016 se han detectado 650 suministros con anomalías repartidos por el área metropolitana, los cuales representan el 0,30% del parque de abonados.

Proteger y velar por un uso sostenible de este recurso a largo plazo es nuestra finalidad y uno de nuestros objetivos es la reducción del Agua No Registrada (ANR).

Este año 2016, se ha conseguido recuperar 391.937m³ frente a 324.279 m³ de 2015.





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 re-

lativa 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 26% 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 54,53% 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.

	COMPRAS TOTALES	LOCAL	NO LOCAL
Nº PROVEEDORES	529	54,63%	45,47%
VOLUMEN COMPRAS	25.702.997,4 €	26,00%	74,00%



SUBCONTRATAS

Durante 2016, 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	2.025.006,83
PROVEEDORES ESTRATÉGICOS DE TELEFONÍA	253.753,44
	2.278.760,27

PROPORCIÓN DE GASTO CORRESPONDIENTE A PROVEEDORES LOCALES EN EUROS			
	LOCAL	NO LOCAL	TOTAL
PROVEEDORES CON POSIBLE ALTERNATIVA LOCAL	6.682.353,36	16.741.883,80	23.424.237,16
PROPORCIÓN	28,53%	71,47%	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 subcon-

tratados). En 2016, un 28,53% del gasto se ha dirigido a subcontratas que dan empleo local.

Las subcontratas de obras, aunque no sean locales, inciden directamen-

te 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)	4.939.986,19	9.168.004,20	14.107.990,39
PROPORCIÓN	35,02%	64,98%	100,00%



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.

Nuestra política de mejora continua se traduce en un

proceso constante de minimización del impacto ambiental y de protección y regeneración del medio natural, así, se recogen los valores de referencia: excelencia, innovación, diálogo y desarrollo sostenible, que son componentes estratégicos de su actividad empresarial.

COMPROMISOS

1

PRESERVACIÓN DEL RECURSO HÍDRICO

Gestionar de forma sostenible los recursos hídricos y pluviales.

2

RESIDUO 0

Desarrollar soluciones tecnológicas para la mejora de la gestión ambiental con el objetivo de residuo cero.

3

BIODIVERSIDAD

Preservar y poner en valor los espacios naturales en los que opera la compañía.

4

EMISIONES 0

Mitigar el cambio climático asociado a nuestra actividad.

2.5.1 Calidad del agua



El agua servida por **Emasagra** procede en su mayoría del sistema Canales-Quéntar y está reconocida como 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.

El agua distribuida 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. El Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, establece, a su vez, los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, y prescribe los criterios que debe seguir la autoridad competen-

te a la hora de fijar las determinaciones analíticas anuales a realizar. Este Real Decreto ha sido complementado en Andalucía mediante el Decreto 70/2009, por el que se aprueba el Reglamento de Vigilancia Sanitaria y Calidad del Agua de Consumo Humano de Andalucía.

La comparación entre los resultados que arroja el análisis tipo del agua servida por **Emasagra** y las exigencias del RD 140/2003 de la CE confirma la alta calidad de la misma frente a aguas de otras procedencias.

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

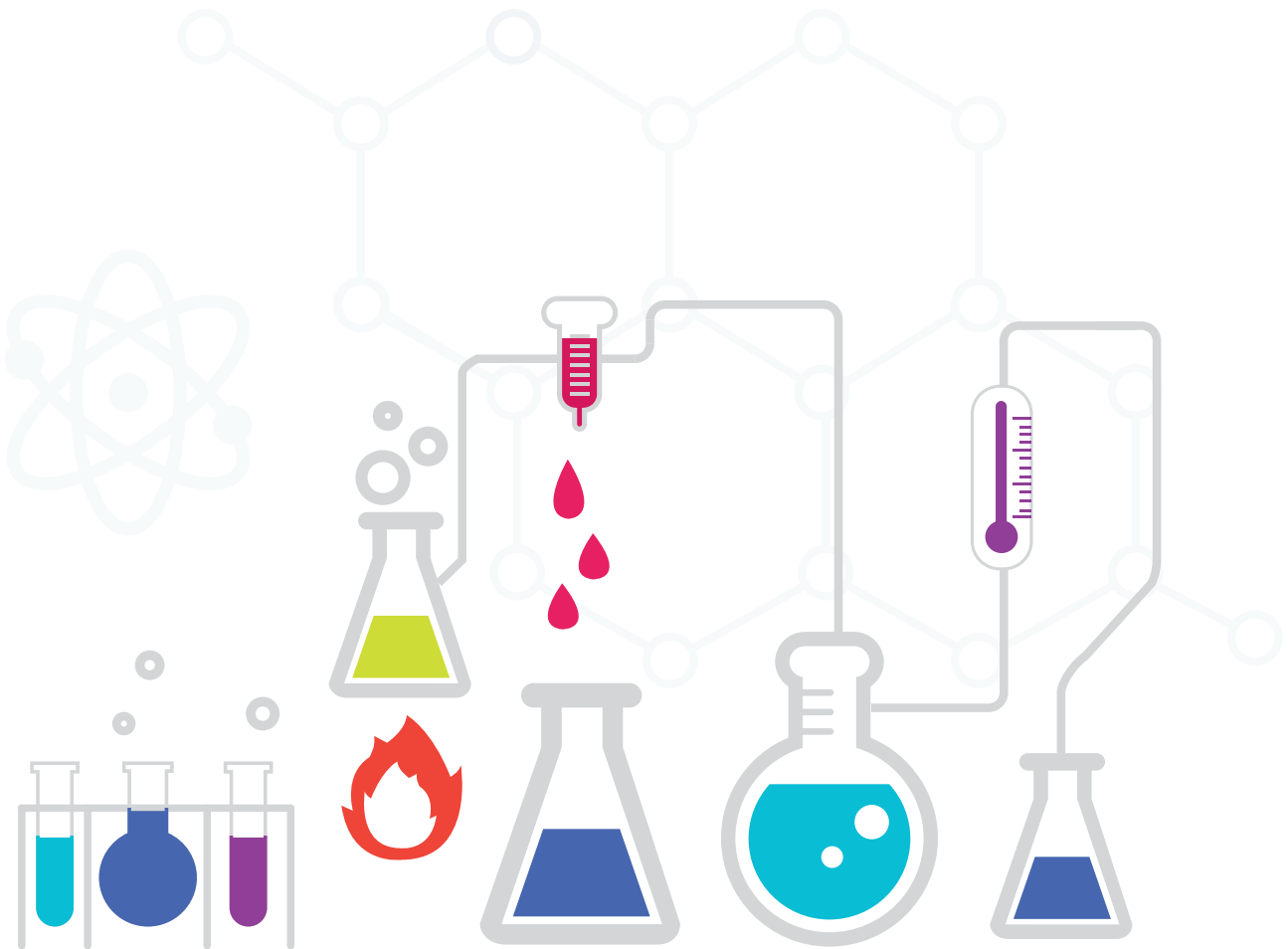
Emasagra tiene un compromiso con sus usuarios al que llama **Garantía de Calidad Sanitaria**, que implica que el cliente recibirá un agua que pueda beber cada día, durante toda su vida, sin ningún riesgo para su salud.

LABORATORIOS

Desde Mayo de 2013 somos Laboratorio de Ensayo acreditado por ENAC bajo norma UNE EN ISO/IEC 17025 según alcance indicado en el anexo técnico de la acreditación, Exp. nº 1040/LE2019, la cual garantiza el máximo nivel de competencia técnica de la actividad analítica y de toma de muestras bajo dicho alcance. El resto de las determinaciones analíticas para aguas de consumo, aguas superficiales, subterráneas y aguas residuales se realizan bajo la norma ISO 9001:2015.

Ver alcance de acreditación: http://www.enac.es/web/enac/busqueda-por-empresa#p_acreditacion.

Las determinaciones analíticas realizadas incluyen 116 parámetros diferentes tanto de tipo microbiológico: bacterias coliformes, clostridium, 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 809 muestras anuales a las que se realizan 5.619 análisis con el objetivo de conocer previamente cualquier problema y facilitar el tratamiento posterior adecuado de potabilización.

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 9.604 análisis a 686 muestras.

Después comienza la fase más extensa que es el control del sistema de distribución donde se toman muestras, por un lado de los depó-

sitos de regulación y por otro del agua circulante por las propias redes de distribución en distintos puntos, recogiendo al año 1.138 muestras a las que se realizan 11.380 determinaciones analíticas para confirmar que continúan y permanecen las condiciones sanitarias y de calidad adecuadas hasta el usuario.

También se realizan 152 muestreos en grifo directo de consumidor con 2.280 análisis para corroborar el mantenimiento de la potabilidad en instalaciones interiores.

En total, se toman **2.785 muestras al año a las que se efectúan 28.883 determinaciones** analíticas en el Laboratorio de **Emasagra** para asegurar que en todo momento se mantienen las condiciones sanitarias y de calidad del agua suministrada.

En 2016 se han realizado **28.883** determinaciones analíticas de agua potable

AGUA RESIDUAL

Posteriormente, de las aguas usadas o vertidos que van a la red de saneamiento se toman anualmente **293 muestras** a las que se analizan **3.187 parámetros** para controlar su contaminación.

Finalmente, comienza la fase de depuración en las Es-

taciones Depuradoras de Aguas Residuales donde se realizan en los distintos procesos 12.628 muestras al año a las que se realizan un total 32.014 análisis para garantizar las perfectas condiciones de retorno del agua al medio ambiente.

AUTOCONTROL EN LAS ZONAS DE ABASTECIMIENTO

Para dar cumplimiento a la reglamentación existente, (calidad del agua de consumo humano, de acuerdo con el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, y Decreto 70/2009 de la Junta de Andalucía, que aprueba el re-

glamento de vigilancia sanitaria y calidad del agua de consumo humano de Andalucía), están estipulados los siguientes análisis para cada zona de abastecimiento según tipo de analítica.

ZONA DE ABASTECIMIENTO	DEPÓSITOS			RED DE DISTRIBUCIÓN		TOTAL
	ANÁLISIS CONTROL CABECERA	A. CONTROL DISTRIBUCIÓN	COMPLETOS	A. CONTROL DISTRIBUCIÓN	COMPLETOS	
NUEVO SISTEMA QUÉNTAR - CANALES	274	96	23	226	18	637
MANCOMUNIDAD RIO MONACHIL	32	15	8	24	3	82
OGÍJARES	14	8	3	12	1	38
OTURA	15	0	6	12	1	34
ZA EUC LOS GIRASOLES OTURA	2	0	1	2	0	5
GÓJAR	14	3	3	16	2	38
TOTAL	351	122	44	292	25	834

ZONA DE ABASTECIMIENTO	SALIDA ETAP		RED DISTRIBUCIÓN			TOTAL
	COMPLEMENTARIO	CLORO	COMPLEMENTARIO	ORGANOLEPTICO	CLORO	
NUEVO SISTEMA QUÉNTAR - CANALES	105	8.784	0	972	4.380	14.241
MANCOMUNIDAD RIO MONACHIL	-	-	24	160	730	914
OGÍJARES	-	-	12	80	365	457
OTURA	-	-	12	80	365	457
ZA EUC LOS GIRASOLES OTURA	-	-	10	92	365	467
GÓJAR	-	-	14	80	730	824
TOTAL	105	8.784	72	1.464	6.935	17.360

Además de estas **834 analíticas que están introducidas en SINAC**, se realizan 152 análisis en el grifo del consumidor (según marca el RD 140/2003).

Para tener un mayor control adicionalmente de las infraestructuras de ETAP, y redes de distribución se realizan **177 análisis de control complementarios, 15.719 determinaciones de cloro y 1.464 exámenes organolépticos**.

El agua servida por **Emasagra** en 2016 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.

INFORMACIÓN EN SINAC

Con el objetivo de mantener a sus clientes y a las autoridades locales informadas, y de conformidad con la normativa establecida, **Emasagra** comunica puntualmente a la autoridad sanitaria los análisis de calidad del agua distribuida realizados y sus

resultados a través de la plataforma SINAC (Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo), datos a los que los consumidores pueden acceder ya que es una plataforma de acceso público.

En el SINAC constan un total de 834 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.

<http://sinac.msc.es/SinacV2/>

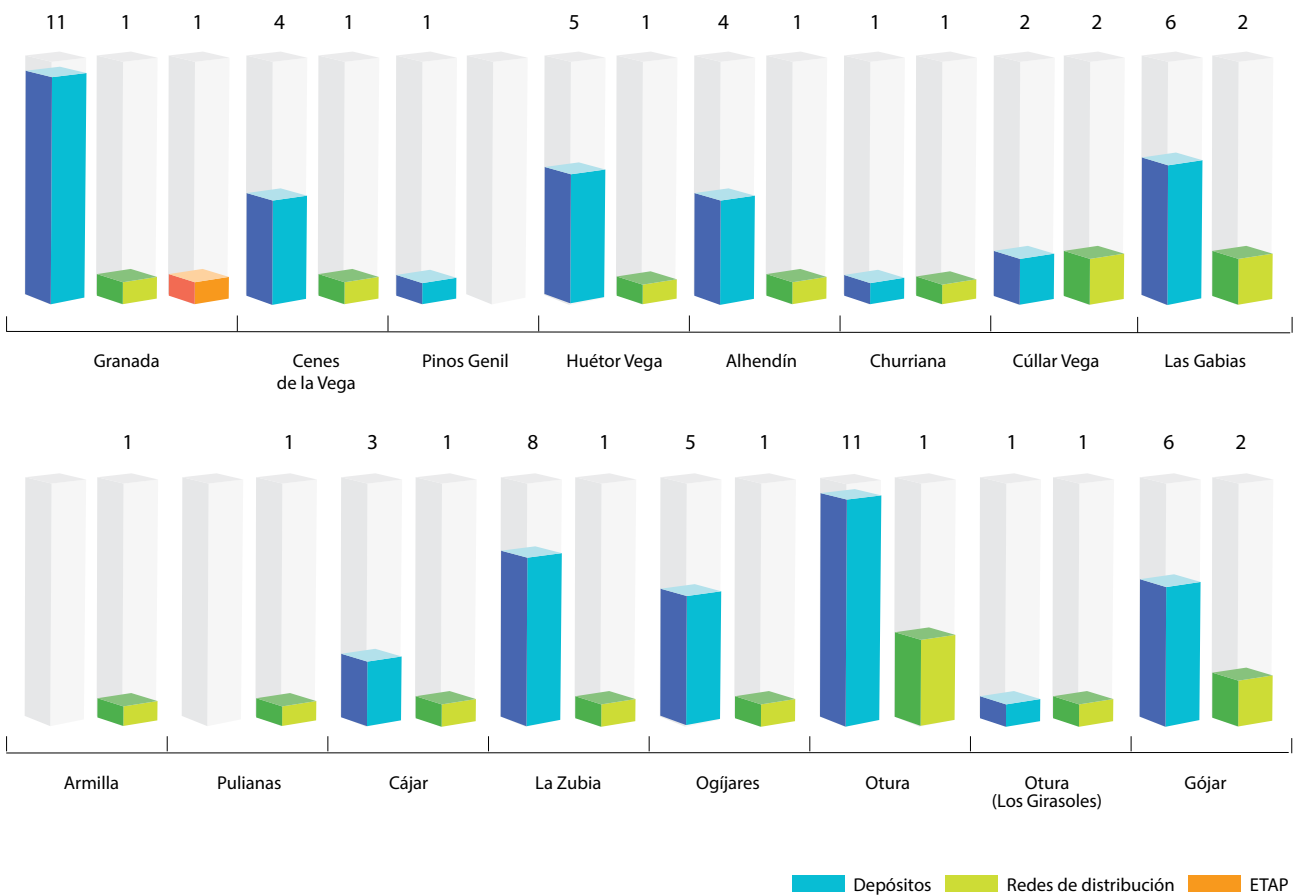




INFRAESTRUCTURAS POR TÉRMINO MUNICIPAL 2016

Emasagra gestiona una planta de tratamiento de aguas potables (ETAP), emplazada en Lancha del Genil, un total de 68 depósitos y 18 redes distribuidas en 6 zonas de abastecimiento notificadas al SINAC.

INFRAESTRUCTURAS POR TÉRMINO MUNICIPAL 2016



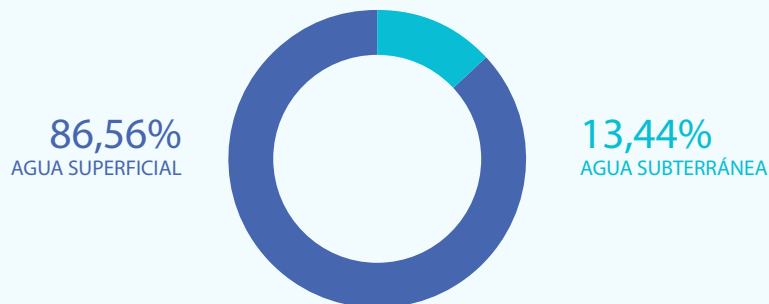


2.5.2 La sostenibilidad del ciclo del agua

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	110.685	826.123	946.808
ARMILLA	-	2.122.237	2.122.237
CÁJAR	294.503	278.355	572.858
CENES DE LA VEGA	-	677.402	677.402
CHURRIANA DE LA VEGA	472.533	1.042.162	1.514.695
CÚLLAR VEGA	351	733.096	733.447
GÓJAR	780.161	-	780.161
GRANADA	0	27.830.842	27.830.842
HUÉTOR-VEGA	18.459	1.045.246	1.063.704
LA ZUBIA	2.036.626	-	2.036.626
LAS GABIAS	6.584	2.062.603	2.069.187
OGÍJARES	1.528.214	228.374	1.756.588
OTURA	604.999	-	604.999
PINOS GENIL	-	179.936	179.936
PULIANAS	-	671.232	671.232
TOTAL	5.853.114	37.707.608	43.560.722



En 2016 se suministraron de media al día **119.018 m³** de aguas de consumo humano, abasteciendo a una población estimada de **385.298 habitantes**

EFICIENCIA EN REDES DE DISTRIBUCIÓN			
	2014	2015	2016
VOLUMEN SUMINISTRADO (M ³)	50.620.702	50.245.098	43.560.722
AGUA CONSUMIDA EN LA RED (M ³)	33.967.651	35.346.781	30.681.551
RENDIMIENTO TÉCNICO	67,10%	70,35%	70,43%

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

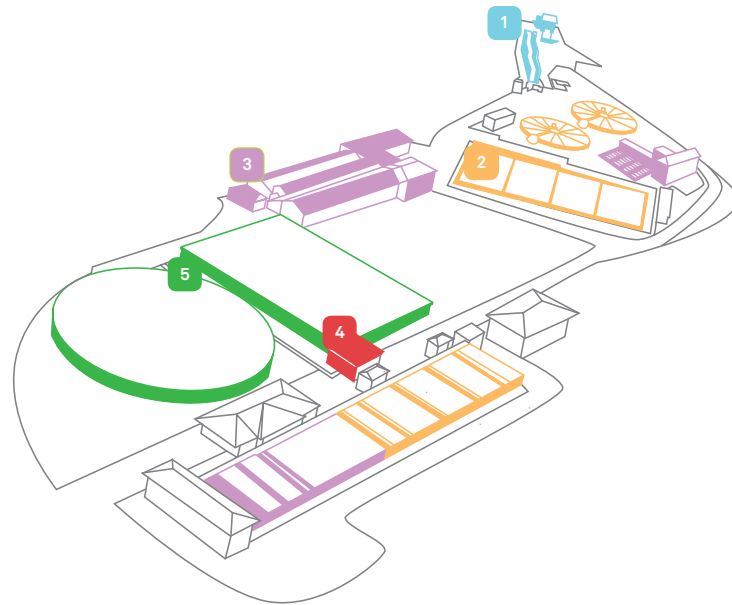
de tratamiento. Asimismo, es necesaria menor cantidad de reactivos ya que el volumen de agua a tratar, tanto en desinfección como en potabilización y depuración, es menor.

A lo largo del 2016 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.

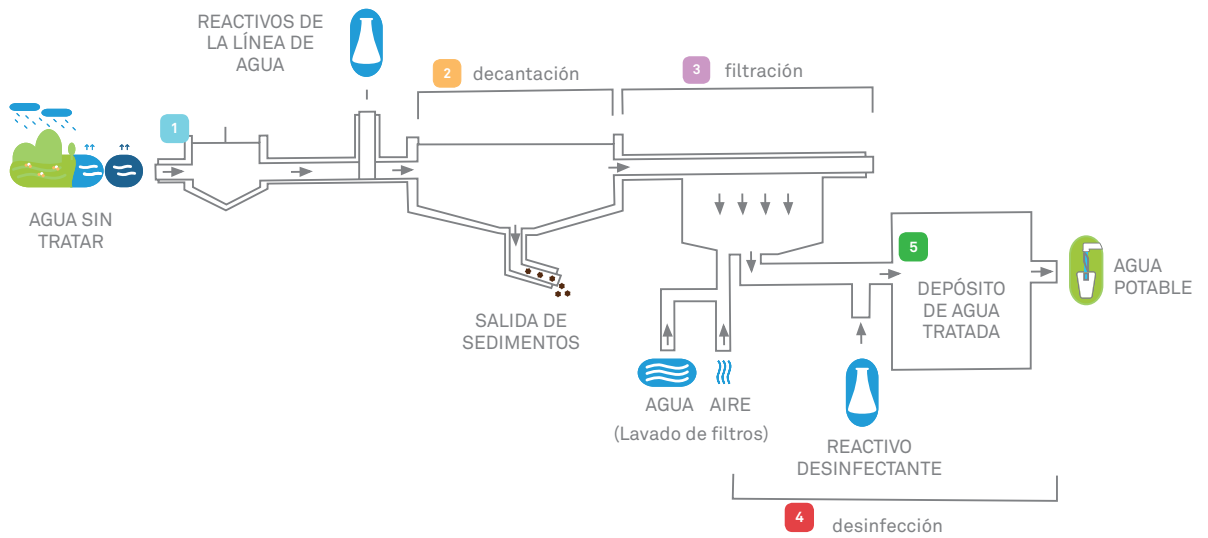
CONSUMO DE AGUA EN PROCESOS (M ³)			
	2014	2015	2016
VOLUMEN DE AGUA CONSUMIDA EN PROCESOS	709.100	893.131	799.354
TOTAL AGUA A SALIDA DE ETAP	44.102.600	43.697.549	37.690.768

CONSUMO DE LOS PRINCIPALES REACTIVOS EN ETAP'S (KG)			
	2014	2015	2016
COAGFLOCU - WAC O PAC	543.210	505.190	360.890
DESINFECCIÓN CLORO GAS - L.CONVENCIONAL	20.810	21.110	18.770
OX. - CLORO GAS	34.990	35.350	29.990

ETAP LANCHA DEL GENIL



- 1 preoxidación
- 2 coagulación - floculación - decantación
- 3 filtración
- 4 desinfección
- 5 almacenamiento

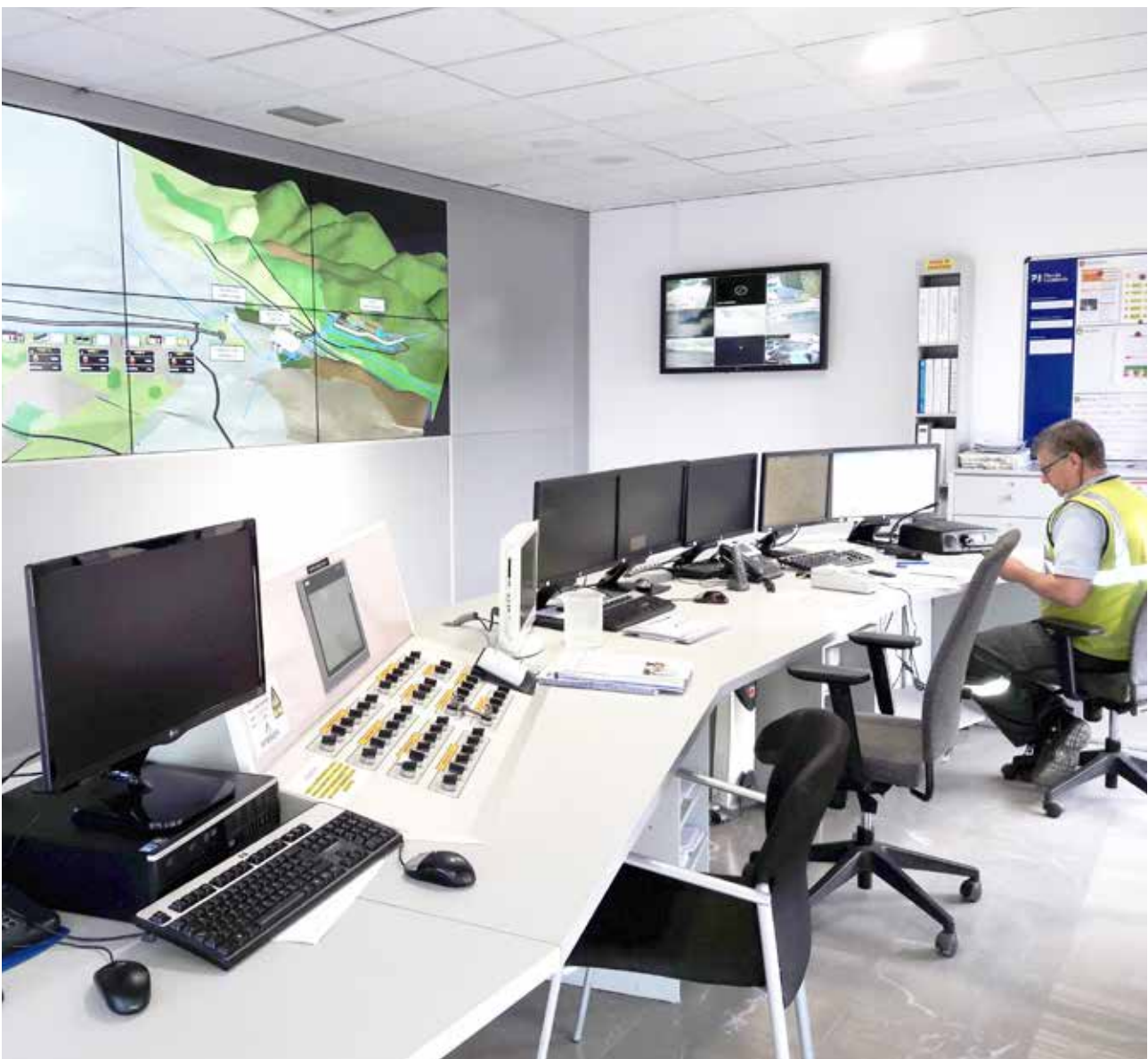




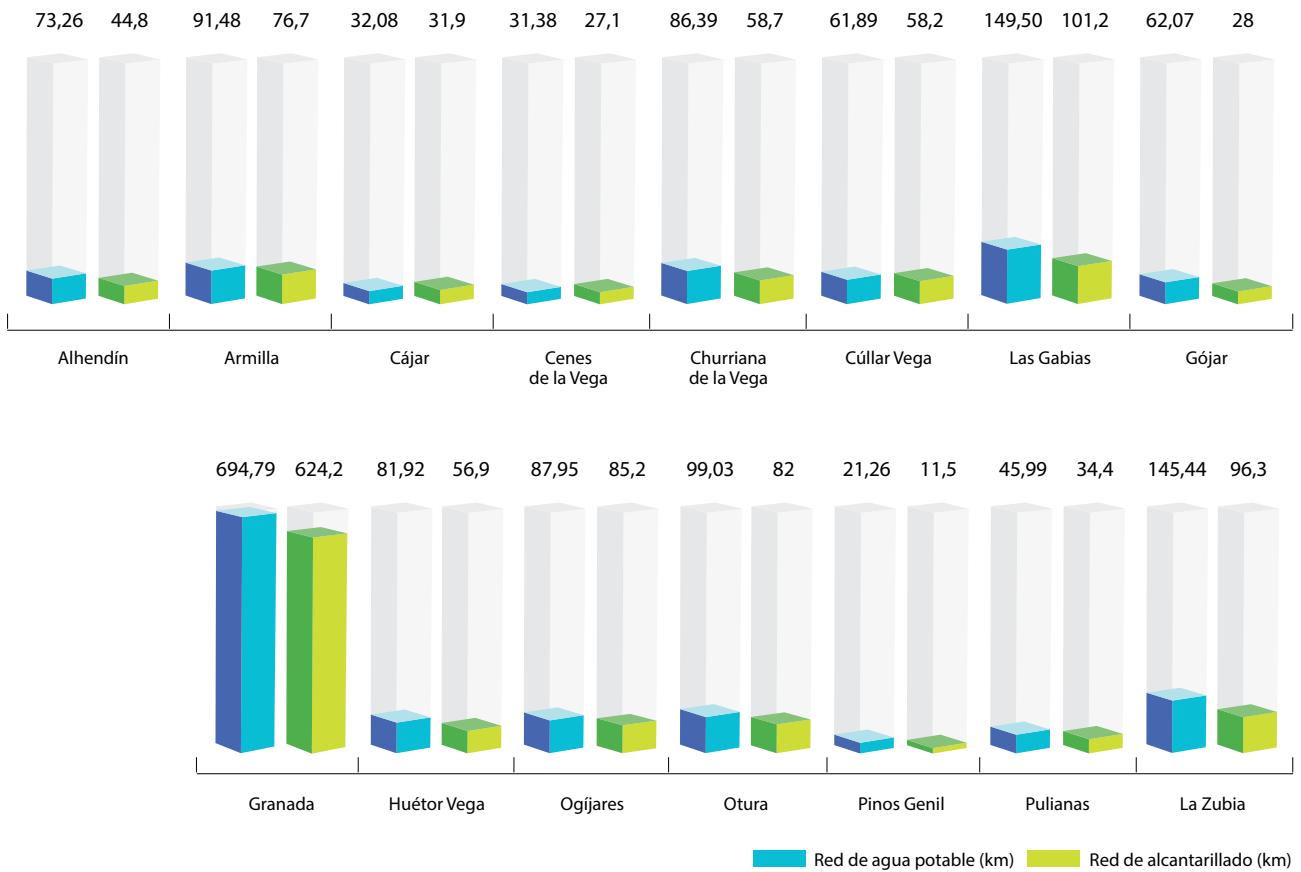
Emasagra dispone de un avanzado Centro de Telecontrol y Telemando, que es un punto clave en el servicio de gestión del agua que la empresa desarrolla en Granada y en el Área Metropolitana. Ubicado en las instalaciones de la ETAP Lancha del Genil, ha sido recientemente reno-

vado y mejorado con la instalación de un moderno sistema videowall de última generación, que le permite gestionar de una forma eficiente sus instalaciones y equipos, así como poder monitorizar los parámetros de los procesos de captación, potabilización y suministro a

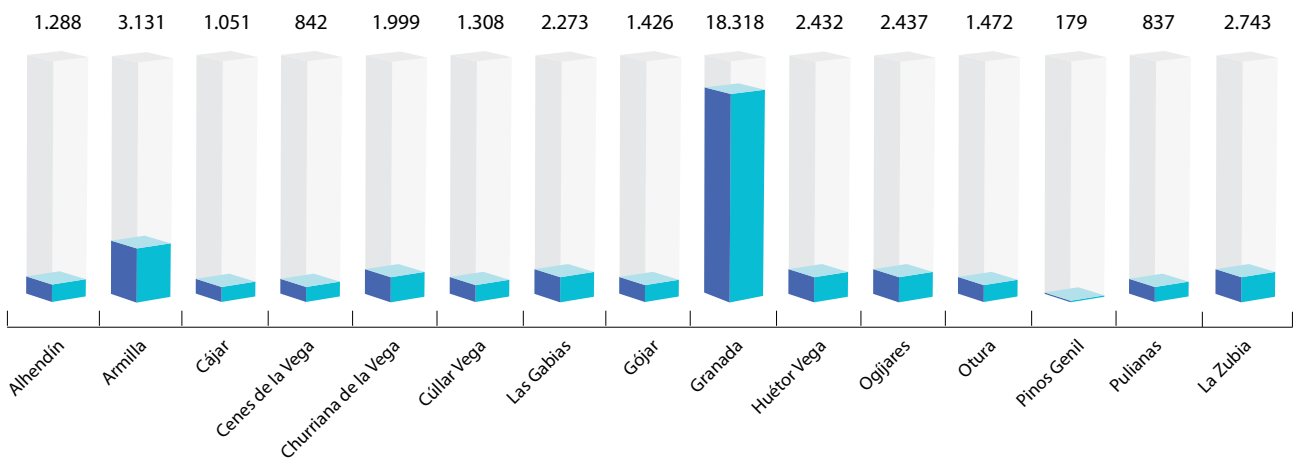
los ciudadanos. Es una herramienta de trabajo acorde con su compromiso por la innovación y el desarrollo tecnológico y sostenible, que ha sido diseñada y adaptada a las propias necesidades de **Emasagra**.



RED DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



TOTAL IMBORNALES LIMPIADOS



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	2016
LONGITUD RED SANEAMIENTO (KM)	1.383	1.471	1.418
LONGITUD RED LIMPIADA (KM/AÑO)	43,38	34,25	125,48
NÚMERO IMBORNALES LIMPIADOS	43.462	47.096	41.737
LONGITUD RED INSPECCIONADA (KM)	14,25	11,6	15,57

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 los recursos necesarios 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, 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 así como el despliegue de una red de 20 pluviómetros repartidos por el área metropolitana. Todo este sistema está coordinado con 112 Emergencias Andalucía y los Ayuntamientos al objeto de coordinar de manera precisa la información que se obtiene de dichos sistemas tecnológicos y proceder a activar los planes de protección civil existentes al efecto.

SEÑALIZACIÓN DE LOS IMBORNALES SITUADOS EN PASOS INFERIORES

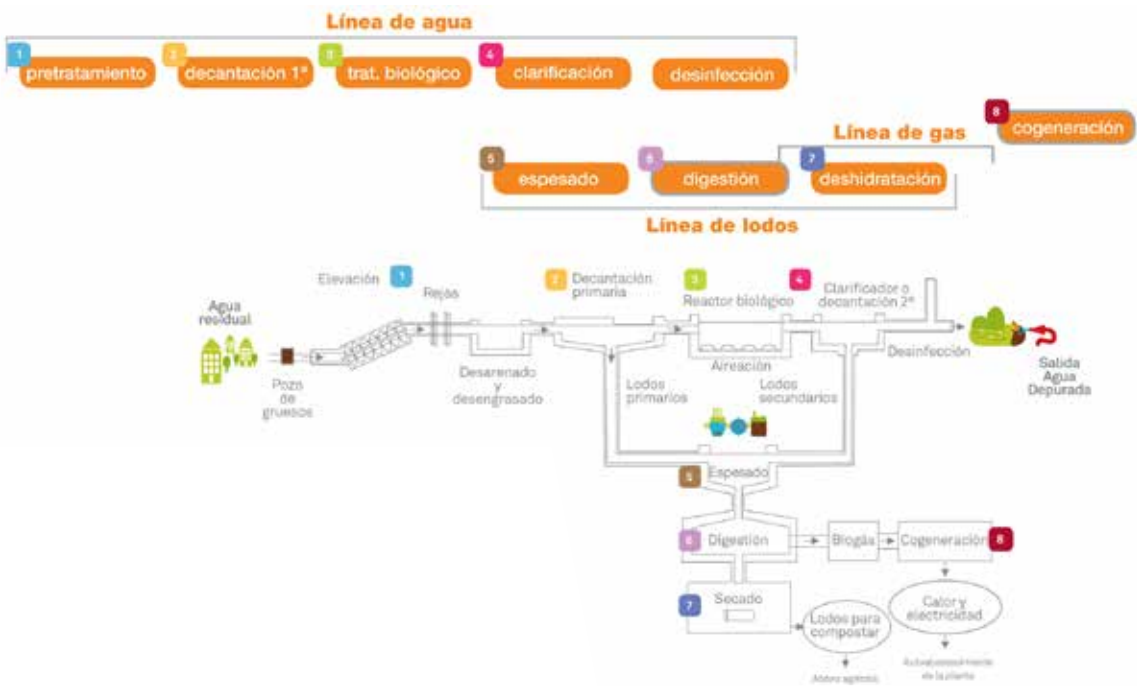
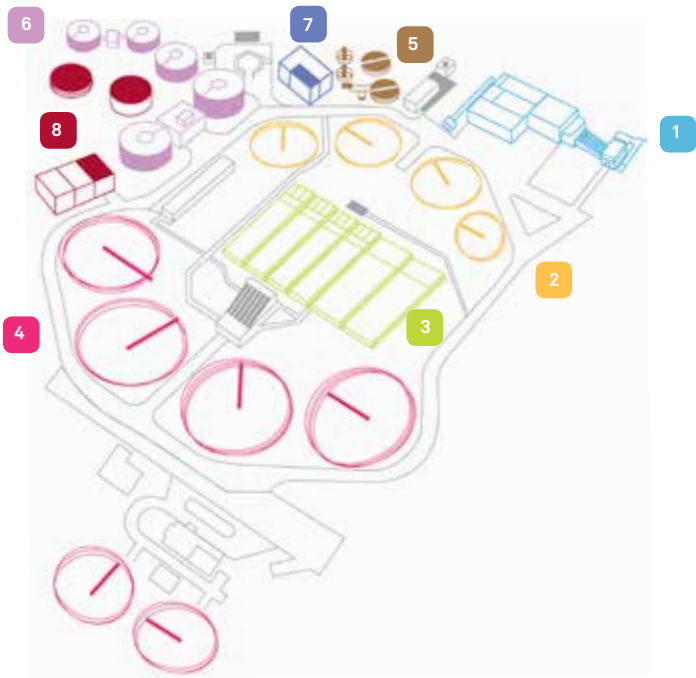
Emasagra y el Servicio de Protección Contra Incendios del Ayuntamiento de Granada comenzaron a finales de 2015 y de manera coordinada, a señalar los imbornales situados en túneles y pasos inferiores de la ciudad con el objetivo de facilitar la movilidad y la seguridad de los vehículos en periodos de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

En 2016 se han instalado, en Avda de Andalucía y Avda Fernando de los Ríos, detectores que advierten a los vehículos de posibles inundaciones en días de lluvia.

Los detectores se sitúan en el punto más bajo de los pasos y están preparados para emitir señales de alarma mediante avisos luminosos en la entrada a los túneles. Así, se hace posible advertir a los conductores del peligro de inundación o de corte de tráfico temporal debido a las precipitaciones.



EDAR SUR EMASAGRA



BIOFACTORÍAS:

Emasagra cuenta con dos estaciones de tratamiento de aguas residuales que dan servicio a la ciudad de Granada y los municipios del área metropolitana que vierten sus aguas a dichas instalaciones. A continuación se muestran algunos datos básicos de ambas instalaciones.

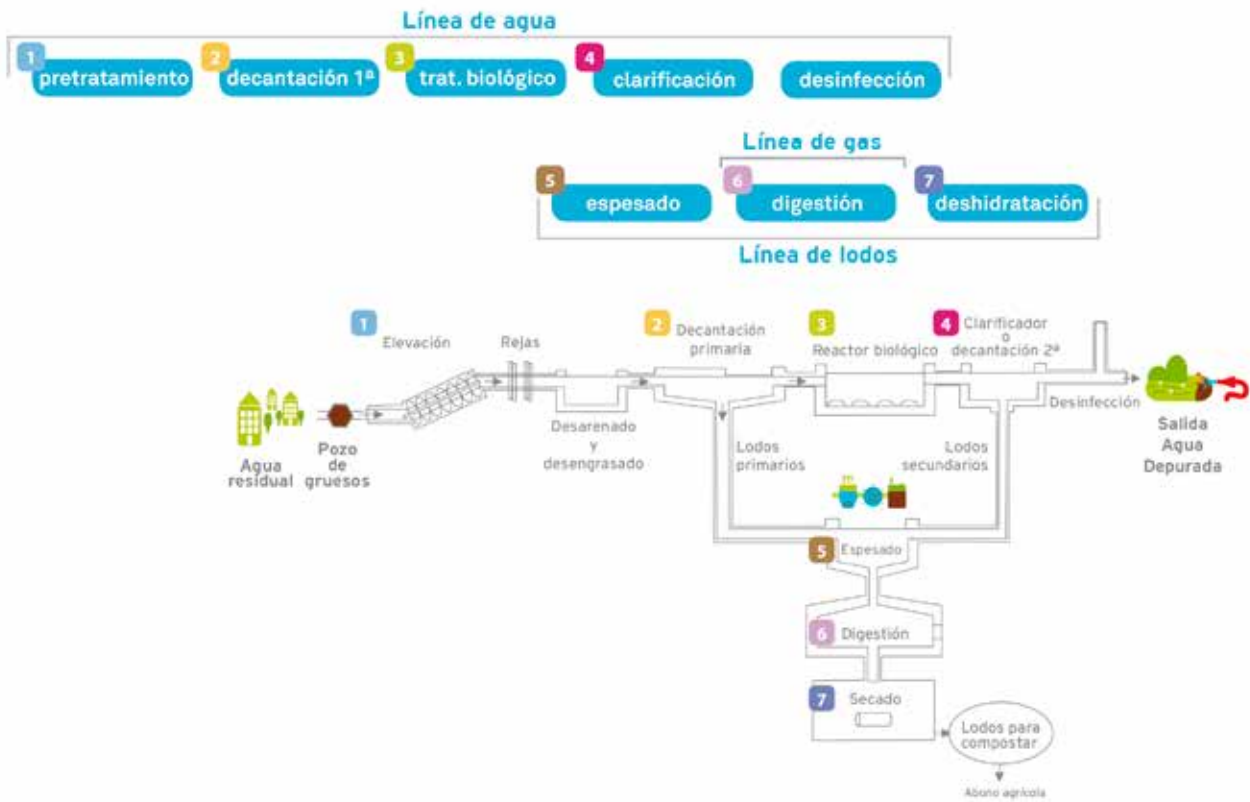
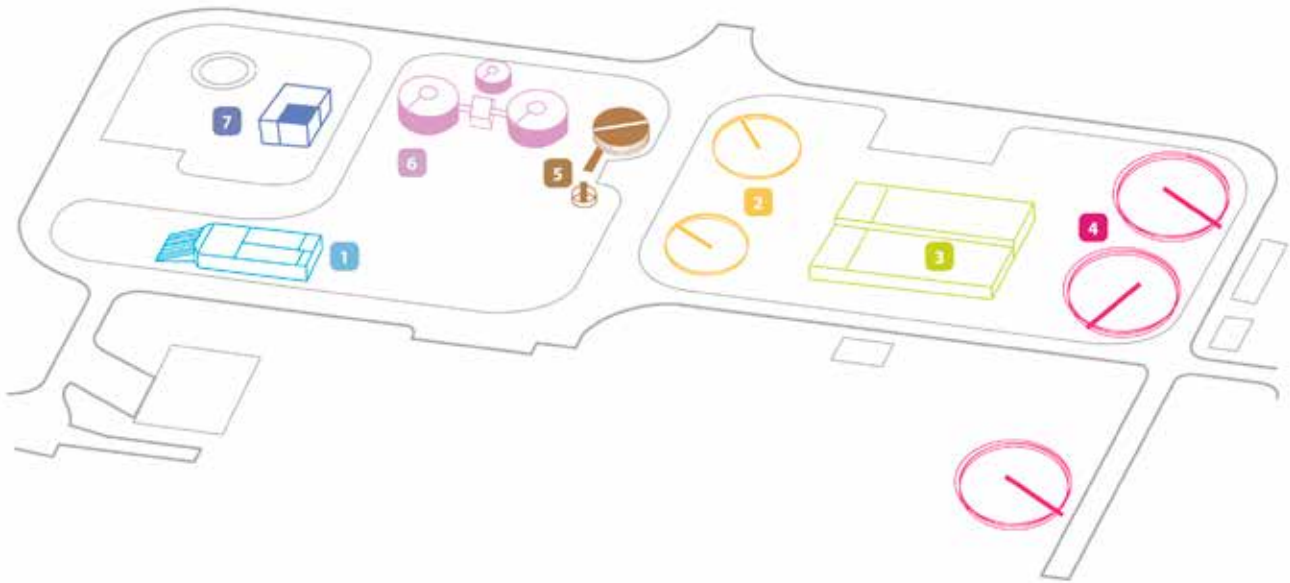
AGUA TRATADA Y DESTINO (M ³)					
	EDAR OESTE	EDAR SUR	TOTAL 2014	TOTAL 2015	TOTAL 2016
CAUDAL TRATADO	5.862.481	17.682.304	25.521.277	24.466.658	23.544.785
A USO AGRÍCOLA	5.203.321	17.682.304	25.521.277	23.292.036	22.885.625
A CAUCE PÚBLICO	659.160	0	-	1.174.622	659.160

CONSUMO DE LOS PRINCIPALES REACTIVOS EN EDARS (KG)					
	EDAR OESTE	EDAR SUR	TOTAL 2014	TOTAL 2015	TOTAL 2016
LÍNEA DE AGUA					
POLIELECTROLITO ANIÓNICO	3.237	-	4.790	4.088	3.237
POLICLORURO DE ALUMINIO	347.403	-	292.529	313.546	347.403
DIÓXIDO DE CARBONO	268.515	-	144.144	324.558	268.515
LÍNEA DE FANGOS					
POLIELECTROLITO CATIÓNICO	14.750	33.100	53.950	47.100	47.850
CLORURO FÉRRICO	72.747	140.779	176.520	184.113	177.526

ELIMINACIÓN DE CONTAMINANTES (PPM)		EDAR SUR			EDAR OESTE		
		2014	2015	2016	2014	2015	2016
DBO ₅	ENTRADA	426,9	445,6	451,27	664	719,55	715,29
	SALIDA	13,93	18,35	11,7	38,71	34,51	12,13
	% REDUCCIÓN DBO ₅	96,7%	95,9%	97,4%	94,2%	95,4%	98,3%
DQO	ENTRADA	753,66	770,18	805,94	1.218,80	1.288,21	1.248,19
	SALIDA	51,11	65,99	57,63	109,08	98,36	66,1
	% REDUCCIÓN DQO	93,2%	91,4%	92,8%	91,1%	92,6%	94,7%
SS	ENTRADA	295,04	338,22	362,73	445,6	521,38	492,68
	SALIDA	10,55	12,91	10,07	30,21	23,34	12,01
	% REDUCCIÓN SS	96,4%	96,1%	97,2%	93,2%	95,7%	97,6%

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

EDAR OESTE EMASAGRA



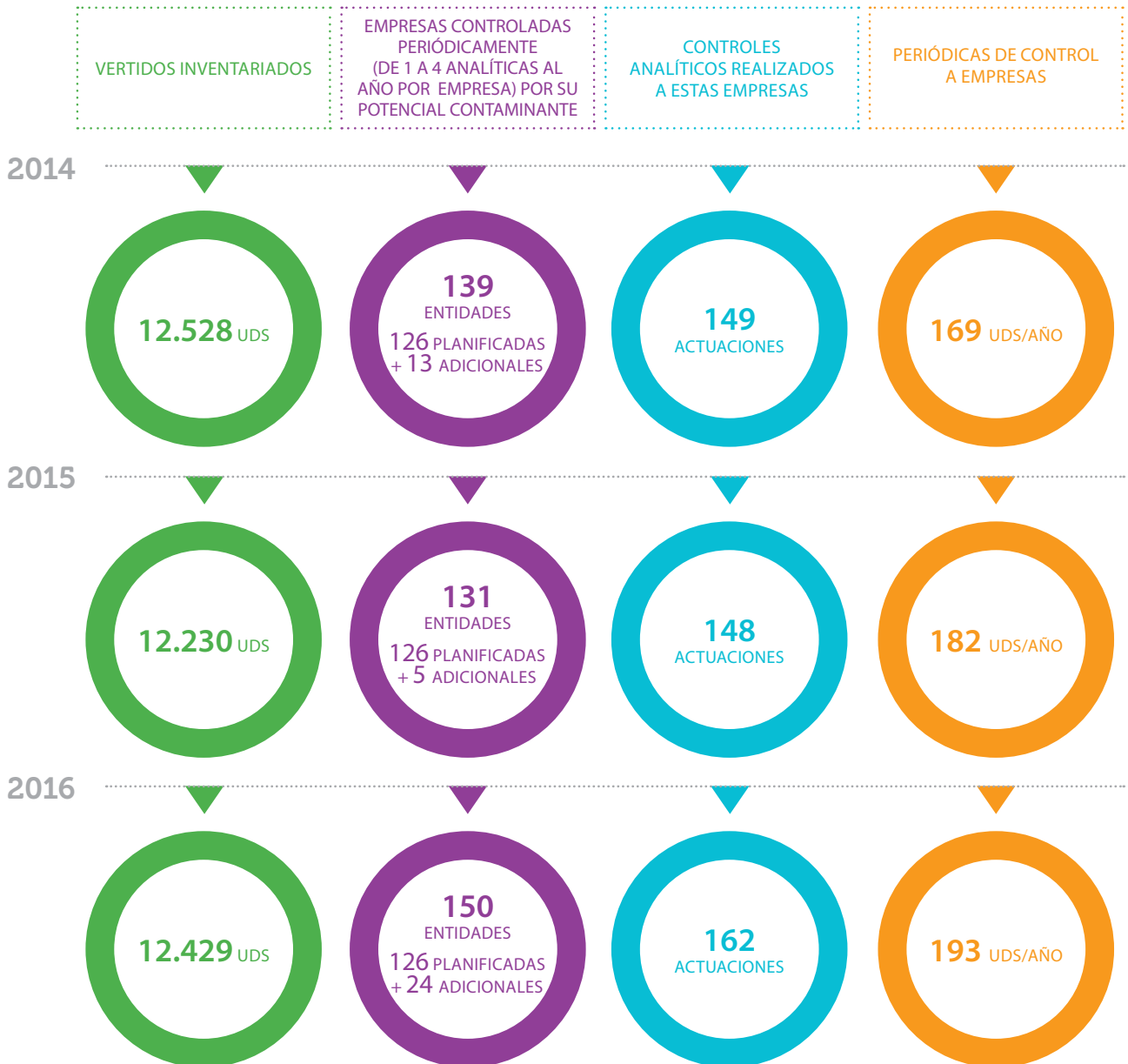


2.5.3 Control de Vertidos

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 2016 las siguientes actuaciones:





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 detectores de alivio y limnómetros de medición de lámina de agua para los episodios de desbordamiento durante fuertes lluvias en la red de alcantarillado hacia el medio.



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. **Emasagra** ha desarrollado una serie de proyectos en 2016 y una serie de actuaciones proyectadas en periodos anteriores.

Tanto en Granada como en los municipios en los que

Emasagra gestiona el Ciclo Integral del Agua, se han llevado a cabo estudios destinados a la protección del recurso hídrico así como la mejora del drenaje y eliminación de puntos críticos de la red de saneamiento, evitando entre otros aspectos las molestias a los vecinos de la zona. A continuación se enumeran aquellas actuaciones más relevantes realizadas durante 2016:



Tuberías de conexión Loaysa-Conejeras



Interior del vaso del Depósito de Loaysa acondicionado

|Mejoras de protección y aprovechamiento del recurso hídrico|

ADECUACIÓN DEL CANAL DE LOAYSA PARA ABASTECIMIENTO URBANO FASE I, EN COLABORACIÓN CON LA CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL GUADALQUIVIR

ANTECEDENTES

El Canal de Loaysa fue construido en 1998 por la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir con el fin de dar suministro para riego a las comunidades de regantes del Río Dílar y Monachil. Sin embargo, el desarrollo urbano de la zona y la obligación del pago de una tarifa sobre las infraestructuras motivaron que no se llegara a utilizar. Por otro lado, el sistema de abastecimiento de Granada y su periferia contaba hasta ahora con los embalses de Quéntar y Canales, los sondeos de emergencia y los de los municipios que, además de ofrecer menor calidad suponían un elevado consumo energético por el bombeo de agua subterránea.

Debido a esto, en 2013 se estableció un convenio de colaboración entre la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir (CHG) y **Emasagra**, por el cual el Organismo de cuenca asumía el 80 por ciento de la financiación a través de los fondos FEDER, y **Emasagra** se haría cargo del 20 por ciento restante.

El convenio fue remitido al Excmo. Ayuntamiento y por tanto a **Emasagra** para el inicio de la gestión encomendada en noviembre de 2016.

La Confederación Hidrográfica del Guadalquivir (CHG) y **Emasagra** han elaborado un vídeo de 3,30 min donde se exponen las mejoras llevadas a cabo, el alcance del proyecto y los beneficios derivados del mismo:

<https://www.youtube.com/watch?v=G9VOrK28LxU&feature=youtu.be>

OBJETIVO

Poner en servicio esta infraestructura, ampliar la capacidad de almacenamiento en 50.000 m³ en esta primera fase del sistema de abastecimiento de Granada y su Área Metropolitana, así como la garantía de suministro para una población de hasta 385.000 habitantes de Granada y 14 municipios de su Área Metropolitana.

DESCRIPCIÓN DE LA OBRA

Rehabilitación de uno de los dos vasos que constituyen el Depósito de Loaysa con objeto de hacerlo apto para estar en contacto con agua potable y la impermeabilización de la cubierta del mismo. Se han llevado a cabo actuaciones para establecer la comunicación entre las infraestructuras existentes de abastecimiento de Granada, con las conducciones de suministro al Canal y al Depósito de Loaysa, mediante válvulas y tuberías de acero de 1200 mm de diámetro. Se ha instalado un sistema de cloración, control y telecontrol de válvulas, conexión con las redes de abastecimiento y depósitos de varios municipios.

PRESUPUESTO TOTAL INVERSIÓN 2016: 650.287,67 €

|Mejoras de las infraestructuras del ciclo integral del agua|

El objetivo es disminuir las pérdidas de agua potable derivadas del estado de las tuberías de abastecimiento y aquellas pérdidas derivadas de la red de saneamiento, pudiendo derivar en daños y molestias a las viviendas y vecinos de la zona.

MEJORA DE LAS INFRAESTRUCTURAS DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA EN LA CALLE CUESTA DEL PERRO ALTA DE GRANADA

DESCRIPCIÓN DE LA OBRA

Se renuevan las tuberías de abastecimiento existentes de fundición gris por nuevas tuberías de fundición dúctil de 150 mm de diámetro, así como todas las acometidas y elementos auxiliares. Las redes de saneamiento se renuevan mediante la instalación de una nueva red de PVC de 315 y 400 mm e igualmente se renuevan las acometidas existentes.

PRESUPUESTO: 191.394,46 €



MEJORA DE LAS INFRAESTRUCTURAS DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA EN LA CALLE DUQUESA DE GRANADA

DESCRIPCIÓN DE LA OBRA

La red de saneamiento existente en la Calle Duquesa estaba realizada en fábrica de ladrillo y producía importantes filtraciones al subsuelo. Debido a esto, se propuso la sustitución de esta red por otra de PVC de 400 mm de diámetro.

La red de abastecimiento compuesta por fundición gris se encontraba en estado muy deteriorado, siendo necesaria su renovación por una red de fundición dúctil de 200 mm.

PRESUPUESTO: 136.416,34 €



MEJORA DE LAS INFRAESTRUCTURAS DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA EN LA CALLE CUESTA MONTEROS DE GRANADA

DESCRIPCIÓN DE LA OBRA

La actuación ha consistido en la sustitución de la arteria de transporte de abastecimiento de 300 mm de diámetro, de fundición gris, por una del mismo diámetro en fundición dúctil. Se ha dotado de una nueva red de distribución de fundición dúctil de 150 mm de diámetro y por último se ha procedido a la sustitución de la red de saneamiento existente de hormigón, en estado muy deteriorado, por una red de saneamiento de PVC de 500 mm de diámetro.

Las tres redes se han instalado en la longitud total de la calle, unos 75 m, actuando además en todos los elementos que las componen: acometidas, valvulería, pozos de registro, etc.

Con esta actuación se ha mejorado el servicio de abastecimiento de agua en la zona, se ha renovado la red de saneamiento y se ha mejorado el vial peatonal de la Calle Cuesta Monteros.

PRESUPUESTO: 103.514,13 €



|Mejoras de la red de drenaje|

MEJORA DE DRENAJE DEL PASEO DEL SALÓN DE GRANADA

ANTECEDENTES

Históricamente, en la zona más baja del Paseo del Salón y la Plaza del Humilladero se han producido importantes acumulaciones de agua en periodos de lluvia, evidenciando una insuficiente capacidad de drenaje del Colector del Paseo del Salón, que discurre por el bulevar de dicho paseo, al cual se incorporan los colectores secundarios que aportan el agua recogida en la Cuenca del Barrio del Realejo, lo que provoca la inundación de la zona.

OBJETIVO

Mejorar el Drenaje superficial de la zona baja del Paseo del Salón y Plaza del Humilladero.

DESCRIPCIÓN DE LA OBRA

Tras el estudio de varias alternativas se planteó como definitiva la ejecución de un Colector de Pluviales de 1000 mm que, en episodios de lluvia, recogiese los alivios de las redes secundarias y las conduzca hasta el Aliviadero existente del Colector del



Paseo del Salón hasta el Río Darro. Además se propone la mejora del drenaje superficial de la zona del Humilladero y su entorno mediante la ejecución de nuevos elementos de intercepción superficiales que conecten con dicho Colector de Pluviales.

PRESUPUESTO: 515.658,32 €

MEJORA DE DRENAJE ENTORNO PLAZA EINSTEIN DE GRANADA

ANTECEDENTES

Ante episodios de lluvia de intensidad media-alta se producen acumulaciones superficiales de agua de escorrentía urbana en algunos puntos de la Plaza Einstein de Granada y su entorno, teniendo como consecuencias posibles daños a terceros.

OBJETIVO

Mejorar el Drenaje superficial en el entorno de la Plaza Einstein.

DESCRIPCIÓN DE LA OBRA

Se han proyectado varias actuaciones. Por un lado, se pretende mejorar el drenaje actual existente en la Plaza Einstein aumentando la capacidad del mismo mediante instalación de elementos de recogida de agua superficiales. Por otro lado, se propone realizar una actuación en la red de saneamiento para mejorar el funcionamiento hidráulico e impedir posibles revoques de aguas pluviales a las instalaciones del Metropolitano de Granada en caso de episodios intensos de lluvia.

PRESUPUESTO: 47.937,08 €





2.5.5 Energía y cambio climático

Emasagra tiene un fuerte compromiso en la lucha contra el cambio climático, el cual se traduce en las siguientes líneas de actuación:

- Uso eficiente y preservación de los recursos hídricos
- Gestión del carbono
- Consumo energético responsable en instalaciones gestionadas
- Implantación del modelo de economía circular
- Fomento de la movilidad sostenible
- Diálogo con los grupos de interés

CONSUMO DE ENERGÍA EN ETAP	2014	2015	2016
CONSUMO ELÉCTRICO CAPTACIÓN (KWH)	155.321	583.616	4.948.118
CONSUMO ELÉCTRICO TRATAMIENTO (KWH)	653.277	666.124	704.822
ENERGÍA ELÉCTRICA PRODUCIDA (KWH)	2.402.502	2.324.505	3.356.014

CONSUMO ENERGÍA EN LAS EDARS	2014	2015	2016
CONSUMO ELÉCTRICO PROCESO (KWH)	7.253.759	6.305.359	6.690.681
ENERGÍA COGENERADA (KWH)	3.058.010	3.301.310	3.105.040

CONSUMO EN REDES DE ABASTECIMIENTO	2014	2015	2016
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (KWH)	2.019.933	2.304.824	2.209.625
CONSUMO ELÉCTRICO CAPTACIÓN (KWH)	4.266.557	4.385.454	4.122.077

CONSUMO ENERGÍA EDIFICIO SOCIAL	2014	2015	2016
CONSUMO ELÉCTRICO EDIFICIO SOCIAL (KWH)	302.720	323.278	294.464

CONSUMO EN REDES DE SANEAMIENTO	2014	2015	2016
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (KWH)	8.149	3.947	8.876
CONSUMO ELÉCTRICO BOMBEO A EDAR (KWH)	66.814	82.989	76.907

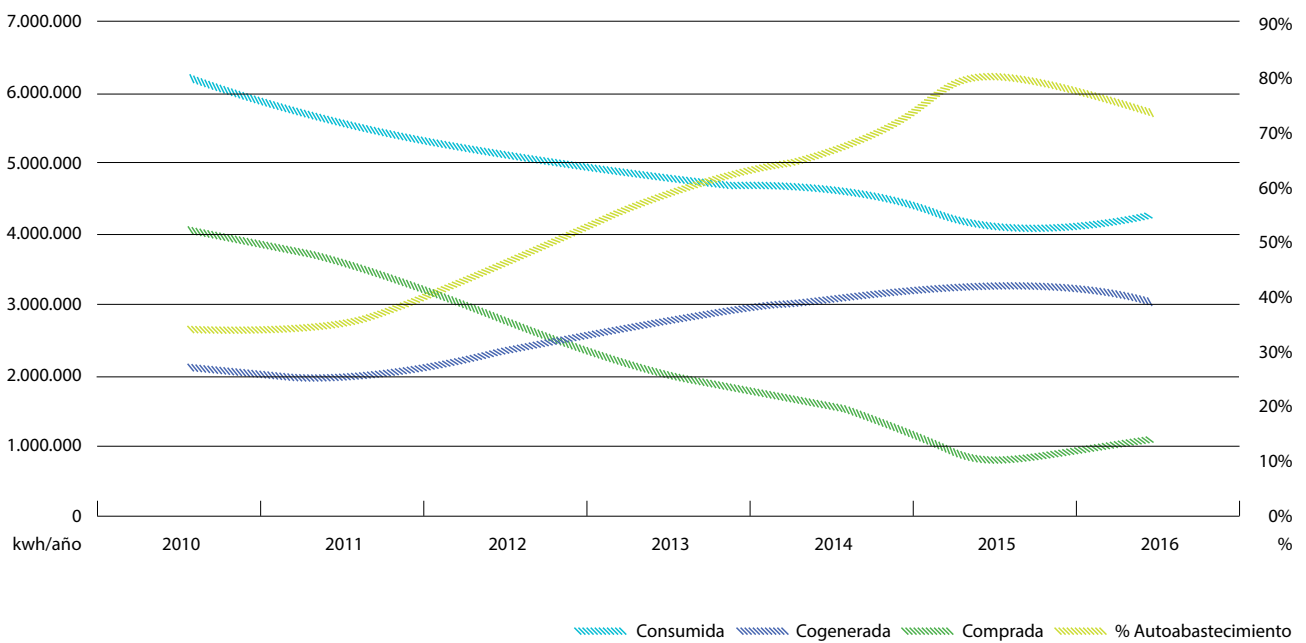
CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA	2014	2015	2016	VARIACIÓN 2014/2015	VARIACIÓN 2015/2016
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (KWH)	14.722.136	14.655.591	19.055.570	-0,45%	30,06%
CONSUMO DE ENERGÍA COGENERADA (KWH)	3.058.010	3.301.310	3.105.040	7,96%	-5,95%
CONSUMO DE GASÓIL PROCESO (M ³)	0,10	0,12	0,16	20,00%	33,33%
CONSUMO DE GASÓIL TRANSPORTE (M ³)	81,65	66,72	59,68	-18,29%	-10,55%
CONSUMO DE GASOLINA TRANSPORTE (M ³)	3,77	2,90	2,48	-22,97%	-14,56%
CONSUMO ENERGÉTICO (GJ)	56,28	55,44	70,99	-1,50%	28,06%

El consumo global de energía ha aumentado debido al incremento de consumo en captaciones, dada la escasez de lluvias.

El suministro eléctrico de **Emasagra** en 2016 proviene de energías renovables en un 99%.

6,46 GW de energía verde producidos

EVOLUCIÓN ENERGÉTICA EDAR SUR



Es de destacar que el autoconsumo en la EDAR Sur de **Emasagra** ha alcanzado en 2016 el 73%. Un valor que supone un logro, dada la parada por tareas de mantenimiento de 45 días aproximadamente por cada motor de cogeneración.

Se han instalado dos minicentrales

hidroeléctricas para el aprovechamiento de la energía hidráulica existente en la red de abastecimiento en el Camino de las Conejeras y en el depósito de Cartuja en Granada. En estas conducciones existen válvulas reductoras de presión, las cuales disipan parte de la energía existente en la red de abastecimiento. Con

este proyecto se ha logrado aprovechar la energía hidráulica generando energía eléctrica que será utilizada para bombear agua a varios depósitos, la energía restante será inyectada en la red eléctrica general. Durante 2017 se llevará a cabo la puesta en marcha y legalización de ambas instalaciones.



Además de la generación de energía, se llevan a cabo distintas actuaciones encaminadas a la optimización energética: en EDAR OESTE y en la oficina de atención al cliente la luminaria ha sido sustituida por LEDs, se instalan variadores en grupos de presión en la red y por otro lado, se mantiene el compromiso en la adquisición y uso de vehículos eléctricos.

EFICIENCIA

La generación de 3,36 GWh de energía renovable por la Central Hidroeléctrica durante el año 2016, contribuyó a la reducción de emisiones de CO₂ a la atmósfera consecuencia de nuestra actividad, ya que la energía producida supuso un

59,4% de la energía consumida por la ETAP y los Sondeos de Ronda Sur. Respecto al consumo de energía eléctrica en la ETAP, ha aumentado un 5,8% con respecto al año anterior. El aumento del consumo tiene como origen la instalación de nuevos equipos de climatización debido a reorganización de puestos de trabajo y necesidad de refrigeración de equipamiento, la instalación de una electrolinera y otros equipos de proceso de menor consumo.

Cabe destacar que en la Sede Social ha descendido un 8,9% el consumo de energía eléctrica con respecto al año anterior. Esta reducción es debida principalmente al traslado y reorganización de puestos de trabajo.





HUELLA DEL CARBONO

Emasagra, en su compromiso de lucha contra el cambio climático, ha realizado un Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), también conocido como 'Huella de Carbono Empresarial'. El cálculo abarcará todo el ciclo integral del agua, así como las instalaciones de la empresa. El objetivo principal del proyecto es el de asignar a cada

proceso realizado sus emisiones asociadas, con el fin de establecer un Plan de Reducción de Emisiones que permita disminuir las cifras en años sucesivos.

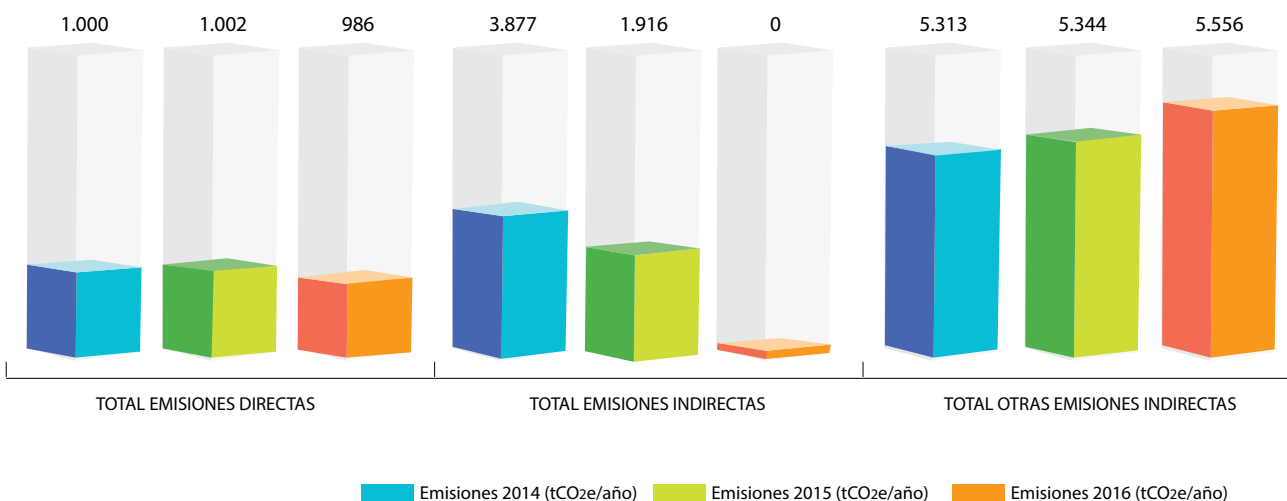
En 2017 se solicitará la acreditación correspondiente y la inscripción en el Registro Nacional de Huella de Carbono del Ministerio de Agricul-

tura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (MAPAMA) y en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones (SACE).

Los resultados sobre datos de 2014 (año base), 2015 y 2016 obtenidos son los siguientes:

FUENTE DE EMISIÓN	TIPO DE GEI	EMISIONES 2014 (TCO ₂ e/AÑO)	EMISIONES 2015 (TCO ₂ e/AÑO)	EMISIONES 2016 (TCO ₂ e/AÑO)
TOTAL EMISIONES DIRECTAS		1.000	1.002	986
FUGAS DE HFC	HFC	22	24	69
CONSUMO DE GASÓLEO EN CALDERAS	CO ₂	42	52	58
CONSUMO DE GASÓLEO A	CO ₂	202	167	150
CONSUMO DE GASOLINA	CO ₂	8	6	5
EMISIONES POR COMBUSTIÓN DE BIOGÁS	CH ₄	696	723	675
	N ₂ O	29	30	30
TOTAL EMISIONES INDIRECTAS		3.877	1.929	0
ELECTRICIDAD	CO ₂	3.877	1.929	0
TOTAL OTRAS EMISIONES INDIRECTAS		5.313	5.344	5.556
COMPOSTAJE	CH ₄	736	383	627
	N ₂ O	526	274	448
CONSUMO DE AGUA	CO ₂	64	58	56
CONSUMO DE PAPEL	CO ₂	1	1	1
CONSUMO DE REACTIVOS	CO ₂	664	659	592
TRANSPORTE INTERNO	CO ₂	149	151	151
TRANSPORTE EXTERNO	CO ₂	4	6	4
APLICACIÓN AGRÍCOLA	N ₂ O	3.161	3.803	3.670
HUELLA DE CARBONO TOTAL		10.189	8.276	6.546

EVOLUCIÓN DE LA HC EMASAGRA



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 MAPAMA 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.

INSTALACIONES	MUNICIPIO	COORDENADAS X-Y	SUPERFICIE M ²
DEPÓSITO HOYOS BAJO	LA ZUBIA	X=448.937,40 Y=4.107.897,70	1260
DEPÓSITO HOYOS ALTO	LA ZUBIA	X=449.438,00 Y=4.107.688,80	1075
DEPÓSITO CANTINA DE RUTE	LA ZUBIA	X=448.566,97 Y=4.107.210,97	860
DEPÓSITO 2000	LA ZUBIA	X=449.317,68 Y=4.105.828,80	540
DEPÓSITO COLLADO BAJO	GÓJAR	X=450.069,95 Y=4.104.285,40	362
DEPÓSITO COLLADO ALTO	GÓJAR	X=450.084,80 Y=4.104.238,65	700
DEPÓSITO GUITARRA	LA ZUBIA	X=451.690,45 Y=4.105.551,11	373
ALJIBE GUITARRA	LA ZUBIA	X=451.795,80 Y=4.105.630,95	16
DEPÓSITO CUMBRES VERDES	LA ZUBIA	X=452.240,63 Y=4.105.336,20	514



2.5.7 Residuo Cero

En el compromiso de alcanzar el objetivo Residuo Cero, **Emasagra** lleva a cabo actuaciones con el fin de valorizar o reutilizar los residuos derivados de sus procesos. Como ejemplo, podemos ver algunos datos de depuración:

Todos los residuos procedentes del proceso de depuración, excepto los provenientes del desbaste, son valorizados al 100%

- Durante el año 2016 se han enviado 315.100 Kg de arenas a compostaje vegetal (87,9% del total de las arenas retiradas), no llegando a ser el 100%, ya que la iniciativa comenzó en el mes de febrero de 2016. Para el año 2017 se tiene como objetivo valorizar el 100% de las arenas generadas en depuración.
- Respecto a las grasas, en el mes de abril de 2016 se inició el proyecto de valorizar las grasas, separadas en el pretratamiento de agua industrial, en el proceso de digestión anaerobia. Se estima que se han valorizado unos 45.440 Kg, lo que representa un 34,1% del total de grasas separadas en depuración. El objetivo para el año 2017 es valorizar el 100% de las grasas (urbanas e industriales) mediante compostaje.
- El fango deshidratado de depuración se reutiliza el 100% en aplicación agrícola como destino final, siendo en el año 2016 un 75,8% en aplicación directa y un 24,2% en compostaje. En 2016 se valorizaron un total de 25.858.080 Kg y para 2017 se continuará con el 100% de reutilización.
- Los residuos de desbaste quedan pendientes de valorización, para lo cual, se prevé un estudio mediante proyecto de I+D.





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.

443.553 €

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.

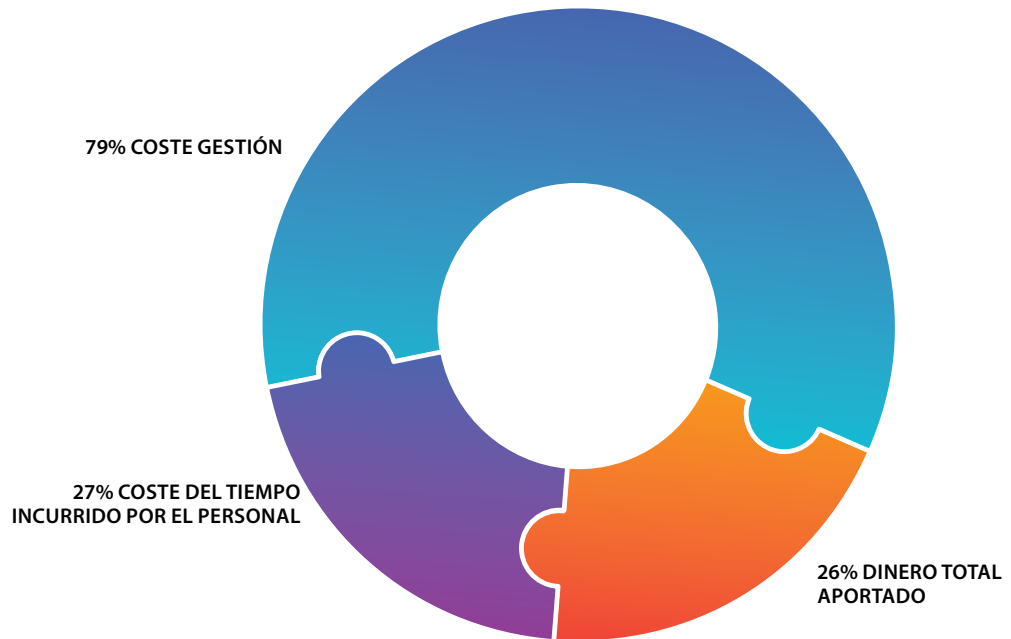
De la aplicación de este modelo se desprende que la **contribución estimada de Emasagra ha sido de 443.553 €**, incluyendo la aportación a la Fundación AguaGranada.

Emasagra ha realizado más de 23 acciones relevantes en 2016 que refuerzan su implicación social.

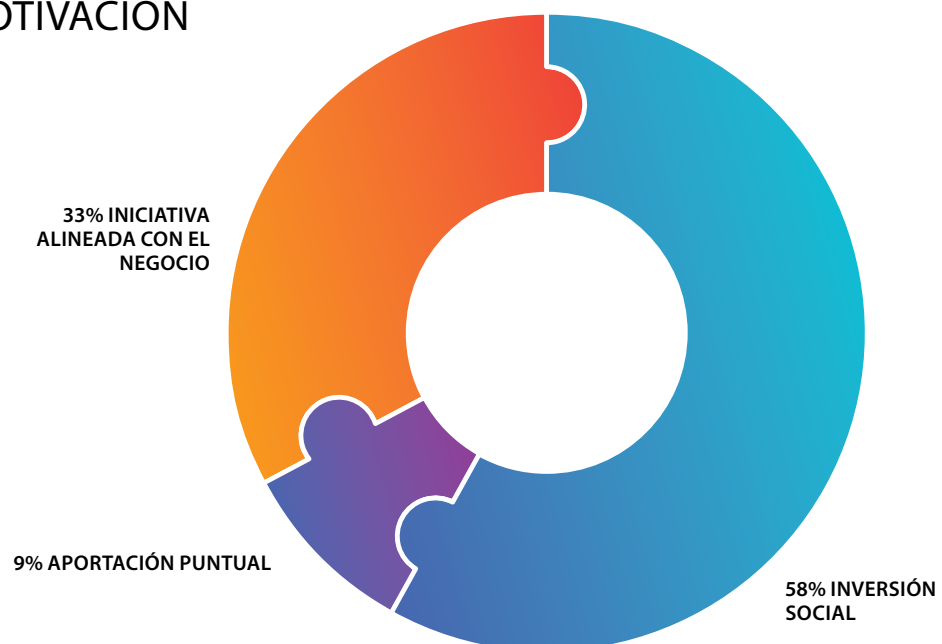


DISTRIBUCIÓN DE LAS CONTRIBUCIONES A LA COMUNIDAD EN EL 2016

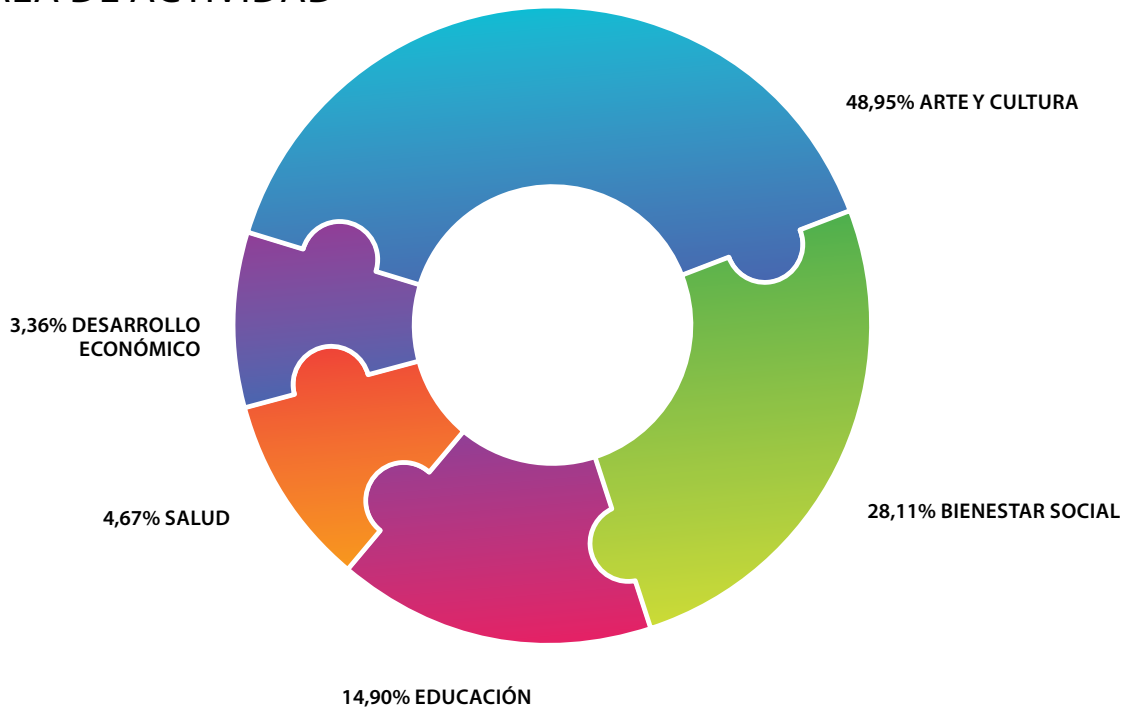
CÓMO



POR QUÉ / MOTIVACIÓN



QUÉ / ÁREA DE ACTIVIDAD



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.

Emasagra pone todo su empeño en **transmitir sus valores** a través de la acción social

|Iniciativas sociales y acciones solidarias|



Emasagra, en su constante compromiso con las personas, desarrolla una activa labor social y de colaboración con otras entidades. Entre ellas se encuentran las siguientes:

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 12.150 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**.



Otras acciones llevadas a cabo en 2016:

- 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.
- **Donación de sangre**. Emasagra colabora habitualmente con el **Centro Regional de Hemodonación**. Anualmente se habilita un espacio en la oficina, de forma que, durante la jornada de trabajo, tanto el personal de la empresa como clientes y ciudadanos en general, puedan 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.
- Colaboración en la Séptima Edición de la **Carrera de la Mujer Contra el Cáncer de Mama** a beneficio de la **Asociación Española Contra el Cáncer (AECC)**.
- Colaboración con Cruz Roja mediante la donación de desfibriladores para la **unidad de socorrismo en bicicleta**.
- Donaciones varias en relación con la celebración de la **Semana Santa, las Cruces de Mayo...**



|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**.

En 2016, el programa denominado "Por los Senderos del Agua: el Agua y los Cármenes del Darro" se ha ampliado durante los cinco primeros meses del año, continuando a partir de septiembre con el programa "Por los Senderos del Agua: Las fuentes de Granada".

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 2016, **10.468 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 AGUA

Con motivo del Día Mundial del Agua, la Fundación AguaGranada celebró una jornada de puertas abiertas desde el 14 al 19 de marzo. Seiscientos visitantes pudieron conocer el patrimonio histórico-hidráulico de la ciudad de Granada, la importancia de ríos y embalses, el uso racional del agua, la protección medioambiental y el proceso del ciclo integral del agua, incluyendo las

fases de potabilización y depuración. Con murales que muestran la vinculación entre, “el agua y el trabajo”, lema elegido este año por la Asamblea General de Naciones Unidas.

Onda Cero emite su programa Granada en la Onda desde el Carmen del Aljibe del Rey, Sede de la Fundación.

CONCURSOS ESCOLARES

La Fundación AguaGranada convocó su XI Concurso de Redacción y Dibujo bajo el lema “Granada: La huella del Agua”. Este año han participado en el mismo más de 900 escolares. Alumnos de los centros Dulce Nombre de María, PP Escolapios y Lux Mundi quedaron ganadores de la edición.

COLABORACIONES CON UNIVERSIDADES

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



Premio, La vida comienza en el agua. Yolanda Rodríguez Sánchez



Primer Premio, Raíces I, Antonio Luis Martínez Caro



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 fo-

menta 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 2016 ha contado con un presupuesto estimado de 390.000 euros.

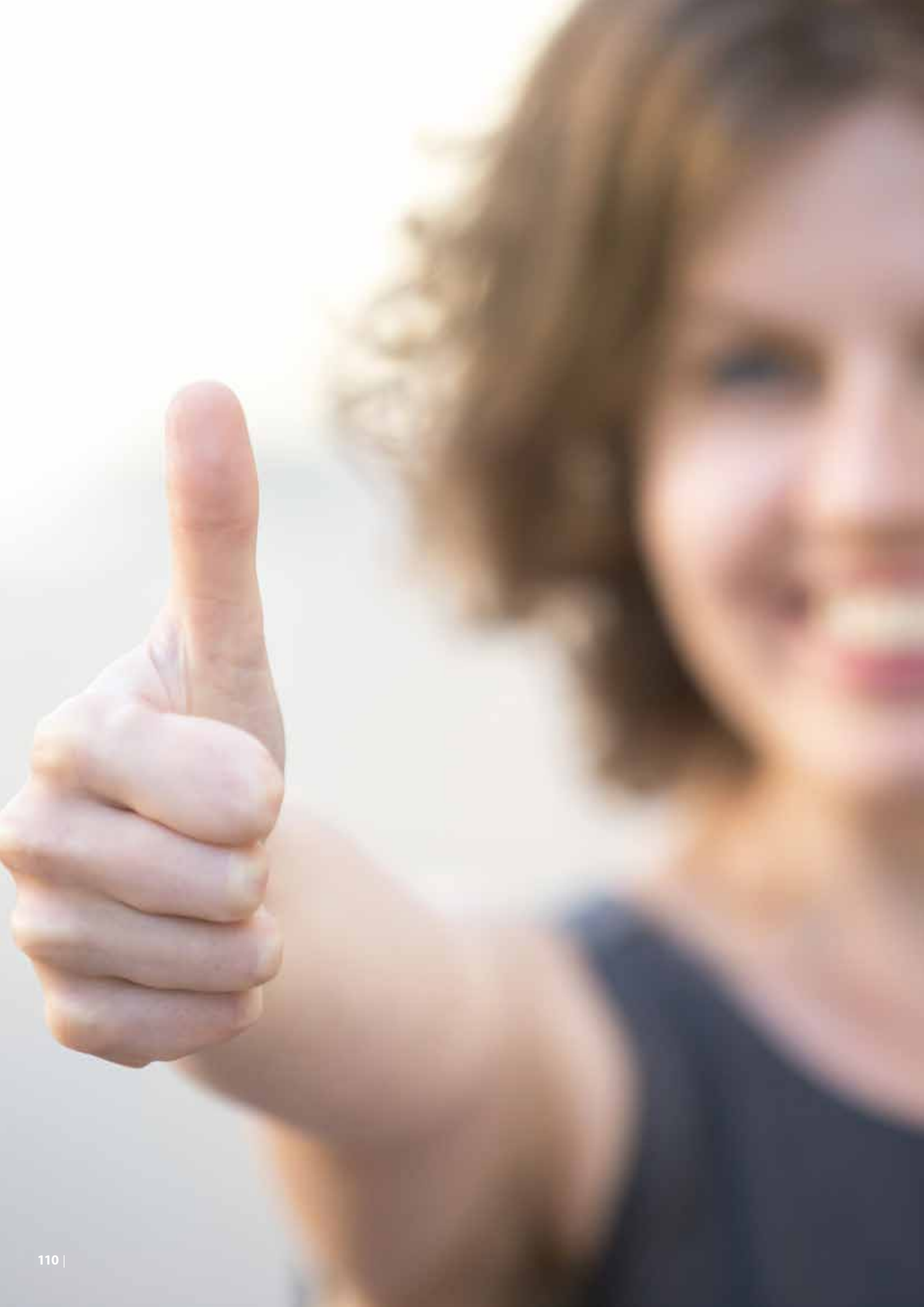
Aparte de las actividades mencionadas en el apartado anterior y dentro de su cometido, mantiene una línea de **respaldo a la cultura local y a los jóvenes artistas**, dentro de la **temática del agua como fuente de vida**.

Entre las actividades patrocinadas

figuran el X Premio Internacional de Pintura, el IV Concurso Internacional de Fotografía, el VIII Ciclo de Música en el Aljibe en colaboración con el Conservatorio de Música de Granada Victoria Eugenia de Montijo, el VII Ciclo "El agua y la palabra", I Encuentro Internacional de Arte, Música y Poesía en el Albaicín, así como las exposiciones de los trabajos presentados a los concursos de pintura y fotografía.

La Fundación promociona la cultura del agua y promueve la concienciación de un adecuado uso del recurso natural





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 2.3.1 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 satisfac-

ción de los clientes domésticos de Granada con el servicio ofrecido por **Emasagra**.

El grado de satisfacción en 2016 ha sido de 7,20 sobre 10.

El grado de satisfacción en 2016 ha sido de 7,20 sobre 10.

ORGANOLEPSIA	2014	2015	2016
LA CALIDAD DEL AGUA	8,21	7,96	8,21
EL SABOR DEL AGUA	8,24	7,98	8,26
EL COLOR DEL AGUA	8,45	8,24	8,65
EL OLOR DEL AGUA	7,83	7,89	8,10
SERVICIO	2014	2015	2016
LA CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO	8,87	8,77	8,81
LA PRESIÓN CON LA QUE LLEGUA EL AGUA A SU CASA	8,36	8,40	8,55
LA FACILIDAD PARA CONTACTAR CON LA COMPAÑÍA	7,52	6,67	6,64
LA ATENCIÓN RECIBIDA	8,83	7,00	7,46
FACTURA	2014	2015	2016
LA PRECISIÓN DE LA FACTURA	7,57	7,27	7,41
LA CLARIDAD DE LA FACTURA	6,68	6,68	7,00
LA REGULARIDAD EN LA RECEPCIÓN DE LA FACTURA	7,67	7,66	7,36
PRECIO	4,31	4,13	4,84



VALORACIÓN DE LA EMPRESA SUMINISTRADORA DE AGUA

Según la encuesta de satisfacción del cliente que anualmente se realiza en Granada capital, el servicio ofrecido por su compañía de aguas es aceptable. La Satisfacción Global con el servicio asciende +0.77 puntos, respecto a la edición del 2015, situándose en los 7.20 puntos. El 69% de los clientes considera que

el servicio recibido por su compañía de aguas ha sido justo como esperaba y un 78% que este servicio se ha mantenido igual en el último año.

A nivel global, la mayoría de los indicadores evaluados se perciben mejor que el año anterior. Destaca la buena valoración de la continuidad

del suministro (8.81 puntos), el color y la presión del agua (8.65 y 8.55 puntos, respectivamente).

Finalmente, el precio es caro para el 35% de los encuestados, siendo el único que no supera los 5.00 puntos, ha experimentado el mayor incremento (4.84 puntos, +0.71).



NOTORIEDAD DE LA EMPRESA SUMINISTRADORA DE AGUA

El 82% de los clientes saben, de manera espontánea, que su compañía de aguas es **Emasagra**, frente al 88% del 2015.

Altos niveles de desconocimiento de la población de Granada de las iniciativas promovidas por su compañía de aguas: el 61% de los en-

cuestados no conoce que ayuda a las personas con dificultades para pagar el suministro del agua, que es innovadora (49%), que realiza controles exhaustivos sobre la calidad del agua (48%) y que se preocupa por el medio ambiente y biodiversidad (44%).

HÁBITOS DE CONSUMO

Los hábitos de consumo de agua se mantienen respecto la edición anterior, siendo el agua del grifo (88%), la opción más nombrada por los usuarios, seguida por el agua embotellada (7%).



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: **200.000 €**

Nº total de proyectos: **28**

Finalizado: **4**

En ejecución: **10**

Pendiente: **14**

Solicitud financiación Europea: **2**

En 2016 se ha presentado una propuesta a la Comisión Europea a través del programa Horizonte 2020 para el proyecto denominado STOP-IT. Emasagra forma parte de un consorcio junto a empresas europeas especializadas para llevar a cabo esta investigación. La temática de este proyecto es la ciberseguridad en infraestructuras críticas. La financiación ha sido concedida y el lanzamiento tendrá lugar en el mes de junio de 2017.

LOS PRINCIPALES PROYECTOS FINALIZADOS EN 2016 HAN SIDO:

TEMÁTICA	BREVE DESCRIPCIÓN
EFICIENCIA HÍDRICA	MODELO PREDICTIVO DE COSTE DEL RECURSO HÍDRICO EN FUNCIÓN DE LA DEMANDA (MODPRE)
EFICIENCIA ENERGÉTICA	INSTALACIÓN DE 2 MICROCENTRALES HIDRÁULICAS EN DEPÓSITOS DE CONEJERAS Y CARTUJA
EFICIENCIA ENERGÉTICA	HERRAMIENTAS PARA LA PREDICCIÓN, OPTIMIZACIÓN Y CONTROL DE DEPURADORAS MBR
DRENAJE URBANO	PROYECTO SUD`S, ELABORACIÓN DE LA "GUÍA PARA LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS URBANOS DE DRENAJE SOSTENIBLE"

MODPRE

El proyecto **MODPRE** se llevó a cabo con **CETAQUA** y fue presentado en una jornada organizada en noviembre de 2016.

El origen de las fuentes de suministros del agua tiene una importante influencia tanto en el coste económico de la gestión del recurso como el coste social asociado a sobreexplotación de energía, reparto con otros usuarios o grupos de interés, mantenimiento de hábitats naturales en el entorno de las embalses, etc.

La posibilidad de combinación del origen del suministro de los recursos es variable, por lo que Emasagra se ha planteado con este proyecto la creación de una herramienta para poder predecir con cierto margen temporal cuál va a ser el coste del agua bruta. De esta forma, es posible tomar decisiones de optimización en la gestión de dicho recurso mejorando a través de su influencia los aspectos sociales, medioambientales y económicos mencionados.

INSTALACIÓN DE 2 MICROCENTRALES HIDRÁULICAS EN DEPÓSITOS DE CONEJERAS Y CARTUJA

Consultar el apartado 2.5.5 Energía y Cambio Climático

HERRAMIENTAS PARA LA PREDICCIÓN, OPTIMIZACIÓN Y CONTROL DE DEPURADORAS MBR

Desde que surgieron los primeros modelos de fangos activos, la necesidad de predecir el comportamiento de los sistemas de depuración con precisión y sin necesidad de experimentación ha llevado al desarrollo de diversos tipos de simuladores. Esto nos permite predecir la evolución de estos sistemas ante

cambios bruscos en las condiciones de operación y obtener información útil para la toma de decisiones referentes al diseño, optimización y control.

En este caso, se ha llevado a cabo un análisis teórico de escenarios para un sistema de biorreactor de mem-

brana. Los resultados de este análisis han demostrado la influencia de distintas variables sobre el proceso biológico y han permitido obtener conclusiones de gran utilidad para la selección de dichas variables operacionales o para el diseño y optimización del sistema de aireación.

PROYECTO SUD`s, ELABORACIÓN DE LA “GUÍA PARA LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS URBANOS DE DRENAJE SOSTENIBLE”

Este proyecto, llevado a cabo con la Universidad de Granada, tiene por objeto mejorar tanto la calidad ambiental de los municipios como la vida de los ciudadanos, al tiempo que prevé un ahorro considerable en la gestión del agua al eliminar el origen de los problemas ocasionados por la impermeabilización,

contribuir a la sostenibilidad y regenerar el paisaje urbano.

La integración de estos sistemas de drenaje en el diseño de calles y plazas disminuye las probabilidades de inundaciones y, además, la mejora medioambiental programada hace avanzar en teoría los

niveles de salud pública.

Los sistemas de drenaje urbano sostenibles recogen el agua de lluvia, la transportan y la almacenan durante el máximo de tiempo posible con objeto de ralentizarla, y después sirve para, entre otras cosas, la recarga de acuíferos.

JORNADA AQUATHON DE EMASAGRA Y CETAQUA ANDALUCÍA EN LA E.T.S. DE INGENIERÍA Y TELECOMUNICACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA”

En el “AQUATHON”, 23 jóvenes estudiantes de la Universidad de Granada competieron en grupos para desarrollar, en 8 horas, un software innovador que ayude a mejorar la gestión de clientes de empresas del ciclo integral del agua aplicando técnicas de análisis de datos.

El equipo ganador, llamado “H2O” destacó por dar una solución ingeniosa y eficiente a las tres partes del reto, hacer investigación sobre las posibilidades de aplicar open data en sus cálculos y realizar una brillante exposición de los resultados alcanzados.



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. 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.

- Grupos de interés estratégicos, con participación continua
- Grupos de interés importantes, con participación periódica

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

COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS ESTRATÉGICOS





2.8.2 Estudio de Materialidad

Emasagra ha realizado en 2016 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
01	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	152
02	Seguridad y salud laboral	149
03	Calidad y seguridad del servicio	126
04	Ética e integridad (transparencia)	126
05	Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes	94
06	Concienciación sobre el uso racional de los recursos	90
07	Imagen de la compañía: reputación y marca	83
08	Comunicación y compromiso con los grupos de interés	75
09	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

La implicación constante de **Emasagra** con sus trabajadores en materia de seguridad y salud ha sido reconocida externamente. Prueba de ello son los premios y reconocimientos que **Emasagra** ha recibido a lo largo de este año:

PRIMER PREMIO EN CATEGORIA PYME DE LA IV EDICION DE LOS PREMIOS ESCOLASTICO ZALDIVAR

El objeto de esta cuarta convocatoria de los premios "Escolástico Zaldívar" era otorgar una distinción, a nivel nacional, a aquellas empresas asociadas a Fraternidad-Muprespa

altamente comprometidas con la Prevención de Riesgos Laborales que hayan demostrado haber ejecutado o estar ejecutando **actuaciones que representan una me-**

jora en la seguridad y salud de sus trabajadores más allá del estricto cumplimiento de la normativa de prevención.



FINALISTAS PREMIO PREVENCIÓN 2016

Esta primera edición de los **Premios PREVENCIÓN ESPAÑA 2016** se convocaba con la finalidad de colaborar en la mejora de la **cultura preventiva** en el ámbito español, **reconociendo y premiando** a aque-

llas empresas que realizan una labor destacable en el campo de la prevención de riesgos laborales, la seguridad y salud en el trabajo y la promoción de la salud en los entornos de trabajo.

A través de estos premios se quiere concienciar a la sociedad y dar ejemplo y extensión de las buenas prácticas realizadas, con el fin de que su ejemplo pueda cundir en otras empresas, organismos, etc.



BONUS

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

En el año 2016, en la EDAR Vados se celebró un hito en materia de seguridad y salud laboral: 10 años consecutivos sin accidentes con baja.

Para conmemorar el Día Internacional de la Seguridad y Salud en el Trabajo, trabajadores de otras instalaciones de **Emasagra** han realizado visitas a EDAR Vados, contribuyendo así al reconocimiento del personal de la instalación.



VISITA GOBIERNO IRAQUÍ

Impulsada por el Gobierno Iraquí y con el apoyo de su Delegación en la Unión Europea, se ha establecido recientemente la Unidad Nacional de Monitoreo del Agua, como resultado del proyecto financiado por la Unión Europea "Water Monitoring Task Force". Quince expertos de diferentes ministerios del gobierno iraquí fueron atendidos por el personal de la Fundación AguaGranda y **Emasagra** en la visita a las instalaciones del Aljibe

del Rey y el Ciclo Integral del Agua (ETAP Y EDAR SUR). Durante la visita mostraron gran interés por las técnicas aplicadas. El objetivo era conocer ejemplos prácticos y demostraciones de sistemas de suministro de agua en España, y visitar las infraestructuras implicadas en la gestión del agua, para así mejorar la calidad de tales actividades en Irak y aumentar la eficacia de la Unidad Nacional de Monitoreo de Agua.



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., Universidad de Granada, etc.

En 2016, **Emasagra** ha participado en el "III Encuentro de Cultura Preventiva". El Instituto Andaluz de Prevención de Riesgos Laborales, cuyo Consejo General está formado por los representantes de los agentes sociales y económicos, tiene como

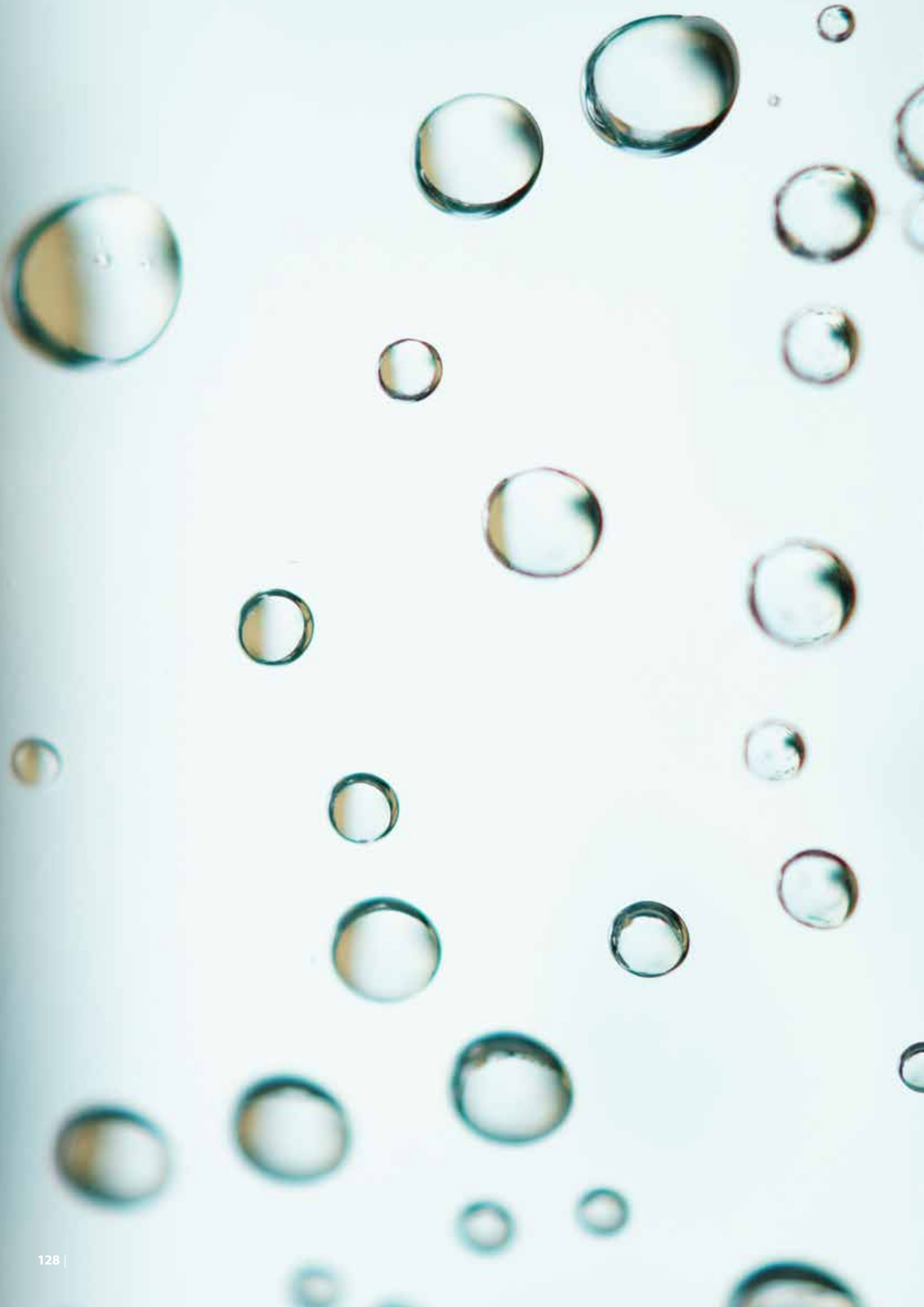
uno de sus fines generales el fomento de la cultura preventiva en la sociedad andaluza. Con este objetivo, dentro del programa "Cuenta tu experiencia, tu experiencia cuenta," tiene como objetivo la puesta en valor y la transferencia de buenas prácticas en cultura preventiva realizadas por empresas andaluzas.

La Asociación de Abastecimiento de Agua y Saneamiento de Andalucía (ASA) Celebró su Consejo Rector, el

pasado 3 de marzo, en la Sede de la Fundación AguaGranada.

En el marco de este encuentro, se analizaron diferentes puntos de interés para la Asociación y el sector del agua andaluz en general, definiendo el proceso de actuación en torno a la programación y ejecución de los proyectos derivados de la planificación hidrológica, bajo los criterios marcados por la normativa europea, nacional y autonómica.





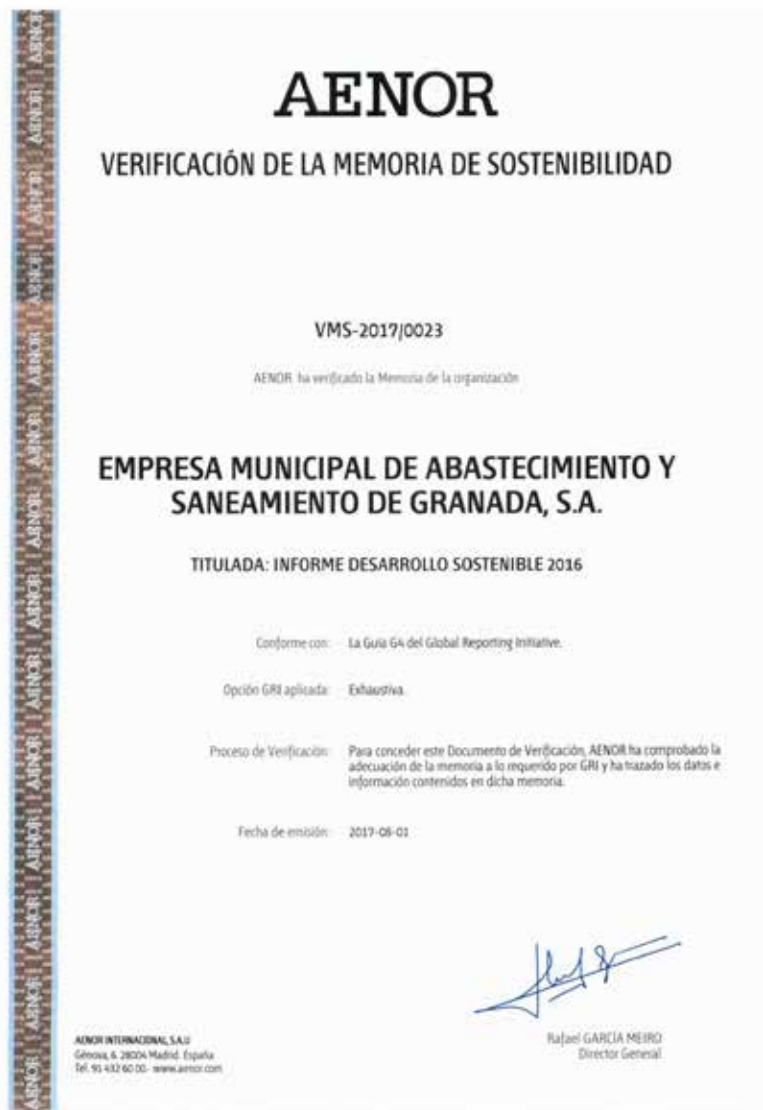
2.10 Rendición de cuentas y transparencia

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.



035



Anexos...

A horizontal band of water with several droplets is visible across the middle of the page. The background is a solid, vibrant blue. The water droplets are clear and have a slight reflection, giving them a three-dimensional appearance. The overall composition is clean and minimalist.



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 SULFHÍDRICO, 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.

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

La provincia de Granada.

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.

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).

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.

ETAP

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

EDAR

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, BIOFACTORÍA

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.

EFECTO 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.

GAS DE EFECTO 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.

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.

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 FISICOQUÍMICO

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.

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 2016?

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 2016 DE EMASAGRA RESPECTO AL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2015?

- No he leído el Informe de Sostenibilidad 2015.
- 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. 143

- ESTRATEGIA Y ANÁLISIS **G4-1 AL G4-2** | Pág. 143
- PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN **G4-3 AL G4-16** | Pág. 150
- ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA **G4-17 AL G4-23** | Pág. 155
- PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS **G4-24 AL G4-27** | Pág. 161
- PERFIL DE LA MEMORIA **G4-28 AL G4-33** | Pág. 163
- GOBIERNO: LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SU COMPOSICIÓN **G4-34 AL G4-41** | Pág. 167
- PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO A LA HORA DE ESTABLECER LOS PROPÓSITOS, LOS VALORES Y LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN **G4-42** | Pág. 170
- EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO **G4-43 AL G4-44** | Pág. 170
- FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA GESTIÓN DEL RIESGO **G4-45 AL G4-47** | Pág. 171
- FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD **G4-48** | Pág. 173
- FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL **G4-49 AL G4-50** | Pág. 174
- RETRIBUCIÓN E INCENTIVOS **G4-51 AL G4-55** | Pág. 175
- ÉTICA E INTEGRIDAD **G4-56 AL G4-58** | Pág. 178

3.4.2 CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS | Pág. 181

G4-DMA

CATEGORÍA: ECONOMÍA | Pág. 182

- ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO **G4-EC1 AL G4-EC4** | Pág. 182
- ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO **G4-EC5 AL G4-EC6** | Pág. 185
- ASPECTO: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS **G4-EC7 AL G4-EC8** | Pág. 186
- ASPECTO: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN **G4-EC9** | Pág. 187
-

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE | Pág. 189

- ASPECTO: MATERIALES **G4-EN1 AL G4-EN2** | Pág. 189
- ASPECTO: ENERGÍA **G4-EN3 AL G4-EN7** | Pág. 190
- ASPECTO: AGUA **G4-EN8 AL G4-EN10** | Pág. 193
- ASPECTO: BIODIVERSIDAD **G4-EN11 AL G4-EN14** | Pág. 194
- ASPECTO: EMISIONES **G4-EN15 AL G4-EN21** | Pág. 200
- ASPECTO: EFLUENTES Y RESIDUOS **G4-EN22 AL G4-EN26** | Pág. 207
- ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS **G4-EN27 AL G4-EN28** | Pág. 211

- ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO **G4-EN29** | Pág. 212
- ASPECTO: TRANSPORTE **G4-EN30** | Pág. 213
- ASPECTO: GENERAL **G4-EN31** | Pág. 214
- ASPECTO: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES **G4-EN32 AL G4-EN33** | Pág. 214
- ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL **G4-EN34** | Pág. 215

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL | Pág. 217

SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO | Pág. 217

- ASPECTO: EMPLEO **G4-LA1 AL G4-LA3** | Pág. 217
- ASPECTO: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN **G4-LA4** | Pág. 219
- ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO **G4-LA5 AL G4-LA8** | Pág. 219
- ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN **G4-LA9 AL G4-LA11** | Pág. 222
- ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES **G4-LA12** | Pág. 224
- ASPECTO: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES **G4-LA13** | Pág. 225
- ASPECTO: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES **G4-LA14 AL G4-LA15** | Pág. 225
- ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES **G4-LA16** | Pág. 227

SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS | Pág. 229

- ASPECTO: INVERSIÓN **G4-HR1 AL G4-HR2** | Pág. 229
- ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN **G4-HR3** | Pág. 230
- ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA **G4-HR4** | Pág. 230
- ASPECTO: TRABAJO INFANTIL **G4-HR5** | Pág. 231
- ASPECTO: TRABAJO FORZOSO **G4-HR6** | Pág. 232
- ASPECTO: MEDIDAS DE SEGURIDAD **G4-HR7** | Pág. 232
- ASPECTO: DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA **G4-HR8** | Pág. 233
- ASPECTO: EVALUACIÓN **G4-HR9** | Pág. 233
- ASPECTO: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS **G4-HR10 AL G4-HR11** | Pág. 234
- ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS **G4-HR12** | Pág. 235

SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD | Pág. 237

- ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES **G4-SO1 AL G4-SO2** | Pág. 237
- ASPECTO: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN **G4-SO3 AL G4-SO6** | Pág. 238
- ASPECTO: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL **G4-SO7** | Pág. 240
- ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO **G4-SO8** | Pág. 240
- ASPECTO: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES **G4-SO9 AL G4-SO10** | Pág. 241
- ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL **G4-SO11** | Pág. 243

SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS | Pág. 245

- ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES **G4-PR1 AL G4-PR2** | Pág. 245
- ASPECTO: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS **G4-PR3 AL G4-PR5** | Pág. 246
- ASPECTO: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA **G4-PR6 AL G4-PR7** | Pág. 247
- ASPECTO: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES **G4-PR8** | Pág. 249
- ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO **G4-PR9** | Pág. 249



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



RESPUESTA:

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

POLÍTICA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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 Emasagra 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
D01 - DESIGUALDAD DE DURACIÓN EN LOS CONTRATOS DEL CINTURÓN	A01 - REMUNICIPALIZACIÓN
D02 -BUROCRACIA INTERNA	A02 - CRISIS ECONÓMICA
D03 - COMUNICACIÓN INTERNA: MEJORABLE	A03 - PÉRDIDA DE EFICIENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO
D04 - FALTA DE CANALES FORMALES DE COORDINACIÓN INTERDEPARTAMENTAL	A04 - NUEVO ESCENARIO POLÍTICO
D05 - FALTA DE APARCAMIENTO CERCA DE LA SEDE CENTRAL, DIFICULTAD DE ACCESO A LA MISMA.	A05 -CORRUPCIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (POR ASOCIACIÓN)
D06 - NO IDENTIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES CON EL GRUPO	A06 - INTERPRETACIÓN INTERESADA DEL DERECHO HUMANO AL AGUA
D07 - IMAGINARIO COMÚN: NOS CONSIDERAN POCO TRANSPARENTES	A07 - IDENTIDAD
D08 - AL USAR APLICACIONES CORPORATIVAS, NO SIEMPRE TIENEN EN CUENTA LAS MEJORAS SOLICITADAS (NECESIDADES DETECTADAS) DESDE EMASAGRA.	A08 - PRECIO AGUA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F01 - CONTRATO DE LARGA DURACIÓN (EMASAGRA)	O01 - ACCIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL
F02 - IMPLICACIÓN CON LOS CLIENTES	O02 - TRANSPARENCIA
	O03 - RESÍDUO 0
F03 - POSICIONAMIENTO COMO EMPRESA REFERENTE EN GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA, TOTALMENTE CONSOLIDADA E IMPLICADA CON LA COMUNIDAD LOCAL.	O04 - CONVENIOS DE COLABORACIÓN
F04 - CALIDAD DEL SERVICIO	O05 - SABER HACER
F05 - OBJETIVO ENERGÍA CERO	O06 - SMART CITIES
F06 - SABER HACER	O07 - NUEVO POSICIONAMIENTO EN DS
F07 - FOMENTO HÁBITOS SALUDABLE	O08 - NUEVAS FORMAS DE GESTIÓN Y TRABAJO EN RED

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 2017. 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 objetivos relacionados.

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 ha trabajado en el análisis de contexto y la evaluación de la materialidad, ambos finalizados 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, la reutilización del gas y la valorización de las arenas, grasas y fangos generados.

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 2016, 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.

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:

- La plantilla media la componen 200 personas
- Número de operaciones = m³ suministrados en 2016: 43.560.722 m³. Más información en el apartado 1.1 CONÓCENOS del Informe DS 2016.
- Importe neto de la cifra de negocios (= Ventas Netas) = 49.286 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) Comunique 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	48	141	189
TOTAL EVENTUALES	7	13	20
EN PRÁCTICAS	2	1	5
POR CIRCUNSTANCIAS DE PRODUCCIÓN	2	1	3
POR OBRA Y SERVICIO	0	0	0
DE INTERINIDAD	1	1	2
DE RELEVO	2	10	12
OTROS	0	0	0

El 87% de la plantilla femenina y el 92% de la masculina es indefinida.

- 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 es 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 2016 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 2016 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 Abastecimiento de Agua y Saneamiento 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.

Igualmente, también pertenece al Sindicato de Usuarios del Río Genil y a la Comunidad de Regantes de Aynadamar.

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, AME- NAZAS, 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 EXPECTATI- VAS DE LOS GG.II.	ETAPA 3	VALORACIÓN DE LA RELEVANCIA DE LOS ASUNTOS MATERIALES PARA LA COMPAÑÍA POR PERSONAL EX- PERTO 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 IDENTIFI- CADOS	<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 2017.

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, 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 ha recibido información o no se ha observado consecuencia alguna, las reformulaciones llevadas a cabo en la memoria anterior no se percibieron como sustanciales.

G4-23

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

RESPUESTA:

En 2016 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	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 INFORMACION, 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 2016.

G4-29

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

RESPUESTA:

Año 2015.

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:

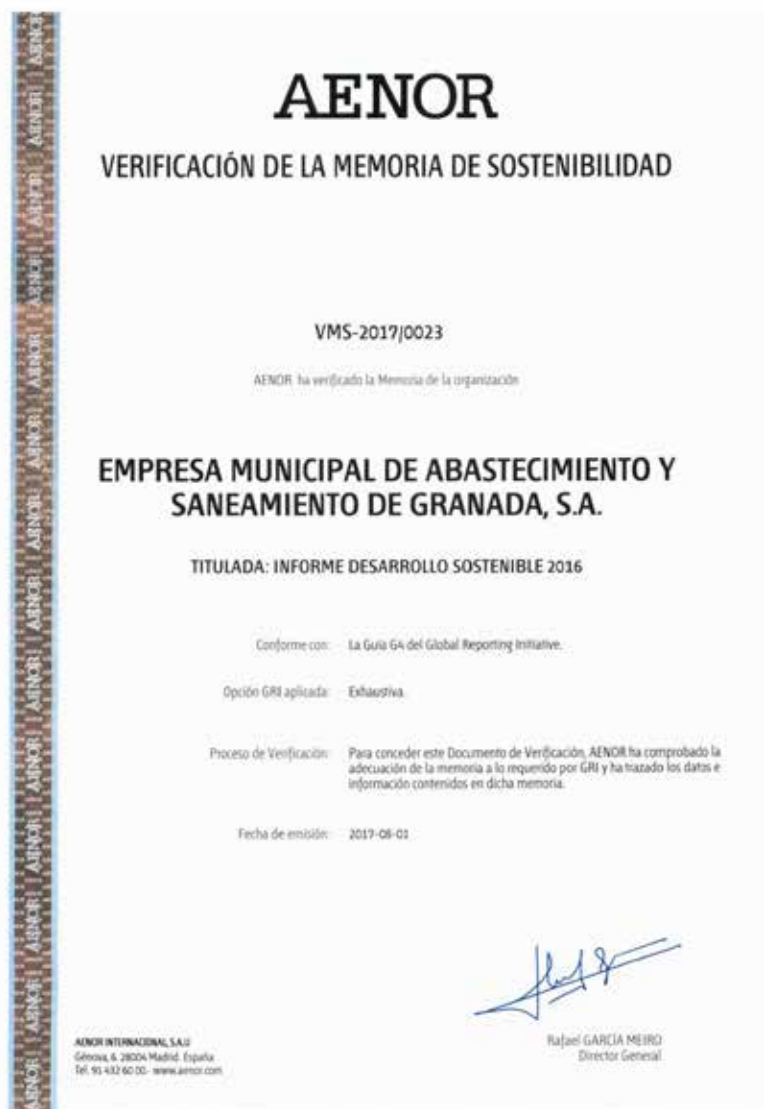
Las dudas relacionadas con el Informe de Desarrollo Sostenible se pueden dirigir a través de la dirección de correo electrónico: desarrollosostenible@emasagra.es

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 <http://portaltransparencia.emasagra.es/documents/15455/0/ESTATUTOS+EMASAGRA/8df2b582-4f05-4577-b2c6-0848afbedd96>

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 forma 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 <http://portaltransparencia.emasagra.es/documents/15455/0/ESTATUTOS+EMASAGRA/8df2b582-4f05-4577-b2c6-0848afbedd96>

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 2016 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 preguntarespuesta, 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 2016, el número de personas incluidas en el Sistema de Gestión del Desempeño ha sido de 31.

Respecto a la política retributiva resulta de aplicación lo que establece el convenio colectivo de aplicación y la legislación vigente.



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.

Todo ello conforme establece en cada momento la legislación vigente.

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 y siempre con sujeción a lo que establece la legislación vigente en cada momento.

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 1,8099.

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 2016 todas las personas trabajadoras experimentaron el mismo incremento salarial.

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.

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 2017 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)	2016
A) VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO	49.286
A) INGRESOS	49.286
B) VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	43.695
B) COSTES OPERATIVOS	24.257
C) SALARIO Y BENEFICIOS DE LOS EMPLEADOS	12.155
D) PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL	4.592
ACCIONISTAS (DIVIDENDOS PAGADOS)	4.085
ENTIDADES FINANCIERAS	506
E) IMPUESTOS	2.285
F) RECURSOS DESTINADOS A LA SOCIEDAD	406
VALOR ECONÓMICO RETENIDO = (A)-(B)	5.591

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.

b) Existe un salario mínimo constante y fijo no desglosado pero no aplica a la remuneración de la plantilla.

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 2016 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)	2016
INVERSIONES INTANGIBLES	0
INVERSIONES MATERIALES	6.086
INVERSIONES FINANCIERAS	216
TOTAL INVERSIONES CONSOLIDADAS	6.302

G4-EC8

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS Y ALCANCE DE LOS MISMOS

a) De 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: 2.3.1 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:

La 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.

La información de este punto se encuentra en el apartado 2.5.2 La sostenibilidad del ciclo del agua.

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 2016, el 100% procede de material reciclado o ecológico.

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:

Información disponible en el apartado 2.5.5 Energía y Cambio Climático. 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.

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:

$70,99 \text{ TJ} / 200 \text{ Trabajadores} = 0,35 \text{ TJ/Trabajador}$.

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) El consumo global de energía ha aumentado debido al incremento de consumo en captaciones, dada la escasez de lluvias.
Véase también el apartado 2.5.5 de este informe.
- b) Combustibles y electricidad.
- c) Identificación de usos energéticos 2016 y 2015.
- d) Agencia Catalana del Cambio Climático (ACCC) y MAPAMA.

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) Ver apartado 2.5.2

b) Para su cálculo se utilizan las medidas 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 RECICLADA 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 del 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:

Véase apartado 2.5.6

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.

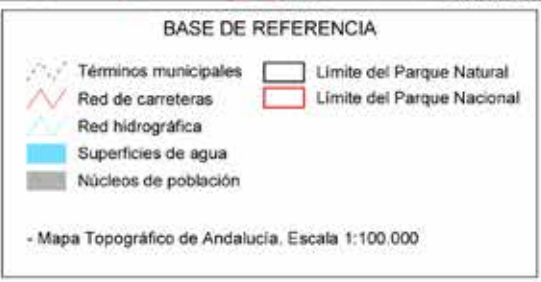
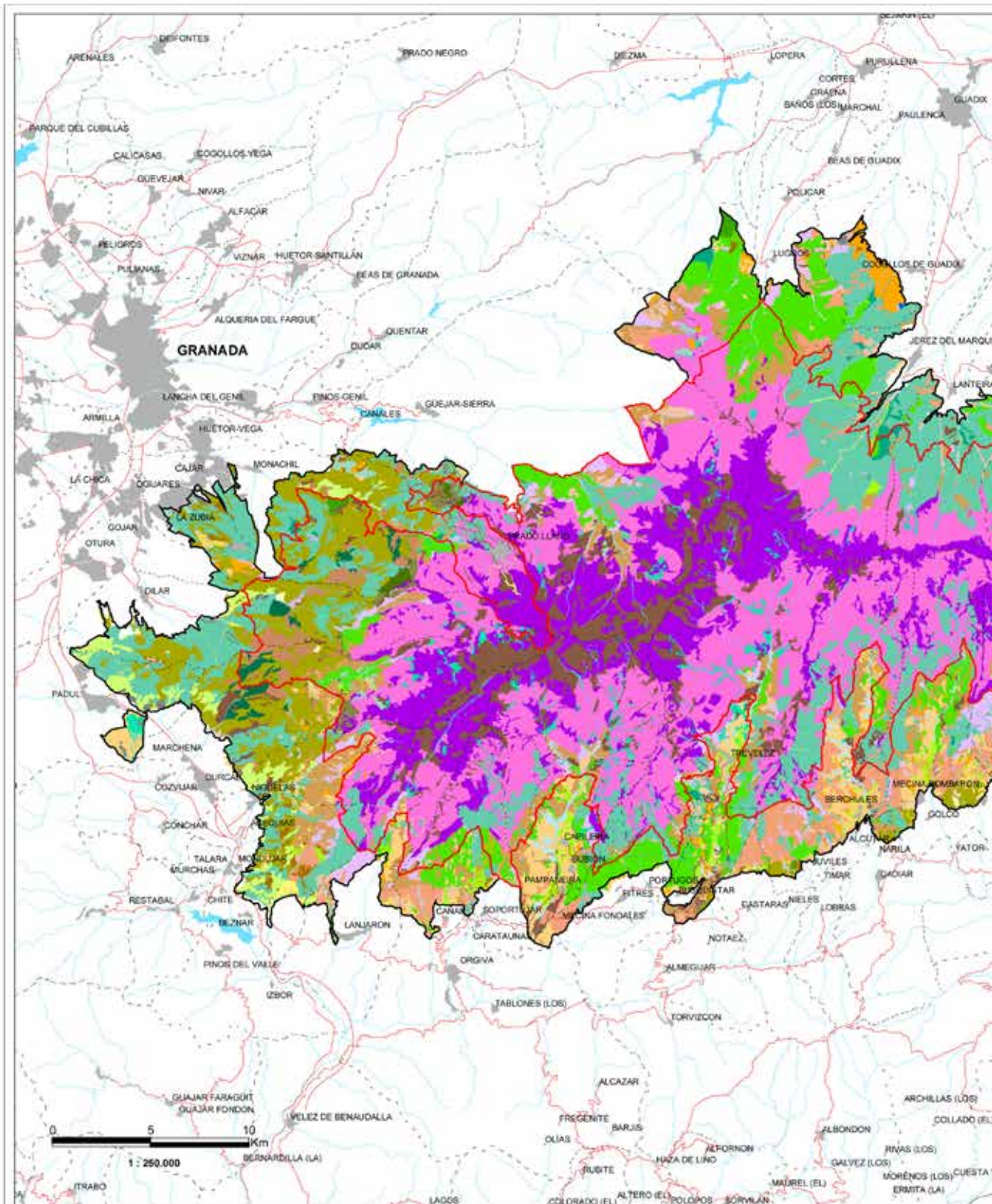
El personal de Emasagra de Operaciones está informado de las Especies Protegidas, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de IUCN y en los listados de la Junta de Andalucía y en el Catálogo Nacional de Especies Amenazadas y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas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

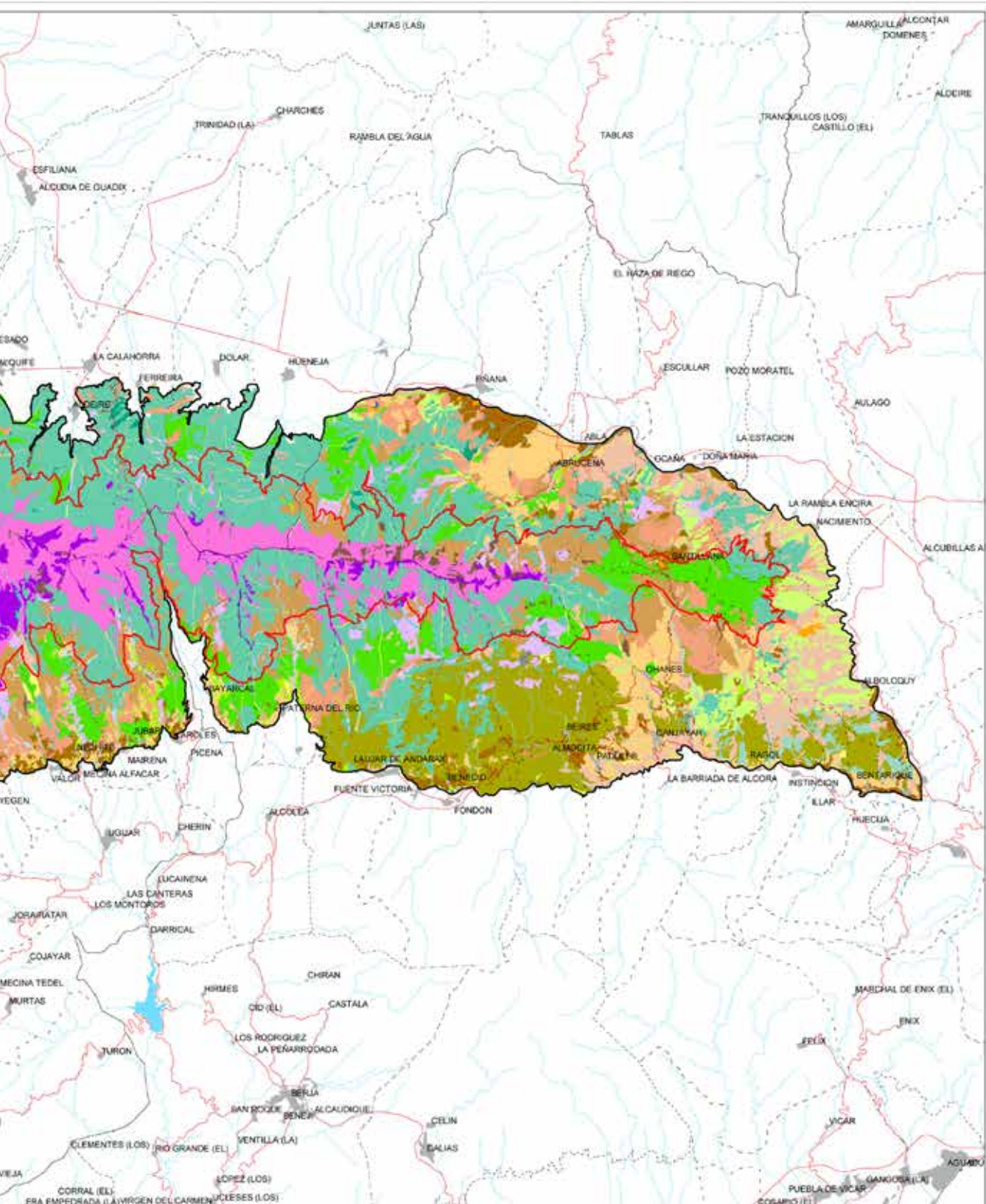
<http://www.iucnredlist.org/>

<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 xerofítico (*Astragalo-Festucetum hystrici*)
- Ceras formaciones arboladas (Castañares, choporras y otras frondosas)
- Ceras zonas sin vegetación (Cortafuegos, etc.)
- Pastizales higrófilos
- Pastizales nitrófilos y subnitrófilos
- Pastizales psoraleomórficos (*Ptilochthon purpurei*, *Hieracio-Plantaginon radicatis*)
- Pinares autóctonos (*Pinus sylvestris nevadensis*, *Pinus praeter aculeatissima*)
- Pinares de repoblación con quercinas
- Pinares de repoblación
- Florales, hinojalares y retamares (*Cytisetea scopario-strid*)
- Robledales (*Adenocarpus-Quercetum pyrenaica*)
- Roqueños y pedregales
- Sabonares (*Dianthus-Prostrum sylvestris*)
- Saucedales, adelfares y tirajales
- Tomillares (*Rosmarineta officinalis*)
- Tomillares subnitrófilos (*Pegano-Garcicetea*, *Verbascion 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 2016 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.mapama.gob.es/es/biodiversidad/temas/espacios-protegidos/es6140004_tcm7-154478.pdf

Más información en:

https://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/web/Bloques_Tematicos/Publicaciones_Divulgacion_Y_Noticias/Documentos_Tecnicos/Flora_S_Nevada/pdfs/flora_amenazada_7.pdf

<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 el ciclo integral del agua en Emasagra. Los datos primarios usados para realizar los cálculos corresponden al año 2014, 2015 y 2016. Inicialmente para 2014 sólo se calculó la Huella de las dos Edars, en 2016 se licitó la ampliación del cálculo de 2014 y el de 2015 para toda la organización, ampliándose posteriormente el estudio a 2016, se ha hecho para los niveles 1, 2 y 3.

FUENTE DE EMISIÓN	TIPO GEI	EMISIONES 2014 (tCO ₂ e/año)	EMISIONES 2015 (tCO ₂ e/año)	EMISIONES 2016 (tCO ₂ e/año)
TOTAL EMISIONES DIRECTAS		1.000	1.002	986
FUGAS DE HFC	HFC	22	24	69
CONSUMO DE GASÓLEO EN CALDERAS	CO ₂	42	52	58
CONSUMO DE GASÓLEO A	CO ₂	202	167	150
CONSUMO DE GASOLINA	CO ₂	8	6	5
EMISIONES POR COMBUSTIÓN DE BIOGÁS	CH ₄	696	723	675
	N ₂ O	29	30	30
TOTAL EMISIONES INDIRECTAS		3.877	1.929	0
ELECTRICIDAD	CO ₂	3.877	1.929	0
TOTAL OTRAS EMISIONES INDIRECTAS		5.313	5.344	5.556
COMPOSTAJE	CH ₄	736	383	627
	N ₂ O	526	274	488
CONSUMO DE AGUA	CO ₂	64	58	56
CONSUMO DE PAPEL	CO ₂	1	1	1
CONSUMO DE REACTIVOS	CO ₂	664	659	592
TRANSPORTE INTERNO	CO ₂	149	151	151
TRANSPORTE EXTERNO	CO ₂	4	6	4
APLICACIÓN AGRÍCOLA	N ₂ O	3.161	3.803	3.670
HUELLA DE CARBONO TOTAL		10.189	8.276	6.546

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 2017. Se ha recurrido a la norma facilitada por el MAPAMA e IPCC.

Se ha procedido sobre todo a la optimización del control operacional, mejoras en los equipos y la producción de energía cogenerada, la compra de vehículos eléctricos, también el hecho de pasar a consumir energía de origen verde ha contribuido considerablemente a esta disminución en las emisiones.

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:

Información en indicador EN15.

CATEGORÍA DEL INVENTARIO GEI	FUENTE DE EMISIÓN
EMISIONES DIRECTAS - ALCANCE 1	FUGAS DE HFC
	CONSUMO DE GASÓLEO EN CALDERAS
	CONSUMO DE GASÓLEO A
	CONSUMO DE GASOLINA
EMISIONES POR COMBUSTIÓN DE BIOGÁS	
EMISIONES INDIRECTAS - ALCANCE 2	ELECTRICIDAD
OTRAS EMISIONES INDIRECTAS - ALCANCE 3	COMPOSTAJE
	CONSUMO AGUA
	CONSUMO PAPEL
	CONSUMO REACTIVOS
	TRANSPORTE INTERNO
	TRANSPORTE EXTERNO
	APLICACIÓN AGRÍCOLA

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:

Información disponible en el informe de Huella de Carbono 2014, 2015 y 2016 de Emasagra y en los indicadores EN15 y EN17.

INDICADOR	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	UNIDADES
HUELLA DE CARBONO (ALCANCE 1+2+3)	10.189	8.276	6.543	tCO ₂ e/año
HUELLA DE CARBONO (ALCANCE 1+2)	4.877	2.931	986	tCO ₂ e/año
EMISIONES EVITADAS AL AÑO	2.020	4.761	8.954	tCO ₂ e/año
EMISIONES POR M ³ DE AGUA SUMINISTRADA	0,096	0,058	0,023	tCO ₂ e/m ³ suministrado
EMISIONES POR M ³ DE AGUA TRATADA EDAR	0,191	0,120	0,042	kgCO ₂ e/m ³ tratado
EMISIONES POR EMPLEADO	25	15	5	tCO ₂ e/empleaso
EMISIONES POR KWH CONSUMIDO	0,415	0,581	-	kgCO ₂ e/kwh
EMISIONES POR CIUDADANO ABASTECIDO	12,68	7,62	2,56	kgCO ₂ e/ciudadano

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 y EN15

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:

23.544.785 m³ fue el volumen total tratado, de los cuales 659.160 m³ fueron a cauce público, mientras que 22.885.625 m³ se reutilizan en la agricultura. Así pues, el 97,2% 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 SUR	EDAR VADOS	ETAP	SEDE SOCIAL	TOTAL (KG)
60204	SALES INORGÁNICAS	0,00	0,00	64,00	0,00	64,00
60205	BASES INORGÁNICAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
130205	ACEITE USADO	1.873,00	130,00	38,00	0,00	2.041,00
140603	DISOLVENTES ORGÁNICOS NO HALOGENADOS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
150110	ENVASES CONTAMINADOS PLÁSTICO	28,00	32,00	21,00	0,00	81,00
150110	ENVASES CONTAMINADOS METÁLICOS	0,00	157,00	24,00	0,00	181,00
150202	ABSORBENTES, TROPOS	40,00	35,00	55,00	0,00	130,00
160107	FILTROS DE ACEITE	172,00	0,00	0,00	0,00	172,00
160601	BATERÍAS DE PLOMO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
160506	REACTIVOS DE LABORATORIO	0,00	0,00	30,00	0,00	30,00
160504	AEROSOL	0,00	0,00	34,00	0,00	34,00
190110	CARBÓN ACTIVO CONTAMINADO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
200301	MEZCLAS DE RESIDUOS MUNICIPALES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
160603	PILAS USADAS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

RESIDUOS NO PELIGROSOS						
	DENOMINACIÓN	EDAR SUR	EDAR VADOS	ETAP	SEDE SOCIAL	TOTAL (KG)
	ARENAS	234.500,00	123.796,00	0,00	0,00	358.296,00
	BASURAS	452.000,00	114.360,00	82.000,00	3.640,00	652.000,00
	FANGOS	16.885.820,00	8.984.260,00	0,00	0,00	25.870.080,00
	CARTUCHOS TÓNER	20,00	0,00	0,00	385,00	405,00
	ENVASES DE PLÁSTICO	160,00	177,00	0,00	0,00	337,00
	PILAS BASTÓN	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	PAPEL Y CARTÓN	320,00	200,00	0,00	6.600,00	7.120,00
	VIDRIO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	TUBOS FLUORESCENTES	0,00	0,00	4,00	13,00	17,00
	EQUIPOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS	0,00	0,00	0,00	20,00	20,00
	METALES	0,00	5.140,00	0,00	0,00	5.140,00
	GRASAS	20.900,00	66.984,00	0,00	0,00	87.884,00
	MADERAS	0,00	410,00	0,00	0,00	410,00

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 2016.

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 6.010,13 € 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 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 electrolineras 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)			
	2014	2015	2016
INVERSIONES MEDIO AMBIENTE	1.109.269,89	182.472,63	206.739,92
GASTOS AUDITORÍAS Y GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	5.577	1.468,98	3.507,72
GASTOS GESTIÓN DE RESIDUOS	460.412,30	468.854,28	480.367,92
EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL MÁS FUNDACIÓN AGUAGRANADA (EMASAGRA)	360.000,00	407.000,00	390.000

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 2016.
- 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 2016 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	8	11
BAJAS	2	7
CREACIÓN DE OCUPACIÓN NETA * (ALTAS/PLANTILLA MEDIA)*100	3,83%	5,26%
ÍNDICE DE ROTACIÓN ** (BAJAS/PLANTILLA MEDIA)*100	0,96%	3,35%

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 sin perjuicio de la jornada laboral prestada

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	2
TRABAJADORES CON PERMISO DE PATERNIDAD/MATERNIDAD	2 ¹	2
TRABAJADORES CON EXCEDENCIA PARENTAL/MATERNAL	0	0
Nº TRABAJADORES/AS QUE CONTINÚAN PASADOS 12 MESES DE LA REINCORPORACIÓN	2 (100%)	2 (100%)

¹ Un permiso de paternidad ha sido disfrutado en 2017

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 las 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 lugar de 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, Emasagra presta servicio en la provincia de Granada.

Para el registro y comunicación de accidentes, se utiliza el sistema Delt@ de la Seguridad social.

TABLA DE DATOS SIGNIFICATIVOS SALUD Y SEGURIDAD 2016	
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	2,9
ÍNDICE DE GRAVEDAD (Nº JORNADAS NO TRABAJADAS POR ACCIDENTE CON BAJA/Nº TOTAL DE HORAS TRABAJADAS)*1.000	0,04
TASA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES	0%
TASA TOTAL DE ACCIDENTES MORTALES	0%
HORAS DE FORMACIÓN IMPARTIDAS EN SSL	775
ABSENTISMO	4,31%

	DÍAS TEÓRICOS		DÍAS DE BAJA		ÍNDICE DE ABSENTISMO		TOTAL
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	
ÍNDICE DE ABSENTISMO	19.710	56.575	666	2.622	3,38%	4,63%	4,31%

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: atex, 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	118	43	55,5
TITULADOS SUPERIORES	7	15	12,33
TITULADOS DE GRADUADO MEDIO	46,8	44,4	45,2
MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS	12,27	11,57	11,7
OFICIALES ADMINISTRATIVOS	31,2	10,4	18,2
OFICIALES OPERARIOS	0	4,48	15,85
RESTO PLANTILLA	2,66	69,57	27,31
TOTAL	18,07	19,58	19,18

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

No hay planes pre-establecidos de desvinculación.

DESGLOSE DE FORMACIÓN POR MATERIAS Y MODALIDAD	HORAS PRESENCIALES		HORAS A DISTANCIA		TOTAL
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	
ACTIVIDAD PROPIA DE LA EMPRESA	118	244	1	436	799
CALIDAD	40	256	40	4	340
MATERIA MEDIOAMBIENTAL	80	64	0	72	216
MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD	50	725	0	0	775
IDIOMAS	0	0	80	160	240
OTRAS MATERIAS	147	594	443	455	1639
TOTAL	435	1883	564	1127	4009

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%	100%	100%
TITULADOS DE GRADUADO MEDIO	100%	100%	100%
MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS	18,18%	8,77%	10,29%
OFICIALES ADMINISTRATIVOS	0%	0%	0%
OFICIALES OPERARIOS	0%	0%	0%
RESTO PLANTILLA	0%	0%	0%
TOTAL	22,22%	12,80%	14,83%

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	1	4	0	1	1	5	6
TITULADOS SUPERIORES	0	0	1	1	0	1	1	2	3
TITULADOS DE GRADO MEDIO	0	1	4	3	1	6	5	10	15
MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS	2	1	7	15	2	41	11	57	68
OFICIALES ADMINISTRATIVOS	0	0	15	8	10	7	25	15	40
OFICIALES OPERARIOS	0	1	0	36	0	21	0	58	58
RESTO PLANTILLA	1	0	8	6	3	1	12	7	19
TOTAL	3	3	36	73	16	78	55	154	209

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 han existido.



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 esta naturaleza.
- 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, autonómica 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 vigente autonómica, 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

Ninguno, todos nuestros centros de trabajo están ubicados en Granada.

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

Ninguno, todos nuestros centros de trabajo están ubicados en Granada.

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

Ninguno, todos los proveedores directos están radicados o tienen base en España.

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

Ninguno, todos los proveedores directos están radicados o tienen base en España.

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 G4-56.

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-SO5**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-SO6**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 y en SINAC

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:

+34 958 24 22 00

Fax:

+ 34 958 24 22 03

Mail:

desarrollosostenible@emasagra.net

DISEÑO Y PRODUCCIÓN

Comuniquar Consultores de Marketing S.L.

IMPRESO EN PAPEL LIBRE DE CLORO

LA VERSIÓN COMPLETA DE ESTE INFORME SE ENCUENTRA EN:

www.emasagra.es

