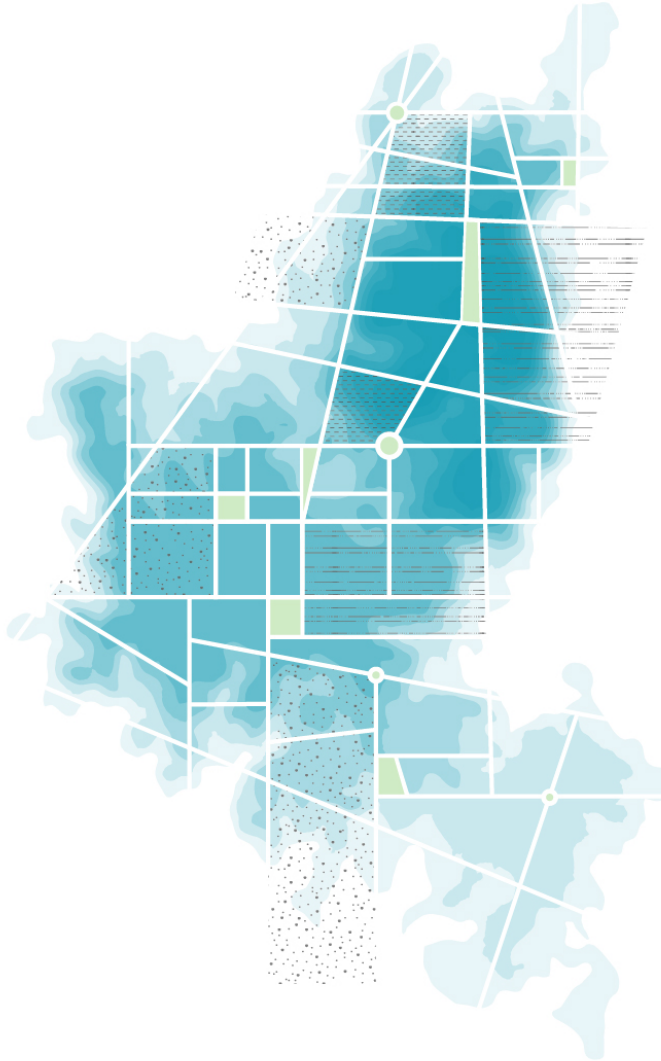


MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2018

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



Edita

**Empresa Metropolitana de
Abastecimiento y Saneamiento de
Aguas de Sevilla, S.A. (EMASESA)**
C/ Escuelas Pías 1, 41.003 - Sevilla

Redacción, diseño y maquetación

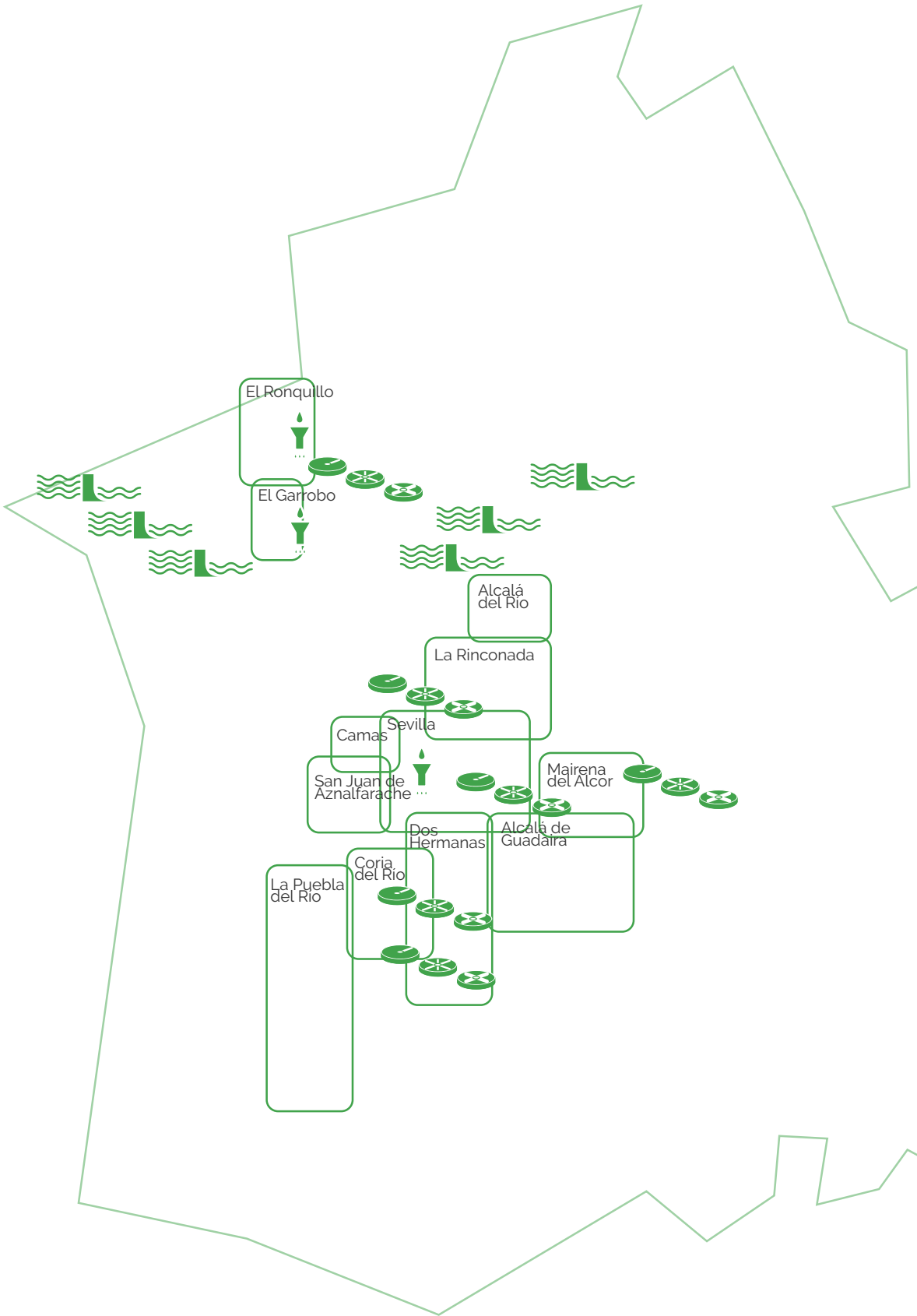
tu-entorno, calidad y medio ambiente, s.l.

Fotografía

Archivo fotográfico de EMASESA

Imprime

Egondi Artes Gráficas, S.A.





6
embalses



3
estaciones de
tratamiento
de agua potable



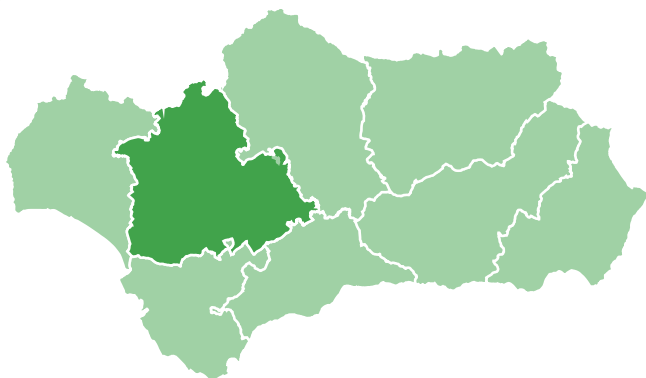
6
estaciones de
depuración de
aguas residuales



12
municipios
abastecidos



1.065.000
usuarios







página 6

¿Quiénes somos?

Carta del presidente
Carta del Consejero Delegado
La empresa
Cifras destacables
Órganos de Administración
Hitos 2018
Economía circular: codigestión

página 16

¿Por qué hacemos lo que hacemos?

Misión, Visión y Valores
Estrategia
Grupos de Interés
Lo que realmente importa

página 24

¿Qué hacemos?

Ciclo Integral del agua

página 32

¿Qué valor aportamos?

Gobernanza
Garantía y Fiabilidad
Enfoque y proyección ambiental
Orientación a las personas
Participación y comunicación

página 66

Compromisos y Objetivos

Compromisos
Contribución a los ODS
Pacto Mundial



Vistas de Sevilla desde el Jardín Botánico de El Carambolo

A scenic view of a city from a hillside. In the foreground, there is a metal railing and a large bush of purple flowers. The city below is visible, with a prominent church spire on the right. The sky is blue with a few wispy clouds. The text "¿Quiénes somos?" is overlaid on the image.

¿Quiénes somos?

Carta del Presidente

Tras varios años como presidente de esta organización, hoy no puedo más que reconocer a EMASESA como uno de los principales motores de sostenibilidad en el área metropolitana de Sevilla. Éste es el resultado de años de trabajo y motivación por desarrollar nuestra actividad pública más allá de cualquier interés que no sea el de aportar valor a la ciudadanía a través de la implicación activa y colaborativa con el tejido social, cultural, empresarial, administrativo, académico y ambiental.

Operar de manera cada vez más positiva, cada vez más sostenible, es el reto al que cualquier organización, pública o privada, se enfrenta, de manera que dejemos el planeta mejor de lo que lo encontramos. Ésta es una de las ideas fundamentales que caracterizan nuestras acciones. Considerando que ninguna organización, por sí misma, puede resolver los desafíos que enfrentamos colectivamente, crear un mundo mejor exige que trabajemos juntos y combinemos experiencia, redes, influencia y pasión hacia soluciones eficaces.

En este sentido, desde EMASESA, y en gran medida a través del Observatorio del Agua, estamos integrando la participación como eje fundamental para la toma de decisiones, iniciativa que ha sido premiada por la Red Española de Pacto Mundial, a cuyos principios estamos suscritos, como ejemplo de buena práctica para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con los que estamos fielmente comprometidos. Iniciativas que también acoge la ciudad de Sevilla como demuestra mediante su compromiso por la Economía Circular y el Pacto de Alcaldes por el Clima y la Energía Sostenible (PACES).

La Memoria de Sostenibilidad de este año, que presentamos en este documento, consigue reflejar cómo a través del desempeño ejemplar, no solo de EMASESA, sino también de todos sus grupos de interés, estamos consiguiendo cumplir el compromiso adquirido con la ciudadanía de mejorar su bienestar y calidad de vida.

Aprovecho para agradecer, el trabajo realizado por todo el personal de esta empresa y la inestimable colaboración de las diferentes personas que participan y hacen posible este proyecto.

Juan Espadas



Carta del Consejero Delegado

Es un orgullo presentaros la Memoria de Sostenibilidad de EMASESA un año más, reflejamos el trabajo realizado para llegar hasta aquí: una empresa más transparente, más fiable, y más eficiente. Un lugar que hubiese sido imposible alcanzar sin la estrecha participación y colaboración de nuestros grupos de interés, que nos han prestado su ayuda para legitimar las decisiones estratégicas que hemos tomado y guiar nuestras actuaciones hacia un futuro sostenible para todos.

Durante 2018, hemos aplicado una serie de medidas para habilitar y facilitar una relación continua y una comunicación multidireccional con todas aquellas personas, organizaciones y entidades que se ven directa o indirectamente afectadas por nuestra actividad para entender claramente sus necesidades y expectativas y poder dar una respuesta ágil, eficaz y efectiva a cualquier demanda que se nos presente.

Con este nuevo enfoque participativo, guiado por el marco establecido por nuestro Plan Estratégico para la Gestión Pública Sostenible (GPS), hemos realizado un ejercicio de apertura que se ha materializado en el Observatorio del Agua. Con el que hacemos confluir nuestro cuadro de valores con las líneas axiológicas de los diferentes agentes que intervienen en nuestra actividad para formar juntos una 'Red de valor' que nos permita establecer un modelo de liderazgo compartido y responsable y que refleje realmente la contribución de EMASESA para con la sociedad.

A pesar de ser una iniciativa tan reciente, ya es palpable la consecución de hitos tan relevantes como, entre otros, el aumento de nuestra participación en programas de cooperación internacional (IUC, FAMSI,...), la construcción de un nuevo laboratorio de calidad, la implantación del nuevo Plan Estratégico de Sistemas de la Información (PESI), la publicación del Plan de Movilidad de Actividad Sostenible (PMAS), el cambio de concepto de desarrollo urbano logrado con el proyecto de Sevilla Ciudad Saludable o el éxito alcanzado en la valorización de residuos mediante codigestión en nuestras depuradoras.

En esta Memoria se puede observar que estamos orientados en la dirección correcta para avanzar en nuestra visión, abanderando nuestros valores corporativos y comprometiéndonos con los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Lo que sin duda es consecuencia del esfuerzo y dedicación del equipo que forma EMASESA y al que este año, se han sumado con fuerza grandes profesionales y ciudadanos proactivos a los que agradezco sus aportaciones y confianza.

Estoy convencido de que juntos avanzamos por el camino correcto, el de la sostenibilidad, pero también es cierto que aún nos queda mucho por hacer. ¿Nos acompañas?

Jaime Palop



La empresa

EMASESA inició su actividad en octubre del año 1974 y quedó constituida como Empresa Metropolitana de Abastecimiento y Saneamiento de Aguas de Sevilla, Sociedad Anónima en mayo del año 2007.

Como empresa pública somos responsables de la prestación de los servicios relacionados con el [ciclo integral del agua](#). Esto incluye la gestión de los diferentes embalses, la aducción del agua, potabilización, distribución, abastecimiento, saneamiento, depuración, reutilización y gestión de los residuos.

Actualmente, abastecemos agua potable directamente a los municipios de Sevilla, Alcalá de Guadaira, Alcalá del Río, Camas, Coria del Río, Dos Hermanas, El Garrobo, El Ronquillo, La Puebla del Río, La Rinconada, Mairena del Alcor y San Juan de Aznalfarache, y suministramos agua bruta sin tratar a 30 poblaciones más del Aljarafe sevillano. También gestionamos el servicio de saneamiento y depuración de aguas residuales de las poblaciones abastecidas directamente, salvo El Garrobo.

La Memoria

Como años atrás, a la hora de redactar esta Memoria de Sostenibilidad hemos seguido los requisitos del estándar internacional GRI G4 de [Global Reporting Initiative \(GRI\)](#). En esta, hemos querido reflejar el compromiso que tenemos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Además, hemos llevado a cabo un proceso de elaboración de nuestra Matriz de Materialidad, [consultando a todos nuestros grupos de interés](#). Con los resultados de la Matriz hemos determinado los [Aspectos Materiales](#) de EMASESA que son aquellos que, según GRI, "reflejan los efectos económicos, sociales y ambientales significativos de la organización o influyen de un modo sustancial en las decisiones de los grupos de interés". Todo esto, lo hacemos siempre en función de nuestros [Valores](#), que son los que nos definen como organización y que aplicamos en el trabajo día a día

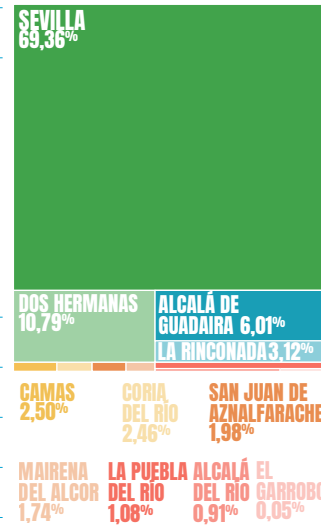
Este proceso nos ayuda a elaborar esta Memoria donde se muestran nuestros principales asuntos relevantes. Dicha información se encuentra más desarrollada en la web corporativa de EMASESA. .

Presidente	D. Juan Espadas Cejas Alcalde de Sevilla
Vicepresidente	D. Joaquín Luis Castillo Sempere 3er Teniente de Alcalde de Sevilla
Vocal	D. Francisco Toscano Sánchez Alcalde de Dos Hermanas
Vocal	Dª. Ana Isabel Jiménez Contreras Alcaldesa de Alcalá de Guadaira
Vocal	D. Francisco J. Fernández de los Ríos Torres Alcalde de La Rinconada
Vocal	D. Rafael Recio Fernández Alcalde de Camas
Vocal	D. Modesto González Márquez Alcalde de Coria del Río
Vocal	D. Fernando Zamora Ruiz Alcalde de San Juan de Aznalfarache
Vocal	D. Ricardo Sánchez Antúnez Alcalde de Mairena del Alcor
Vocal	Dª Carmen C. Castreño Lucas 1ª Teniente de Alcalde de Sevilla
Vocal	D. Alberto Fernando Díaz López Concejal del Grupo Municipal PP (Sevilla)
Vocal	Dª. Ángela Lara García Miembro del Grupo Municipal Participa-Sevilla (Sevilla)
Vocal	D. Indalecio de la Lastra Valdor Representante del Grupo Municipal IU-LV (Sevilla)
Vocal	D. Francisco J. Moyano González Miembro del Grupo Municipal Ciudadanos (Sevilla)
Vocal	D. Jaime Palop Piqueras Consejero Delegado
Secretario no consejero	D. Jesús Bores Sáiz Secretario del Consejo de Administración
Vicesecretaria no consejera	Dª Mª Ángeles Montojo Moreno Vicesecretaria del Consejo de Administración

Comisión Ejecutiva

Presidente	D. Juan Espadas Cejas Alcalde de Sevilla
Vicepresidente	D. Joaquín Luis Castillo Sempere 3er Teniente de Alcalde de Sevilla
Vocal	D. Francisco Toscano Sánchez Alcalde de Dos Hermanas
Vocal	Dª. Ana Isabel Jiménez Contreras Alcaldesa de Alcalá de Guadaira
Vocal	D. Francisco J. Fernández de los Ríos Torres Alcalde de La Rinconada
Vocal	Dª Carmen C. Castreño Lucas 1ª Teniente de Alcalde de Sevilla
Vocal	D. Jaime Palop Piqueras Consejero Delegado de EMASESA
No Consejero	D. Jesús Bores Sáiz Secretario del Consejo de Administración
No Consejero	Dª Mª Ángeles Montojo Moreno Vicesecretaria del Consejo de Administración

Accionariado



¿Quiénes somos?
¿Por qué hacemos lo que hacemos?
¿Qué hacemos?
¿Qué valor aportamos?
Compromisos y objetivos

Cifras destacables 2018



111
Litros por habitante
y día de consumo
unitario doméstico

-1,77%
respecto
a 2017



42.599
MWh Energía
renovable
producida

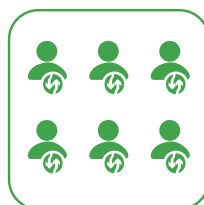
+12,31%
respecto
a 2017



11,20%
Porcentaje de pérdidas
en la red

Hemos disminuido -23%
las pérdidas en red en
los últimos 4 años

-8,72%
respecto
a 2017



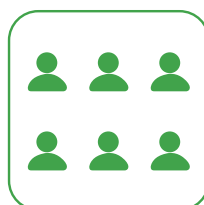
856
Empleados/as

+0,94%
respecto
a 2017



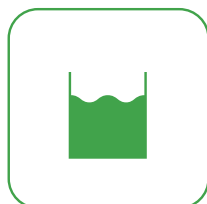
83,60%
Autosuficiencia
energética

+11,73%
respecto
a 2017



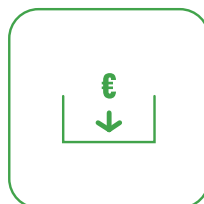
378.364
Contratos
de suministro

+0,89%
respecto
a 2017



517
hm³ de reservas de
agua embalsadas

+28,61%
respecto
a 2017



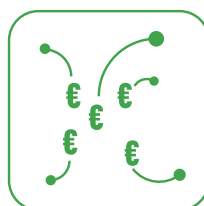
164,02
Millones de euros
ingresados

-1,83%
respecto
a 2017



80.458
t de lodos
valorizados

+9,18%
respecto
a 2017



54,51
Millones de
euros totales
destinados
a inversiones

+78,72%
respecto
a 2017

Hitos 2018

Plan Estratégico de Sistemas de Información 2018-2022

Hemos elaborado un Plan Estratégico de Sistemas de Información con el principal objetivo de dar respuesta a las deficiencias actuales, así como a las necesidades presentes y futuras en Tecnologías de la Información

Sevilla Ciudad Saludable

Hemos continuado liderando y ejecutando este nuevo proyecto piloto de desarrollo urbano en la Avenida de El Greco

Laboratorio de Calidad

En 2018 hemos iniciado la construcción de un nuevo laboratorio de calidad

Energía Renovable

Tenemos un nuevo contrato de suministro de energía eléctrica de origen 100% renovable

PMAS

Presentamos el Plan de Movilidad de Actividad Sostenible (PMAS) y recibimos la Medalla de Oro de los Premios de la Semana Española de la Movilidad Sostenible 2018

I+D+i

Estamos ejecutando cuatro grandes proyectos de innovación para el desarrollo del sector del agua: CartujaQanat, SAAIC, NURECCO2 y European Data Incubator

Cambio Climático

En 2018 nos hemos inscrito en el SACE (Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones)

Observatorio del Agua

La Red Española del Pacto Mundial ha elegido en 2018 al Observatorio del Agua como una de las buenas prácticas que contribuye al alcance del ODS 17 "Alianzas estratégicas"

Seguridad Integral en el Ciclo Urbano del Agua

Hemos instalado un Simulador de Escenarios de Crisis para Estrategias de Respuesta

Recursos Humanos

Durante 2018 hemos dado un fuerte impulso a la empleabilidad, la captación de talento y la promoción interna

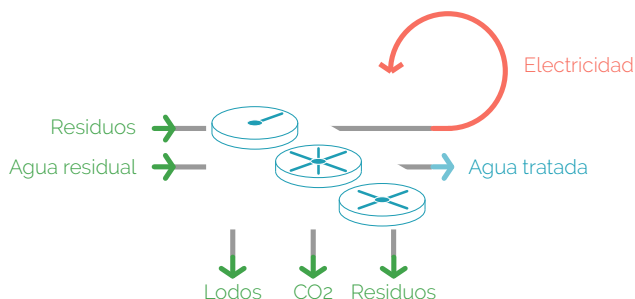
Economía Circular - Codigestión

Bajo el contexto de las nuevas políticas estatales y europeas para la transición ecológica hacia una economía circular y baja en carbono, e impulsados por el propósito de contribuir a un futuro más sostenible, en EMASESA pusimos en marcha en 2012 los engranajes de lo que, este 2018, se ha consolidado como **uno de los mayores logros ambientales alcanzados en Andalucía**, y especialmente en la provincia de Sevilla: **llevar a cabo la codigestión de residuos con alta carga orgánica en nuestras Estaciones de Depuración de Aguas Residuales (EDAR)**.

El motivo por el que queremos darle un mayor énfasis a la Codigestión en la Memoria de Sostenibilidad, es daros a conocer cómo este proyecto ha supuesto un **cambio de paradigma** para nuestras EDAR, que han pasado de ser instalaciones de 'descontaminación del agua' para **ser biofactorías donde se genera energía eléctrica renovable mediante la valorización de los residuos** propios y de otras empresas que anteriormente estaban destinados a vertedero.

La codigestión consiste en incorporar residuos o subproductos orgánicos de empresas provinciales a los digestores de nuestras EDAR junto a los fangos generados en el proceso de descontaminación del agua. En estos digestores, un conjunto de microorganismos descomponen los residuos generando importantes cantidades de biogás que reconducimos y quemamos en motores para producir energía eléctrica.

La energía eléctrica producida por codigestión en 2018 supone casi el 67% de la energía consumida por las EDAR y cerca del 40% de la energía eléctrica consumida por toda la empresa



Los residuos a codigerir deben tener un alto contenido en materia orgánica, ser líquidos o pastosos, de ningún modo estar considerados como peligrosos, cumplir una serie de parámetros físico-químicos y estar incluidos en nuestra autorización ambiental. Es por ello que hemos establecido **rigurosos controles** administrativos y de análisis de muestras en laboratorio.

El éxito de este proyecto pionero de Economía Circular en Andalucía, que concibe y aprovecha los residuos como recursos, **no hubiese sido posible sin la estrecha colaboración de la administración y la excelente acogida por parte de los proveedores**, tanto por parte de las industrias y empresas provinciales que aportan los residuos como por parte de las empresas contratistas de las depuradoras.



La codigestión supone la valorización de residuos que anteriormente terminaban en el vertedero a la vez que se produce energía renovable y se reducen las emisiones de gases de efecto invernadero





Embalse del Gergal



¿Por qué hacemos
lo que hacemos?

MISIÓN

Nuestra Misión define qué somos y cómo llevamos a cabo nuestra actividad como empresa pública.

¿Qué hacemos?

Asegurar el acceso a un recurso limitado e indispensable, como es el agua, reconocido como derecho humano.

¿Cómo lo hacemos?

Desarrollando una actividad pública y eficiente, en todas las áreas del Ciclo Integral del Agua, para prestar un servicio de calidad a la sociedad y actuando con criterios en la gestión éticos, sostenibles y transparentes.

¿Con quién?

Con la implicación y participación tanto de las personas que trabajan en nuestra empresa como de la ciudadanía, proveedores y accionistas de la compañía.

¿Para qué?

Para garantizar un uso sostenible de los recursos públicos que disponemos y satisfacer las expectativas de nuestros usuarios y de nuestro entorno social cuyas necesidades son nuestro "motor de cambio".

VISIÓN

Por otro lado, nuestra Visión indica hacia dónde vamos, es decir, qué queremos conseguir.

En EMASESA queremos ser una empresa pública sostenible de referencia en el ámbito social, económico y medioambiental, y para ello:

- Apostamos por la **mejora continua**, en aras de conseguir la excelencia en la gestión del Ciclo Integral de Agua, con la mayor eficiencia y con vocación de servicio público al ciudadano.
- Consideramos a las **personas** que conformamos la organización, los ciudadanos, socios, proveedores y demás grupos de interés, los principales partícipes y colaboradores en este camino.
- Aspiramos a ser **agentes impulsores de conocimientos, conciencia medioambiental e innovación**, y a la vez, fomentar el aprendizaje mutuo entre empresas del sector y en nuestra comunidad.
- Procuramos **generar confianza y credibilidad**, que aumenta el bienestar y el progreso compartido, coherente, humano y ético, fundamentado en la legitimidad.
- Integramos las preocupaciones sociales, el valor de la **diversidad**, la **equidad** distributiva y la **igualdad** de oportunidades en nuestra gestión diaria.

VALORES

En EMASESA creemos, respetamos y mantenemos los siguientes valores, esos intangibles que son tan importantes y que forman parte de nuestro ADN:



Responsabilidad
Uso sostenible
de recursos



Conducta ética
Integridad y
transparencia



Compromiso social
Adaptación a la
ciudadanía



Formación y divulgación
Desarrollo profesional



EMASESA



Orientado a las personas
Implicación del personal



Calidad e innovación
Mejora continua
del servicio



Colaboración y participación
Compartir información
y experiencia

Estrategia GPS

El **Plan Estratégico de Gestión Pública Sostenible (GPS)** nace con un horizonte temporal que abarca 2017-2021 y cuyo objetivo principal es **avanzar hacia una gestión pública sostenible del agua, que satisfaga las necesidades de las generaciones actuales sin afectar a las futuras, promoviendo el progreso económico y social y respetando nuestro patrimonio natural.**

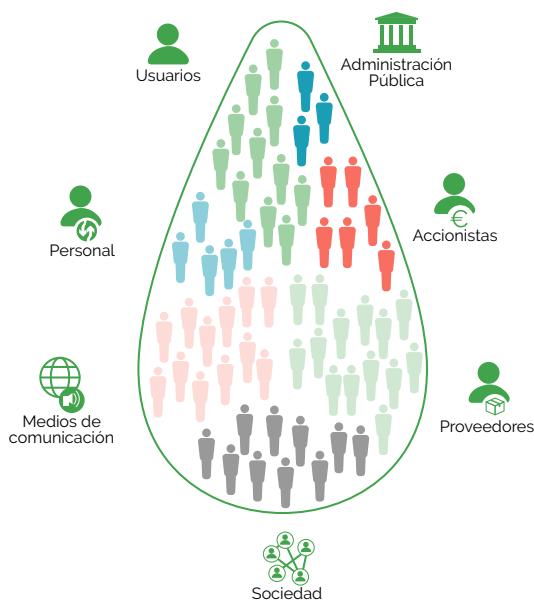
Este plan estratégico se define bajo el enfoque de I+D+i y de los principios de Gobernanza del Agua de la OCDE, y contribuye al alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

Nuestra planificación estratégica es un proceso cíclico que se articula en 5 líneas de actuación y que está en continua revisión con nuestros grupos de interés, con el objeto de que el curso de nuestras acciones conduzca hacia los resultados deseados.



Grupos de interés

En EMASESA consideramos como **Grupo de Interés** a todas aquellas personas y entidades que se pueden ver afectadas directa o indirectamente por nuestra actividad y, por tanto, también tienen la capacidad de afectar a esta.



Canales de comunicación

Para reforzar el vínculo de responsabilidad, hemos puesto a disposición de todos nuestros grupos de interés una serie de procedimientos de participación y comunicación, que nos permite atender de manera eficaz sus necesidades y expectativas 24 horas al día los 365 días del año.



Lo que realmente importa

60%

Participación de los grupos de interés

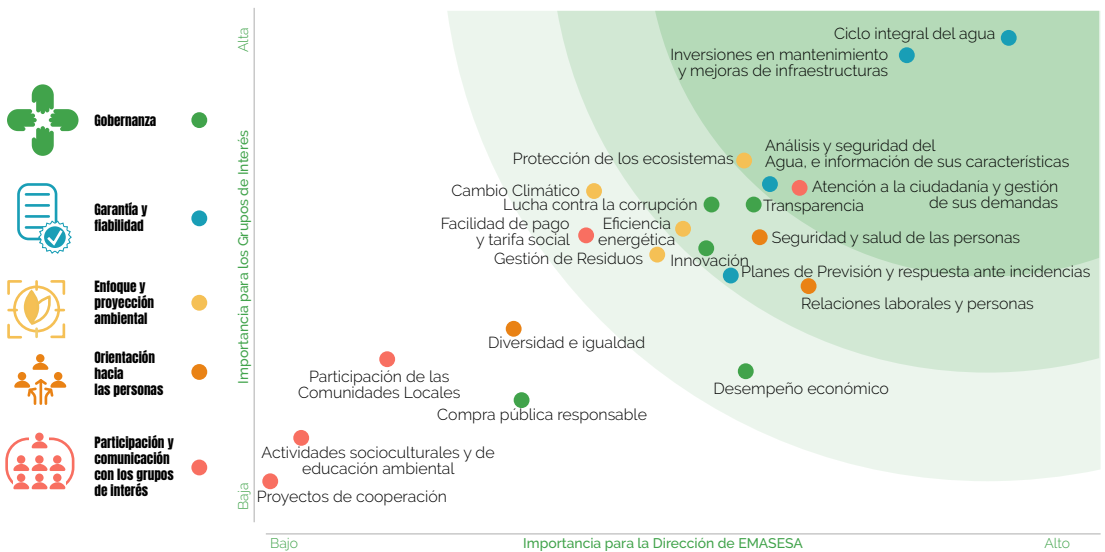
+79%

más de cuestionarios enviados en el año 2017

La identificación de los aspectos relevantes para EMASESA y para nuestros grupos de interés se ha llevado a cabo a través de la realización de un análisis de materialidad.

Para ello se ha contado con la valoración de una amplia representación de la dirección de la compañía y una selección detallada de cada grupo de interés, cuya participación ha sido de gran valor.

Los aspectos materiales obtenidos mediante este análisis son aquellos asuntos que tanto la propia empresa como nuestros grupos de interés han valorado como los más importantes. Son, por tanto, los temas sobre los que tienen mayor interés y de los que esperan recibir más información a través de esta memoria.



Los aspectos materiales de 2018 son los siguientes

Ciclo integral del agua

Inversiones en mantenimiento y mejora de las infraestructuras

Análisis y seguridad del agua, e información de sus características

Atención a la ciudadanía y gestión de sus demandas

Protección de los ecosistemas





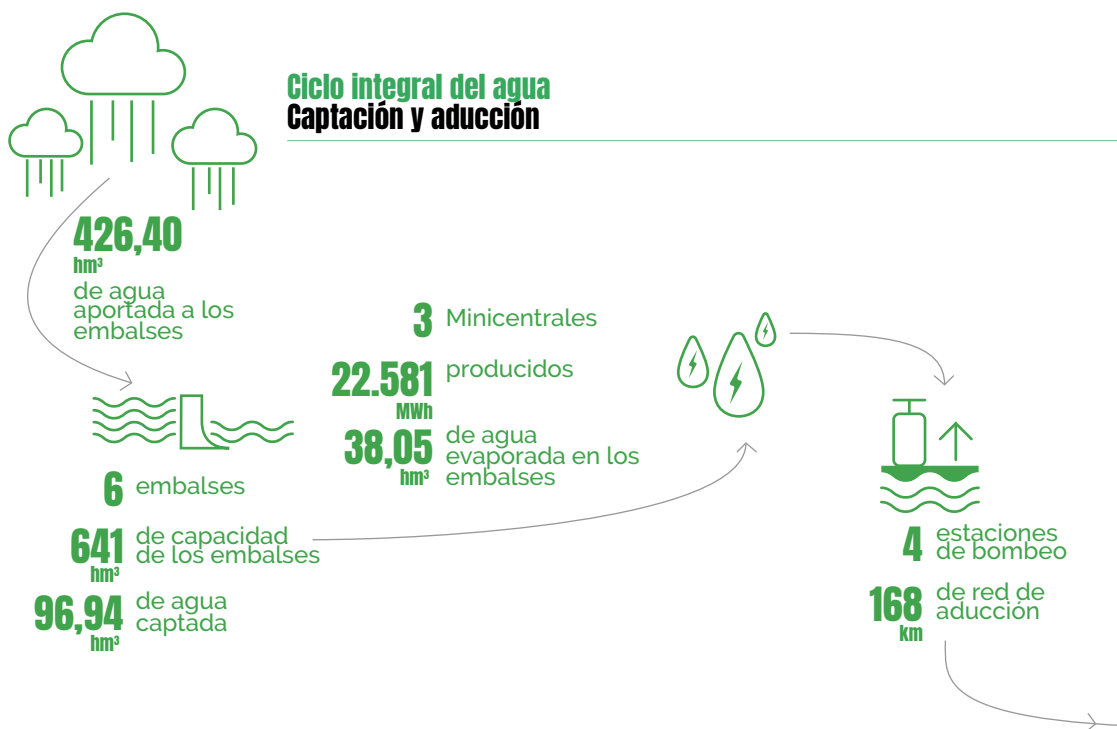
EMASESA metropolitana
Entidad Metropolitana de Aseo y Saneamiento de Aguas, S.A.



Personal de EMASESA recogiendo muestras para analizar la calidad del agua en los embalses y vigilancia de los ecosistemas



¿Qué hacemos?



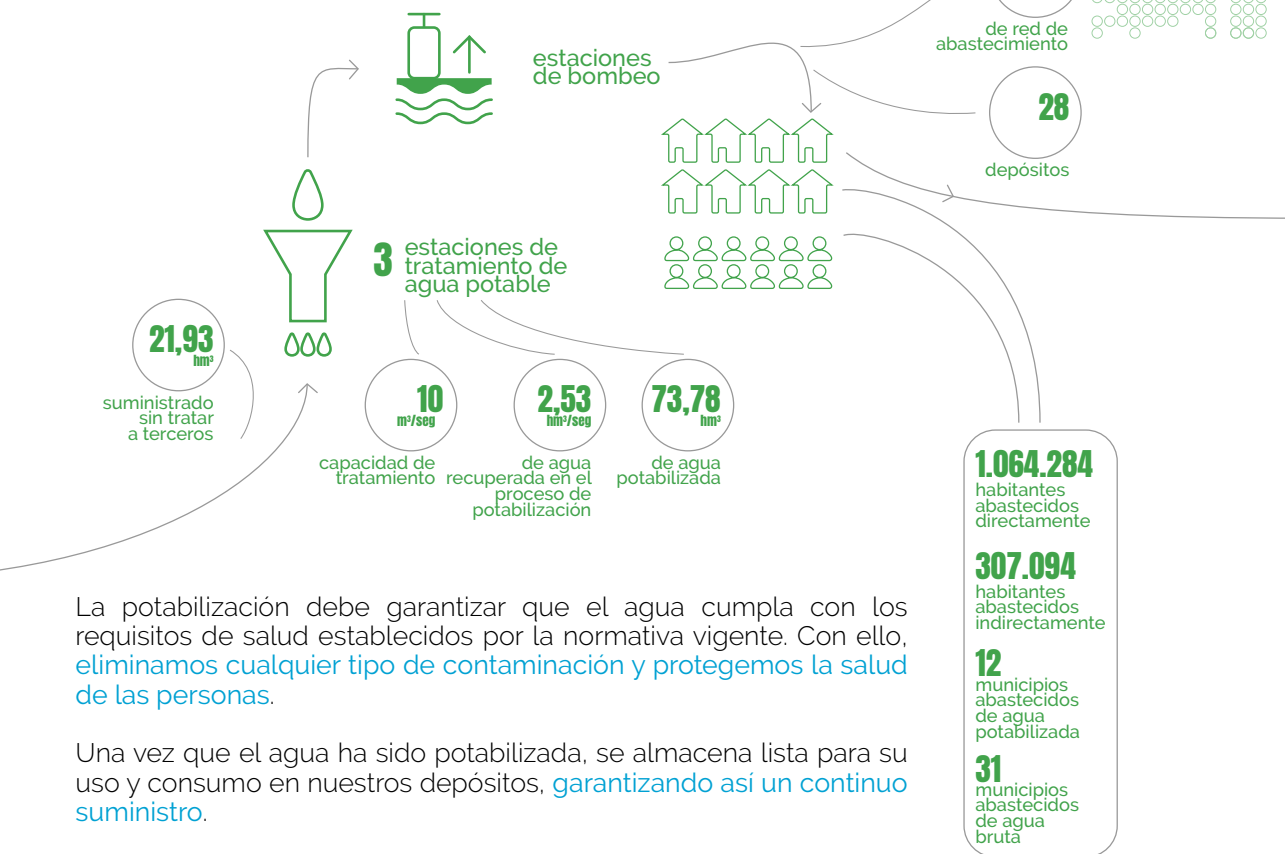
Nuestra cadena de valor empieza con la captación de agua de lluvia en los 2.280 km² de superficie de las cuencas receptoras que suman los 6 embalses de los que disponemos (Aracena, Zufre, La Minilla, El Gergal, Cala y Melonares), que tienen **517 hm³ de agua de reserva en 2018**. De ellos, solo los tres primeros tienen centrales hidroeléctricas que aprovechan la energía potencial que tienen las masas de agua al ser desembalsadas.

Para asegurar la mejor calidad posible del agua abastecida, tenemos un **programa de vigilancia** de los ecosistemas acuáticos destinados al abastecimiento, con el que monitorizamos las variaciones de las características del agua de los embalses a lo largo del año.

Pese a ello, el agua bruta captada contiene materia orgánica, materia inorgánica y microorganismos (patógenos y no patógenos). Por ello **es necesario que el agua de los embalses pase por un tratamiento de potabilización para que sea apta para consumo humano**.

Por consiguiente, el agua es conducida hacia nuestras 3 estaciones de tratamiento de agua potable mediante las redes de aducción dotadas, en su caso, de los sistemas de bombeo necesarios para salvar las diferencias de altitud existentes entre los embalses y dichas instalaciones.

Ciclo integral del agua Tratamiento y abastecimiento



La potabilización debe garantizar que el agua cumpla con los requisitos de salud establecidos por la normativa vigente. Con ello, **eliminamos cualquier tipo de contaminación y protegemos la salud de las personas.**

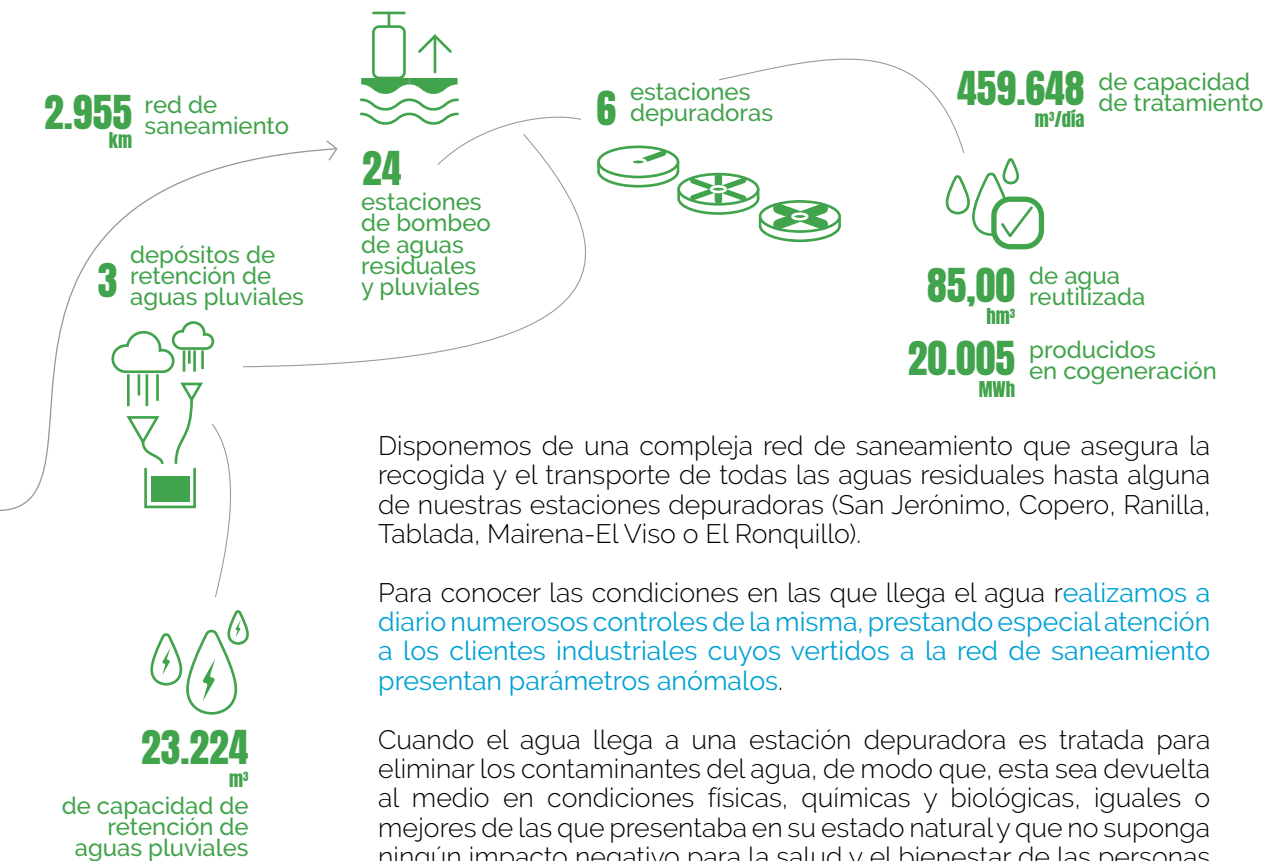
Una vez que el agua ha sido potabilizada, se almacena lista para su uso y consumo en nuestros depósitos, **garantizando así un continuo suministro.**

Por último, el agua almacenada es transportada hasta los hogares y las industrias mediante la red de abastecimiento, que está dotada con sistemas electromagnéticos que regulan el caudal, la presión y la calidad del agua suministrada entre otros parámetros. Gracias a esta tecnología **en el año 2018 hemos reducido un 8,72% las pérdidas en la red de distribución respecto a 2017.**



¿Quiénes somos?
¿Por qué hacemos lo que hacemos?
¿Qué hacemos?
¿Qué valor aportamos?
Compromisos y objetivos

Ciclo integral del agua Saneamiento, depuración y valorización



Disponemos de una compleja red de saneamiento que asegura la recogida y el transporte de todas las aguas residuales hasta alguna de nuestras estaciones depuradoras (San Jerónimo, Copero, Ranilla, Tablada, Mairena-El Viso o El Ronquillo).

Para conocer las condiciones en las que llega el agua **realizamos a diario numerosos controles de la misma, prestando especial atención a los clientes industriales cuyos vertidos a la red de saneamiento presentan parámetros anómalos.**

Cuando el agua llega a una estación depuradora es tratada para eliminar los contaminantes del agua, de modo que, esta sea devuelta al medio en condiciones físicas, químicas y biológicas, iguales o mejores de las que presentaba en su estado natural y que no suponga ningún impacto negativo para la salud y el bienestar de las personas o de los ecosistemas.

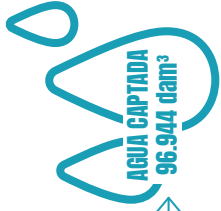
Como resultado de este proceso, **se obtienen unos lodos con alto contenido en materia orgánica que en EMASESA valorizamos mediante la aplicación agrícola directa** (para usarlos como abono en los cultivos locales). Adicionalmente, en el proceso de depuración se produce mediante la codigestión un biogás rico en metano del cual se obtiene energía eléctrica y calorífica, que es aprovechada en las propias instalaciones.

Además de la valorización de los lodos en el proceso de depuración, se han consumido 1,29 hm³ de agua reutilizada, **un 21% más** que el año pasado.

Para evitar que se produzcan inundaciones ocasionales, hemos instalado dos **depósitos de retención de aguas pluviales** (DRAP) que, además, nos permiten regular el caudal de agua recogido tras fuertes lluvias. En este sentido, es importante mencionar que, durante 2018, han sido revisados los **Planes Directores de Cuenca.**



Depósito de retención de aguas pluviales de la Avenida Kansas City (Sevilla)



CAPTACIÓN
2,75 kW/dam³



Mini Central Aracena
5.017,10 MWh



Mini Central Zufre
9.325,60 MWh



Mini Central La Minilla
8.238,50 MWh

CAPTACIÓN
266,50 MWh
0,52%

HIDRAÚLICA
22581,20 MWh
53,01%

Consumo aducción
1,14%

Consumo tratamiento
0,18%

Agua tratada exportada
0,28%

Agua tratada importada
0,32%

Depósito
0,003%

Pérdidas de distribución
11,50%

C. Minilla
Aljarafesa
21,43%

C. Gergal
Guillena-Pajanosas
1,12%



ADUCCIÓN
3,51 kWh/dam³
96.944 dam³

TRATAMIENTO
69,68 kWh/dam³
73.735 dam³



ETAP
El Carambolo



ETAP
El Garrobo



ETAP
El Ronquillo

AD. OTROS
314,60 MWh
0,62%

EB TRASVASE
692,70 MWh
1,36%

EB CAMAS
979,70 MWh
1,92%

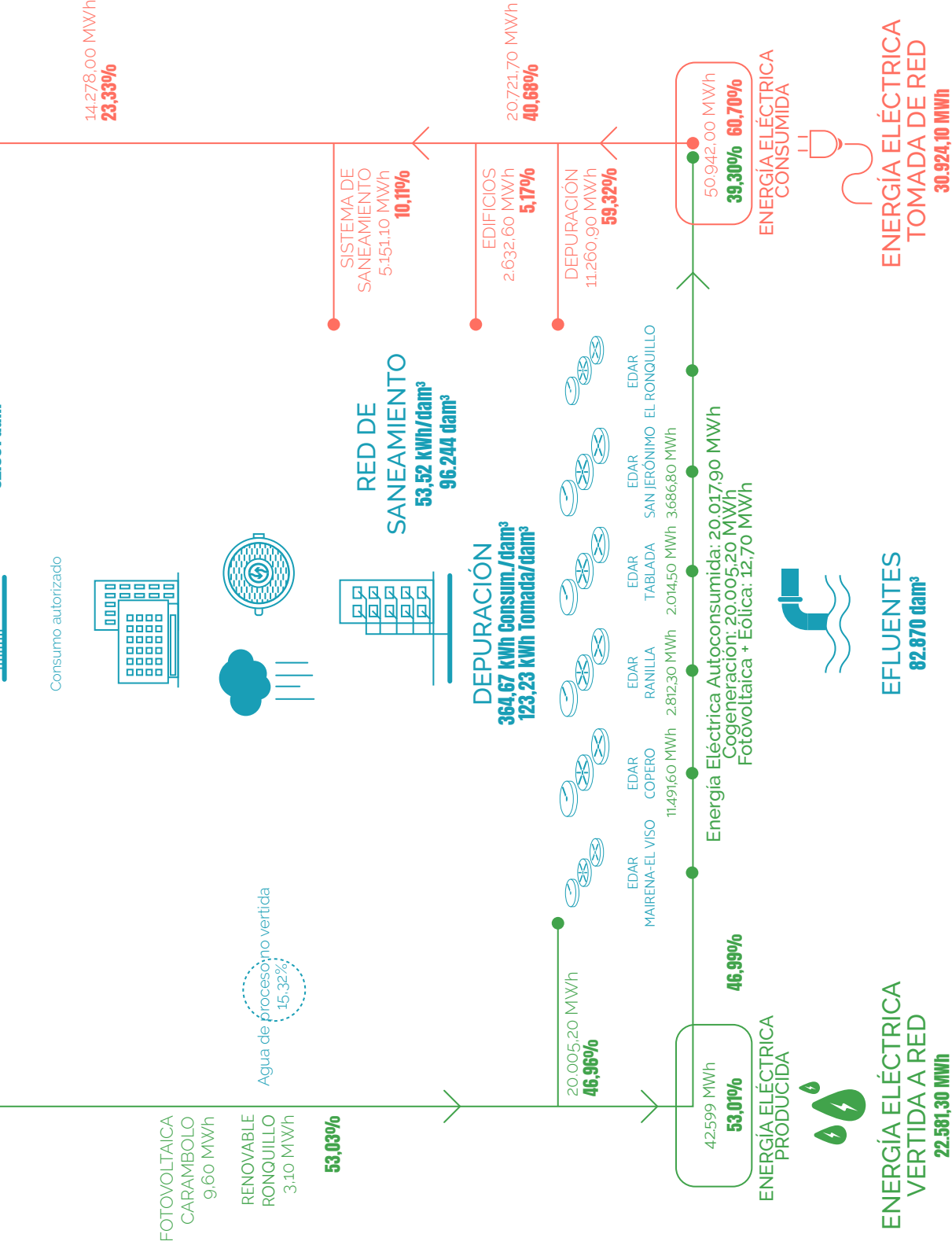
TRATAMIENTO
5138,10 MWh
10,10%

SISTEMA DE
ABASTECIMIENTO
4.487,90 MWh
8,81%

9,790,10 MWh
14,52%

DISTRIBUCIÓN

RED DE
ABASTECIMIENTO
60,83 kWh/dam³
62.591 dam³







¿Qué valor aportamos?

Gobernanza Transparencia

Durante 2018 se han atendido 5 solicitudes de información pública

El portal de transparencia tiene un grado de actualización del 94%, un 23% más que el año anterior

El [Portal de Transparencia](#) es el punto de encuentro y difusión de información pública que tenemos habilitado en EMASESA con el objetivo de facilitar información detallada sobre el gobierno de la empresa, estructura y retribuciones de la plantilla, ofertas de empleo, cuentas anuales y auditoría, presupuestos, contratos y convenios, gasto en publicidad institucional, y un largo etcétera. Desde esta herramienta ofrecemos la posibilidad de solicitar información por parte de cualquier persona interesada.

Puedes visitar nuestra web en la dirección:
transparencia.EMASESA.com



Este año, además, le hemos dado un fuerte impulso a la actualización del Portal de Transparencia y la inclusión en el mismo del máximo número de indicadores exigidos por la normativa aplicable.

Gobernanza Conducta ética

Nuestro modelo de gobernanza, que se recoge en el [Manual de Buen Gobierno y Prevención del Riesgo Penal](#) implantado en 2016, dispone de un [Órgano de Control](#) que actúa como Comisión de Auditoría y Cumplimiento de forma permanente para velar por que en nuestra empresa se respete el [Código Ético](#) y se lleve a cabo el [Protocolo de Prevención de Delitos](#) sobre el que se han recibido 8 consultas este año.



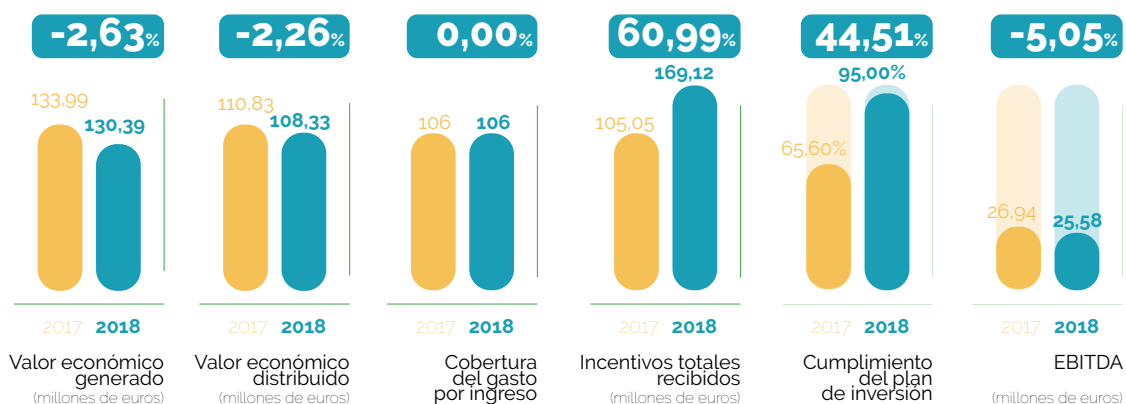
A lo largo de 2018 se han resuelto 2 requerimientos a través de este sistema

Además, se encuentra habilitada como herramienta de prevención y autodetección de riesgos un [Canal de Denuncias](#) del que cualquier persona puede hacer uso si percibe una conducta inapropiada.

Gobernanza Desempeño económico

Con el objetivo de **incrementar la eficiencia y la eficacia de los recursos financieros** hemos llevado a cabo una serie de acciones. Alineado con nuestra **Política "Cero Papel"**, hemos mejorado en la gestión de facturas electrónica de nuestros proveedores y contratistas, siendo cada vez mayor el número de proveedores que se adhieren a esta forma de facturación. Por su lado, se ha comenzado a **simplificar y racionalizar el proceso de contratación** conforme a los preceptos de la nueva Ley de Contratos del Sector Público, utilizando para ello una serie de "Acuerdos Marco" en el proceso de aprovisionamiento de la empresa.

Hemos conseguido
que el **61%**
de las facturas
sean en formato
electrónico



El **valor económico generado** refleja los ingresos obtenidos, sin incluir el exceso de provisiones ni las subvenciones recibidas. Por otra parte, el **valor económico distribuido** nos informa de la cuantía que nuestra actividad aporta a la sociedad, mediante sueldos, prestaciones, gastos, pagos, impuestos y tributos.

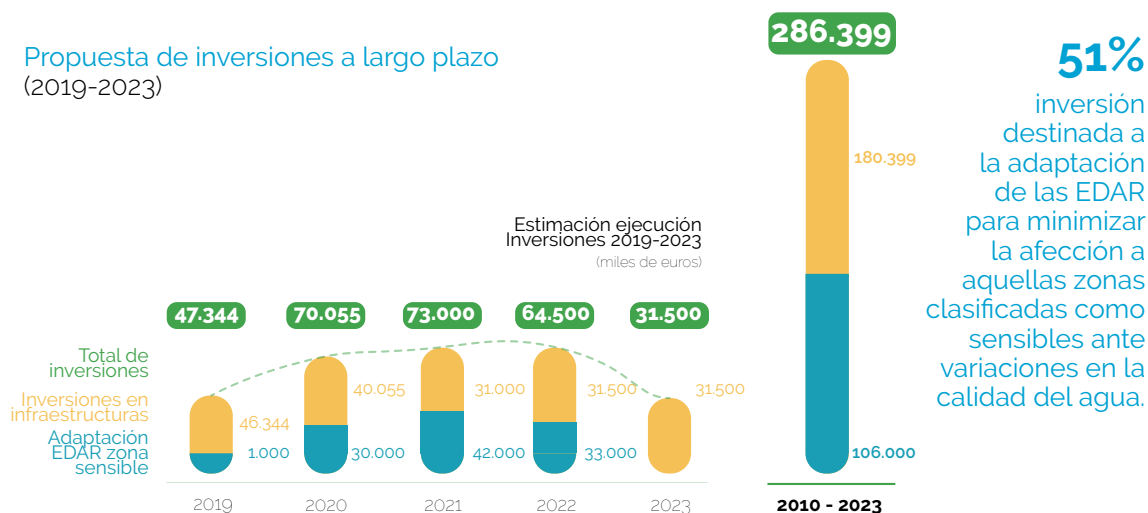
Por otro lado, en 2018, hemos conseguido alcanzar el objetivo de **inversión previsto**, establecido en 54,5 millones de euros gracias a la puesta en marcha de un nuevo **sistema de colaboración externa** en los procesos de redacción de proyectos y supervisión de obras.

Generamos 1.275
empleos indirectos
un **7,87%**
más que el año
anterior



¿Quiénes somos?
¿Por qué hacemos lo que hacemos?
¿Qué hacemos?
¿Qué valor aportamos?
Compromisos y objetivos

Propuesta de inversiones a largo plazo (2019-2023)



Gobernanza Innovación

En EMASESA seguimos trabajando en el desarrollo de un **nuevo modelo de gestión de la I+D+i**, alineado con nuestra estrategia, que dé respuestas a las necesidades de los diferentes procesos del ciclo integral del agua y que **fomente la participación de todo el personal de la empresa**.

Por ello, **hemos creado 4 grupos de trabajo** asociados a las diferentes líneas del GPS: eficiencia en los procesos, sostenibilidad ambiental, valor añadido a la sociedad, y usuarios y gestión de las personas.

Como proyectos relevantes en esta área se pueden destacar:

- **CartujaQanat** proyecto financiado con fondos europeos que responde a la necesidad de combatir los efectos del Cambio Climático en las ciudades. Consiste en establecer instalaciones refrescantes a través del agua y espacios bioclimatizados.
- **SAIIC** consiste en el desarrollo, gracias a la financiación de la CTA y el CDTI, de un sistema de inspección de colectores de saneamiento y otros espacios confinados mediante el uso de sistemas aéreos no tripulados.
- **NURECCO2** está financiado por la Corporación Tecnológica de Andalucía (CTA) y busca la integración de la captura de CO2 en EDAR urbanas para la obtención de nuevos recursos valorizables.
- **European Data Incubator** de la convocatoria Horizon 2020 - Research and Innovation Framework Programme, cuyo fin es aprovechar la tecnología y el conocimiento de Big Data mediante la incubación de empresas que utilizan las herramientas de código abierto.

**Aumento de
la inversión en
I+D+i
78,72%**



NURECCO2



Para conocer todos estos proyectos y ampliar la información sobre I+D+i en EMASESA se puede acceder a:
<http://www.emasesa.com/idi/>



La segunda línea estratégica de nuestro GPS, hace referencia a la consolidación de las operaciones, instalaciones y actividades para la prestación de un servicio de excelencia y calidad. Para conseguir esto **hace falta un esfuerzo constante para conservar y mejorar las infraestructuras** que soportan nuestro trabajo desde las presas hasta las depuradoras incluyendo todos los elementos que hacen posible la gestión del ciclo integral del agua.

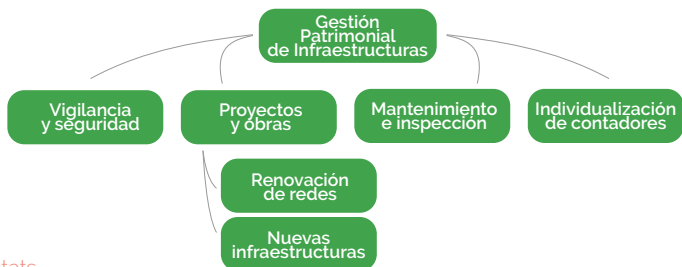
La edad media
de las redes de
EMASESA es
de 26 años en
abastecimiento
y de 28,5 en
saneamiento

Es una realidad que las tarifas que asumen los usuarios, de un precio medio de 2,01 €/m³ (muy por debajo de la media europea que ronda los 3,00€/m³ ⁽¹⁾) cubren los costes operativos del servicio, pero no los relativos a las infraestructuras, en contra de las exigencias marcadas por la Directiva Marco del Agua. **Con las tarifas actuales, por lo que cuesta un refresco pagamos el equivalente a dos días y medio de consumo en una vivienda de una familia de tres miembros.** Esto produce un peligroso envejecimiento de las infraestructuras que soportan el ciclo integral del agua.



En este contexto de déficit económico desde EMASESA trabajamos al máximo para solventar este problema sin que esto repercuta ni en la calidad del servicio ni en el bolsillo de nuestros usuarios. Para ello es primordial una **gestión eficaz y sostenible** que garantice el buen mantenimiento y renovación de las infraestructuras.

Con tal fin, y en colaboración con la Fundación de Investigación de la Universidad de Sevilla (FIUS), continuamos desarrollando y perfeccionando la metodología de **Gestión Patrimonial de Infraestructuras**, lo que nos permite su habilitación como herramienta para el análisis, gestión, optimización y justificación de las inversiones.



(1) Eurostats

La ejecución de proyectos y obras de renovación de redes de EMASESA supone 131 puestos de trabajo en empresas del sector de la construcción

Hemos alcanzado el % de pérdidas en agua potable en red más bajo de nuestra historia, muy por debajo de la media nacional que ronda el 16%⁽²⁾

14,6 millones de € invertidos en renovación de redes en 2018

Durante 2018, hemos realizado en torno a **100 intervenciones de vigilancia** y seguridad en presas, sistema de aducción de agua bruta, ETAP, y EDARs entre otras instalaciones, y efectuado **más de 75.000 actuaciones de conservación y mejora** de las mismas.

A lo largo de este año hemos podido realizar trabajos de **acondicionamiento y mejora en más de 10 de nuestras instalaciones**, hemos trabajado en **más de 100 proyectos** y se han ejecutado **más de 90 obras** de renovación de redes.

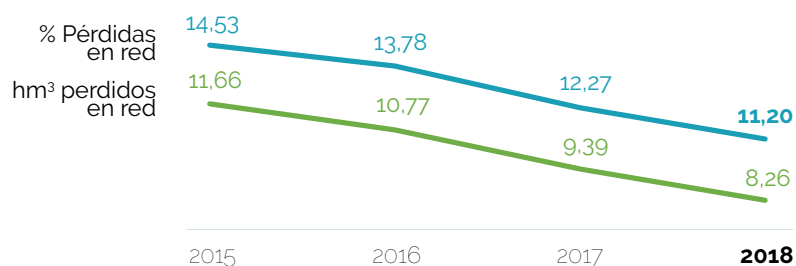
Además, actualmente trabajamos para abrir durante el próximo año una **nueva oficina de EMASESA en Coria del Río** con el objeto de mejorar nuestro servicio y atención en esta parte del área metropolitana de Sevilla.

También ha sido fruto de este esfuerzo por renovar y mejorar las infraestructuras conseguir un **Rendimiento Hidráulico de Distribución del 83,48%** gracias a la sectorización de nuestras redes.

Tras la puesta en marcha en 2016 del convenio de colaboración para la gestión del **embalse de Melonares** entre la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir y EMASESA, durante este año ha terminado de consolidarse como un sistema más para la dotación de recursos hídricos con la ejecución de la aducción para abastecimiento finalizada en el mes de marzo y que ha supuesto la captación de 11 hm³ de agua dulce. Esto supone un aumento significativo de nuestras reservas de agua y nos permite estar mejor preparados para épocas de sequía.

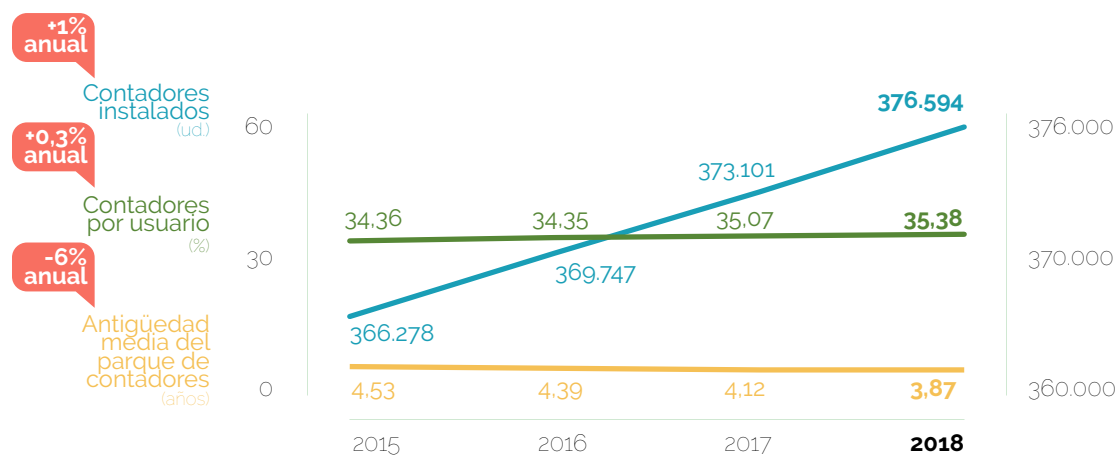
Enmarcados dentro de la renovación de infraestructuras, durante un año más, seguimos decididos a realizar una fuerte apuesta por la **individualización de contadores**, ya que permite reducir el consumo de agua y beneficiar a un mayor número de personas en situación de vulnerabilidad económica.





En los últimos 4 años hemos evitado la pérdida de un volumen de agua equivalente a 16.000 piscinas olímpicas

Para llevarlo a cabo se ha mantenido una **estrecha relación con los grupos de interés** a través de sesiones informativas, reuniones periódicas, publicación de guías y recomendaciones técnicas.



¿Quiénes somos?
 ¿Por qué hacemos lo que hacemos?
 ¿Qué hacemos?
 ¿Qué valor aportamos?
 Compromisos y objetivos

Garantía y fiabilidad

Planes de previsión y respuesta ante incidencias

A lo largo de 2018, y en el marco del Plan de Emergencia de Presas de EMASESA, hemos culminado la reglamentaria [Revisión General y Análisis de Seguridad de las presas](#) de Minilla y Gergal, y hemos revisado las Normas de Explotación de ambas presas, con objeto de adaptarlas a la nueva situación del sistema de abastecimiento a Sevilla tras la incorporación del embalse de Melonares.



Además, con la finalidad de aprender a dar una [respuesta rápida y eficaz](#) ante cualquier eventualidad que se presente, hemos llevado a cabo, en coordinación con Protección Civil y ENDESA, varios simulacros de emergencia ante un hipotético fallo de suministro eléctrico.

Dentro de este importante aspecto de la garantía y fiabilidad de las infraestructuras de EMASESA, deben señalarse dos actividades fundamentales para la [prevención de inundaciones](#) en cuyo desarrollo plurianual hemos avanzado significativamente durante 2018:

- 1 Finalización los Planes Directores de las Cuencas Sur y Este.
- 2 Ejecución de obras de prevención de inundaciones financiadas por EMASESA y por el Canon de Mejora:

DRAP Kansas City	Ctra. Isla Menor
DRAP Miguel Fleita	Calle Automoción (Dos Hermanas)
Colector Calle Niebla (Dos Hermanas)	Calle Alfonso XII
Colector Ctra. A-8032	Calle Romera
Colector Emisario Puerto	Calle Conde de Barcelona (Dos Hermanas)
Colector N230	Calle Águilas (San Juan de Aznalfarache)
Av. La Libertad (Dos Hermanas)	Calle Manuel L. Farfán

En cuanto al [Plan de Emergencia ante situaciones de Sequía](#) de EMASESA, hemos trabajado durante todo el año dentro de AEAS (Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento) para la redacción de la Guía para la elaboración de Planes de Emergencia ante situaciones de Sequía en Sistemas de Abastecimiento Urbano que será publicado próximamente, junto con el recientemente aprobado Plan Especial de Sequías de la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir.

Cabe mencionar en este sentido, que cada verano es necesario realizar desembalses en Cala y Gergal para mantener las condiciones de calidad necesarias en el estuario del Guadalquivir.



¿Quiénes somos?
¿Por qué hacemos lo que hacemos?
¿Qué hacemos?
[¿Qué valor aportamos?](#)
Compromisos y objetivos

Garantía y fiabilidad Tecnología y seguridad

En los últimos años, en EMASESA **hemos experimentado una profunda transformación digital**. En gran medida, y en consonancia con la evolución de la sociedad, este cambio se soporta cada vez más en el uso de las nuevas tecnologías. Sin embargo, esta apuesta, con indudables beneficios, no está exenta de riesgos como son: la obsolescencia, la aparición de nuevas ciberamenazas, o la introducción de nuevas regulaciones y obligaciones legales.

Para afrontar estos retos, durante 2018 se ha elaborado y comenzado a implantar el **Plan Estratégico de Sistemas de Información 2018-2022 (PESI)**, que tiene el principal objetivo de asegurar la evolución y actualización de los recursos tecnológicos de la empresa y garantizar tanto el cumplimiento normativo, como la seguridad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de los sistemas y de la información que se gestiona.

El PESI,
dotado con un
presupuesto de
8,5 millones de
euros, cuenta con
94 propuestas de
mejora

Una de las actuaciones más importantes incluidas en el PESI y que se ha desarrollado durante este primer año ha sido la integración de toda la información operacional del servicio en un único **Mapa Integrado de Operaciones y Sensores (MIOS)** que incluye datos de: Instalaciones (SCADA), Planificación (Avisos, Planes de Maniobras, Actuaciones...), Equipos de Campo (Geolocalización de flota) y Cámaras de Supervisión de Tráfico. Con ello, se facilita el Análisis Operacional disminuyendo los tiempos de respuesta de la compañía.

El grado de
cumplimiento
del PESI es del
14%

Una vez se haya ejecutado el 100% del PESI el grado de madurez alcanzado en **seguridad de la información y protección de datos** personales, será un fiel reflejo de nuestro alto nivel de compromiso en este ámbito, lo que nos permitirá afrontar con confianza las nuevas obligaciones legales y los riesgos asociados al uso de las nuevas tecnologías.



Garantía y fiabilidad Sistemas de gestión

Un año más, en EMASESA apostamos por los **Sistemas de Gestión**, por ser herramientas de gran utilidad para:

- 1 la toma de decisiones,
- 2 el aseguramiento de la calidad, transparencia y fiabilidad del servicio,
- 3 evaluar el grado de compromiso con nuestros grupos de interés,
- 4 asegurar la mejora continua de nuestros procesos.

Por ello, mantenemos el certificado de todos los Sistemas de Gestión implantados:



Calidad



Ambiental



Prevención
de Riesgos
Laborales



Investigación
, Desarrollo e
Innovación



Seguridad
Alimentaria

Actualmente, trabajamos en la implantación de dos nuevos Sistemas de Gestión: **Eficiencia Energética** (ISO 50001) y **Seguridad de la Información** (ISO 27001), y en la adaptación a la nueva norma de Prevención de Riesgos Laborales (ISO 45001), así como en su integración con el resto de Sistemas para hacerlos más operativos y eficaces.

Por su parte, nuestro Laboratorio de Contadores, así como nuestra entidad de inspección de Control de Vertidos, han sido auditados por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) para confirmar su capacidad técnica en cada caso, superando dichas auditorías y manteniendo sus Acreditaciones en vigor.

Como garantía de compromiso con el medio ambiente de una forma responsable y transparente, hemos registrado la ETAP Carambolo y sus instalaciones asociadas en el Registro EMAS, certificando que los servicios que prestamos se llevan a cabo mediante una gestión sostenible.

Puedes consultar nuestra **Declaración Ambiental** en:
www.emasesa.com/sistemas-de-gestion/ambiental/



La Declaración Ambiental es un documento de comunicación mediante el cual EMASESA ofrece al público y demás partes interesadas la información completa de su estructura y actividades, política y sistema de gestión ambiental, aspectos medioambientales, programa, objetivos y metas ambientales y el cumplimiento de sus obligaciones legales



**EMASESA es
la primera
empresa del
sector del agua
en Andalucía en
estar registrada
en el Registro
EMAS**

¿Quiénes somos?
¿Por qué hacemos lo que hacemos?
¿Qué hacemos?
¿Qué valor aportamos?
Compromisos y objetivos

Garantía y fiabilidad Análisis y seguridad del agua

Consulta la calidad del agua de tu grifo

Publicamos mensualmente en nuestra web los resultados comparados de todos los análisis que realizamos



Satisfacción de los clientes con la calidad del agua suministrada

Realizamos
175.000 análisis
anuales donde
controlamos
más de 150
parámetros

La baja
concentración
de cal en nuestra
agua, entre 100
y 120 mg/L,
hace innecesario
el uso de
descalcificadores
en el hogar

La excelente calidad del agua abastecida es el valor más importante, el eje vertebral de nuestra actividad y el rasgo fundamental que nos caracteriza como empresa pública sostenible. Es por ello que en EMASESA trabajamos día a día para garantizar las máximas exigencias establecidas, no solo por la normativa, sino también por nuestros usuarios en lo que a características, controles y seguridad del agua servida se refiere.

En este sentido, y buscando las máximas garantías y fiabilidad del servicio, durante 2018 hemos instalado dos **nuevos medidores de turbidez** en el depósito de la ETAP El Carambolo, lo que permitirá controlar los requisitos y características del agua en continuo. También hemos establecido **nuevos puntos de alerta temprana** en la red de distribución de forma que, ante una incidencia en cualquier parámetro del agua, se puedan iniciar las actuaciones necesarias a la mayor brevedad posible.

Además, **estamos construyendo un nuevo y moderno laboratorio de Control de Calidad** con los mejores equipamientos que nos permitirá, a partir del próximo año, junto al programa de renovación de equipos, dotar al área metropolitana de Sevilla de un servicio de control de calidad del agua puntero en España.

La calidad del agua suministrada por EMASESA, que por sus características puede considerarse de mineralización débil, supone un ahorro al ciudadano de en torno a 200 € anuales y evita la generación de 19 kg de residuos plásticos por persona. Multiplicando estas cifras por los usuarios abastecidos por EMASESA ahorraríamos más de 210 millones de € y 20 toneladas de residuos plásticos.



Enfoque y proyección ambiental

Protección de los ecosistemas

Nuestra actividad está íntimamente relacionada con diferentes ecosistemas, tanto terrestres como acuáticos, por lo que una de las mayores preocupaciones de la compañía es su conservación. Esto nos lleva a desarrollar estudios y actuaciones que buscan mejorar la biodiversidad y la conectividad de los hábitats, no solo mediante el aumento del número de especies de fauna y flora, sino también preservando las redes de interacciones entre ellas y fortaleciendo su resiliencia.

Dichas actuaciones se están desarrollando principalmente en torno a los ecosistemas acuáticos, tanto los que se encuentran en las cuencas de abastecimiento, como los que actúan como medio receptor al final del Ciclo Integral del Agua. Como proyectos más significativos se señalan los siguientes:

- 1 La mejora ambiental del entorno de la presa de El Gergal,** que incluye la restauración fluvial y paisajística del río Rivera de Huelva, aguas abajo de la presa, y la creación de un sendero fluvial con paneles interpretativos.
- 2 El inicio de los trabajos de campo del "Proyecto C-HydroChange - Carbon dynamics in lakes and reservoirs under a changing hydrology"** cuyo objetivo es conocer cómo los extremos hidrológicos recurrentes y duraderos afectan al ciclo del carbono en lagos y embalses.
- 3 El Estudio de la calidad biológica de los ecosistemas acuáticos relacionados con nuestra actividad,** que tiene como objetivo diseñar e implantar un programa de seguimiento.

También, en nuestras instalaciones nos encontramos con un posible problema de **especies exóticas invasoras**, que además de alterar la biodiversidad de los ecosistemas acuáticos, determinan un coste económico importante al afectar a las infraestructuras hidráulicas que gestionamos y pueden comprometer la cantidad y la calidad del agua que es usada para el abastecimiento.

Para ello, tenemos un **Programa de Vigilancia de los Ecosistemas Acuáticos**, que durante 2018 ha llevado a cabo dos estudios con el objetivo de **minimizar el crecimiento de 4 especies**, el mejillón de agua salobre, el mejillón cebra, un briozoo y un hidrozoo, que ya han colonizado muchos cuerpos de agua de la cuenca del río Guadalquivir y suponen un importante riesgo para los 6 embalses de abastecimiento, así como para las instalaciones de bombeo y distribución de agua.



¿Quiénes somos?
¿Por qué hacemos lo que hacemos?
¿Qué hacemos?
¿Qué valor aportamos?
Compromisos y objetivos

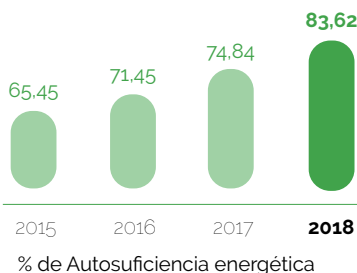
Enfoque y proyección ambiental

Eficiencia energética

En 2018 hemos puesto el **foco en la reducción de los consumos** para mejorar en la eficiencia energética de nuestras instalaciones.

Para poder conseguir esta reducción hemos llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- 1 Proyecto de mejora de la Estación de Bombeo de Camas: sustitución de dos de los grupos existentes por otros de mayor eficiencia energética y la instalación de variadores de frecuencia.
- 2 Nuevos avances en el borrador del Plan de Eficiencia Energética para la empresa, como la implantación del Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001) dentro de nuestro Sistema Integrado de Gestión en las instalaciones de la ETAP Carambolo y Estación de Bombeo de Camas.
- 3 Realización de Auditoria Energética del centro de trabajo del Polígono Industrial Carretera Amarilla (PICA).
- 4 Instalación de un sistema de medición de consumos eléctricos del parque de vehículos del centro de PICA
- 5 Elaboración de un proyecto de construcción de una central hidroeléctrica a pie de presa del embalse de Gergal.
- 6 Planteamos un proyecto para la implantación de un tratamiento de fangos mediante hidrólisis térmica en la EDAR Copero, que incremento la producción de gas, y reduce e higieniza los lodos producidos.



**Este aumento
ha sido posible
gracias a la
codigestión de
residuos**



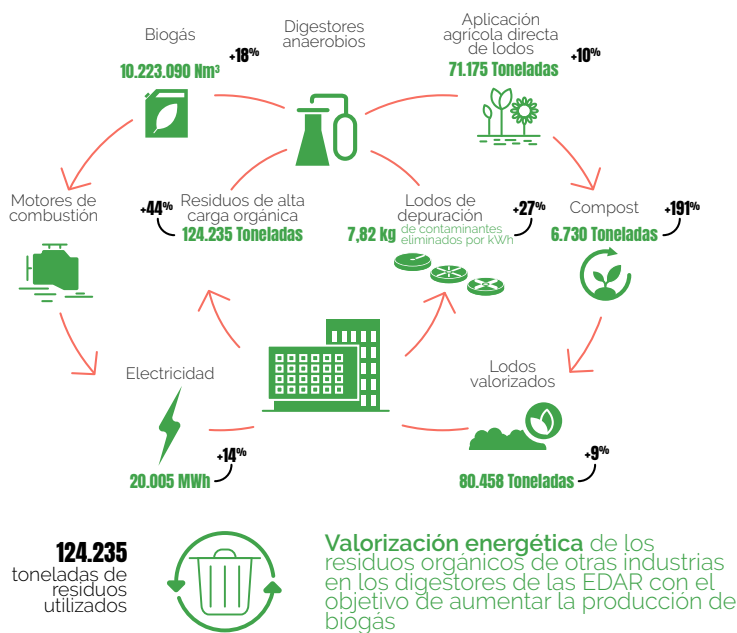
Enfoque y proyección ambiental

Gestión de residuos y economía circular

La Economía Circular es un concepto que plantea un escenario donde los residuos generados por unos sean aprovechados nuevamente en cadenas productivas de otros, o de uno mismo, con el fin de minimizar el consumo de materias primas, agua y energía y reducir el impacto de la sociedad sobre el medio ambiente.

Desde EMASESA, debido a nuestra actividad hemos apostado decididamente por este modelo potenciando actuaciones y tecnologías que permitan convertir residuos en recursos.

Entre todas las iniciativas en las que hemos y estamos trabajando destacan:



Instalación en nuestras EDAR de 3 plantas de tratamiento de las arenas procedentes de limpieza de redes y del propio proceso de depuración para su reutilización en obra



Reutilización de aguas de proceso en todas las instalaciones de la empresa para reducir al mínimo el consumo de agua



Valorización del 100% de los lodos generados en el proceso de potabilización y depuración mediante aplicación agrícola o compostaje

¿Quiénes somos?
¿Por qué hacemos lo que hacemos?
¿Qué hacemos?
¿Qué valor aportamos?
Compromisos y objetivos

Enfoque y proyección ambiental

Cambio climático

En la actualidad estamos experimentando los efectos del Cambio Climático, ya sea a través de las elevadas temperaturas, las olas de calor, o la mayor frecuencia de los fenómenos meteorológicos extremos. Preocupados por las consecuencias que esto puede causar en la calidad y la disponibilidad del agua, este año ha visto la luz la Ley 8/2018 de medidas frente al Cambio Climático en Andalucía, y para la que hemos estado preparándonos mediante la puesta en marcha de nuestra propia [Estrategia frente al Cambio Climático](#).

Esta estrategia está incluida en el Plan Estratégico para la Gestión Pública Sostenible (GPS) y consta de 2 grandes bloques: la Mitigación, que consta a su vez de 4 áreas de acción (Valorización de residuos, Movilidad sostenible, Energías Renovables y Otras actuaciones), y la Adaptación. Su objetivo es minimizar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en todas nuestras actividades y promover cuantas acciones sean necesarias para paliar sus efectos.

En concreto, EMASESA realiza las siguientes acciones en relación a su Estrategia frente al Cambio Climático:



Disminución de emisiones
-45%
respecto a 2015



Generación de energía renovable
42.599 MWh



Energía contratada de origen renovable
100%



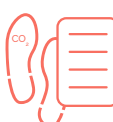
Cálculo de la huella de carbono
19.936 t CO₂



Reducción de la huella de carbono
-14%



Verificación de la huella de carbono
Desde 2015



Inscripción de la huella de carbono en el MITECO



Inscripción en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones



Proyecto CLIMA de valorización de residuos en las EDAR



Flota de vehículos electrificada
45 vehículos eléctricos



Optimización de rutas



Cursos de conducción eficiente



Carsharing para empleados



Segregar y reciclar



Valorización energética de residuos
124.235 t

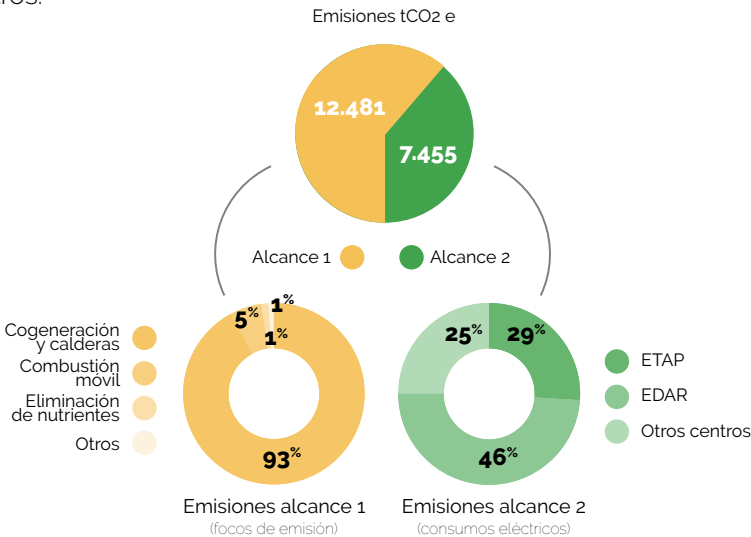


Reutilizar residuos en procesos

En EMASESA resulta crucial **calcular y verificar** nuestro inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) para diagnosticar la situación de partida en la que nos encontramos, **identificar y controlar** nuestros principales focos de emisión de GEI y diseñar eficazmente las medidas a adoptar para reducir nuestras emisiones. Este año **hemos calculado y verificado por primera vez el alcance 3** para el compostaje y la aplicación agrícola directa de lodos.

En este sentido, realizamos acciones de **mitigación** para disminuir los efectos negativos del cambio climático y acciones de **adaptación** que nos permiten reducir la vulnerabilidad ante los posibles impactos que se esperan como la construcción de DRAP, el proyecto piloto de la Avenida El Greco o la mejora ambiental del entorno del Gergal.

Como novedad, durante 2018 hemos estudiado y diseñado diferentes **acciones de compensación** de nuestras emisiones que aplicaremos a partir de 2019 como proyectos de reforestación, eficiencia energética, sustitución de combustibles fósiles por energías renovables, o financiación de proyectos de innovación para la mitigación, entre otros.



¿Quiénes somos?
¿Por qué hacemos lo que hacemos?
¿Qué hacemos?
¿Qué valor aportamos?
Compromisos y objetivos

Enfoque y proyección ambiental Sevilla Ciudad saludable

70% de
la obra
completada
en 2018

El proyecto [Ciudad Saludable](#) surge de la idea de definir una forma de intervenir en las ciudades del siglo XXI bajo la perspectiva del Cambio Climático para crear ciudades más saludables, y que realizamos junto a la Universidad de Sevilla.

Es imprescindible que un [proceso de transformación de la ciudad](#) gire necesariamente sobre su impacto en las personas, y por tanto es preciso que la definición de las actuaciones cuente con la colaboración de las personas directamente implicadas. Por ello, se ha realizado un [proceso participativo](#) cuyas principales conclusiones han sido tenidas en cuenta a la hora de elaborar el proyecto piloto de intervención en la Avenida de El Greco, que se ha convertido en un referente en Sevilla. Como resultado [se han establecido una serie de indicadores](#) para cada uno de los principales aspectos (ecológico, urbanístico y de salud), que a partir de ahora nos van a permitir [medir la evolución de la calidad de vida de las personas](#).

La actuación en la Avenida de El Greco forma parte del compromiso de hacer de Sevilla una Ciudad Saludable. Como experiencia innovadora, se trata de una [renovación integral](#) de la calle, desde la red de saneamiento hasta el mobiliario urbano, atendiendo las peticiones de los vecinos y comerciantes e integrando los [principios de sostenibilidad y accesibilidad](#). Además, ésta se ha dotado de un [pavimento filtrante](#) que permite una mejor gestión del agua y el ruido.

Con la extensión de este nuevo modelo de hacer ciudad a otras calles, Sevilla evolucionará en los próximos años hacia un modelo de ciudad saludable, sostenible y que [pone al ciudadano en el centro del desarrollo urbano](#).



Orientación a las personas

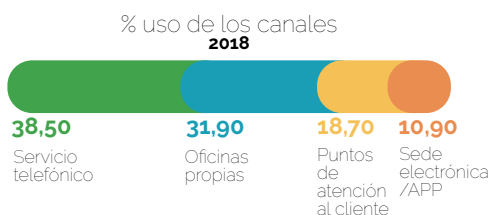
Atención a la ciudadanía y gestión de sus demandas

A lo largo del año 2018 podemos destacar diferentes acciones que se han realizado para mejorar la atención a los usuarios:

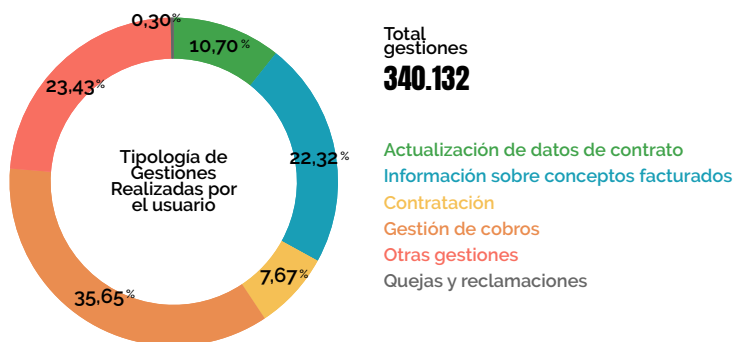
- 1 Refuerzo de las zonas de atención y cobro en las oficinas centrales de Sevilla, que hemos dotado de wifi gratuito, donde tutorizamos a los ciudadanos en la descarga y uso nuestra app y sede electrónica.
- 2 Trabajamos junto a otras empresas de la CEMS para mejorar la atención a nuestros usuarios mediante un correcto dimensionamiento del servicio, la apertura de nuevos puntos de atención, y una mayor cualificación de los recursos existentes.
- 3 Promoción y mejora sistemática de los canales virtuales.
- 4 Inclusión del consumo real del periodo facturado en el 92% de las facturas, reduciendo el porcentaje de facturas estimadas, lo que redundará en un menor número de reclamaciones y en un mejor servicio.

Desde el punto de vista de los **canales de atención** a disposición de las personas usuarias, continuamos avanzando en la estrategia multicanal, integrando todos los canales y permitiendo que una gestión iniciada por una vía de interacción se pueda continuar por otra.

Contamos además con la **Oficina del Defensor del usuario**, que es un canal de atención al usuario para atender en última instancia, en condiciones y en plazos claramente definidos, las reclamaciones relacionadas con el suministro de nuestros usuarios y las que se deriven de aquellas con las que esté no quede satisfecho tras la primera resolución.



En total, hemos realizado **340.132 gestiones**, de acuerdo a la siguiente tipología:



Se toman
alrededor
de **1.500.000**
lecturas
anuales

1.156
quejas y
reclamaciones
recibidas

111
quejas
derivadas al
Defensor del
Usuario

100%
resueltas



Satisfacción
general de los
usuarios con
EMASESA

¿Quiénes somos?
¿Por qué hacemos lo que hacemos?
¿Qué hacemos?
¿Qué valor aportamos?
Compromisos y objetivos

Orientación a las personas

Derecho humano al agua

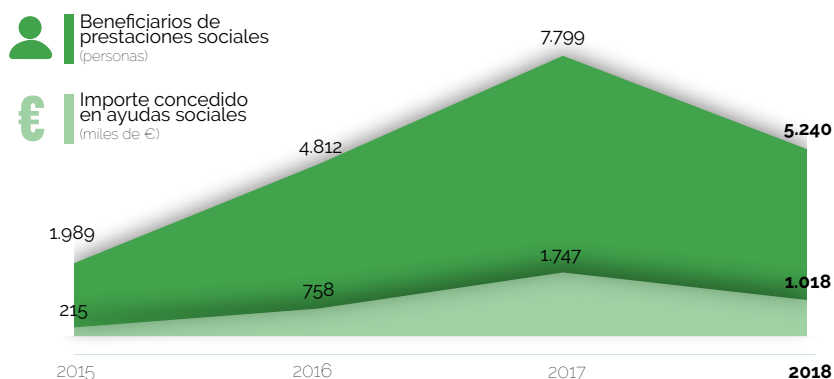
1,16%
Capacidad
de acceso a
los servicios
de aguas
basados
en el gasto
medio del
hogar

**Desde 2015
no hemos
realizado
ningún corte
a usuarios en
emergencia
social**

Naciones Unidas reconoce el derecho de cada persona a disponer de agua saludable para su uso personal o doméstico, por ello, en EMASESA disponemos de un amplio programa de medidas sociales para ayudar a las familias en situación de vulnerabilidad económica y proteger el derecho humano universal esencial de acceso al agua. En esta línea, en EMASESA desarrollamos de manera conjunta con los Servicios Sociales Municipales, distintos programas para garantizar que no se produzca ninguna suspensión de suministro de agua a quien no pueda pagarlo.

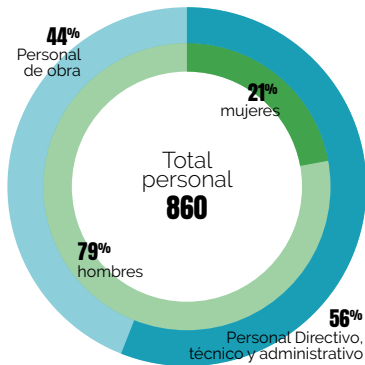
Para la protección de este derecho, a través de nuestro [Departamento de Gestión Social](#), ponemos a disposición de la ciudadanía una serie de medidas sociales que garantizan que no se produzca ningún corte de agua por motivos económicos, especialmente a personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social.

En cualquier momento a lo largo del proceso, si nos consta que se trata de una persona en situación de vulnerabilidad económica, no se efectúa el corte de suministro, y en caso de no haberse tramitado ayuda alguna por el ciudadano, se le informa del procedimiento a seguir.



Hemos reforzado las gestiones informativas previas a la suspensión del suministro en nuestro Departamento de Gestión de Cobros para contemplar de forma individualizada al colectivo más vulnerable, reduciendo las suspensiones por impago de facturas al 0,3% de los suministros no acreditados por Servicios Sociales Municipales.

EMASESA somos las personas que formamos la organización y juntos formamos el motor de evolución y mejora de la actividad.



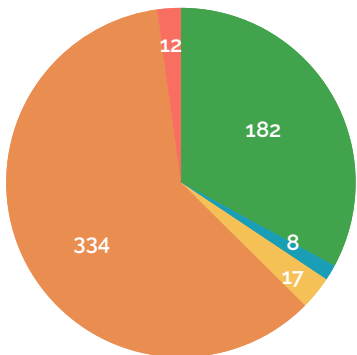
Atendemos al 100% de las solicitudes internas recibidas

En 2018 estamos realizando un proyecto de Grupos Profesionales que tiene como objetivo definir un nuevo modelo de gestión de la estructura de puestos de EMASESA que permita la clarificación organizativa, pasando de unos departamentos específicos y puestos unipersonales (300 puestos) a crear perfiles genéricos y estables, mejorando con ello la gestión del tiempo y la adaptabilidad del puesto ante cualquier cambio.

Hemos recibido un 14,16% menos de demandas sociales internas respecto al año anterior

De las 1.055 solicitudes que hemos recibido en 2018 la mayoría tienen que ver con tramites sobre pensiones, prestaciones y gestiones administrativas. Gran parte de dichas solicitudes se encuentran establecidas en nuestro Convenio Colectivo.

Nuestro objetivo es mejorar siempre la calidad laboral de nuestros empleados y por ello facilitamos ayudas sociales, ayudas por invalidez o discapacidad, prestamos de viviendas, ayudas para estudios o formación y les proporcionamos facilidades para realizar cambios de turno, permisos de paternidad, flexibilidad horaria, reducciones de jornadas, etc.



553 personas beneficiarias de mecanismos de conciliación

- Flexibilidad horaria
- Reducción de jornada
- Permiso de maternidad/paternidad
- Cuidados familiares
- Permiso sin sueldo

¿Quiénes somos?
¿Por qué hacemos lo que hacemos?
¿Qué hacemos?
¿Qué valor aportamos?
Compromisos y objetivos

Orientación a las personas

Seguridad y salud

Hemos
realizado
6800
controles

Para nosotros la seguridad y salud de las personas es uno de los aspectos de nuestra actividad más importante, por ello pretendemos que **la cultura de la prevención de riesgos laborales** esté absolutamente integrada en el desarrollo de la misma.

En 2018, hemos realizado nuevas actuaciones entre las que cabe destacar:

1 Jornadas de sensibilización, con Inspección de Trabajo y el Fiscal especializado en Prevención, para la mejora de la Responsabilidad y Prevención en las Obras.

2 Talleres temáticos con las empresas contratistas de obras para mayor conocimiento de los procedimientos de Seguridad.

Además, se ha iniciado un proyecto de accesibilidad en la obra, con el apoyo de la ONCE, para adaptar el entorno de las mismas a personas con movilidad reducida, y realizar una Instrucción Técnica con todas las medidas que, a partir de ahora, serán de obligado cumplimiento en todas nuestras obras.

Fuera del ámbito específico de las obras, también se han realizado numerosas actuaciones para continuar con el objetivo marcado de **"Cero Accidentes en EMASESA"**.

Cero
enfermedades
profesionales
en 2018

	Reducción frente a 2017	Comparativa con el sector
0,60 Índice de gravedad Número de jornadas perdidas por cada mil horas de trabajo	-25,00%	n.d.
50,20 Índice de incidencia Número de accidentes por cada mil personas que trabajan en EMASESA	-98,67%	-49,70%
43 Accidentes con baja Número de accidentes ocurridos que han supuesto una baja	34,38%	-50,00%



Orientación a las personas
Diversidad e igualdad

Tenemos el firme compromiso de integrar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en nuestra organización. Para ello, la Comisión de Igualdad sigue avanzando en esta línea y trabajando en la elaboración de un protocolo que establezca directrices o actuaciones a aplicar en situaciones de prevención y actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

Además, se han desarrollado otras acciones, como comunicaciones de la Dirección a la plantilla reiterando el compromiso con la igualdad efectiva, campaña de corresponsabilidad protagonizada por empleados/as, mejora de medidas de conciliación, Jornada sobre Igualdad de Género y Bienestar, o inclusión de contenidos sobre Igualdad en el manual de acogida para nuevo personal,

En 2018 se ha iniciado un nuevo diagnóstico de Igualdad de Oportunidades y propuesta del II Plan de Igualdad de EMASESA

Si quieres saber más te invitamos a visitar nuestra web www.emasesa.com/comision-de-igualdad



Orientación a las personas
Formación

En EMASESA trabajamos con nuestro personal para poder mejorar los hábitos sostenibles sensibilizándolos a través de la información y la formación tanto interna como externa.

Trabajamos para mejorar la empleabilidad de los jóvenes sin experiencia profesional, por ello desarrollamos un Programa de Prácticas por el cual se han incorporado más de 95 estudiantes procedentes de Universidades (Grado y Posgrado) y de centros de Formación Profesional.

También financiamos la formación de personas en riesgos de exclusión social a través de un certificado de profesionalidad en fontanería y reparaciones con prácticas en empresa, que ha dado la oportunidad a 15 personas de recibir una titulación oficial emitida por la Junta de Andalucía.

Table with 4 columns: Category, Formación para la integración, Formación interna, and Formación abierta. Rows include Cursos realizados, Número de alumnos, Número de horas, and Satisfacción.



¿Quiénes somos?
¿Por qué hacemos lo que hacemos?
¿Qué valor aportamos?
Compromisos y objetivos

Del mismo modo, que hemos participado en los diferentes eventos mencionados anteriormente, desde el año 2017 en EMASESA pusimos en marcha una nueva herramienta educativa, de cooperación e investigación para dar respuestas a las necesidades de la ciudadanía. De esta manera, podemos **transmitir los conocimientos y aprendizajes** que hemos adquirido en el sector a nuevas generaciones de profesionales del agua para que sean capaces de mejorar, innovar y aportar valor a las personas y los consumidores. La herramienta no es otra que la **Cátedra del agua**, cuyos pilares básicos son:



Formación especializada

Puesta en marcha de la 1ª edición del Máster en Tecnologías y Gestión del ciclo Integral del Agua, con un total de 35 alumnos/as y se ha creado un programa especial de prácticas específicas para el Grado de Ingeniería Civil y Master de Caminos Canales y Puertos.

Por otra parte, se ha lanzado un programa de apoyo a Trabajo de Fin de Grado (TFG) y Trabajo de Fin de Master (TFM) para proyectos con interés empresarial, co-tutorizados por personal de EMASESA, en el en el que participaron 5 alumnos, así como un concurso para premiar el mejor TFG y TFM realizados en dentro de la temática del agua.



Investigación y Desarrollo

Durante el ejercicio 2018 se desarrollaron 2 retos por grupos de investigación de la Universidad de Sevilla:

1. Mejorar la comunicación con los usuarios y participación ciudadana
2. Minimizar del impacto ambiental, higienización de los lodos y mejora del proceso de compostaje

Y se han lanzado otros 3 retos que se realizarán durante 2019.

También se ha puesto en marcha un programa de apoyo a Tesis Doctoral en materia de aguas, con una participación de 3 doctorandos/as, y en 2018 se realizó un concurso a la mejor Tesis Doctoral dentro de esta temática. Asimismo, se ha incorporado una Doctoranda del Doctorado Industrial en el ámbito del VI Plan Propio de Investigación y Transferencia de la Universidad de Sevilla para trabajar en el proyecto de Gestión Patrimonial de Infraestructuras.



Difusión y Divulgación

Con la Cátedra hemos participado en 10 jornadas técnicas, talleres y conferencias del sector, organizando cinco de ellas, hemos participado en 5 congresos y exposiciones. Además, la Catedra ha creado el sitio web www.catedradelagua.es, así como los perfiles @catedradelagua en Instagram y @catedradeagua en Twitter para la difusión de las actividades y programas que ofrece.



@catedradelagua



@catedradelagua

En el marco de la **educación ambiental**, en EMASESA creemos que la educación y sensibilización es fundamental para poder hacer frente los diferentes impactos que puede llegar a causar el desarrollo de nuestra actividad.

Por este motivo, realizamos programas educativos enseñando las instalaciones y su funcionamiento, acudiendo a centros escolares con el programa "el agua en las aulas" o ayudando a los empleados a ser "embajadores del agua". Resaltar que hemos participado mediante talleres y stands en la Semana Europea de la Movilidad, el Día Mundial del Saneamiento, Expo Joven, el Día de Andalucía, el Día Mundial del Agua, la Feria de la Ciencia y el Día Mundial del Medio Ambiente.

Entre las novedades de este año destacamos la realización de talleres y actividades sobre la calidad del agua de grifo donde han participado más de 3.500 personas. También se ha comenzado el programa "El agua en las aulas hospitalarias" para llevar los talleres de EMASESA a los hospitales y se ha estrenado una obra de teatro de títeres para concienciar sobre el mal uso de las toallitas, "El Gran Atasco".



	2016	2017	2018
Eventos de difusión ambiental y participación	6	11	18
Participantes en eventos de difusión ambiental	17.830	18.564	13.451
Participantes en eventos de carácter cultural	600	2.383	6.854



Participación y comunicación

Observatorio del Agua

En 2018 se han celebrado 13 reuniones de las Mesas Asesoras y se han alcanzado 55 compromisos y propuestas técnicas de mejora

El papel de la sociedad civil en la actualidad de la acción pública ha cambiado hacia un rol más proactivo. Consciente de esta realidad EMASESA ha asumido un claro compromiso con la ciudadanía, implementando en este año 2018 una **nueva gobernanza más abierta, transparente y participativa**, mediante el diseño y puesta en marcha del **Observatorio del Agua**.

El Observatorio **se constituye como un órgano asesor para que la sociedad y nuestros grupos de interés sean participes en todo momento de nuestra estrategia**, opinando, dando a conocer sus necesidades e intereses, proponiendo mejoras y legitimando la toma de decisiones de EMASESA.

Está formado por cuatro **Mesas Asesoras** integradas por nuestros grupos de interés, especialistas y personal de la empresa:



Mesa 1
Dotación
infraestructural



Mesa 2
Proyección
ambiental



Mesa 3
Servicios
de calidad



Mesa 4
Orientación a las
personas y
conocimiento



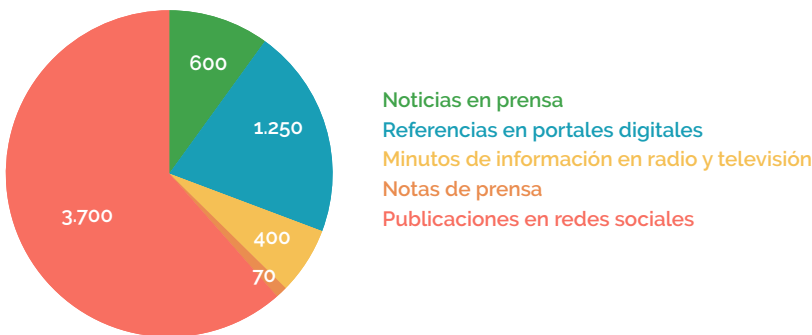
El Observatorio del Agua ha sido reconocido como buena práctica por la Red Española del Pacto Mundial



Participación y comunicación

Difusión y comunicación

Hacer participe a la sociedad de la gestión que realizamos, requiere redoblar los esfuerzos en comunicar con detalle todo lo que hacemos y queremos hacer bajo el prisma de la gestión pública, que además de ser de calidad, tiene que ser transparente y cercana a sus grupos de interés.



En 2018 duplicamos las acciones de difusión y comunicación con más de 3500 referencias de nuestra actividad en distintos canales y medios

Además, hemos actualizado toda la información de más de 500 páginas e incluido en nuestra web 42 nuevas secciones dedicadas a los más de 60 eventos, jornadas, y campañas de comunicación celebradas, así como a mejorar la información de nuestros asuntos relevantes.



Hemos superado los 10.000 seguidores en RRSS



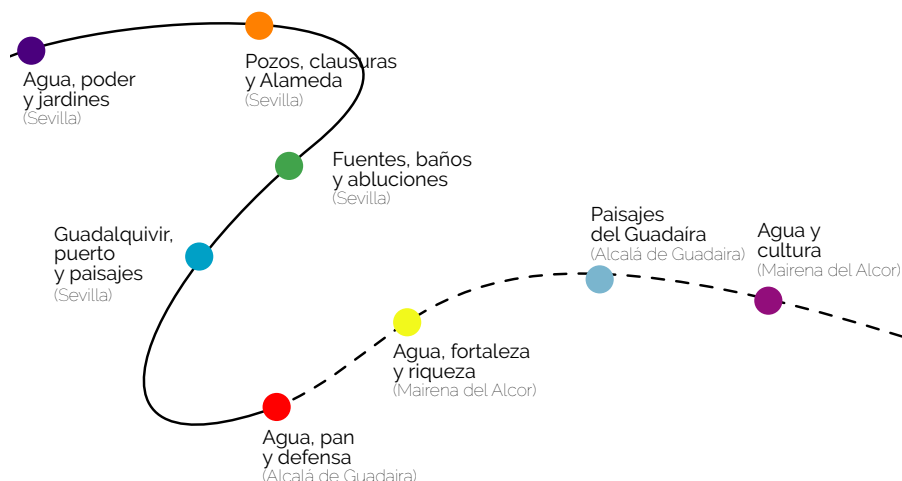
¿Quiénes somos?
¿Por qué hacemos lo que hacemos?
¿Qué valor aportamos?
Compromisos y objetivos

Participación y comunicación

Actividades socioculturales

Actualmente contamos con **8 rutas por Sevilla y su área metropolitana para poner en valor los monumentos relacionados con la gestión del ciclo integral del agua**. Y recientemente hemos desarrollado una APP para el móvil con la que podrás disponer de toda la información necesaria sobre ellas.

Más de
2.200
asistentes



4,80

0 5

Valoración
obtenida por
las rutas del
agua mediante
encuestas de
satisfacción



También participamos a nivel externo en eventos culturales de la ciudad, como la Feria del Libro, y la Semana Europea de la Movilidad. A nivel interno hemos celebrado el Día Mundial del Agua con la actividad "Plazas de Agua" y colaborado en la campaña de EMASESA **"Yo agua del grifo"** que busca fomentar el consumo de agua del grifo, poniendo en valor su calidad y gestión, y difundiendo buenas prácticas de uso.

Participación y comunicación

Cooperación

En EMASESA somos firmes defensores del logro de **soluciones basadas en la cooperación** descentralizada como una herramienta esencial para lograr el desarrollo urbano sostenible propio y ajeno, aquí y en otras partes del mundo. Prueba de ello son los 10 proyectos llevados a cabo durante 2018.

Es por ello que, durante 2018, hemos trabajado en el borrador de un **Plan Estratégico de Cooperación** cuya misión es aportar y compartir el conocimiento, y que hemos estructurado en 6 líneas de trabajo para contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Auditorías de EDARs a través del Banco Asiático de Desarrollo - Indonesia	Water Operators Partnershios - Bandung, Surakata y Yogyakarta
Iniciativa World Cities para el intercambio de experiencias para mejorar el potencial empresarial y el desarrollo sostenible - Makassar (Indonesia)	Programa de Cooperación Urbana Internacional para el Desarrollo Urbano Sostenible - Vitòria (Brasil)
Conferencia Internacional WATER JPI sobre contaminantes emergentes - Helsinki.	Mayors Adapt City Twinning Programme - Braga y Tesalónica
Fondo Andaluz de Municipios para la Solidaridad Internacional: intercambio de conocimientos técnicos en la gestión de servicios públicos locales - Ecuador, México, Mauritania, Cabo Verde, Senegal y Brasil	Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo: capacitación, gestión de conocimiento, sostenibilidad y medio ambiente. - Honduras y Bolivia

Además, en EMASESA somos miembros activos de numerosas asociaciones que **buscan compartir experiencias, fomentar la colaboración y desarrollar el sector del agua**. Entre ellas las más destacadas son:



¿Quiénes somos?
¿Por qué hacemos lo que hacemos?
¿Qué hacemos?
¿Qué valor aportamos?
Compromisos y objetivos





Compromisos
y objetivos



Compromisos 2019

Compromisos adquiridos por EMASESA con sus grupos de interés para 2019:

GOBERNANZA

1. Implantación de medidas originadas en el Observatorio del Agua.
2. Optimizar la integración de los Sistemas de Gestión
3. Definir protocolos de acoso
4. Dar viabilidad económica a la Gestión Patrimonial de Infraestructuras

GARANTÍA Y FIABILIDAD

5. Aumentar la seguridad del agua incorporando tecnologías inéditas con el nuevo laboratorio
6. Implantación de gestión patrimonial
7. Aseguramiento del abastecimiento incorporando nuevas fuentes de suministro
8. Plan de renovación de infraestructuras
9. Incremento en la seguridad de la calidad del agua
10. Actualización del Plan de Emergencia de Sequías.

ENFOQUE PROYECCIÓN AMBIENTAL

11. Minimizar la generación de gases de efecto invernadero
12. Depuración de núcleos urbanos pequeños con tecnología basada en la naturaleza
13. Avanzar en la autosuficiencia energética
14. Cálculo de la Huella Ambiental
15. Completar los Planes de Seguridad del Agua incluyendo aguas residuales y regeneradas
16. Concluir proyecto reestructuración del sistema de depuradoras

ORIENTACIÓN A LAS PERSONAS

17. Nuevo sistema de análisis, descripción y encuadramiento de puestos de trabajo
18. Nuevo diagnóstico y plan de igualdad
19. Medición y evaluación del desempeño y la productividad
20. Modelo sostenible de ayudas para situaciones de vulnerabilidad económica o social

PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

21. Adaptarnos a los nuevos desafíos. Transformación digital de la sociedad. Estrategia de comunicación más efectivas
22. Unificar informes, indicadores y fuentes de información
23. Analizar el entorno social de las actuaciones
24. Analizar la reputación de EMASESA
25. Impulsar la comunicación a través de la gestión del cambio, cultura interna y transformación



Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Impulsados por nuestro propósito de empresa para mejorar la calidad de vida y contribuir a un futuro mejor para todos, hemos encuadrado nuestra estrategia en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aprobados por las Naciones Unidas como parte fundamental de la Agenda 2030.

En total, llevamos a cabo 81 actuaciones relacionadas con los ODS, algunas de las cuales ya han finalizado. Las más relevantes son las siguientes:



- Diseño e implementación de políticas responsables con participación ciudadana.
- Diagnóstico de las consecuencias de la entrada en vigor de la nueva Ley de Contratos del Sector Público.
- Presencia de cláusulas sociales y ambientales en los pliegos técnicos de nuestro sistema de contratación pública.



- Primera edición del Máster en Tecnología y Gestión del Ciclo de Integral del Agua.
- Desarrollo de acciones referentes a la gestión interna de las personas.
- Itinerario formativo profesional acreditado para perfiles en riesgo de exclusión social (Formación Para la Integración), que permite a los alumnos aprender un oficio y aumentar sus posibilidades de inserción laboral.



Celebración de 12 Mesas Asesoras en 2018.
Preparación del Primer Encuentro de Mesas Asesoras.
Actuaciones orientadas a mejorar la demanda del agua mediante la lucha contra el fraude.
Fomento de la instalación de contadores individuales.
Campañas divulgativas de la calidad y ahorro del agua.



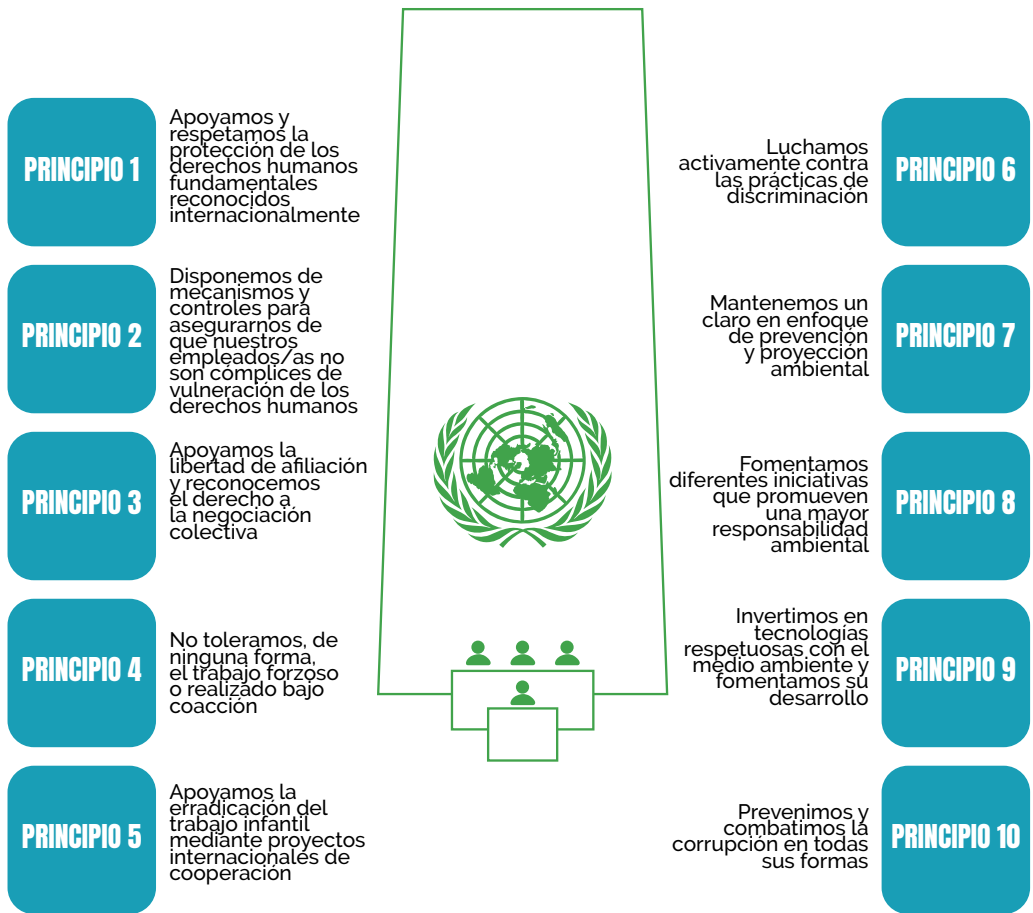
- Implementación de la Metodología de Gestión Patrimonial de Infraestructuras (GPI).
- Obtención de la Certificación ISO 22.000 de Seguridad Alimentaria.
- Desarrollo del Programa de formación y sensibilización sobre Planes de Seguridad del Agua (PSA), así como análisis y prueba de la herramienta del Ministerio de Sanidad específica.
- Implantación del Plan Estratégico de Sistemas de Información 2018-2022 (PESI)



- Cálculo y evolución de la Huella de Carbono y su registro en el Ministerio.
- Declaración Ambiental EMAS (Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales) de la ETAP Carambolo verificada por AENOR. Primera empresa del sector del agua en obtenerla.
- Proyecto del Corredor Ecológico en el cauce del Río Guadaira y adecuación de sus conexiones con espacios públicos y poblaciones del entorno.
- Actuaciones en el entorno del Río Rivera de Huelva, aguas abajo del embalse de El Gergal.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Es reflejo de nuestro continuo compromiso con las personas y el medio ambiente que, desde hace ya una década, estamos suscritos a los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Los cuales integramos en nuestra política, en nuestra estrategia y en cada una de las fases de nuestra actividad.



¿Quiénes somos?
¿Por qué hacemos lo que hacemos?
¿Qué hacemos?
¿Qué valor aportamos?
Compromisos y objetivos

