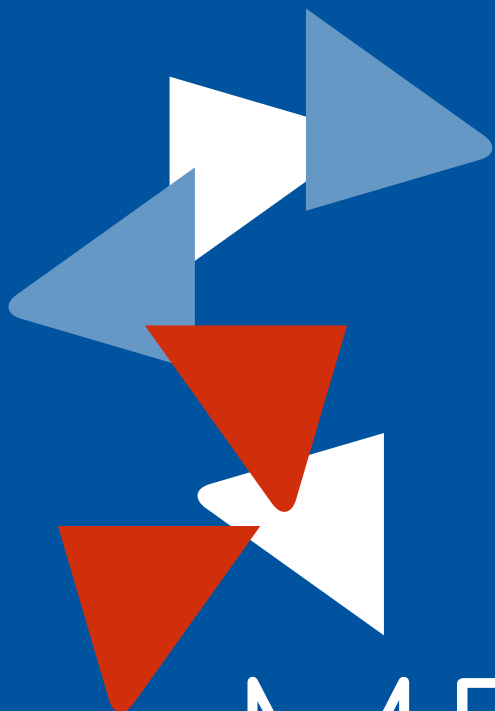




MEMORIA

RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA 2020



Gijón Xixón

Empresa Municipal de Aguas de Gijón S.A.U.

Avenida del Príncipe de Asturias, 70

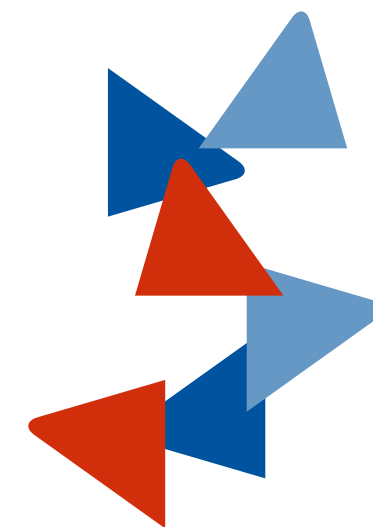
33212 - Gijón, Asturias (España)

Teléfono 985 182 860

atencion.ema@gijon.es

agua.gijon.es





ÍNDICE

- 01. PERFIL DEL INFORME... [pág. 06](#)
- 02. CARTA DEL PRESIDENTE... [pág. 08](#)
- 03. PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA... [pág. 10](#)
- 04. LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE GIJÓN... [pág. 12](#)
- 05. GOBIERNO CORPORATIVO... [pág. 22](#)
- 06. EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA... [pág. 40](#)
- 07. PRINCIPALES INDICADORES DE LA RED... [pág. 46](#)
- 08. COMPROMISO CON LAS PERSONAS... [pág. 64](#)
- 09. RELACIONES CON LA CADENA DE VALOR... [pág. 80](#)
- 10. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE... [pág. 92](#)
- 11. COMPROMISO SOCIAL... [pág. 114](#)
- 12. DIMENSIÓN ECONÓMICA... [pág. 124](#)
- 13. GESTIÓN COVID-19... [pág. 134](#)
- 14. ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI... [pág. 142](#)

01

PERFIL DEL INFORME

La Empresa Municipal de Aguas de Gijón realiza este informe anual siguiendo los estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad, siguiendo la opción exhaustiva. El índice de contenidos se encuentra en el apartado final.

El periodo objeto de este informe corresponde al año 2020.

EMA realiza verificaciones externas independientes de su información anual, tanto de las cuentas anuales como de los sistemas de gestión certificados de la Calidad, (norma ISO 9001), del Medio Ambiente, (norma ISO 14001), y de acreditación de los Laboratorios, (norma ISO 17025).



Gijón Xixón

Para cualquier cuestión relativa al contenido de este informe pueden dirigirse a:

Empresa Municipal de Aguas de Gijón S.A.U.

Avenida del Príncipe de Asturias 70, 33212 Gijón, Asturias, (España)

Teléfono 985 182 860

atencion.ema@gijon.es

agua.gijon.es



02

CARTA DEL PRESIDENTE

Presentamos en estas páginas la memoria de responsabilidad corporativa de la **EMA** correspondiente a 2020, que como sabemos no fue un año más ni un año cualquiera. Todo análisis de esos 366 días está irremediabilmente marcado por la pandemia del COVID-19.

Quiero aprovechar estas líneas para recordar y rendir homenaje a cada una de las víctimas mortales de este coronavirus y que siempre estarán en nuestra memoria.

El pasado año nos cambió la vida a todas y a todos, pero también sirvió para dar valor a los servicios fundamentales que, a pesar de las dificultades, siguieron funcionando con normalidad, dando a toda la sociedad un anclaje en tiempos de zozobra. Creo que esta adversidad en concreto ha servido para comprobar que los engranajes de todas las administraciones públicas funcionan de forma coordinada y a la perfección, y que el esfuerzo colectivo que hemos realizado en las últimas décadas para afianzar a nuestro país no ha sido en vano.

La Empresa Municipal de Aguas de Gijón ha sido una de esas certezas. Durante 2020 se consolidó como un servicio público de referencia y estoy muy orgulloso de que haya sido así, gracias, sobre todo, a la labor de cada una de las personas que trabajan en ella. Los datos respaldan mi opinión: según la encuesta a los clientes que realizamos el pasado año, el 90 por ciento de la población de Gijón tiene una imagen muy buena de los servicios de la **EMA**, valorando que “funciona bien, ofrece agua de calidad, sin cortes y con buena atención al cliente”. Datos positivos que afianzan nuestra apuesta por la cercanía y el compromiso, pero que no nos llevan a caer en la autocomplacencia.



Seguimos trabajando para consolidar y mejorar el servicio público que prestamos. Y lo hacemos, un año más, renovando nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Mundial de la ONU, que llevan a la **EMA** a cumplir con valores de consenso en materia de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción. Es nuestro deber y nuestra máxima responsabilidad.

En 2020 ejecutamos inversiones por más de 8,2 millones de euros, que sirvieron para, entre otras actuaciones, iniciar las obras de la renovación de las redes de abastecimiento y saneamiento en la prolongación de la Calle Río de Oro, y continuar con la construcción de los depósitos de tormentas del Arbeyal y del Parque de los Hermanos Castro. Intervenciones que ahondan en la consecución de nuestro objetivo de tener un mejor Gijón.

Pero al margen de las obras, que casi siempre acaparan las miradas de la sociedad, me gustaría destacar la gran labor de concienciación y sensibilización medioambiental que en 2020 seguimos realizando. Actividades y acciones que llegaron a todos los grupos de edad y que, sin duda, contribuyen a que la población asimile cada día más que debemos mimar y proteger a la naturaleza y sus recursos. Debemos cuidar a la Tierra porque no tenemos otra a la que ir.



Olmo Ron Prada
Presidente del Consejo de Administración

03

PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

La visión de Global Reporting Initiative, (en adelante GRI), es que la información sobre el desempeño económico, ambiental y social de todas las organizaciones se convierta en algo de rutina, similar a la presentación de informes financieros.

El GRI lleva a cabo su visión mediante el desarrollo, la mejora permanente y la creación de capacidad en torno al uso del Marco para la Elaboración de Memorias del GRI, cuyo núcleo son las Directrices para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad.

La Empresa Municipal de Aguas de Gijón S.A.U., (en adelante **EMA**), presenta anualmente su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa conforme a este estándar, que recoge todo el desempeño de la empresa en materia de responsabilidad social en los ámbitos económico, social y medioambiental, dentro del ejercicio fiscal desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020 y cumpliendo de esta forma el ciclo anual requerido para la presentación de este tipo de memorias.

El índice de contenidos GRI se encuentra en el apartado final de esta Memoria.

Aunque en la presente Memoria se incluye un nuevo apartado dedicado a la gestión en **EMA** ante la crisis sanitaria mundial por el virus SARS COVID-19, en el ejercicio 2020 no se han producido cambios que se consideren significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración utilizados en el informe.

Para la elaboración de la presente Memoria se han seguido los estándares del GRI, de acuerdo con la opción de conformidad exhaustiva, basada en indicadores económicos, sociales y ambientales de los cuatro últimos años, obteniendo la evolución del compromiso de la Empresa con la Responsabilidad Social en sus vertientes técnico-económica, social y ambiental, garantizados de forma complementaria a través de las auditorías anuales que se realizan en términos de calidad, medio ambiente, requisitos legales y otras normas de referencia comprendidas dentro del ámbito de actuación y que están basadas en los siguientes aspectos:



MATERIALIDAD

Los datos de esta Memoria proceden de diversas fuentes, entre los que cabe destacar las unidades departamentales de la empresa, la Guía de Estándares GRI, los resultantes de la evaluación de los aspectos legales aplicables, los indicadores y resultados obtenidos por **EMA** necesarios para cumplir el requisito de materialidad del GRI. En base a estas directrices, la información comunicada es material, al no haberse omitido o distorsionado aspecto alguno con la finalidad de influir sobre las decisiones o las acciones de los grupos de interés definidos por la Empresa.

PRECISIÓN, VERACIDAD Y EXHAUSTIVIDAD

Los servicios que presta la empresa, las infraestructuras y medios propios, además de los departamentos que la componen, están recogidos de forma fiel en este informe. Por lo tanto, no existen limitaciones en el alcance o cobertura de la Memoria por ningún aspecto. De este modo se cumplen los principios de Precisión, Veracidad y Exhaustividad.

COMPARABILIDAD

La Memoria de **EMA**, en términos de contenidos, estructura, organización y aspectos materiales, se ha elaborado en base a la experiencia y las líneas de las últimas ediciones, teniendo en cuenta los requisitos de la Guía GRI. **EMA** es una empresa pública de titularidad municipal perteneciente al Ayuntamiento de Gijón, no siendo posible establecer comparaciones vinculadas al desempeño de otras organizaciones de características y actividades similares, que desarrollen su actividad en el propio ámbito territorial de Gijón.

EQUILIBRIO

La presente Memoria de Sostenibilidad contiene aspectos positivos como aquellos mejorables del desempeño de la organización, informándose de forma que pueda ser evaluado su progreso y destacando sólo aquellos aspectos cuya materialidad se considera significativa, en base al cumplimiento del Principio de Equilibrio.

ACCESIBILIDAD, CLARIDAD Y PUNTUALIDAD

La Memoria de **EMA** se publica anualmente teniendo como base la priorización del aspecto de la accesibilidad a la información por sus grupos de interés y su difusión en todos los medios de comunicación externa que estén disponibles en la empresa, considerando en ambos casos que tanto los formatos digitales y/o impresos han de cumplir el criterio de accesibilidad. La difusión de la Memoria de Sostenibilidad se realiza puntualmente a través de medios físicos y digitales a todos los grupos de interés, contando de forma actualizada y pública, en la web corporativa de **EMA**, todas las versiones de las Memorias anuales, cumpliendo los Principios de Claridad, Accesibilidad y Puntualidad.

FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información mostrada en esta Memoria ha sido recopilada de manera directa a través de las diferentes áreas de la Empresa, revisada por los responsables de cada departamento y verificada en su mayor parte en las auditorías anuales, tanto de las cuentas como las relacionadas con el sistema de gestión de **EMA**, en base a las normas ISO 9001 de calidad, ISO 14001 de medio ambiente, y la acreditación ISO/IEC 17025 de los laboratorios de ensayo, auditados anualmente por la Entidad Nacional de Acreditación y Control, (ENAC), cumpliendo el requisito de fiabilidad de la información. Todos los contenidos de esta Memoria están seleccionados en base a la estrategia socialmente responsable que aplica **EMA** en su gestión, que persigue un equilibrio entre la misión, visión y valores de la empresa, con las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés, teniendo en cuenta la experiencia adquirida con la publicación de las anteriores memorias de sostenibilidad y la apuesta de la empresa por el desarrollo económico y social del concejo de Gijón y de su ciudadanía.

04

LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE GIJÓN

La Empresa Municipal de Aguas de Gijón es una Sociedad Anónima de propiedad municipal que se encarga de la gestión directa de los servicios relativos a la gestión del ciclo integral del agua en el municipio de Gijón y sus parroquias rurales, (captación, potabilización y abastecimiento del agua potable, así como mantenimiento, limpieza y reparación de las instalaciones de alcantarillado, saneamiento y depuración de aguas), además de la concesión y establecimiento de acometidas para dichos servicios.



EMA se constituyó el día 2 de noviembre de 1965 en escritura otorgada ante quien fue Notario de Gijón, Don Emiliano-Javier Migoya Valdés, como Sociedad Anónima de titularidad municipal, de duración indefinida. Inscrita en el Registro Mercantil de Asturias tomo 1472, folio 74 hoja AS- 11.340, inscripción 4ª.

Las razones de constitución de EMA fueron:

- Establecer un control técnico y administrativo.
- Eliminar las fugas en la red de distribución.
- Extender la red de distribución existente, logrando que el servicio de aguas pudiese llegar a todas las zonas del municipio con la presión adecuada.
- Captar y conducir a Gijón nuevos caudales, especialmente necesarios durante el periodo estival.

El objeto social de EMA, a fecha 31/12/2020, es el siguiente:

Constituye el objeto de la Sociedad y, por ello, su competencia, la gestión directa de los servicios públicos del Ayuntamiento de Gijón, relativos a la captación, potabilización y abastecimiento de agua potable; alcantarillado y eliminación de aguas residuales; depuración de aguas, tanto de consumo como residuales, y su vertido. También tendrá por objeto todas las operaciones conexas con las antedichas y que se refieran al ciclo del aprovechamiento del agua y, en consecuencia, el control y/o ejecución de las obras referentes a los servicios citados. En la gestión de dichos servicios públicos, se comprende el cobro de las tasas y precios públicos o privados que sean aplicables.

Asimismo, la tenencia de bienes inmuebles e industrias, así como su mantenimiento y explotación y el desarrollo de toda clase de actividades relacionadas, instrumentales, auxiliares o complementarias como, por ejemplo, a título enunciativo no limitativo, actividades de:

- a. Diseño, realización, gestión, desarrollo y mantenimiento de instalaciones de distribución de agua.
- b. Investigación y desarrollo en campo de la utilización de las energías renovables y del uso racional del agua.
- c. Realización de equipos y suministro de servicios relacionados con la distribución de agua.
- d. Comercio de productos y servicios relacionados con la venta de agua.

Asimismo, podrá prestar servicios o realizar actividades fuera de su ámbito territorial, mediante los oportunos convenios o acuerdos con otros municipios, organismos, corporaciones y entidades públicas o privadas. Igualmente podrá coordinar o consorciar servicios comunes, así como la prestación de servicios de asesoramiento y asistencia técnica en la materia de su competencia fuera del término municipal.

Para el cumplimiento del objeto social la sociedad podrá tener adscritos o usar los bienes municipales que les atribuya el Ayuntamiento de Gijón y que sean necesarios a tal fin.

4.1 DIMENSIÓN EMPRESARIAL. DATOS EMA

En la siguiente tabla se reflejan los datos que permiten conocer las principales magnitudes de la empresa, a fecha 31/12/2020.

Datos EMA a 31/12/2020			
Propietario de la Empresa Municipal de Aguas de Gijón, S.A.U.		Ayuntamiento de Gijón 100 %	
Objeto Social	Constituye el objeto de la Sociedad y, por ello, su competencia, la gestión directa de los servicios públicos del Ayuntamiento de Gijón, relativos a la captación, potabilización y abastecimiento de agua potable; alcantarillado y eliminación de aguas residuales; depuración de aguas, tanto de consumo como residuales, y su vertido. También tendrá por objeto todas las operaciones conexas con las antedichas y que se refieran al ciclo del aprovechamiento del agua y, en consecuencia, el control y/o ejecución de las obras referentes a los servicios citados. En la gestión de dichos servicios públicos, se comprende el cobro de las tasas y precios públicos o privados que sean aplicables.		
	Asimismo, la tenencia de bienes inmuebles e industrias, así como su mantenimiento y explotación y el desarrollo de toda clase de actividades relacionadas, instrumentales, auxiliares o complementarias como, por ejemplo, a título enunciativo no limitativo, actividades de:		
	a. b. c. d. Diseño, realización, gestión, desarrollo y mantenimiento de instalaciones de distribución de agua. Investigación y desarrollo en campo de la utilización de las energías renovables y del uso racional del agua. Realización de equipos y suministro de servicios relacionados con la distribución de agua. Comercio de productos y servicios relacionados con la venta de agua.		
	Asimismo, podrá prestar servicios o realizar actividades fuera de su ámbito territorial, mediante los oportunos convenios o acuerdos con otros municipios, organismos, corporaciones y entidades públicas o privadas. Igualmente podrá coordinar o consorciar servicios comunes, así como la prestación de servicios de asesoramiento y asistencia técnica en la materia de su competencia fuera del término municipal.		
	Para el cumplimiento del objeto social la sociedad podrá tener adscritos o usar los bienes municipales que les atribuya el Ayuntamiento de Gijón y que sean necesarios a tal fin.		
Número de abonados		54.321 abonados	
Personal en plantilla a 31/12/2020		158 empleados/as	
Agua total captada y adquirida por EMA		22.338.211 m³	
Longitud de la red de distribución de agua		1.206 km	
Agua facturada a Gijón		19.078.562 m³ /año	52.127,22 m³/día 603,32 litros/segundo
Agua facturada a otros Concejos		112.480 m³	
Dotación total (sobre 271.717 habitantes a 1 de enero de 2020)		191,84 litros/habitante y día	
Dotación uso doméstico		14.578.472 m³/año	146,59 litros/habitante y día
Longitud de la red de saneamiento		1.072 km	
Precios Medios (Calculados en función del importe y los m³ reales facturados)	Servicio de abastecimiento, incluyendo aducción, depuración y distribución		0,5962 €/m³
	Servicio de alcantarillado		0,4076 €/m³
	Agua suministrada por EMA, incluyendo abastecimiento y saneamiento		1,0038 €/m³
	Impuesto sobre las afecciones ambientales del uso del agua que recauda EMA para el Principado de Asturias		0,8139 €/m³
	Agua en Gijón incluyendo Impuesto sobre las afecciones ambientales del uso del agua		1,8177 €/m³
Importe neto de la cifra de negocios		16.427.839,81 €	
Resultado del ejercicio 2020		570.274,09 €	
Inversión realizada en 2020		8.270.379,41 €	

EMA realiza la mayor parte de sus actividades con personal propio acogido a lo regulado en el Convenio Colectivo de la Empresa Municipal de Aguas en vigor, subcontratando las operaciones auxiliares, de obra nueva y algunas analíticas de laboratorio, que se rigen según la Ley de Contratos del Sector Público en vigor y los términos establecidos en el contrato suscrito entre las partes.

Infraestructuras principales de la empresa

EMA centra su actividad en el concejo de Gijón, prestando también servicio a los vecinos de los concejos de Carreño, (depuración de aguas residuales y gestión de bombeos de saneamiento) y Villaviciosa, (suministro de agua potable en alta). También suministra agua a los Ayuntamientos de Bimenes, Laviana y Siero. La empresa dispone de diversas instalaciones, destacando:

Sede central EMA

El edificio administrativo de la empresa está situado en Gijón, junto a la playa del Arbeyal, en el barrio de la Calzada. Es un edificio que destaca por su diseño de planta circular. Desde este edificio se desarrollan todas las actividades referentes a la gestión administrativa y técnica. En la planta baja se sitúa el Servicio de Atención al Cliente, en el que se atienden y tramitan presencialmente, las solicitudes de la ciudadanía.

Estación de tratamiento de agua potable de la Perdiz, (en adelante ETAP)

Las aguas captadas desde las distintas fuentes son canalizadas a la ETAP la Perdiz, cuya misión principal es realizar la potabilización del agua para que pueda ser consumida con todas las garantías por los habitantes de Gijón. Además, dispone de un Laboratorio en el que se realizan los análisis del agua suministrada.

Laboratorios de agua potable y residual

EMA dispone de dos laboratorios para el análisis tanto del agua potable suministrada, como del agua residual en su proceso de depuración y tratamiento final. Los laboratorios constituyen una infraestructura fundamental para garantizar que los servicios que se prestan a la ciudadanía cumplen con los criterios de calidad. La empresa cuenta con los siguientes laboratorios:

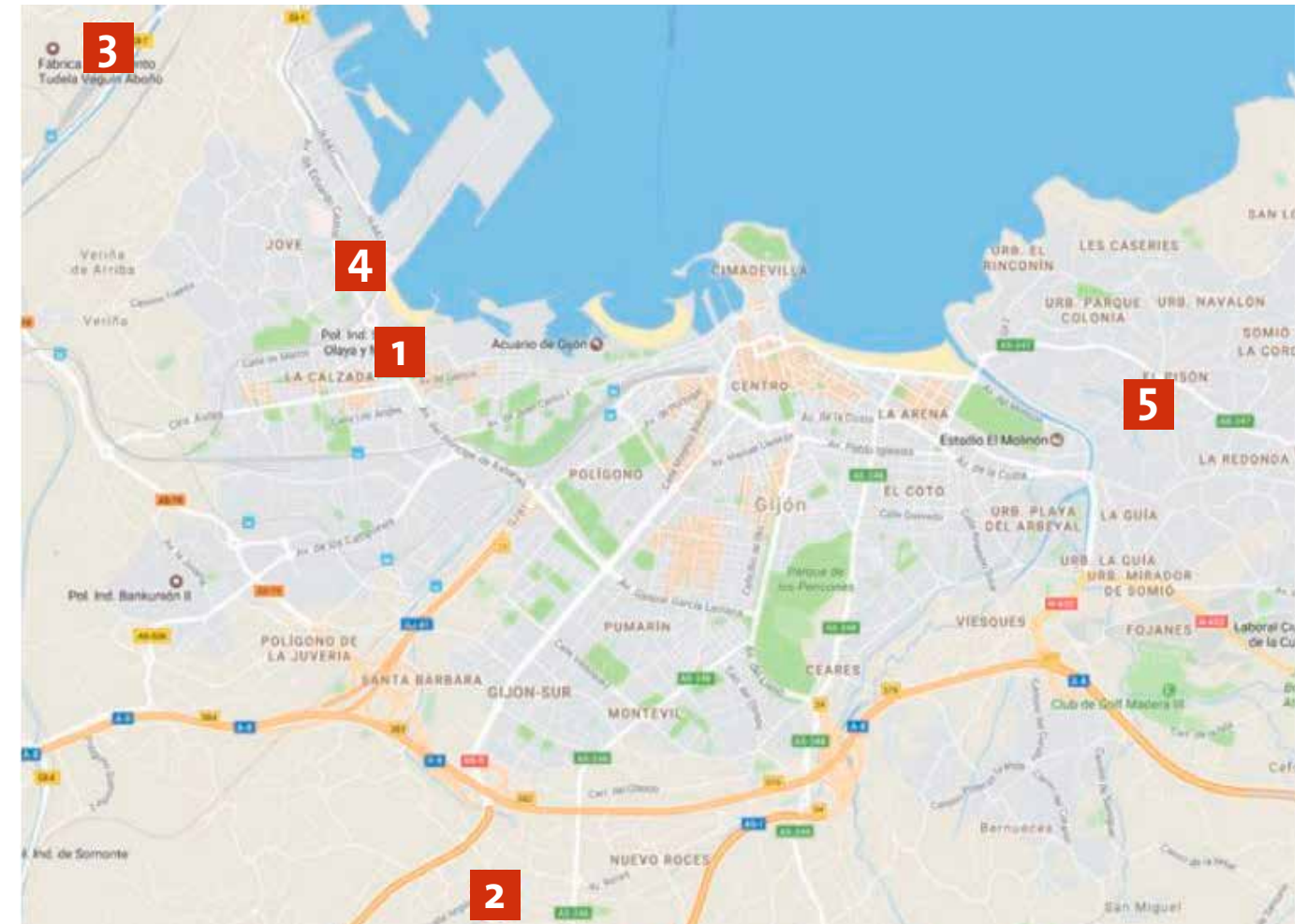
- Laboratorio de agua potable ETAP la Perdiz, situado en Rocés
- Laboratorio de aguas residuales EDAR la Reguerona, situado en Aboño

Estación de depuración de aguas residuales La Reguerona, (EDAR)

La Estación de Depuración de Aguas Residuales recibe diariamente, desde la red de saneamiento de la ciudad, todas las aguas procedentes de la cuenca Oeste del concejo. Estas aguas son tratadas, antes de su vertido al mar, a través del emisario submarino de Aboño. En esta instalación se encuentra, también, el laboratorio de análisis de agua residual.

En las estaciones de pretratamiento de las aguas residuales, (EPAR)

Se realiza un primer filtrado que elimina los residuos sólidos más voluminosos que llegan desde la red de saneamiento. EMA dispone de las Estaciones de Pretratamiento de la Figar, en la cuenca Oeste, y la EPAR el Pisón, situada en la cuenca Este.



1

Sede Central

Avenida Príncipe de Asturias, 70
33212 - Gijón



2

ETAP y Laboratorio de agua potable de la Perdiz

Camino de la Perdiz a la Marruca, 385
33211 Rocés-Gijón



3

EDAR y Laboratorio de aguas residuales la Reguerona

Carretera L-531, s/n
33492 Aboño-Gijón



4

EPAR la Figar

El Musel, s/n
33212 Gijón



5

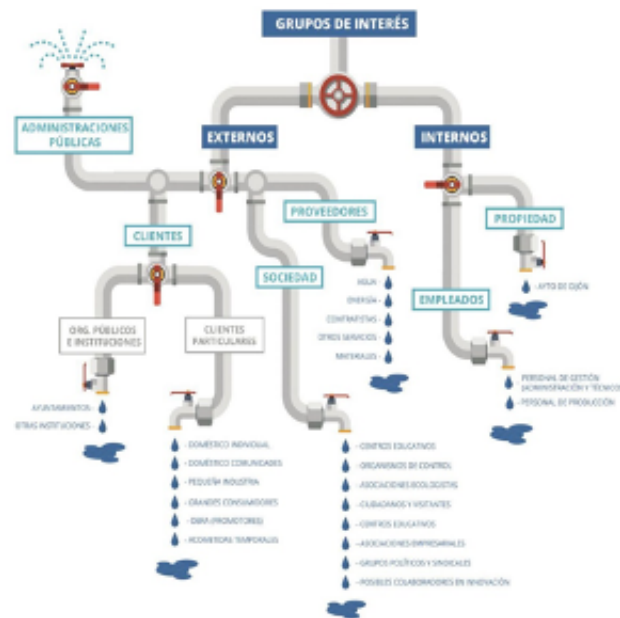
EPAR el Pisón

Camino de Los Girasoles, 252
33203 Somió-Gijón



4.2 GRUPOS DE INTERÉS DE LA EMPRESA

Los Grupos de Interés o Partes Interesadas se definen como todas aquellas personas u organizaciones que se ven afectadas directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial de EMA y, por lo tanto, también pueden afectar, verse afectadas o percibirse como afectadas por una decisión o actividad de la empresa y, por ello, tienen la capacidad de influir en el desarrollo de su gestión. De esta forma EMA tiene identificados los siguientes grupos de interés:



Externos

- Administraciones Públicas**
Engloba cualquier Administración de carácter público del mismo sector de EMA u otros sectores distintos, que mantengan relación con la empresa.
- Clientes**
Todos aquellos con los que EMA mantiene una relación directa, ligada a los servicios que presta.
- Sociedad**
Por el carácter de empresa municipal y el tipo de servicio, se incluye en su conjunto el término municipal del concejo y toda la ciudadanía.
- Proveedores**
Cualquier empresa privada o pública y/o persona física que mantenga una relación comercial con EMA.

Internos

- Empleados**
El conjunto de personas que trabajan para EMA y que contribuyen a la ejecución y desarrollo de los servicios que presta la empresa.
- Propiedad**
Ayuntamiento de Gijón, la titularidad municipal de EMA, (propiedad 100 % del Ayuntamiento de Gijón), hace que éste se constituya como uno de sus grupos de interés.

Estos Grupos de interés se han determinado tras el análisis por parte de la Dirección y los responsables de los distintos servicios y secciones de la empresa, considerando que son los que, directa o indirectamente más se relacionan con EMA, estableciendo de manera continuada varios canales de comunicación con todos ellos, sobre todo a través de las nuevas tecnologías, para de esta forma poder conocer mejor sus necesidades y expectativas, que son analizadas e incorporadas a la estrategia de gestión de la empresa.

La difusión de esta Memoria a todos los grupos de interés de la Empresa se realiza principalmente a través de la web agua.gijon.es y medios de comunicación local, así como la respectiva publicación anual que se entrega a los grupos principales de interés, principalmente a través de medios electrónicos bajo la premisa ambiental de ahorro de papel. La cobertura de esta Memoria en su aspecto geográfico corresponde al 100% del radio de actuación, es decir el municipio de Gijón y actuaciones concretas en los concejos de Carreño, Villaviciosa, Caso, Nava y Siero. En este informe se abarca todo el espectro de impactos económicos, sociales y ambientales de EMA.

No existen limitaciones de alcance en este informe, contemplándose todos los impactos, riesgos y oportunidades en el desarrollo de la gestión sostenible que realiza EMA, los cuales se reflejan en los indicadores contenidos en el presente informe.

Tampoco existen limitaciones en el ámbito económico, facilitando EMA toda la información exigida plasmada en las Cuentas Anuales de la Empresa que han sido verificadas por entidad externa independiente. Se detalla en el apartado 12 del presente informe, (Dimensión económica).

No ha habido fusiones y adquisiciones, ni cambios en los periodos informativos, naturaleza del negocio y/o métodos de valoración, no se ha producido, en definitiva, ninguna afección sobre el posible efecto de re-expresión.

Se concluye pues que no se han producido cambios que se consideren significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración que sean aplicables a este informe 2020, respecto al informe anterior del ejercicio 2020. A modo general, la finalidad de esta Memoria es proporcionar toda la información necesaria de los principales aspectos e indicadores de gestión, que tienen una importancia transcendental en las evaluaciones y decisiones que afectan a los grupos de interés de la empresa, desde el enfoque social, ambiental y económico

A continuación, se detallan los principales aspectos materiales de EMA.

PRINCIPALES ASPECTOS MATERIALES DE EMA	INDICADORES
Calidad del agua	- Volumen m³ agua tratada ETAP Perdiz - Nº análisis realizados - Conformidad cloro libre residual
Atención al cliente	- Nº clientes atención presencial - Tiempo de espera - Tiempo de atención - Trámites on-line - Quejas, sugerencias, reclamaciones y responsabilidad patrimonial - Intervenciones
Obras	- Evolución del tamaño de la red en kms - Relación de obras de ampliación/sustitución de la red, finalizadas por año - Evolución inversiones y aportaciones para financiación de obras a otras administraciones

4.3

HITOS DE LA EMPRESA

1965

Se constituye la Empresa Municipal de Aguas de Gijón, (**EMA**), el 2 de noviembre de 1965.

1966

EMA se hace oficialmente cargo del abastecimiento de aguas de la ciudad el 1 de enero de 1966. Se aprobó el Reglamento del Servicio.

1970

Cesan definitivamente las restricciones diarias de agua en la ciudad de Gijón.

1971

Se finaliza la construcción de los dos nuevos depósitos de la Perdiz.

1974

Se finaliza la Estación de Pretratamiento de la Perdiz.

1978

Se construye el depósito del Cerillero.

1979

Se firma el acuerdo de explotación y gestión de los manantiales de agua de Deva. Se da por finalizada la primera fase de reparación, sustitución y mejora de la red de distribución de agua urbana.

1991

Se firma el acuerdo entre Ministerio, Principado y Ayuntamiento de Gijón para afrontar las obras del saneamiento del Municipio de Gijón. Se crea el Servicio de captación y calidad del Agua.

1993

Se finaliza la construcción del colector del Arenal.

1994

Se inauguran las Estaciones de Pretratamiento de Aguas Residuales, (EPAR), del Pisón y la Figar.

1998

Se inaugura el edificio de **EMA** en la Playa del Arbeyal.

1999

Se firma la modificación del acuerdo entre Ministerio, Principado y Ayuntamiento de Gijón del acuerdo para afrontar las obras del saneamiento del municipio de Gijón.

2000

Se firma el acuerdo entre la Junta de Saneamiento y el Ayuntamiento de Gijón para la devolución de las inversiones en sistemas generales y el cobro del Canon de Saneamiento.

2001

Se pone en servicio el nuevo laboratorio de análisis de la Perdiz.

2003

Se firma el Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Villaviciosa y el Ayuntamiento de Gijón para el abastecimiento de agua en parroquias de Villaviciosa.

2005

Se firma el Convenio de Colaboración para la encomienda de gestión de la Explotación, Mantenimiento y Conservación de las obras de infraestructuras del Saneamiento Integral del municipio de Gijón. Se incorpora a la gestión la Estación Depuradora de la Reguerona. Entra en servicio el tanque de tormentas de La Guía.

2006

Se incorporan a **EMA** las instalaciones EPAR el Pisón y EPAR la Figar.



2007

Se firma el Convenio para la encomienda de la gestión de la explotación del Colector Interceptor de Candás, incorporándose las cinco Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales del concejo de Carreño.

2009

Queda operativo el tanque de tormentas del Natahoyo.

2010

Queda operativo el tanque de tormentas del parque de Rocés.

2011

Se firma el Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Siero y el Ayuntamiento de Gijón para el abastecimiento de agua en parroquias de Siero.

2013

Se emprende el plan de extensión de la red de Saneamiento a 17 parroquias rurales. Reconocimiento por la participación de **EMA** en el Directorio de empresas y entidades de Gijón comprometidas con la igualdad.

2014

Se firma el Convenio de colaboración con el Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos. Premio recibido por la Investigación Comercial realizada por la empresa, reconocido por el Club de Marketing de Asturias.

2015

e celebra el 50 Aniversario de **EMA**. Continúa la participación de **EMA** en el Directorio de empresas y entidades de Gijón comprometidas con la igualdad.

2016

Continúa la ampliación del saneamiento en la zona rural del concejo de Gijón, ejecutando obras en las parroquias de Vega, San Martín de Huerces, (Barrio de Villaverde), y Caldones. También entra en servicio la mayor parte del trazado de los colectores en Porceyo y Cenero, (Barrios de Caraveo y Sotiello). El 9 de julio de 2016 se celebra por primera vez la Carrerona del Agua, (Caleao-Xixón).

2017

Se realizan las obras de abastecimiento en la zona del Picu San Martín, y la renovación de las redes en zona de la Camocha.

2018

La empresa certifica su sistema de gestión bajo el estándar OHSAS 18001:2007 de Seguridad y Salud en el Trabajo. Comienzan las obras de los dos nuevos Depósitos de Tormentas: Parque de los Hermanos Castro y Arbeyal.

2019

Se realiza un profundo análisis empresarial a fin de elaborar el Plan Estratégico de **EMA** para los próximos años.

2020

EMA continúa prestando un servicio esencial en el año marcado por la crisis sanitaria producida por el virus SARS COVID-19.

05

GOBIERNO CORPORATIVO

EMA define su estrategia en base al compromiso que asume la empresa en la responsabilidad social corporativa en todos sus ámbitos de actuación, económico, social y ambiental, con objeto de velar por una correcta gestión empresarial, asegurar la sostenibilidad de la empresa, la mejora continua de los procesos y actividades, el respeto por las normas legales de aplicación, la ética y valores de conducta y en especial de los derechos de cualquiera de sus grupos de interés; en aspectos ambientales, la seguridad y salud laboral, la calidad de los servicios prestados, la defensa de los derechos humanos, el desarrollo de políticas justas y las buenas prácticas de gobierno.



En definitiva, el Gobierno Corporativo de **EMA** se apoya en una serie de elementos que definen la estrategia de la empresa y sus líneas de actuación, como son:

- Misión, visión y valores de **EMA**.
- Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Perfil del Gobierno Corporativo de **EMA**.
- Compromiso y Participación de los Grupos de Interés.

5.1

MISIÓN, VISIÓN, VALORES

Misión

La Empresa Municipal de Aguas de Gijón, siempre con vocación de servicio público, tiene como misión, ofrecer agua de la mejor calidad y reintegrarla al medio en condiciones adecuadas, de forma eficiente y sostenible.

Visión

Como el agua, la Empresa Municipal de Aguas de Gijón quiere ser fuente de riqueza y salud en su entorno, transparente en su gestión, ágil y dinámica en sus cambios y circular, ofreciendo infinitas vidas a este preciado y escaso recurso.

Valores

- **Cercanía y compromiso**
Estamos cercanos a nuestros grupos de interés, dando solución a sus necesidades, comprometiéndonos en el cumplimiento de sus expectativas y haciéndoles llegar de forma transparente, información accesible, precisa y adecuada.
- **Fiabilidad y profesionalidad**
Somos rigurosos en nuestro trabajo, con el fin de asegurar la mejor calidad de nuestros procesos y servicios, trabajando con firmeza e ilusión.
- **Innovación y agilidad**
Trabajamos en la mejora de nuestras infraestructuras y tecnologías, adaptándonos de forma ágil y dinámica a los cambios de nuestro entorno, evolucionando rápidamente en nuestro sector.
- **Colaboración y trabajo en equipo**
Creemos en la fuerza de los equipos y apostamos por la suma de esfuerzos para la consecución de nuestros retos.

5.2

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

EMA se encuentra certificada bajo las normas internacionales ISO 9001 de calidad, ISO 14001 de medio ambiente y dispone de la acreditación bajo la norma ISO/IEC 17025 de los Laboratorios de ensayo, las cuales evidencian que su sistema de gestión cumple los estándares más altos en términos de gestión corporativa, garantizando que la empresa mantiene una política de mejora continua en sus procesos y actividades, ligada a la prestación de unos servicios de calidad y eficientes, comprometidos ambientalmente y sostenibles, además de contar con rigurosos controles de verificación del agua en sus laboratorios, tanto del agua potable consumida por la ciudadanía como del agua residual que se devuelve al entorno.

El sistema de gestión de **EMA**, en línea con la misión, la visión y los valores de la empresa, incorpora en su política estas premisas, que difunde a todos los niveles de la organización y en especial a sus grupos de interés, conformándose como el compromiso real de **EMA** en la mejora continua de los procesos, la sostenibilidad y la prestación de servicios. Esta política puede ser consultada en la web de **EMA** agua.gijon.es

Anualmente la empresa se somete a auditorías internas y externas, realizadas por entidades independientes de la organización, que realizan un proceso de revisión y validación exhaustiva, verificando que **EMA** aplica y cumple todos los requisitos contenidos en las normas de referencia y otros estándares.

De igual forma la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial de **EMA**, se elabora conforme a los estándares de GRI.

En este sentido, se realizaron las siguientes auditorías correspondientes al ejercicio 2020, necesarias para la renovación de las certificaciones del Sistema de Gestión:

- La auditoría interna del sistema integrado de Calidad y Medio ambiente implantado en **EMA** correspondiente al ejercicio 2020, se realizó los días 19 y 20 de noviembre de 2020 por parte de la empresa RMR Calidad.
- La auditoría de seguimiento del sistema integrado de Calidad y Medio ambiente implantado en **EMA** de las normas ISO 9001 y 14001, se realizó los días 26 y 27 de noviembre de 2020 por parte de SGS ICS Ibérica.
- La auditoría interna según los requisitos de la norma ISO 17025 de los laboratorios se realizó los días 22 y 23 de septiembre de 2020, por parte de la empresa Gabinete de Servicios para la Calidad.
- Los días 23 y 24 de noviembre de 2020 ENAC realizó la auditoría externa de seguimiento para el mantenimiento de la acreditación LE/1638 del laboratorio ETAP la Perdiz para verificar la competencia técnica del laboratorio de acuerdo con la norma ISO/IEC 17025.



5.3

RECONOCIMIENTOS

En el año 2020 EMA continúa con los siguientes reconocimientos como resultado de la superación de las auditorías anuales que evidencian la mejora continua en el sistema de gestión de la empresa en los ámbitos de la calidad, el medio ambiente, y la acreditación del laboratorio de agua potable. Todas las certificaciones pueden consultarse en la página web de EMA agua.gijon.es



- Certificado del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001 Calidad. Primera certificación de marzo de 2004.
- Certificado del Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 14001 Gestión Ambiental. Primera certificación de mayo de 2007.
- Acreditación nº 820/LE 1638 del laboratorio ETAP la Perdiz de aguas de consumo, bajo la Norma ISO/IEC 17025 Laboratorios de ensayo por la Entidad Nacional de Acreditación y Control, (ENAC). El anexo técnico actualizado se encuentra disponible en la página web www.enac.es. A continuación, se incluye el alcance en vigor en la fecha de publicación de esta Memoria, revisión 18 de 21/09/2020.





Anexo Técnico
Nº 820/LE1638 Rev. 18
Pág. 1 de 2

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE GIJÓN, S.A. (EMA)
Laboratorio ETAP "La Perdiz"

Dirección: Camino de la Perdiz a la Marruca, s/n; 33211 Roces-Gijón (Asturias)
Norma de referencia: **UNE-EN ISO/IEC 17025:2017**
Actividad: **Ensayo**
Acreditación nº: **820/LE1638**
Fecha de entrada en vigor: 30/07/2010

ALCANCE DE LA ACREDITACIÓN
(Rev. 18 fecha 21/09/2020)

Ensayos en el sector medioambiental

Índice

MUESTRAS LÍQUIDAS: Categoría 0 (Ensayos en el laboratorio permanente).....	1
I. Análisis físico-químicos	1
Aguas de consumo y aguas de captación para aguas de consumo	1
II. Análisis microbiológicos	2
Aguas de consumo	2
MUESTRAS LÍQUIDAS: Categoría I (Ensayos "in situ")	2
I. Análisis físico-químicos	2
Aguas de consumo	2
II. Toma de muestra	2
Aguas de consumo	2

MUESTRAS LÍQUIDAS: Categoría 0 (Ensayos en el laboratorio permanente)

I. Análisis físico-químicos

ENSAYO	NORMA/PROCEDIMIENTO DE ENSAYO
Aguas de consumo y aguas de captación para aguas de consumo	
pH (4 - 10 uds. de pH)	PE-LAB-Q-01 Método interno basado en: UNE-EN ISO 10523
Conductividad (70 - 4500 µS/cm)	PE-LAB-Q-02 Método interno basado en: UNE-EN 27888
Turbidez (0,3 - 200 UNF)	PE-LAB-Q-03 Método interno basado en: UNE-EN ISO 7027-1
Metales por espectroscopia de plasma de acoplamiento inductivo (ICP/AES)	PE-LAB-Q-04
Cobre (≥ 0,1 mg/l)	Hierro (≥ 25 µg/l)
Cromo (≥ 10 µg/l)	Manganeso (≥ 15 µg/l)

ENAC es firmante de los Acuerdos de Reconocimiento Mutuo establecidos en el seno de la European co-operation for Accreditation (EA) y de las organizaciones internacionales de organismos de acreditación, ILAC e IAF (www.enac.es)
Código Validación Electrónica: Tg0m30Z996eP5mE9V
La acreditación mantiene su vigencia hasta notificación en contra. La presente acreditación está sujeta a modificaciones, suspensiones temporales y retirada.
Su vigencia puede confirmarse en <https://www.enac.es/web/enac/validacion-electronica> o haciendo clic aquí



Anexo Técnico
Nº 820/LE1638 Rev. 18
Pág. 2 de 2

ENSAYO	NORMA/PROCEDIMIENTO DE ENSAYO
Aguas de consumo y aguas de captación para aguas de consumo	
Aniones y cationes por cromatografía iónica	PE-LAB-Q-10
Amonio (≥ 0,15 mg/l)	Método interno basado en:
Nitrato (≥ 5 mg/l)	UNE-EN ISO 14911

II. Análisis microbiológicos

ENSAYO	NORMA/PROCEDIMIENTO DE ENSAYO
Aguas de consumo	
Recuento en placa de microorganismos cultivables a 22°C	UNE-EN ISO 6222
Recuento de bacterias coliformes y <i>Escherichia coli</i> (Filtración)	UNE-EN ISO 9308-1
Recuento de enterococos (Filtración)	UNE-EN ISO 7899-2

MUESTRAS LÍQUIDAS: Categoría I (Ensayos "in situ")

I. Análisis físico-químicos

ENSAYO	NORMA/PROCEDIMIENTO DE ENSAYO
Aguas de consumo	
Cloro libre residual por espectrometría UV-VIS (≥ 0,15 mg/l)	PE-LAB-Q-11 Método interno basado en: UNE-EN ISO 7393-2

II. Toma de muestra

ENSAYO	NORMA/PROCEDIMIENTO DE ENSAYO
Aguas de consumo	
Toma de muestra puntual para los análisis físico-químicos y microbiológicos incluidos en el presente anexo técnico	ISO 5667-5:2006 UNE-EN ISO 19458

Un método interno se considera que está basado en métodos normalizados cuando su validez y su adecuación al uso se han demostrado por referencia a dicho método normalizado y en ningún caso implica que ENAC considere que ambos métodos sean equivalentes. Para más información recomendamos consultar el Anexo I al CGA-ENAC-LEC.

Código Validación Electrónica: Tg0m30Z996eP5mE9V

La acreditación mantiene su vigencia hasta notificación en contra. La presente acreditación está sujeta a modificaciones, suspensiones temporales y retirada.
Su vigencia puede confirmarse en <https://www.enac.es/web/enac/validacion-electronica> o haciendo clic aquí

5.4

PERFIL DE LA ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO DE EMA

Los Órganos de Gobierno de EMA son la Junta General y el Consejo de Administración.

El Ayuntamiento Pleno en funciones de Junta General de la Sociedad, es el órgano supremo de la misma. La Señora Alcaldesa de Gijón ocupa el cargo de Presidenta, no siendo este un cargo ejecutivo dentro del organigrama.

La Junta General constituida por el Ayuntamiento en Pleno se reunió en tres ocasiones durante el año 2020, de las cuales una fue con carácter ordinario y universal y dos con carácter extraordinario.

La Administración de la Sociedad está atribuida a un Consejo de Administración integrado por quince Consejeros/as los cuales están nombrados por la Junta General a propuesta de las organizaciones sindicales, de la Federación de Asociaciones de Vecinos y de la propia Junta General, siendo su composición a 31 de diciembre de 2020 la que se detalla a continuación. El funcionamiento del Consejo de Administración se rige por los Estatutos de la empresa y por la legislación vigente.

El Consejo de Administración de EMA se reunió a lo largo del año 2020 en seis ocasiones, cuatro de ellas fueron en sesión ordinaria y otras dos en sesión extraordinaria.

Las incompatibilidades de los Consejeros vendrán impuestas en función del cargo político que desempeñan o de la responsabilidad según la cual fueron nombrados. En los Estatutos de la empresa se establece, en su artículo 14, que serán causas de incapacidad e incompatibilidad las previstas en la legislación vigente en cada caso y, en especial, las que establezca la Ley de Sociedades de Capital.

Una de las principales responsabilidades de estos órganos de gobierno es la de supervisar de forma continua el desempeño económico, social y ambiental de la empresa.

La dirección y gerencia de la empresa a lo largo del año 2020 la desempeñó D. Pedro Menéndez Rodríguez.



Composición Junta General de EMA a 31/12/2020

PRESIDENTA

Sra. Alcaldesa Dª Ana González García

VOCAL

- D. Jorge Olmo Ron Prada
- Dª. Natalia González Peláez
- Dª. Marina Pineda González
- D. Alberto Ferrao Herrero
- D. José Ramón Tuero del Prado
- Dª. María Salomé Díaz Toral
- D. José Luis Fernández Fernández
- Dª Carmen Saras Blanco
- D. Santos Tejón Llana
- Dª. María Dolores Patón Sabucedo
- D. José Carlos Fernández Sarasola
- D. Rubén Pérez Carcedo
- Dª. Ana Isabel Menéndez Rodríguez
- Dª. María Asunción Simal Ordás
- D. Jesús Martínez Salvador
- Dª. Ana Montserrat López Moro
- D. Pelayo Barcia Castañón
- D. Juan Miguel Chaves Martínez
- Dª. Laura Tuero Sánchez
- D. Rufino Fernández Alonso
- Dª. Ángela Pumariaga González
- Dª. María Ángeles Fernández-Ahúja García
- D. Alberto Manuel López-Asenjo García
- D. Eladio de la Concha García-Mauriño
- Dª. Laura Hurlé Díaz
- D. Manuel Aurelio Martín González

SECRETARIA

Dª. Inmaculada Fernández Gancedo

INTERVENTORA

Dª. Belén Grana Fernández

Composición Consejo de Administración a 31/12/2020

PRESIDENTE

D. Jorge Olmo Ron Prada

DIRECTOR-GERENTE¹

D. Pedro Menéndez Rodríguez

VOCALES

- D. Alfredo Alonso Vallina
- D. Marcos Fernández Antuña
- Dª. Carmen Saras Blanco
- D. Iván Fernández Ardura
- Dª. Ana Mª Blanco Posada
- Dª. María Caunedo Fernández
- D. Enrique Pañeda Reinlein
- D. Manuel Fernández Fernández
- D. Manuel Martínez Vega
- D. Rubén Braga Duarte
- D. Francisco José Rodríguez Cubiella
- D. José Carlos Fernández Sarasola
- D. José Luis Macho Álvarez
- D. Jose Manuel Moro Zapico

SECRETARIA

Dª. Dora Alonso Riesgo

INTERVENTORA

Dª. Belén Grana Fernández

¹No ostenta el cargo de Consejero, asiste a los Consejos de Administración, con voz, pero sin voto.

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE EMA								
	Año 2017		Año 2018		Año 2019		Año 2020	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Hombres	8	80,00 %	8	80,00 %	12	80,00 %	12	80,00 %
Mujeres	2	20,00 %	2	20,00 %	3	20,00 %	3	20,00 %
TOTAL	10	100,00 %	10	100,00 %	15	100,00 %	15	100,00 %

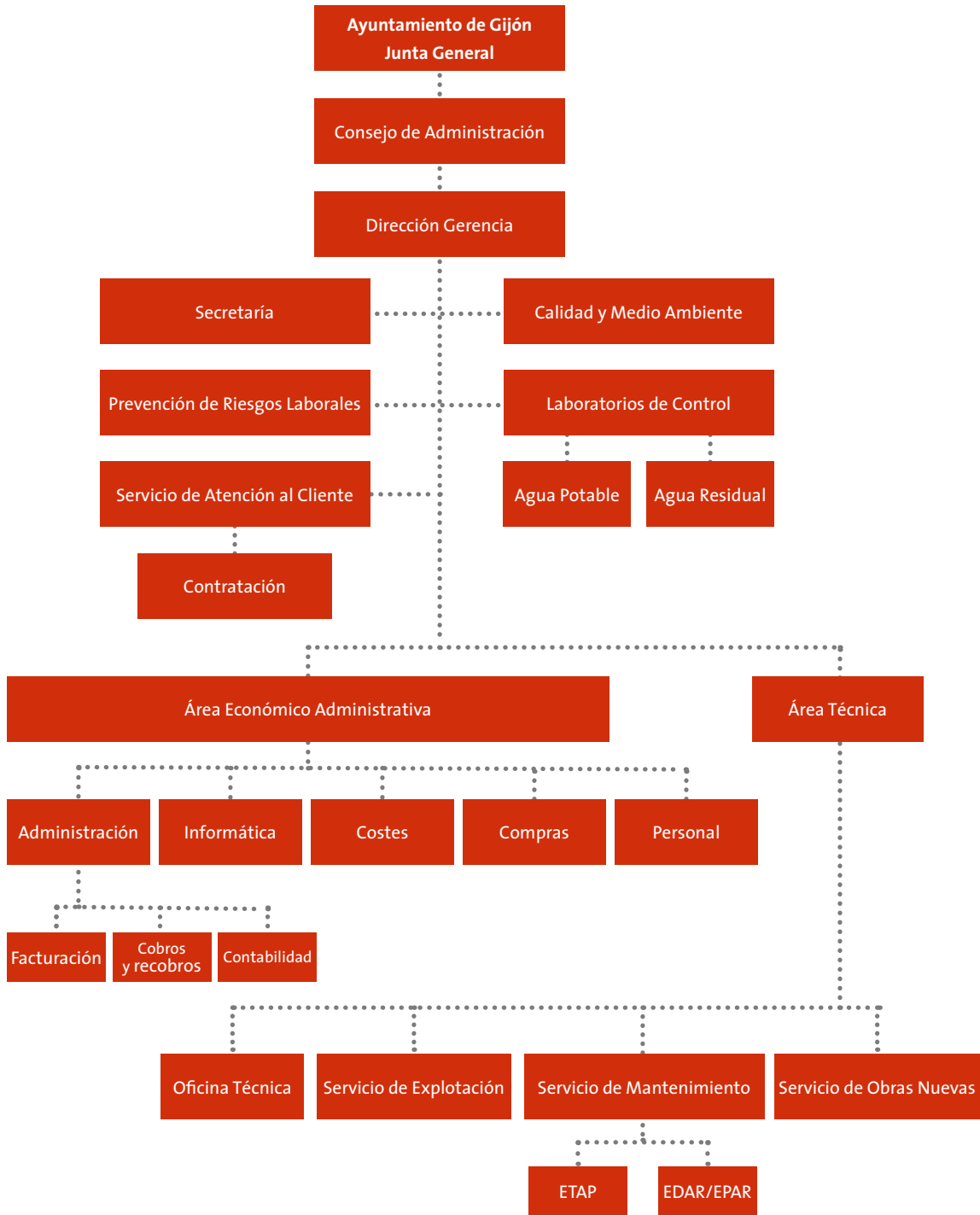
DESGLOSE DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE EMA POR TRAMOS DE EDAD				
Año 2020	Total	% sobre total	Hombres	Mujeres
Menores de 30 años	0	0	0	0
Entre 31 y 50 años	6	40 %	4	2
Más de 50 años	9	60 %	8	1
TOTAL	15	100 %	12	3

Con el objeto de controlar y mejorar los procesos clave de la organización, los órganos de gobierno de la Sociedad disponen, entre otros medios de control, de las auditorías contables, de calidad, de medio ambiente, y de la acreditación de los laboratorios.

La Sociedad también está sometida a la supervisión de la Sindicatura de Cuentas.

5.5 ORGANIGRAMA

Empresa Municipal de Aguas de Gijón, 31 de diciembre del 2020



5.6

COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

EMA identifica las líneas de actuación para todos sus grupos de interés, que se han desarrollado durante el ejercicio de presentación de esta memoria, así como los previstos para el próximo ejercicio 2021, con objeto de impulsar el buen gobierno corporativo, cuyas principales acciones están recogidas en este capítulo.

Estas líneas de actuación se obtienen directamente de la comunicación con los grupos de interés, de donde se extraen las necesidades y expectativas de cada grupo, que pasan a ser analizadas y posteriormente conforman los compromisos presentes y futuros que se pretenden alcanzar y poner en marcha desde la empresa.

EMA, fruto de su compromiso con la transparencia y el acceso a la información, establece de manera continuada varios canales de comunicación con sus grupos de interés, sobretudo a través de las nuevas tecnologías, que permitan conocer las peticiones de cada uno de ellos y por otro lado a la empresa el poder comunicar sus objetivos, las actuaciones realizadas y los logros alcanzados.

Los canales de comunicación con cada grupo de interés son los siguientes:

		GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN
EXTERNOS		CLIENTES	- Atención presencial: oficinas EMA y de atención a la ciudadanía - Atención telefónica - A distancia: correo electrónico y/o tramitación on-line - Sondeos de imagen y opinión a través de las encuestas de satisfacción
		SOCIEDAD	- Memoria de Responsabilidad Social Corporativa - Publicaciones y folletos informativos - Información en prensa y radio - Presencia en la Feria Internacional de Muestras de Asturias, (FIDMA), y en el Salón de la Infancia y la Juventud, (Mercaplana) - Reuniones informativas - Visitas a nuestras instalaciones - Presentación de obras y nuevos proyectos - Red Española de Pacto Mundial - Redes sociales
		ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	- Envío periódico de información social, laboral, ambiental y económica - Notificaciones para el cumplimiento legal
		PROVEEDORES	- Página web - Plataforma de Contratación del Sector Público - Plataforma de Coordinación Actividades Empresariales - Atención telefónica y presencial
INTERNOS		EMPLEADOS/AS	- Intranet del Ayuntamiento de Gijón - Portal del empleado - Tablón de anuncios - Correo electrónico - Comité de Empresa, Comisión de Formación, Comisión de Igualdad, Comité de Seguridad y Salud
		PROPIEDAD (AYUNTAMIENTO DE GIJÓN)	- Información de gestión periódica - Reuniones del Consejo de Administración

En el año 2020 la atención presencial, las reuniones y los eventos se han visto reducidos por las restricciones impuestas por la crisis sanitaria COVID-19.

En el año 2020 el Consejo de Administración se reunió en 6 ocasiones, 4 de carácter ordinario y 2 extraordinario.

También se celebraron reuniones de la Dirección con el Comité de Empresa.

Los clientes se relacionan con EMA, entre otros medios, a través de la página web de la empresa, desde la que hacen llegar sus solicitudes, sugerencias y reclamaciones, etc., así como sus opiniones sobre los servicios prestados; presencialmente en las oficinas de EMA y mediante las asociaciones que les representan; asociaciones de vecinos, asociaciones de consumidores, etc.

La comunicación con el resto de grupos ha tenido lugar en función de las actividades realizadas.

		GRUPOS DE INTERÉS	OBJETIVOS GENERALES
EXTERNOS		CLIENTES	Mejora continua en la atención prestada
		SOCIEDAD	- Mejorar la comunicación - Mejorar las condiciones socio-económicas en lo que afecta a la empresa
		ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	Transparencia
		PROVEEDORES	Garantía de buenas condiciones laborales y de solvencia
INTERNOS		EMPLEADOS	Desarrollo profesional
		PROPIEDAD (AYUNTAMIENTO DE GIJÓN)	Buena gestión obtenida por un trabajo eficiente

Con el propósito de definir la estrategia de la empresa, se ha elaborado un análisis DAFO, que permite visualizar los puntos fuertes y débiles, así como las oportunidades de mejora detectadas y las estrategias que se van a seguir en el corto plazo y a medio plazo, que posibiliten la mejora y desempeño de la organización.

PUNTOS FUERTES		PUNTOS DÉBILES	
• Autonomía económica de la empresa • Presencia en el Consejo de Administración de los principales grupos de interés • Bajo porcentaje de agua no aforada por contador en la red municipal		• Dificultades en el manejo del gran volumen de información y datos • Antigüedad del parque de contadores, y situación inaccesible para lectura y facturación real • Obsolescencia del reglamento del servicio • Personal con resistencia a los cambios • Exceso de categorías profesionales en la plantilla	
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS Fortalezas/Oportunidades	ESTRATEGIAS Debilidades/Oportunidades	
• Mejorar la visión externa de la empresa por parte del ciudadano. • Mejorar la calidad de las aguas superficiales del concejo, tanto de las pluviales como de las marinas • Mejorar la representación gráfica de todos los elementos de la red y poder trabajar con dispositivos de movilidad	• Plan de inversiones • Implantación de GIS con tecnología web ligado a SAP-GIS accesible vía WEB	• Intercambio de conocimientos con otras empresas del sector • Establecer un plan de renovación de contadores	
AMENAZAS	ESTRATEGIAS Fortalezas/Amenazas	ESTRATEGIAS Debilidades/Amenazas	
• Cambio climático: disminución de las reservas de agua y precipitaciones torrenciales • Tendencia de reducción del consumo per cápita	• Fomento del consumo responsable de agua • Tecnificar la localización de fugas	• Finalización del plan de control de aguas de tormenta • Implantación de un cuadro de mando	

Este análisis DAFO se encuentra en continua revisión, y continúa actualizándose en el marco de la redacción del Plan Estratégico, cuya elaboración tuvo lugar a lo largo del año 2019.

Las líneas estratégicas a seguir por parte de la organización, a largo plazo, son las siguientes:

- LE1: Mejorar la gestión de los datos.
- LE2: Agilizar los procesos de la empresa.
- LE3: Modernizar la gestión de infraestructuras.
- LE4: Fomentar el talento y el conocimiento de las personas.
- LE5: Afianzar la sostenibilidad.

Otro de los grandes compromisos de la empresa con sus partes interesadas es la firma de los 10 principios del Pacto Mundial, relacionados con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción.

PRINCIPIO 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

PRINCIPIO 2

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

PRINCIPIO 3

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

PRINCIPIO 4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

PRINCIPIO 5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

PRINCIPIO 6

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

PRINCIPIO 7

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

PRINCIPIO 8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

PRINCIPIO 9

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

PRINCIPIO 10

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

5.7

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

EMA realiza anualmente encuestas de satisfacción a sus grupos de interés que permiten determinar las demandas y expectativas de los distintos grupos, las cuales, tras su análisis, integran la estrategia de la empresa y permiten analizar el comportamiento y la respuesta de **EMA** ante esas demandas.

Encuesta de satisfacción del cliente 2020

En marzo de 2020 se ha realizado un nuevo Sondeo de Imagen y Opinión de los usuarios de la Empresa Municipal de Aguas de Gijón: ciudadanía en general, que consumen el agua que se suministra; y clientes en particular, que se han relacionado con la empresa, presentando algún escrito, contactando telefónicamente con la empresa, o realizando alguno de sus trámites online. La satisfacción global de la ciudadanía de Gijón con los servicios de **EMA** es muy elevada, manteniéndose constante desde el año 2013, alcanzando en esta ocasión un 95,7 % de respuestas favorables.

Tanto en ciudadanía como en clientela el promedio total de satisfacción, (midiendo todos los ítems de satisfacción: global, calidad, cortes, contadores, facturación), es de notable, con el 80,6 % y el 79,9 % de usuarios y clientela satisfechos respectivamente.

La notoriedad de la oficina virtual y de la facturación electrónica es baja, y solo uno de cada cinco usuarios la conoce, el 18,7 %, mejorando entre la clientela donde uno de cada tres conoce estos servicios, el 35,2 %, cifras similares a las del pasado año. La campaña de concienciación de consumo es más notoria, y uno de cada dos ciudadanos la conoce, (48,1 %). Las campañas más recientes de **EMA**: “Agua de Xixón” y “Pipí, Popó y Papel” obtienen resultado dispar en cuanto a notoriedad, con el 23,3 % y 59,0 % respectivamente.

La mitad de los encuestados, piensan que **EMA** realiza suficientes acciones para favorecer el medio ambiente. El interés de los servicios entre aquellos que lo conocen mantiene el tono de anteriores años y sigue siendo elevado, desde el 76,4 % de la oficina virtual hasta el 100 % en la campaña “Pipí, Popó y Papel”.

El agua es considerada de calidad, (93,5 %), y sin cortes en el servicio, (96,1 %). El trato con los lectores de contadores continúa siendo excelente, con un tercio de los 600 usuarios valorándolo con 9 o 10 puntos.

La relación calidad/precio sigue siendo el aspecto peor valorado en la adecuación de la oferta de **EMA**, si bien se observa una disminución continuada del nivel de insatisfacción, que se elevaba al 22,1 % en 2014, reduciéndose paulatinamente hasta el 11,8 % obtenido en esta ocasión, fundamentalmente por el precio. La imagen de la empresa es positiva. El 90 % de la ciudadanía encuestada tiene una imagen “Muy buena” o “Buena” de la empresa porque funciona bien, ofrece agua de calidad, sin cortes, y tiene buena atención al cliente. Desde la realización de este trabajo en 2013, más del 90 % de la ciudadanía ha valorado positivamente la imagen de la **EMA**. Entre los clientes la opinión es mayoritariamente favorable, (82,4 %).

Entre las sugerencias realizadas por los encuestados podemos destacar las relacionadas con la información, (contadores, factura, en general), el precio y la calidad del agua, a lo que se añade la mejora del alcantarillado y las tuberías y mejorar la atención al cliente, todas ellas con porcentajes inferiores al 5 % de las respuestas. Los clientes solicitan mejoras similares y en la agilización de trámites y gestiones y la usabilidad de la página web, ambas con el 5,2 % de las sugerencias.

En el periodo de realización de este tracking, (8 años), se puede afirmar que la imagen de **EMA** es francamente positiva entre la ciudadanía de Gijón, sean estos usuarios o clientes, que tienen una buena opinión de la **EMA**, considerando que el agua es de calidad y a un precio razonable.



06

EL CICLO DEL AGUA

El agua que se consume en Gijón procede de fuentes naturales de captación, como acuíferos o manantiales, y es tratada y analizada en la Estación de Tratamiento de Agua Potable, (ETAP), situada en la Perdiz, (Roces). Posteriormente se canaliza hacia los cinco principales depósitos de agua distribuidos estratégicamente por el territorio municipal para asegurar el suministro a todo el concejo y que este se realice conforme a los requisitos reglamentarios existentes. **EMA** también se abastece del agua suministrada por el Consorcio para el Abastecimiento de Aguas y Saneamiento de la Zona Central de Asturias, (CADASA).



6.1

CAPTACIONES DE AGUA

A continuación, se describen las principales fuentes de suministro de agua con las que cuenta la empresa:

ACUÍFERO SOMIÓ - DEVA - CABUEÑES	MANANTIAL DE LLANTONES	AGUA DE CADASA
Este acuífero suministró en 2020 un total de 410.948 metros cúbicos, (en adelante m³), cantidad que representa un 1,84 % del agua suministrada. Está formado por agua de infiltración retenida en un terreno calizo. Esta agua se bombea a los depósitos de Rocés, donde se mezcla con las distintas aguas que llegan a Gijón, adquiriendo su dureza ideal. Para evitar la posible contaminación del acuífero, se han protegido los pozos de captación rodeándolos de un encofrado de hormigón que los impermeabiliza del agua superficial y favorece la protección del acuífero en profundidad. Además, se realizan análisis periódicos con el fin de comprobar y garantizar sus perfectas condiciones.	Este manantial suministró un total de 877.052 m³ en 2020, lo que representa un 3,93 % del agua suministrada. Abastece la ciudad desde el siglo XIX. MANANTIALES DE ARRUDOS Y PERANCHO Se trata de manantiales de titularidad municipal que la empresa explota. Para llegar hasta Gijón el agua ha de atravesar 53 km de conducción. El aporte de estos manantiales representa un 30,22 % del agua suministrada, (6.750.811 m³). Es un agua de excelente calidad, que se ve afectada en menor grado que la de Llantones por las fuertes precipitaciones. Ello se debe a que la conducción que transporta el agua está mejor protegida y aislada del exterior.	Estas son las siglas del Consorcio para el Abastecimiento de Aguas y Saneamiento de la Zona Central de Asturias, constituido para abastecer con aguas del río Nalón a la zona centro de nuestra región. El agua es embalsada en dos presas: la de Tanes, que es la mayor de ellas y está situada a una altura superior, y la de Rioseco, de menor capacidad, que está situada a menor altura. El salto entre una y otra presa es aprovechado por una central para producir energía eléctrica. Posteriormente, el agua es tratada en la ETAP de Rioseco. En 2020 se adquirieron 14.299.400 m³ de agua de CADASA, lo que representa un 64,01 % del total del agua suministrada.



6.2

ESTACIÓN DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE, (ETAP), LA PERDIZ

El agua, una vez captada, pasa por un tratamiento más o menos complejo dependiendo de su calidad en el origen. En Gijón este proceso se realiza en la Estación de Tratamiento de Agua Potable, (ETAP), situada en la Perdiz, (Roces). La ETAP se localiza entre las instalaciones de captación del agua y los depósitos y canalizaciones que la distribuyen para su uso. En la ETAP de la Perdiz el agua bruta o natural pasa a ser potable a través de un tratamiento específico.

6.3

DEPÓSITOS DE AGUA

Una vez el agua ha sido potabilizada en la ETAP de la Perdiz, (Roces), se distribuye a los 27 depósitos de agua municipales, que la almacenan y permiten hacer llegar el agua al conjunto del concejo. Los depósitos principales son los que se relacionan a continuación, existiendo otros 22 depósitos de agua con una capacidad total de 276.270 m³.

PERDIZ

Se trata de dos depósitos contruidos en el año 1967, con unas capacidades de 41.000 m³ y 10.000 m³ y situados en la cota 100 m, (altura con respecto al mar). El depósito de 41.000 m³ sirve agua a los depósitos de Rocés, Cerillero y al de 10.000 m³ de la Perdiz. El depósito de 10.000 m³ sirve a Ceares y a la zona alta de Viesques.

ROCES

Es un complejo de varios depósitos con una capacidad total de 130.000 m³. Estos depósitos son los principales de Gijón. Están situados en la cota 66 m y aseguran el abastecimiento y la presión de agua suficiente para el consumo de la mayor parte de la ciudad. Los depósitos de Rocés reciben el agua del depósito superior de la Perdiz y la mayor parte del agua captada en los sondeos del acuífero de Somió-Deva-Cabueñes.

CERILLERO

Comprende un solo depósito, construido en el año 1973, con una capacidad de 33.000 m³. Se encuentra a una altura de 66 m sobre el nivel del mar y su función es abastecer y uniformar presiones en la zona oeste de Gijón, donde anteriormente se producían numerosas incidencias. Recibe el agua del depósito superior de la Perdiz a través de una conducción que tiene un diámetro de 800 milímetros.

CASTIELLO

Este depósito tiene una capacidad de 16.500 m³ y fue construido para mejorar la presión y suministro de la zona este de Gijón. Recibe el agua del depósito superior de la Perdiz, más otro aporte del acuífero de Somió-Deva-Cabueñes. El agua sale del depósito por una conducción de 700 milímetros de diámetro hacia las zonas de Viesques, La Guía, Somió y Cabueñes.

LA OLLA

Abastece las zonas altas de Somió y Cabueñes. Desde el año 2005 permite almacenar hasta 21.120 m³ de agua a una altura de 190 metros. Está situado junto al cementerio municipal de Deva.

6.4

LABORATORIOS DE ANÁLISIS DE AGUA POTABLE Y RESIDUAL

El control de la calidad del agua para consumo humano constituye una de las actividades fundamentales de EMA.

La red de aducción y los depósitos disponen de un sistema de telecontrol en servicio desde 2003, que permite monitorizar de forma telemática los diversos aspectos del funcionamiento de la red.

El agua potable que consume Gijón cuenta con un moderno laboratorio que controla su calidad, situado en la Estación de Tratamiento de Agua Potable de la Perdiz. Este laboratorio se encuentra acreditado por ENAC, según lo establecido en la norma ISO 17025 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración. En este laboratorio se realizan, de manera sistemática, los análisis necesarios para el control de las aguas de consumo humano, conforme a la legislación vigente.

Las aguas residuales, que son tratadas en las diferentes estaciones de tratamiento, son analizadas por el laboratorio de aguas residuales situado en la EDAR la Reguerona.



6.5

DIMENSIÓN DE LA RED DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE

Desde los depósitos y a través de más de 1.000 kilómetros de red de distribución, con secciones de hasta 900 milímetros de diámetro, el agua llega a todos los hogares, comercios, industria, etc., del concejo de Gijón.

La red de distribución de agua se encuentra dividida en varias zonas, según la cota del terreno, para conseguir una presión comprendida entre 2 y 6 kg/cm² en la zona urbana, y entre 2 y 10 kg/cm² en la zona rural.

6.6

RED DE SANEAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

El objetivo fundamental de EMA es ofrecer un servicio público de calidad, responsabilizándose de toda la gestión del ciclo integral del agua, desde su captación hasta su depuración, consiguiendo que las aguas lleguen a su medio natural en las mejores condiciones para comenzar así un nuevo ciclo.

El agua es fuente de vida. Dicha agua se capta de la naturaleza, (ríos, manantiales, acuíferos etc.), donde se obtiene y depura para después de ser utilizada en los hogares, industrias, comercios, labores agrícolas, etc. Una vez utilizada, si queremos que sea devuelta de nuevo a la naturaleza en adecuadas condiciones que permitan su nueva utilización, deberá de ser necesariamente tratada.

EMA tiene muy en cuenta la importancia ambiental del bien que gestiona, el agua, y asume, como parte fundamental de su cometido, su contribución activa a la protección del medio ambiente, procurando, en todo caso, mejorar la calidad de vida de la ciudadanía de Gijón. A través de la red de saneamiento y el sistema de colectores, las aguas residuales de la ciudad llegan hasta las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales, (en adelante EDAR), donde se elimina la contaminación del agua, cumpliendo con los criterios de calidad de las aguas fijados en la normativa vigente. La EDAR es parte fundamental del Plan de Saneamiento Integral de la Ciudad, y se complementa con los emisarios existentes.

La red de saneamiento de Gijón está dividida en dos cuencas:

CUENTA ESTE	CUENTA OESTE
La cuenca este, situada al oriente de la línea imaginaria que une el Cerro de Santa Catalina con Ceares a través de la calle Hermanos Felgueroso. Tiene como eje principal el colector del Arenal y Coto de San Nicolás, que, con caudal nominal de 13 m³/sg, drena las aguas de una población de 80.000 habitantes y las conduce, junto con el colector de la Camocha y el de Somió a la Estación de Pretratamiento del Pisón, (EPAR el Pisón). Esta estación, gestionada por EMA, consta de desbaste, tamizado hasta 3 mm de paso y, para un caudal de hasta 8 m³/sg, impulsa las aguas pretratadas por el emisario terrestre hasta el emisario submarino de Peñarrubia de 2.400 m de longitud y batimétrica 24. En el mismo emplazamiento existe una nueva planta, paralizada judicialmente desde hace años.	La cuenca oeste, agrupa tres subcuencas, la del río Cutis, la del río Pílon y la de la Calzada. Un emisario terrestre con capacidad de hasta 11 m³/sg conduce las aguas desde la Estación de bombeo del Natahoyo hasta la planta de pretratamiento de la Figar. Desde esta, un emisario terrestre con capacidad de 4 m³/sg conduce las aguas residuales a la EDAR de la Reguerona, (Aboño), para su tratamiento. Los caudales que excedan de esta capacidad y hasta 8 m³/sg son pretratados en la EPAR de la Figar y aliviados en el Cabo Torres.

07

PRINCIPALES INDICADORES DE LA RED

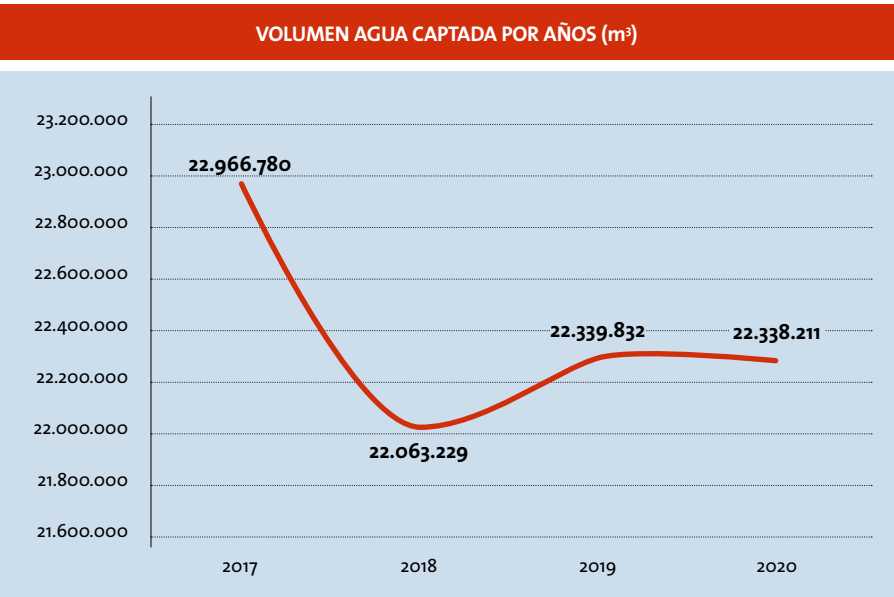
El volumen total de agua captada por **EMA** y la adquirida al Consorcio para el Abastecimiento de Aguas y Saneamiento de la Zona Central de Asturias, (CADASA), en el año 2020, para hacer frente a las necesidades de abastecimiento, incluyendo el agua que **EMA** suministra a otros concejos, ascendió a un total de 22.338.211 m³, un 0,01 % menos que el año anterior.



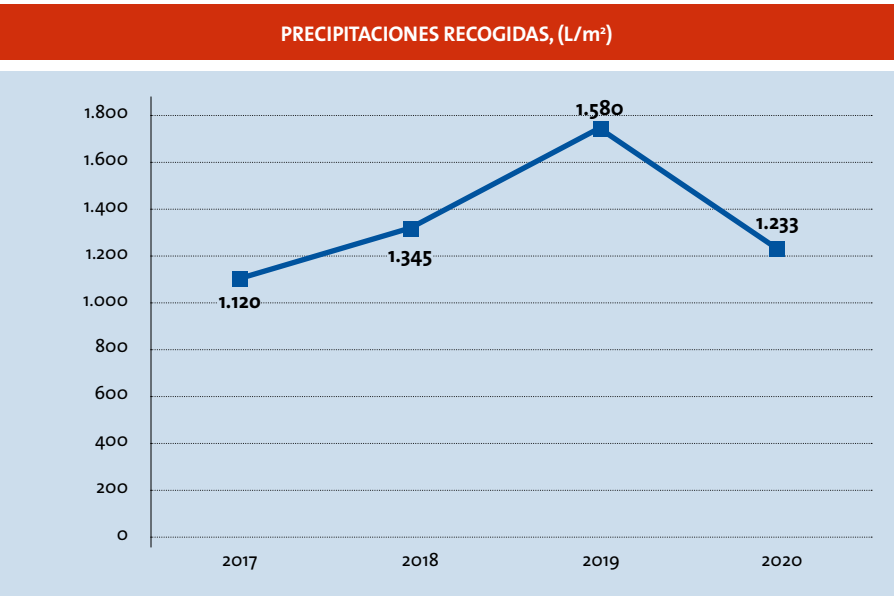
7.1

RED DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE

El agua que ha sido necesaria captar estaba experimentando una continua disminución desde el año 2004 en el que fue necesario captar 29.551.126 m³ y que representaron las máximas necesidades de captación de agua por la empresa para atender al suministro. El volumen de agua captada, (incluida la suministrada por CADASA), en 2020 ha disminuido con respecto al año anterior.

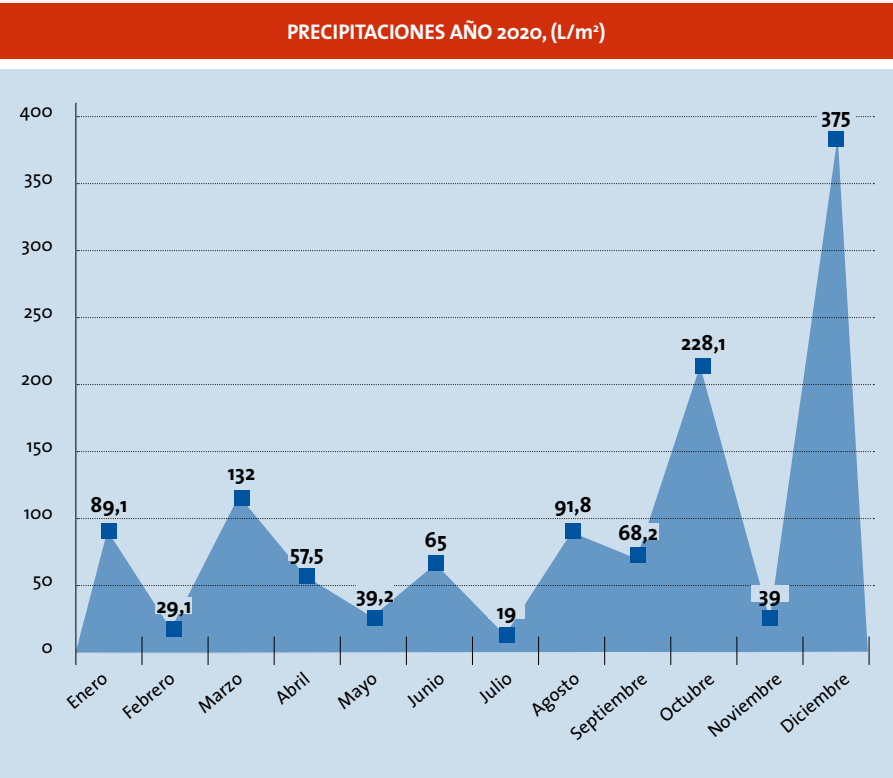


La precipitación anual recogida en el pluviómetro instalado en la Estación de Tratamiento de Agua Potable de la Perdiz, (Roces, Gijón), ha sido de 1.233 L/m²⁽¹⁾, inferior al año 2020.



⁽¹⁾ Precipitaciones milímetros, (mm), o litros por metro cuadrado, (L/m²): La precipitación pluvial se mide en mm que corresponde al espesor de la lámina de agua que se forma por la precipitación, sobre una superficie plana e impermeable y que equivale a litros de agua por metro cuadrado de terreno, (L/m²).

Las máximas precipitaciones a lo largo del año se han concentrado en los meses de marzo, octubre, y diciembre, siendo este último el más lluvioso del año. El mes de julio, con unas precipitaciones de 19 L/m² ha sido el más seco.



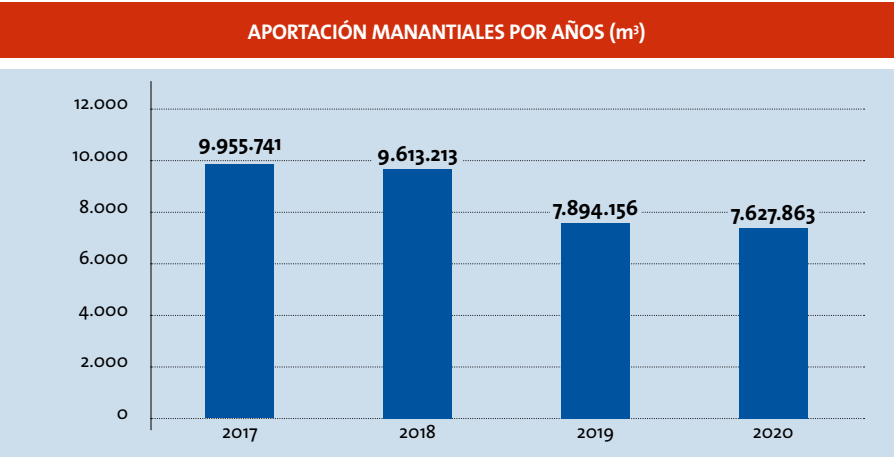
La aportación de los manantiales de la empresa situados en los concejos de Caso y Nava, así como del Manantial de Llantones y del acuífero de Somió-Deva-Cabueñes, ubicados en Gijón, ha sido de 8.038.811 m³, inferior en 489.121 m³ al año precedente. El acuífero permanece como reserva estratégica para abastecimiento a Gijón en situaciones de extrema sequía.

Por procedencias, el agua en el año 2020, se ha obtenido de las siguientes fuentes:

2020	PROCEDENCIA	m³ CAPTADOS	% SOBRE TOTAL	OBSERVACIONES
Aguas superficiales	Arrudos, (Caso), y Perancho, (Nava)	6.750.811	30,22 %	Manantiales de titularidad municipal
	Llantones	877.052	3,93 %	Manantial sito en el Concejo de Gijón
	CADASA	14.299.400	64,01 %	Adquisición al Consorcio para el Abastecimiento de Agua y Saneamiento en la Zona Central de Asturias
Aguas subterráneas	Acuífero de Somió - Deva - Cabueñes	410.948	1,84 %	Extracción de aguas subterráneas, principalmente para el riego de zonas verdes e instalaciones deportivas
TOTAL		22.338.211		

m³ captados por años	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Variación 2020/2019
Manantiales Arrudos y Perancho	8.558.138	8.175.358	6.782.801	6.750.811	-0,47 %
Manantial Llantones	1.397.603	1.437.855	1.111.355	877.052	-21,08 %
Acuífero Somió-Deva-Cabueñes	655.939	677.316	633.776	410.948	-35,16 %
CADASA	12.355.100	11.772.700	13.811.900	14.299.400	3,53 %

El gráfico de las aportaciones de los manantiales de Los Arrudos, (Caso), Perancho, (Nava) y Llantones, (Gijón), es el siguiente:



7.2 ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL AGUA POTABLE

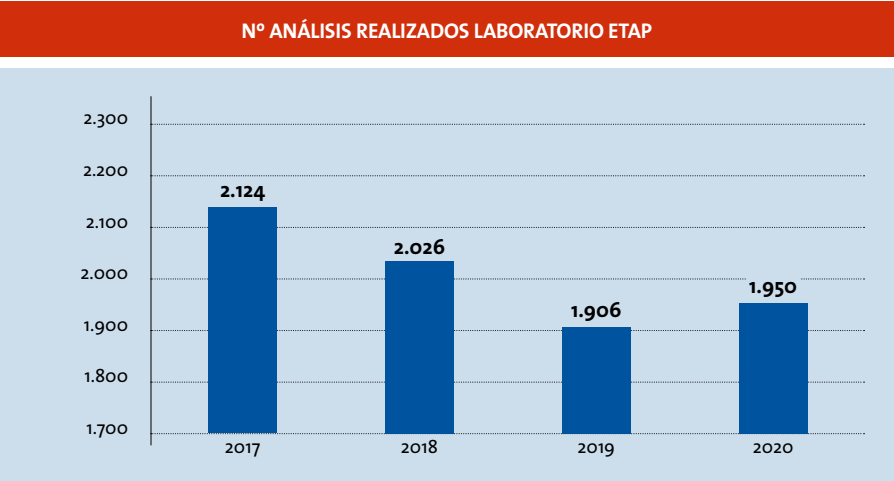
La calidad del agua suministrada se controla diariamente por el servicio de Captaciones y Calidad de la empresa de acuerdo con la legislación vigente sobre el agua de consumo humano. Para garantizar dicha calidad, el agua es tratada previamente a su distribución de la siguiente manera:

- El agua adquirida a CADASA, es tratada en origen, en la Estación de Tratamiento de Agua Potable de Rioseco.
- EMA dispone asimismo de una ETAP, situada en la Perdiz, (Roces). En esta se trataron, durante el año 2020, un total de 877.052 m³, lo que representa un caudal medio de 27,8 l/sg.

De conformidad con el Real Decreto 140/2003, en el laboratorio de la ETAP la Perdiz se han realizado a lo largo del año 2020, un total de 1.950 análisis y determinaciones, 44 más que en el año anterior. Estos se clasifican en los siguientes tipos:

- Análisis completos, (según Real Decreto 140/2003): 36
- Análisis de control, (según Real Decreto 140/2003): 420
- Control red de distribución: 200
- Control ETAP: 9
- Control depósitos: 156
- Control en grifo del consumidor: 44
- Control captaciones, (manantiales, sondeos, entrada CADASA): 11
- Determinaciones de cloro residual en la red: 1.368
- Análisis para determinar la procedencia de fugas: 42
- Análisis de la calidad del agua de los vasos de las piscinas del Patronato Deportivo Municipal de Gijón: 54
- Trihalometanos: 10
- Análisis de radiactividad: 11

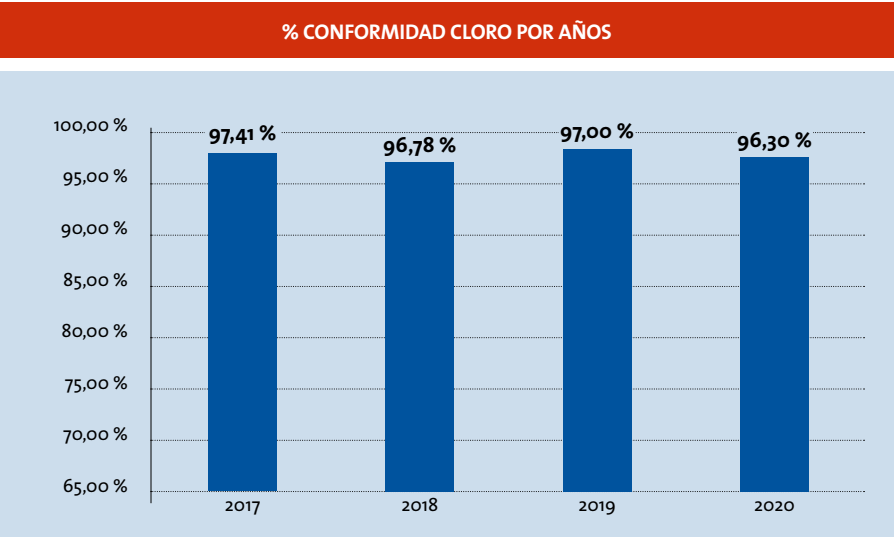
En 2020 se han realizado 9 análisis intercomparativos.



Independientemente de este autocontrol realizado por el laboratorio de la empresa, la Agencia de Sanidad Ambiental ha realizado un total de 36 análisis.

El laboratorio de agua potable, mantiene la acreditación 820/LE1638, obtenida en el año 2010, según los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO/IEC 17025.

El histórico de datos desde 2017 refleja una conformidad en el parámetro de cloro libre residual en torno al 97 %. Los análisis se realizan en la red de distribución, las muestras se toman en los diferentes armarios de muestreo que EMA tiene distribuidos por todo el concejo de Gijón. En 2020 el resultado es del 96,30 %, manteniendo la conformidad dentro de un alto porcentaje.



7.3 EXTENSIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA

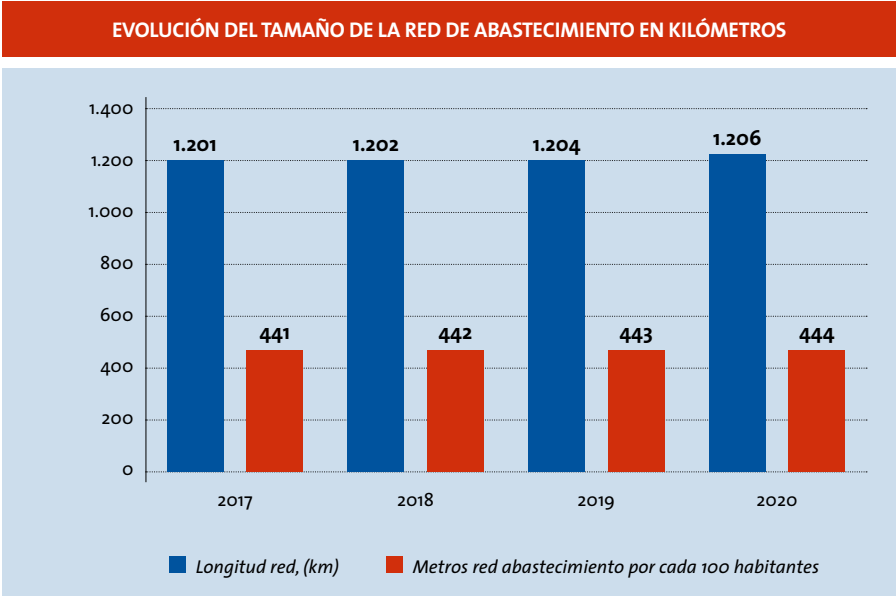
La red de abastecimiento, incluyendo la captación y la distribución, del concejo de Gijón, ha experimentado en el año 2020 un incremento de 1.575,45 metros con respecto al año precedente.

La red de abastecimiento tiene una longitud total de 1.206.019,05 metros.

EMA gestiona, además, 39.971,3 ml de tuberías de distribución pertenecientes a la Autoridad Portuaria de Gijón.

Por materiales, la red municipal de distribución se compone principalmente de 469.261,38 ml de fundición dúctil, 506.726,83 ml de polietileno, estando el resto, (230.030,85 ml), repartidos entre chapa de acero, cobre, fábrica, plomo, hormigón, hierro y materiales varios. La red de la Autoridad Portuaria de Gijón también es fundamentalmente de fundición dúctil y polietileno, con 10.231,6 y 18.829,3 metros lineales respectivamente.

La evolución del tamaño de la red de distribución de abastecimiento en los últimos años se aprecia en el gráfico siguiente:



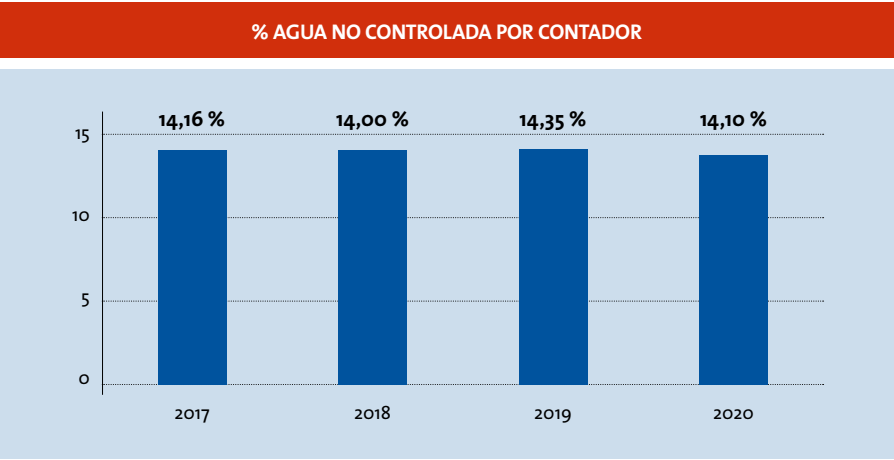
7.4

RENDIMIENTOS.
AGUA NO CONTROLADA POR CONTADOR

El agua facturada, 19.191.042 m³ alcanza el 85,9 % del agua suministrada, (la captada y la adquirida a CADASA), por lo que el porcentaje de agua no facturada por diversas circunstancias, (autoconsumo ETAP, otros usos municipales sin contador, hurtos, fugas, subcontaje de contadores, etc.), significa el 14,1 % del agua captada, cifra similar a la de los años precedentes.

2020	AGUA FACTURADA
	22.338.211 m³
	AGUA SUMINISTRADA
	19.191.042 m³
	% PÉRDIDAS
	14,10 %

La evolución del agua no controlada por contador en la red de distribución es la siguiente:

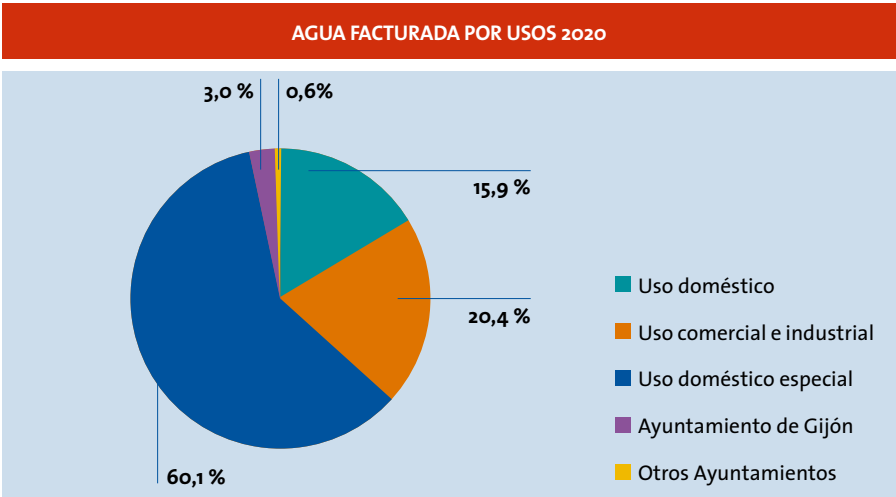


7.5

AGUA FACTURADA POR USOS

El agua facturada por la empresa, en el año 2020, se desglosa, por usos, de la siguiente manera:

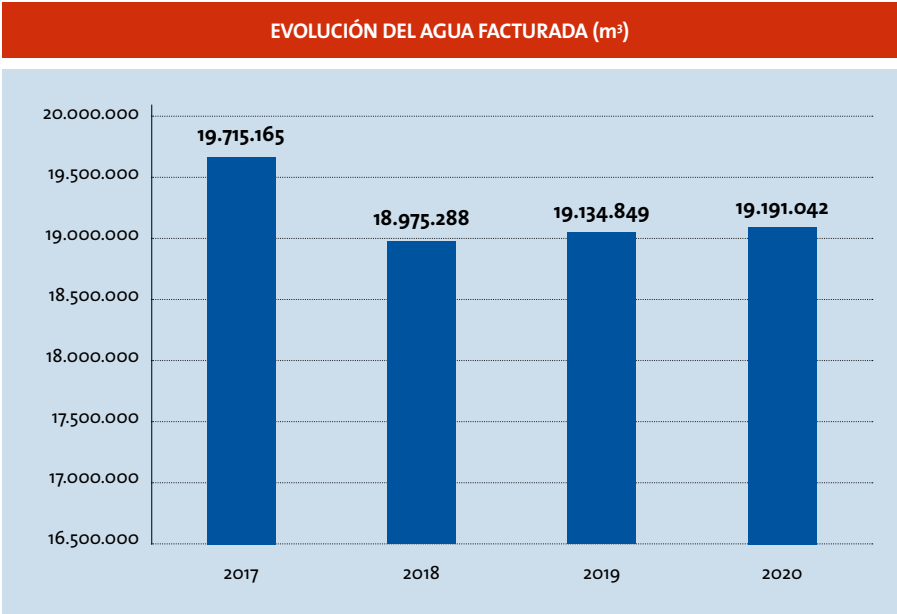
- 15,9 % Uso doméstico
- 20,4 % Uso comercial e industrial
- 60,1 % Uso doméstico especial
- 3,0 % Ayuntamiento de Gijón
- 0,6 % Otros Ayuntamientos



El volumen de agua facturada en el año 2020 fue el siguiente:

LUGAR		m³ facturados	% sobre el total
Concejo de Gijón	Gijón	19.078.562	99,41 %
	Bimenes	24.359	0,13 %
Otros Ayuntamientos (112.480 m³)	Laviana	49.003	0,26 %
	Siero	17.296	0,09 %
	Villaviciosa	21.822	0,11 %
	Total	19.191.042	

La evolución del agua facturada en los últimos años se refleja en el siguiente gráfico y supone, para el año 2020, un ligero incremento respecto al año precedente.



7.6

RED DE SANEAMIENTO

La red de saneamiento, comprendiendo tanto los colectores de cuenca como los secundarios, se ha incrementado en 2020 en 2.190,58 metros como consecuencia de las obras realizadas, alcanzando una longitud total de 1.072.925,18 metros. **EMA** gestiona además 21.812,30 ml de tuberías de saneamiento pertenecientes a la Autoridad Portuaria de Gijón.

Por materiales se distribuyen en 445.031,4 metros de tubería de hormigón, 565.722,05 metros de tubería constituida en PVC y el resto, (62.171,72 ml), en otros materiales, principalmente fábrica de ladrillo, gres y polipropileno.

ESTACIÓN DEPURADORA DE AGUAS RESIDUALES LA REGUERONA - GIJÓN OESTE

Durante el año 2020 se trataron en la EDAR de la Reguerona un total de 21.088.144 m³ de agua bruta procedente de la cuenca oeste de Gijón, con concentraciones medias de sólidos en suspensión de 272 mg/l procedente de la Figar y 183 mg/l procedente de Carreño y con concentraciones medias de DBO₅ de 302 mg/l procedente de la Figar y 201 mg/l procedente de Carreño. Se consiguieron unos rendimientos medios de eliminación de carga contaminante del 74,1 % para sólidos en suspensión y 75,6 % para DBO₅.

Se transportaron al vertedero de COGERSA 12.540,84 toneladas de residuos, de las cuales 11.983,72 toneladas corresponden a lodos deshidratados con una sequedad media del 22,07 %. El peso seco de estos lodos sería de 2.644,71 toneladas.

EPAR LA FIGAR Y EPAR EL PISÓN

En la Estación de Pretratamiento de Aguas Residuales de la Figar funciona el bombeo cuya agua discurre hacia la EDAR la Reguerona, además de situarse allí los pozos de gruesos provistos de rejillas de desbaste en los que se retiran los sólidos más voluminosos que llegan desde los colectores. En momentos de fuertes lluvias, cuando el caudal aportado excede la capacidad de bombeo, el agua restante se alivia en el Musel por el exterior del nuevo dique de abrigo de la ampliación portuaria.

En la EPAR el Pisón se recibe el agua residual de los colectores de la cuenca este de Gijón, y se somete a un proceso de desbaste.

La retirada de los residuos generados es realizada por gestor autorizado.

A continuación, se recoge la evolución anual de caudales aportados en el periodo de 2017 a 2020:

	2017	2018	2019	2020
EDAR LA REGUERONA				
Caudal anual EDAR, (m³)	19.391.814	22.077.861	25.128.151	21.088.144
Caudal medio EDAR, (l/s)	574,55	660,86	749,51	666,87
Caudal Carreño, (m³)	1.291.064	1.329.801	1.516.001	1.208.515
DBO ₅ media, (mg/l)	296,78	291,30	340,71	301,54
Eliminación DBO ₅ , (%)	70,49 %	74,41 %	82,23 %	74,10 %
Sólidos Suspensión medios, (mg/l)	258,84	264,04	333,60	271,77
Eliminación Sólidos Suspensión, (%)	74,02 %	75,24 %	80,78 %	75,59 %
Residuos a COGERSA, (t)	12.902,52	12.144,54	13.565,86	12.540,84
Lodos deshidratados, (t)	12.163,52	11.538,50	12.906,80	11.983,72
Sequedad media, (%)	22,42 %	22,72 %	21,39 %	22,07 %
Toneladas Masa seca, (t)	2.726,98	2.621,94	2.760,20	2.644,71
PLUVIOMETRÍA				
Pluviometría ETAP, (mm)	1.119,80	1.165,80	1.580,00	1.233,00
EPAR LA FIGAR				
Caudal alivio Figar, (m³)	2.240.178	1.625.550	1.264.197	1.768.068
Residuos Figar, (t)	314,14	214,38	201,10	206,73
EPAR EL PISÓN				
Caudal anual Pisón, (m³)	13.582.464	15.856.243	17.200.411	19.806.480
Residuos Pisón, (t)	257,32	313,26	266,04	236,51
ANÁLISIS REALIZADOS				
Línea de Aguas (DBO ₅)	1.366	1.318	1.307	994
Concentración de sólidos en suspensión	2.843	2.881	2.730	2.352

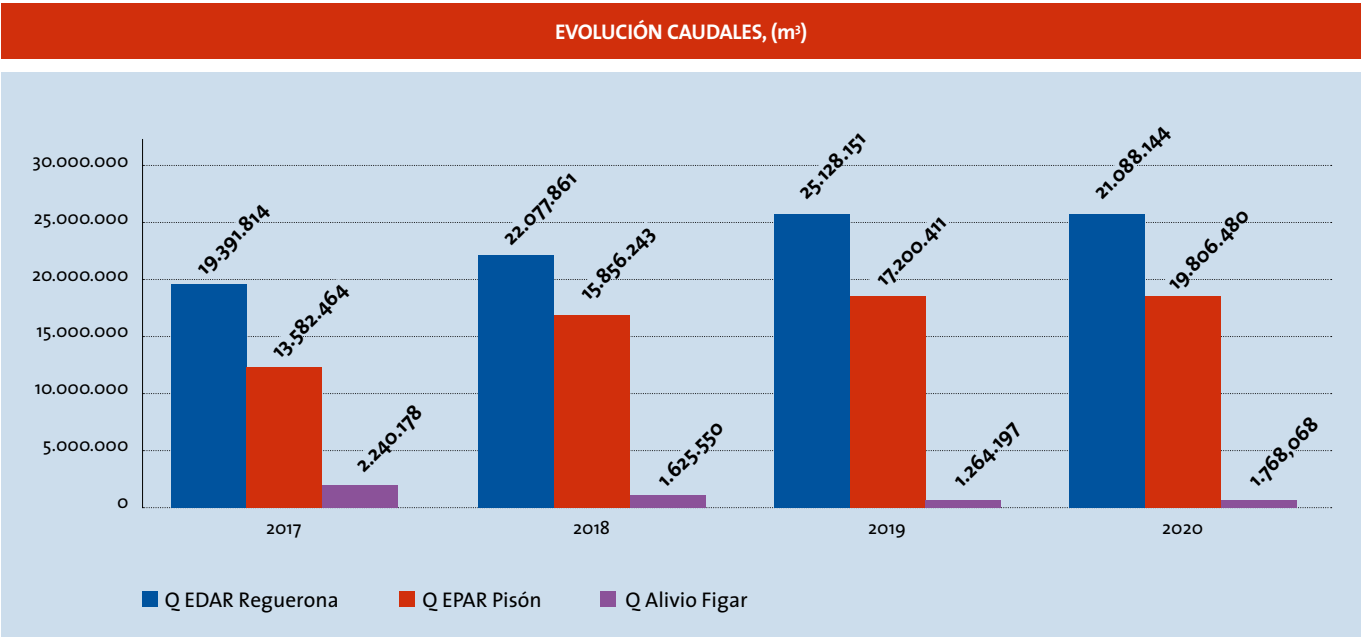
DBO₅ - Demanda Biológica de Oxígeno, (DBO₅), es un parámetro que mide la cantidad de oxígeno consumido al degradar la materia orgánica de una muestra líquida.

Sólidos en Suspensión - Parámetro utilizado en la calificación de la calidad del agua y en el tratamiento de aguas residuales. Indica la cantidad de sólidos, (medidos en miligramos por litro - mg/l), presentes, en suspensión y que pueden ser separados por medios mecánicos.

Tipologías de Residuos generados en Figar - Residuos de cribado, con el código LER 19 08 01.

Tipologías de Residuos generados en Pisón - Residuos de cribado, con el código LER 19 08 01.

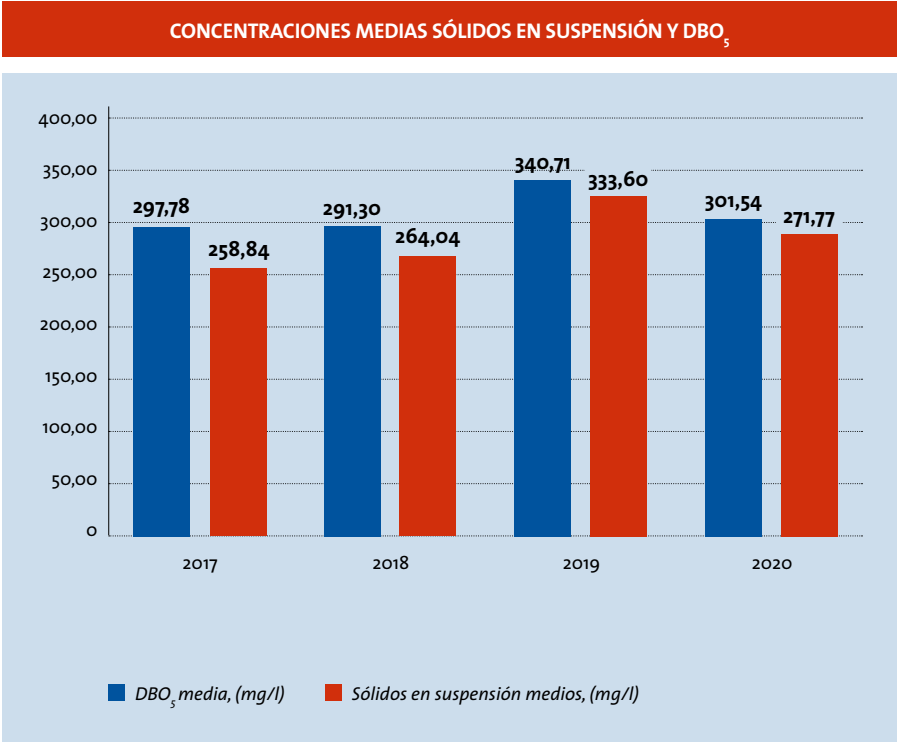
A continuación, se presenta gráficamente la evolución de los caudales tratados en la EDAR la Reguerona, los aliviados desde la EPAR la Figar y los tratados en la EPAR el Pisón:



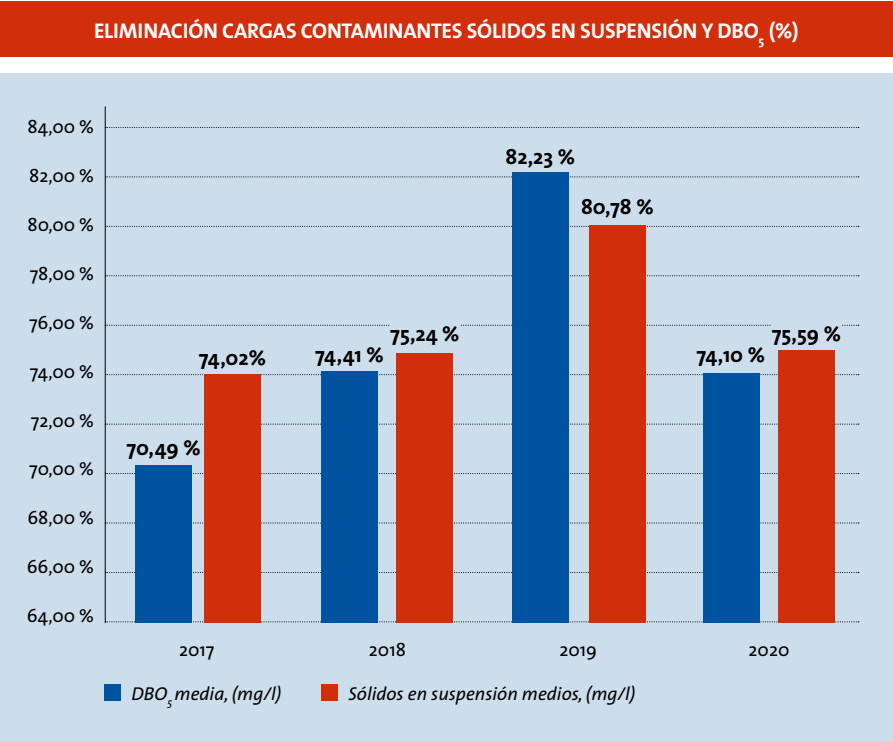
El caudal anual de la EDAR la Reguerona, se sitúa en: 21.088.144 m³.



La siguiente tabla recoge la evolución de las concentraciones de sólidos en suspensión y DBO₅ en la EDAR la Reguerona.

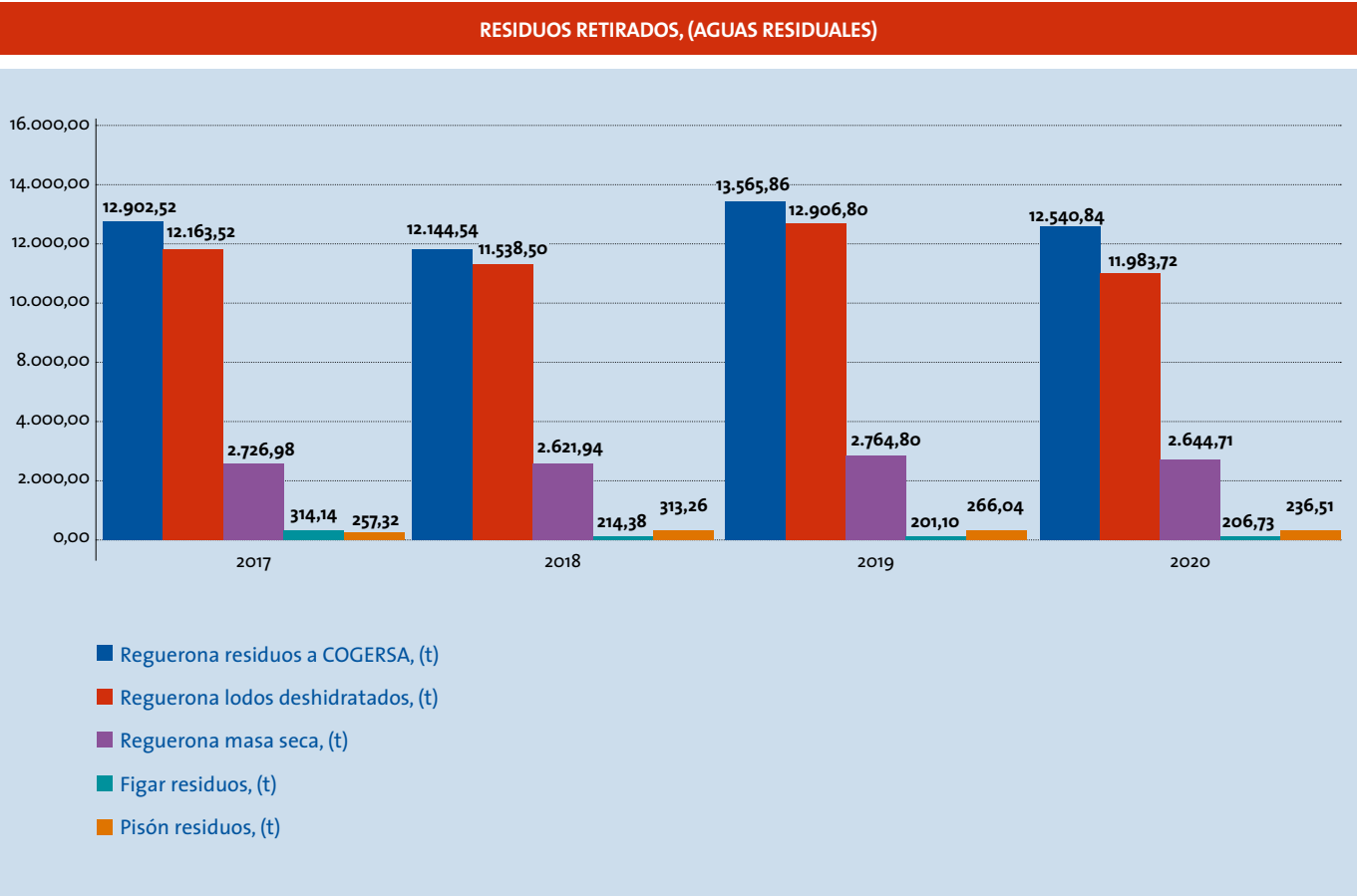


El porcentaje de eliminación de cargas contaminantes en el año 2020, se sitúa para DBO₅ en un 74,10 % y en un 75,59 % para sólidos en suspensión.



Los residuos generados en el proceso de depuración de las aguas son enviados para su tratamiento a un gestor autorizado, que en el año 2020 ha sido COGERSA, (Compañía para la Gestión de los Residuos Sólidos en Asturias).

A continuación, se recoge la variación de residuos retirados en cada instalación.



7.7 OBRAS FINALIZADAS DE LA RED

Durante el año 2020 se iniciaron las obras de:

- Renovación de las redes de abastecimiento y saneamiento en el ámbito de la actuación municipal de remodelación de la prolongación de la calle Río de Oro.

En el año 2020 continúan en ejecución las siguientes obras, que se iniciaron en el año 2018:

- Construcción de un depósito de aguas de tormenta en la zona del Arbeyal.
- Construcción de un depósito de aguas de tormenta en el Parque de los Hermanos Castro.



08

COMPROMISO CON LAS PERSONAS

EMA, consciente de que uno de los factores claves en la marcha de la empresa es el equipo humano que diariamente presta los servicios, apuesta decididamente por la estabilidad laboral de la plantilla, la conciliación familiar y la especialización profesional, como factores clave que garantizan la evolución y mejora continua de la empresa, además de conseguir por parte del personal una gran capacidad de compromiso, integración y trabajo en equipo, que permite afrontar los retos que se plantean día a día con el máximo rigor y seriedad. Estas premisas se aplican a través de las políticas de gestión de las personas, el convenio colectivo en vigor, los diferentes comités existentes, etc.



Las relaciones existentes entre **EMA** y su personal están reguladas en el Convenio Colectivo de la Empresa Municipal de Aguas vigente. El que se ha aplicado durante este año 2020, es el correspondiente a los años 2016-2019, que ha sido publicado en el Boletín Oficial del Principado de Asturias, de fecha 5 de agosto del 2019.

A excepción del personal de Alta Dirección, los empleados se rigen por el Convenio Colectivo que es único, afectando a todos los centros de trabajo y servicios de la empresa.

Todos los trabajadores/as tienen acceso a los Órganos de Gobierno de **EMA** a través de las reuniones entre el Comité de Empresa y la Dirección, además de la participación en el Consejo de Administración de miembros de organizaciones sindicales.

La Dirección de la empresa cuenta con la participación de los representantes de los trabajadores/as, a los cuales mantiene informados de todos aquellos aspectos que puedan conllevar adaptaciones de la estructura organizativa sin que para ello exista un plazo específico. Asimismo, se realizan reuniones entre la Dirección y el Comité de Empresa de **EMA**.

Todos los trabajadores tienen derecho a cualquiera de las medidas contempladas en dicho convenio, además de cumplir con los deberes y obligaciones de cualquier trabajador, que son establecidas en los diferentes capítulos del convenio, que regulan la relación laboral. Todos los empleados/as, en el momento de su incorporación en la empresa, reciben el convenio en vigor y otra documentación necesaria para realización de sus actividades, estando toda ella disponible para cualquier trabajador en cualquier momento.



Además de las políticas retributivas del personal, condiciones laborales, prevención de riesgos laborales y salud, acción social, etc., existen otros capítulos contenidos en el Convenio Colectivo que regulan situaciones como las medidas anticorrupción, derechos humanos o el rechazo a “cualquier regalo, favor o servicio en condiciones ventajosas que vaya más allá de los usos habituales, sociales y de cortesía”, (Artículo 39.9).

En el Convenio colectivo se incluyen medidas para la Igualdad, Capítulo 2 “Igualdad de oportunidades y no discriminación entre mujeres y hombres”. En este capítulo también se menciona el “Código de Buenas Prácticas contra el acoso en sus distintas modalidades”.

8.1 EQUIPO HUMANO DE EMA

La plantilla de la Empresa Municipal de Aguas a 31 de diciembre de 2020 estaba compuesta por 158 trabajadores de los que 136 tenían a esta fecha, contrato indefinido y 22 contrato temporal.

Los empleados de **EMA**, a excepción del personal de Alta Dirección, están acogidos al Convenio Colectivo de la empresa en vigor que regula las relaciones laborales entre **EMA** y sus trabajadores.

El personal Directivo, con funciones a tiempo completo, ha sido el siguiente:

- Director-Gerente: Pedro Menéndez Rodríguez
- Director Área Económico-Administrativa: José Abraham Menéndez Riera
- Director Área Técnica: Fernando Alonso González

En el siguiente cuadro se observan los índices por modalidad de contrato de la plantilla, que evidencia el compromiso de **EMA** y la vinculación del equipo humano, por los altos índices de personal fijo de empresa.

MODALIDADES DE CONTRATO 2020	HOMBRES		MUJERES	
	nº	%	nº	%
Personal fijo	112	84,85 %	24	92,30 %
Personal eventual	20	15,15 %	2	7,70 %
TOTAL	132	100,00 %	26	100,00 %

EMA desarrolla sus servicios en el ámbito municipal de Gijón y no puede incluir criterios geográficos en los procesos de selección de personal.

Durante el año 2020 **EMA** ha tenido la variación de personal que se detalla en el siguiente cuadro.

VARIACIÓN PERSONAL AÑO 2020	PERSONAL A 31/12/2019	PERSONAL A 31/12/2020
TOTAL nº trabajadores	159	158

EMA mantiene convenios con diversos centros de formación, para acoger alumnos en prácticas procedentes tanto de ciclos formativos de grado medio o superior como de carreras universitarias y máster. De ese modo, los alumnos consiguen una primera experiencia en el mundo laboral.

En el siguiente cuadro se observa la evolución, composición y el desglose por categorías profesionales de la plantilla. En términos absolutos el personal total de EMA de 2017 a 2020, se mantiene en cifras que varían muy poco cada año.

	DESGLASE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍAS PROFESIONALES							
	2017		2018		2019		2020	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Alta Dirección	3	1,94	3	1,95	2	1,26	2	1,27
Técnicos	19	12,25	19	12,34	17	10,69	18	11,39
Administrativos	31	20,00	30	19,48	31	19,50	35	22,15
Auxiliares	12	7,74	10	6,49	13	8,18	9	5,70
Operarios	89	57,42	92	59,74	96	60,37	94	59,49
Vigilante	1	0,65	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	155	100,00	154	100,00	159	100,00	158	100,00

Si se descompone la plantilla de la empresa por categorías atendiendo a su sexo, en el ejercicio 2020 se obtienen los siguientes datos, a los que se añaden 15 trabajadores en situación de jubilación parcial. Además, en 2020 la empresa ha tenido empleados a 5 trabajadores con minusvalía, lo que supone un 3,16 % del total de la plantilla.

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Alta Dirección	2	0	2
Técnicos	13	5	18
Administrativos	15	20	35
Auxiliares	9	0	9
Operarios	93	1	94
Vigilantes	0	0	0
Total	132	26	158

Por otro lado, desde la empresa se llevan a cabo acciones para el progreso del personal, basados en el instrumento de la promoción interna, regulado en el Convenio Colectivo en vigor. En base a las necesidades específicas de la empresa, periódicamente se convocan promociones internas dirigidas a todos los trabajadores de EMA que cumplan los requisitos contenidos en las bases de la convocatoria, que son acordadas por el diálogo social entre la Dirección y el Comité de Empresa.

PROMOCIÓN PROFESIONAL															
2017				2018				2019				2020			
H	M	% H	% M	H	M	% H	% M	H	M	% H	% M	H	M	% H	% M
12	0	9,92	0,00	11	0	8,33	0,00	38	6	27,94	26,09	4	4	2,94	18,18

Calculado sobre el total de hombres que trabajan en la empresa, (132 en 2020)
Calculado sobre total de mujeres que trabajan en la empresa, (26 en 2020)

La plantilla de EMA en el ejercicio 2020, en su mayor parte, tiene una edad comprendida entre los 31 y 50 años. Esta situación favorece que el equipo humano de la empresa posea un alto grado de cualificación y experiencia laboral.

	NÚMERO Y PORCENTAJE DE TRABAJADORES POR TRAMOS DE EDAD Y SEXO															
	2017				2018				2019				2020			
	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%
Menores de 30 años	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	4,55	0	0,00	1	4,35	0	0,00	0	0,00
Entre 31 y 50 años	73	55,30	21	91,30	76	57,58	19	86,36	74	54,41	19	82,61	62	46,97	21	80,77
Más de 50 años	59	44,70	2	8,70	56	42,42	2	9,09	62	45,59	3	13,04	70	53,03	5	19,23
TOTAL	132	100	23	100	132	100	22	100	136	100	23	100	132	100	26	100

Todo el personal de EMA está acogido al Convenio Colectivo de la Empresa Municipal de Aguas de Gijón en vigor, que establece las condiciones reguladoras de todo trabajador/a de la empresa. En este sentido, la empresa aplica el Convenio a todos los trabajadores, no teniendo establecida ninguna diferencia salarial por razones de sexo, edad, etc., en línea con las políticas de gestión de personas que regulan un sistema de retribución justo y equitativo para todo el personal.

	NÚMERO Y PORCENTAJE DE TRABAJADORES POR SEXO							
	2017		2018		2019		2020	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Hombres	132	85,16	132	85,71	136	85,53	132	83,55
Mujeres	23	14,84	22	14,29	23	14,47	26	16,45
TOTAL	155	100,00	154	100,00	159	100,00	158	100,00
Diferencia de salarios entre hombres y mujeres, (%)		0,00		0,00		0,00		0,00

8.2
CONCILIACIÓN LABORAL E IGUALDAD
PARA LAS PERSONAS

EMA apuesta por la implantación de medidas que posibiliten una conciliación de la vida laboral y personal, además de todas las necesarias enfocadas a los beneficios sociales de los trabajadores/as, que redunden en la satisfacción del personal y por consecuencia directa en las relaciones laborales y en el desempeño profesional.

El Convenio Colectivo vigente regula las relaciones existentes entre EMA y sus trabajadores/as. El capítulo décimo está dedicado exclusivamente a la "Acción social", que contempla una serie de medidas a las que tiene derecho cualquier trabajador/a de la empresa, sin ningún tipo de discriminación por razones de sexo, edad, categoría laboral, tipo de contrato, jornada realizada, etc.

Las medidas destinadas a la acción social son:

- Incapacidad temporal
El personal que se encuentra en situación de incapacidad temporal, percibirá una prestación complementaria a la que perciba de la Seguridad Social o Mutualidad Laboral.
- Préstamos
Se conceden préstamos a los trabajadores en mejores condiciones que las del mercado.
- Bolsa de acción social
Para la cobertura de las siguientes contingencias: bolsa de estudios, ayuda a guardería, ayuda especial a empleados con hijos o cónyuges discapacitados físicos o psíquicos y premio a la fidelidad.

Como consecuencia de la aplicación de las medidas de conciliación familiar e igualdad, en la siguiente tabla se reflejan los datos del número de trabajadores que disfrutaron de beneficios sociales y de qué tipo.

Table with 9 columns: Benefit Category, 2017 (Número, %), 2018 (Número, %), 2019 (Número, %), 2020 (Número, %). Rows include Incapacidad temporal, Préstamos, Bolsa de estudios, Ayuda a guardería, Empleados con hijo o cónyuges discapacitados, and Premio a la fidelidad.

(1) La cuantía de los préstamos está referida al saldo contable total acumulado al final de cada ejercicio económico.

8.3
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

El Plan de Igualdad de la Empresa Municipal de Aguas de Gijón, fue aprobado en septiembre de 2017, y revisado en enero del año 2020. Este plan fue consensuado con el Comité de Empresa, siendo aplicable a los trabajadores/as que desarrollan su trabajo en EMA, con el principal objetivo de hacer efectivo el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, en particular mediante la eliminación de la discriminación de la mujer en cualquier ámbito de la vida y singularmente, en las esferas política, civil, y laboral.

Se enmarca dentro del compromiso adquirido por el Ayuntamiento de Gijón para impulsar la elaboración de los planes de igualdad de todas las empresas municipales, y como tal se refleja en la medida 17.4 del Plan de Igualdad para el personal del Ayuntamiento de Gijón y sus Organismos Autónomos, aprobado en el año 2014. Si bien la elaboración del plan de igualdad responde a dicha medida, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, (LOIEMH), dispone en su artículo 5 la obligación de todas las organizaciones empresariales -públicas y privadas- de respetar el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres. Para que las empresas den cumplimiento a este principio, la LOIEMH establece la obligatoriedad de adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres (Art. 45), que en el caso de aquellas empresas de más de doscientas cincuenta personas en plantilla se dirigirán a la elaboración y aplicación de un plan de igualdad, (Art. 46).

El vigente plan de igualdad de EMA pretende por lo tanto dar respuesta a estos requisitos normativos y compromisos institucionales, asumiendo, además, al igual que en el caso del Plan de Igualdad del propio Ayuntamiento, el deber ejemplarizante que como entidad pública debe transmitir a todas las empresas del municipio. Su contenido se encuentra disponible en la página web de la empresa.

Asimismo, en el Convenio Colectivo vigente en EMA, se establece un capítulo de Igualdad de Oportunidades y No Discriminación, comprometiéndose a cumplir el "Programa de medidas para la Igualdad" así como el "Código de Buenas Prácticas" contra el acoso en sus distintas modalidades.

A lo largo del 2020 no se ha producido ningún incidente de discriminación.

A continuación, se muestra el número de empleados que tuvo derecho a un permiso por maternidad o paternidad en los últimos 4 años.

Table with 4 columns: Año, Hombres, Mujeres, Total. Rows show data for 2017, 2018, 2019, and 2020 under the heading PERMISOS DE MATERNIDAD/PATERNIDAD.

Todos ellos disfrutaron efectivamente del permiso por maternidad o paternidad y se reincorporaron al trabajo al finalizar el mismo. En la actualidad todos continúan perteneciendo a la plantilla de la empresa.

A continuación, se expone la relación de salarios en el año 2020, referenciados con el Salario Mínimo Interprofesional, (SMI), que, para el año 2020, ha sido de 950 €/mes. El Convenio Colectivo en vigor de EMA regula las retribuciones de cada trabajador, según su categoría laboral y no existiendo en ningún caso diferencia salarial entre hombres y mujeres, ni tampoco retribuciones a largo plazo del personal.

	RELACIÓN DE SALARIOS EN EL AÑO 2020	
	Salario base inicial	% Incremento sobre el SMI
Alta Dirección	4.181,91	440,20 %
Técnicos	1.936,88	203,88 %
Administrativos	1.651,67	173,86 %
Auxiliares	1.389,66	146,28 %
Operarios	1.493,73	157,23 %
Vigilantes	--	--

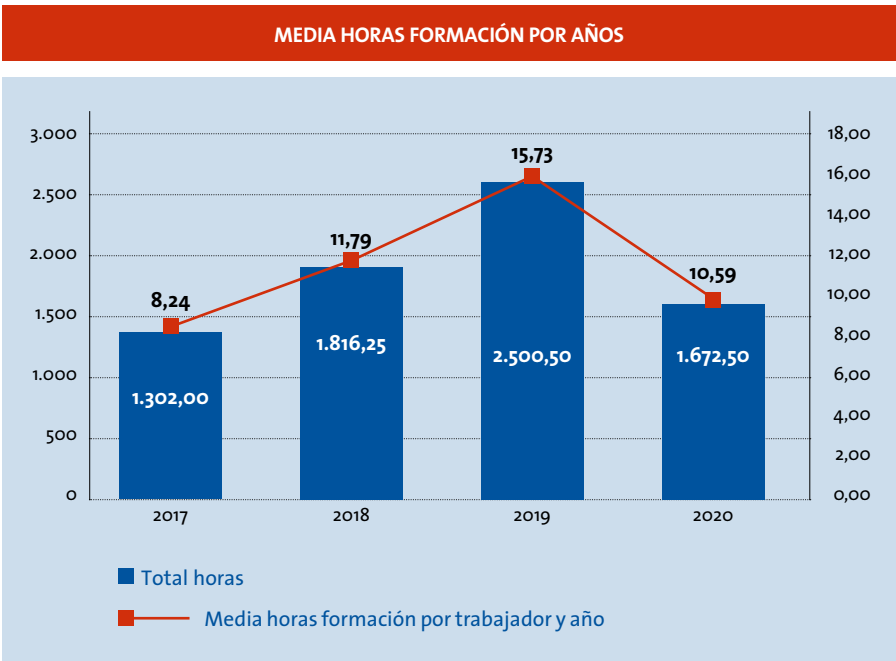
Datos calculados como media ponderada del total de salarios y trabajadores que conforman una misma categoría.

Los gastos de personal incluyen los sueldos y todas las retribuciones fijas y variables, indemnizaciones y las cotizaciones obligatorias. También se incluyen las prestaciones sociales que engloban toda clase de pensiones y los gastos de naturaleza social, recogidos en convenio.

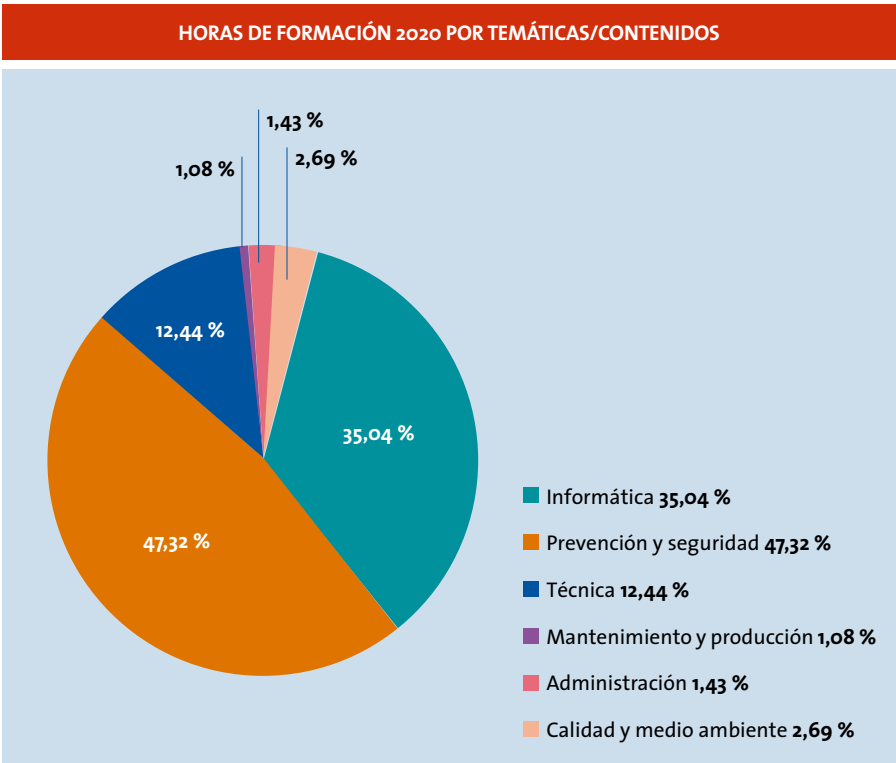
8.4
ESPECIALIZACIÓN PROFESIONAL Y
CAPACITACIÓN DE LAS PERSONAS

Las acciones formativas encaminadas a conseguir la especialización de la plantilla, mejorar la capacitación profesional, la seguridad y salud laboral, y los aspectos medioambientales, entre otras, constituyen uno de los pilares básicos para conseguir prestar unos servicios que estén alineados con las políticas de responsabilidad social corporativa.

En el año 2020 se han realizado un total de 77 acciones formativas. El cómputo total de horas impartidas ha sido de 1.672,50 horas, lo que supone una media de 10,59 horas por trabajador, lo que supone una disminución de un 32,71 % respecto al año anterior. Para el cálculo de horas de formación se tiene en cuenta la media de trabajadores en la empresa en 2020, 158 trabajadores.



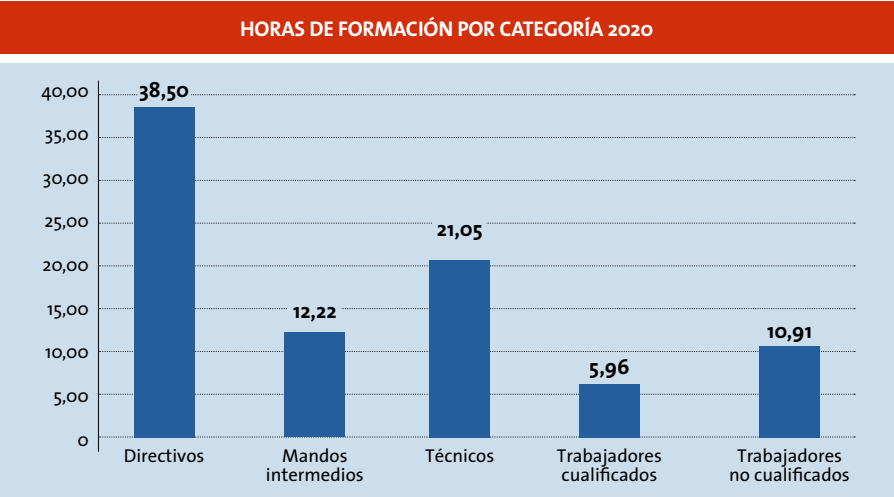
La mayor parte de la formación impartida en el año 2020 ha sido en las materias de Prevención y Seguridad en el Trabajo, (47,32 %) y en Informática, (35,04 %).



Atendiendo a las categorías profesionales existentes en la empresa, el total de horas formativas por categoría laboral se refleja en la siguiente tabla. Asimismo, se indica el porcentaje sobre el total de horas formativas de la empresa según la misma clasificación anterior.

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR CATEGORÍA (según clasificación FUNDAE)									
Categorías profesionales	Sexo	2017		2018		2019		2020	
		Promedio	TOTAL horas	Promedio	TOTAL horas	Promedio	TOTAL horas	Promedio	TOTAL horas
Directivos	Hombres	53,50	160,50	27,25	81,75	5,67	17,00	38,50	115,50
	Mujeres	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Mandos Intermedios	Hombres	30,44	243,50	18,25	73,00	12,13	48,50	10,70	53,50
	Mujeres	13,50	67,50	52,56	210,25	12,75	51,00	14,13	56,50
Técnicos	Hombres	20,08	120,50	19,25	115,50	18,00	90,00	30,10	150,50
	Mujeres	15,40	77,00	7,75	31,00	7,10	35,50	12,00	60,00
Trabajadores Cualificados	Hombres	4,11	259,00	5,95	345,25	8,02	465,00	4,19	230,50
	Mujeres	2,75	38,50	7,00	119,00	5,46	71,00	11,68	198,50
Trabajadores no Cualificados	Hombres	3,89	303,50	10,78	840,50	22,59	1.716,50	10,91	807,50
	Mujeres	4,57	32,00	0,00	0,00	6,00	6,00	0,00	0,00

EVOLUCIÓN DE HORAS DE FORMACIÓN POR TEMÁTICAS/CONTENIDOS				
Temáticas/Contenidos	2017	2018	2019	2020
Administración	101,00	273,50	95,00	24,00
Calidad y Medio Ambiente	57,50	207,00	77,00	45,00
Habilidades Directivas	0,00	0,00	0,00	0,00
Informática	57,00	35,00	142,00	586,00
Prevención y Seguridad	493,00	1.220,75	902,00	791,50
Técnica	317,50	64,00	200,00	208,00
Mantenimiento y producción	276,00	16,00	1.084,50	18,00



8.5
DIÁLOGO CON LA REPRESENTACIÓN SINDICAL

En el Convenio Colectivo de **EMA** en vigor se establece el capítulo de Acción Sindical, (capítulo XII, artículos 6o a 66), donde se encuentran regulados el derecho de afiliación y constitución de secciones sindicales, deberes y derechos de las secciones sindicales, derechos de los miembros del Comité, y los derechos específicos del Comité. El 21 de febrero de 2018 se constituyó el Comité de Empresa, compuesto por 9 personas, pertenecientes a los siguientes grupos sindicales:

SINDICATO	HOMBRES	MUJERES
CC.OO.	5	0
UGT	1	0
USIPA	1	1
CSIF	1	0
TOTAL	8	1
% SOBRE TOTAL	89 %	11 %

A lo largo de 2020 no se ha producido ningún incidente relacionado con la libertad de asociación.

8.6
POLÍTICA EN PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SALUD LABORAL

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

Existe un Comité de Seguridad y Salud con representación conjunta de Dirección y empleados que funciona a nivel empresarial y en el que están representados el 100 % de los empleados. A lo largo del año 2020 han tenido lugar dieciséis reuniones del Comité de Seguridad y Salud de **EMA**: considerándose quince como extraordinarias tratándose medidas organizativas y sanitarias para hacer frente a la pandemia sanitaria.

Además, el Comité de Empresa, como órgano colegiado de la representación laboral ante la empresa, tiene derecho a ejercer una vigilancia sobre las condiciones de seguridad y salud laboral en las que se desarrolla el trabajo en **EMA**.

EMA está adherida al Servicio Mancomunado de Prevención y Salud Laboral del Ayuntamiento de Gijón, que es el organismo encargado de coordinar y asesorar en las actividades preventivas en sus tres especialidades y de la vigilancia de la salud de los trabajadores, en coordinación con la Dirección de la empresa, el Comité de Seguridad y Salud, delegados de prevención, trabajadores y en definitiva todas las áreas implicadas de la empresa.

Todos los acuerdos formales en materia de Seguridad y Salud entre empresa y trabajadores están recogidos en el Convenio Colectivo vigente.

Todo el personal de EMA tiene derecho a recibir la protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. Asimismo, tienen el deber y la obligación de observar las normas sobre seguridad y salud laboral, sobre los que la empresa realiza un importante esfuerzo tanto en el seguimiento y control, como en la divulgación de la cultura preventiva en la organización. La formación en materia preventiva de todas las personas, en todas las categorías y niveles, es una condición necesaria e indispensable para el desarrollo de cualquier actividad de forma segura. En este sentido, EMA destina grandes esfuerzos a la formación preventiva de la plantilla y en especial a generar una cultura preventiva dentro de la organización, que evoluciona cada año positivamente.

Todo trabajador, al incorporarse a la empresa, recibe formación sobre los riesgos inherentes al trabajo que va a realizar, además de recibir toda la documentación necesaria, que posibilite la integración de la prevención y conseguir el objetivo de cero accidentabilidades entre la plantilla. Durante el año 2020 se han desarrollado varias acciones preventivas, siendo la principal actividad de este servicio y lo que conlleva mayor dedicación, la integración de la Prevención de Riesgos Laborales en EMA, intentando que la cultura preventiva entre los responsables de las distintas áreas de la empresa y mandos intermedios, se interiorice, de forma que se trabaje con mayor profesionalidad, lo que incluye una buena imagen, un buen trabajo, una buena formación y sobre todo un trabajo seguro.

Paralelamente, y como una herramienta de mejora, se ha trabajado, a lo largo del año 2020, para la integración de la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo dentro del Sistema Integrado de Gestión, adecuando los procedimientos existentes y elaborando los específicos en materia preventiva.

Por otro lado, las actuaciones dirigidas a la formación, sensibilización del personal e integración de la prevención, resaltan con las revisiones periódicas realizadas por el Servicio Mancomunado y áreas de la empresa, comprobando que equipos de trabajo, medios y entornos cumplen las condiciones necesarias de seguridad, higiene y ergonomía, que así se recogen en la legislación vigente en materia de prevención. Estas actuaciones, por ejemplo, implican mediciones higiénicas ambientales para el control de la exposición de los trabajadores implicados en aquellos trabajos de especial duración o relevancia, asegurándonos así que nunca se superan con estos métodos de trabajo los valores límite.

En relación a la vigilancia de la salud de todos los trabajadores, se realiza un reconocimiento médico preventivo anual, que incluye las oportunas pruebas analíticas. Este reconocimiento médico es realizado por la empresa CUALTIS, a instancias del Servicio Mancomunado de Prevención del Ayuntamiento de Gijón.

Además, EMA garantiza el reconocimiento ginecológico o prostático, así como la prueba para la detección precoz del cáncer de colon.

Anualmente se realizan campañas de vacunación antigripal para aquellos trabajadores que lo deseen siguiendo indicaciones médicas.

DATOS SEGURIDAD Y SALUD LABORAL								
	2017		2018		2019		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Accidentes producidos con baja	11	0	8	1	5	0	7	0
	11		9		5		7	
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0
	0		0		0		0	
Nº días perdidos por accidentes	261	0	238	7	179	0	392	0
	261		245		179		392	
Índice de absentismo	6,48 %	3,39 %	5,49 %	4,98 %	7,26 %	1,99 %	8,00 %	3,43 %
	5,41 %		6,02 %		6,47 %		7,40 %	
Nº víctimas mortales	0	0	0	0	0	0	0	0
	0		0		0		0	

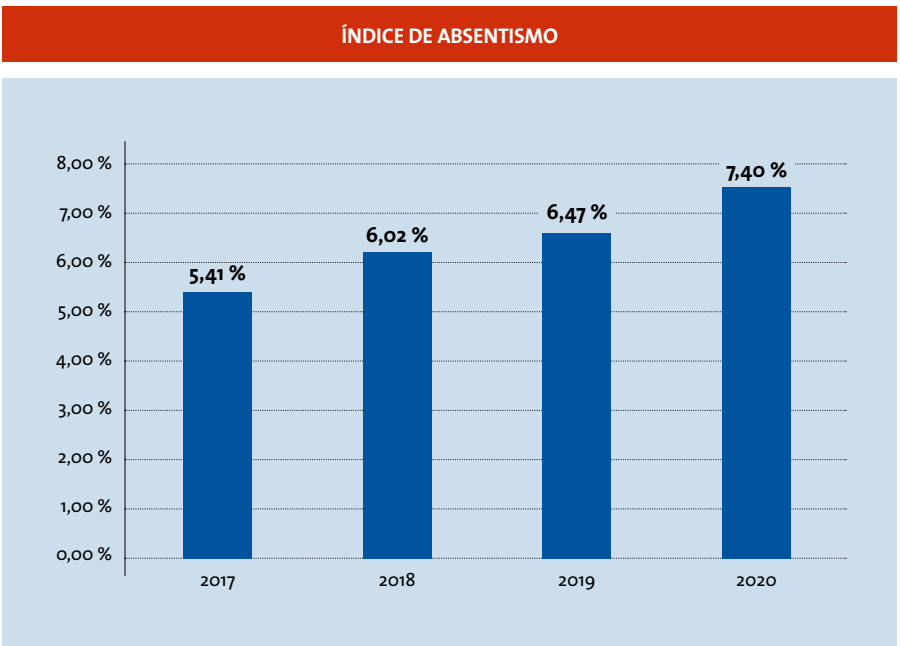


8.7

ABSENTISMO Y BAJAS LABORALES DEL PERSONAL

De acuerdo con el artículo 49 del Convenio colectivo **EMA**, el índice de absentismo vendrá definido como cociente que resulta de dividir el número total de días laborables no trabajados, cualquiera que sea la causa, excepto los correspondientes a vacaciones, a baja maternal y al permiso por paternidad retribuido por la Seguridad Social, entre el número de días laborables durante cada año.

El índice de absentismo laboral, calculado según lo establecido en el convenio vigente fue, en el año 2020 del 7,40 %.



09

RELACIONES CON LA CADENA DE VALOR

EMA tiene como objetivo principal la prestación de un servicio de calidad a la ciudadanía, que se basa en superar sus expectativas, ofreciéndole más de lo que espera, tratando de lograr su máxima satisfacción.



Para alcanzar esta meta, la empresa hace partícipes en su proceso de mejora continua a todos sus grupos de interés, principalmente a sus clientes, analizando sus necesidades y expectativas, además de toda la cadena de valor que incluye a sus proveedores, suministradores, Ayuntamiento de Gijón y otras entidades con las que se mantienen colaboraciones.

9.1
RELACIÓN CON EL CLIENTE

Mantener una fluida comunicación con los clientes y disponer de los canales de comunicación necesarios, es de suma importancia para alcanzar una estrategia de gestión excelente adaptada a las necesidades del cliente en particular y en general de la sociedad en su conjunto.

En la sede central de EMA se atienden, tramitan y gestionan todas las peticiones que se reciben de la ciudadanía, relacionadas con informaciones, sugerencias, incidencias y cualquier otro trámite de carácter administrativo. Estas mismas gestiones pueden también realizarse on-line, fomentado el uso de tecnologías de la información.

9.2
ATENCIÓN AL CLIENTE

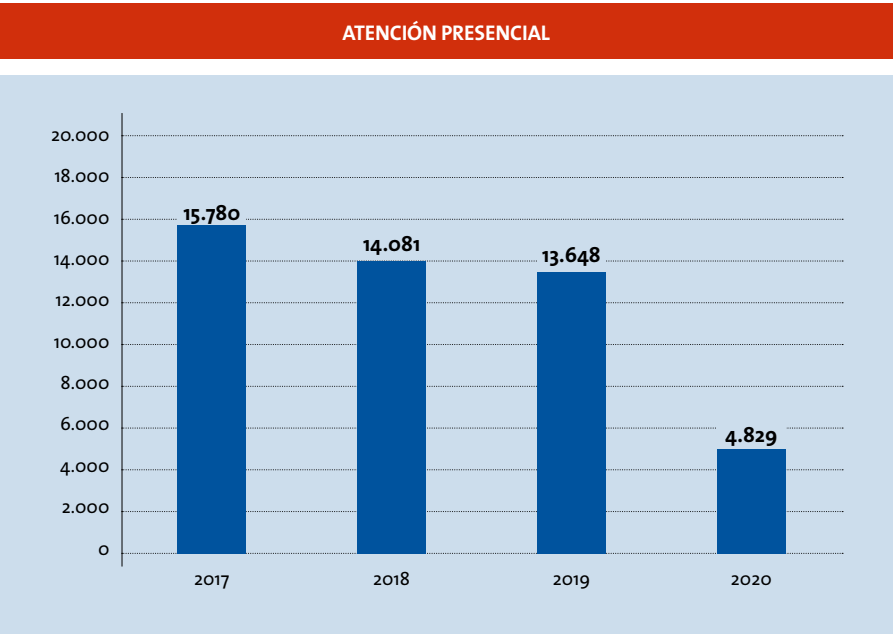
Durante el año 2020 han visitado presencialmente nuestras instalaciones 4.829 clientes, 8.819 menos que en el año 2019, lo que supone un descenso del 64,62 %. Esto ha sido debido a la situación de crisis sanitaria que tuvo lugar en el año 2020. Desde el mes de junio de 2020 la ciudadanía ha acudido necesariamente con cita previa como medida de contención de la COVID19.

Las visitas presenciales a la sede central de EMA fueron principalmente con motivo de aspectos ligados a la contratación e información de los servicios que ofrece la empresa.

Por servicios prestados, el resumen ha sido el siguiente:

	SERVICIOS PRESTADOS (NÚMERO DE VISITAS)			
	2017	2018	2019	2020
Información y bajas	2.867	3.077	2.825	735
Contratación	6.184	5.524	5.435	2.765
Otros trámites	3.843	2.538	2.568	730
Registro	853	541	572	150
Cobros	1.923	2.401	2.248	449
TOTAL	15.780	14.081	13.648	4.829

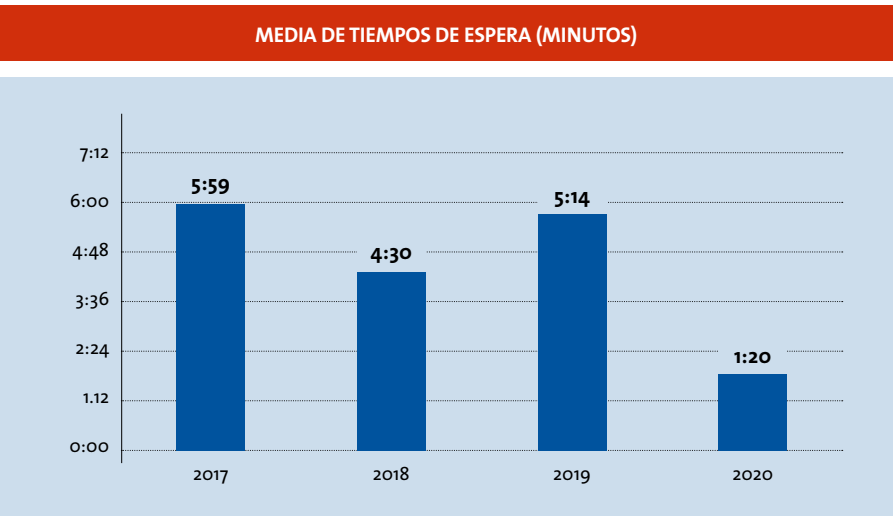
El resumen de clientes atendidos de forma presencial se representa del siguiente modo:

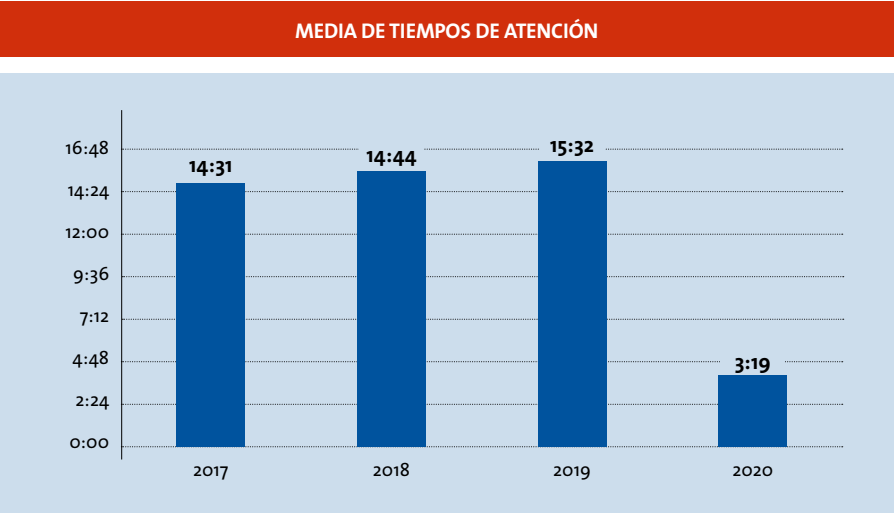


En las visitas presenciales, EMA dispone de un servicio automatizado para su gestión, informando mediante pantallas visuales del puesto al que ha de dirigirse para realizar su trámite. Asimismo, el personal que recibe al cliente, le atiende e informa personalmente en primera instancia de los trámites a seguir.

En el 2020 los indicadores de tiempos medios de espera y atención han sido de 1:20 minutos, y 03:19 minutos, respectivamente.

El resumen por años es el siguiente:





Telefónicamente se ha atendido a un total de 55.575 clientes, lo que supone 35.602 llamadas más que en el año 2019, lo que representa un incremento del 178,25 %.

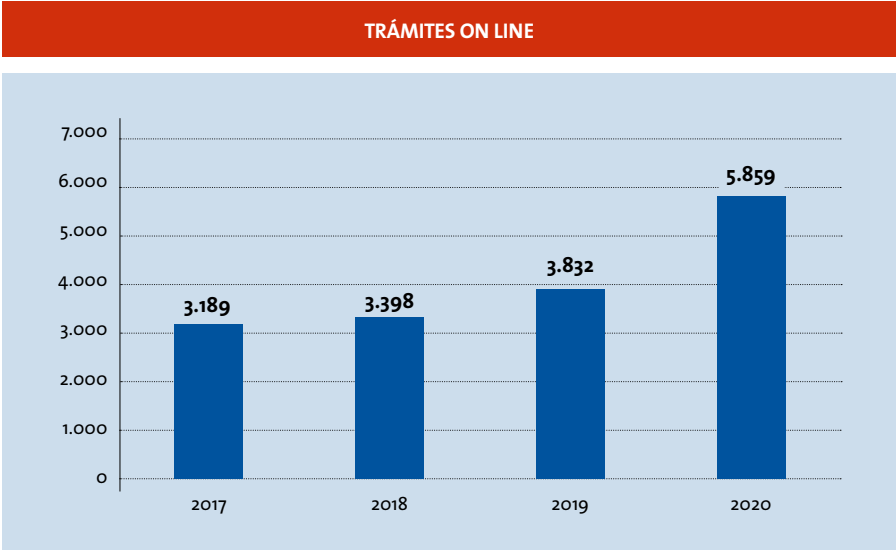
Por correo electrónico se atendieron 31.025 clientes, lo que supone 20.465 correos más que en 2019, lo que representa un incremento del 193,80 %.

En cuanto a la tramitación on-line, de los 15 trámites que los clientes pueden realizar a través de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Gijón, en 2020 se han efectuado un total de 5.859, lo que supone 2.027 trámites más que en 2019, lo que representa un incremento del 52,90 %.

Por el tipo de trámite, la distribución es la siguiente:

TIPO TRAMITACIONES ON-LINE POR AÑOS	2017	2018	2019	2020
Información	20	11	11	78
Acometidas	41	44	61	207
Duplicados	22	4	17	44
Petición de Planos	8	12	16	14
Cambios Titular	195	201	271	583
Cambio/Modificación Datos	182	138	150	272
Devolución Fianzas	65	62	63	151
Bajas	35	14	23	74
Inspecciones	3	2	1	8
Ausencia Temporal	3	4	5	15
Auto lectura	324	299	378	899
Auto lectura de Pedestal	12	9	7	10
Facturación Electrónica	39	55	136	165
Pagos on-line	2.167	2.450	2.600	2.838
Alta nueva/Restablecimiento	73	93	93	501
TOTAL	3.189	3.398	3.832	5.859

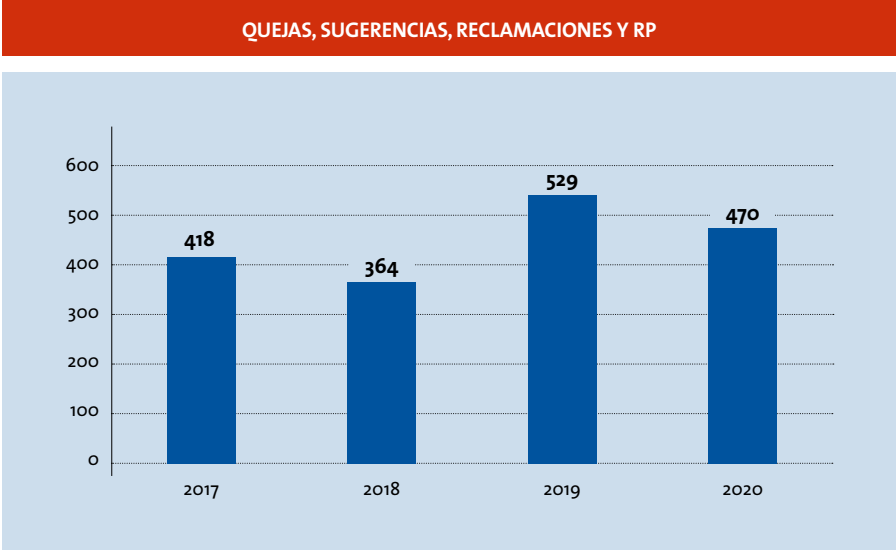
Y por años, la evolución de los trámites on-line, ha sido la siguiente:



9.3 RECLAMACIONES RECIBIDAS

La ciudadanía, los clientes o cualquier otro grupo de interés, pueden presentar una reclamación, queja y/o sugerencia a través de los canales de contacto de EMA, presencial, teléfono u on-line.

En 2020 el número de reclamaciones recibidas ha sido de 470, lo que representa 59 reclamaciones menos que las recibidas en el año 2019, lo que supone una disminución del 11,15 %.

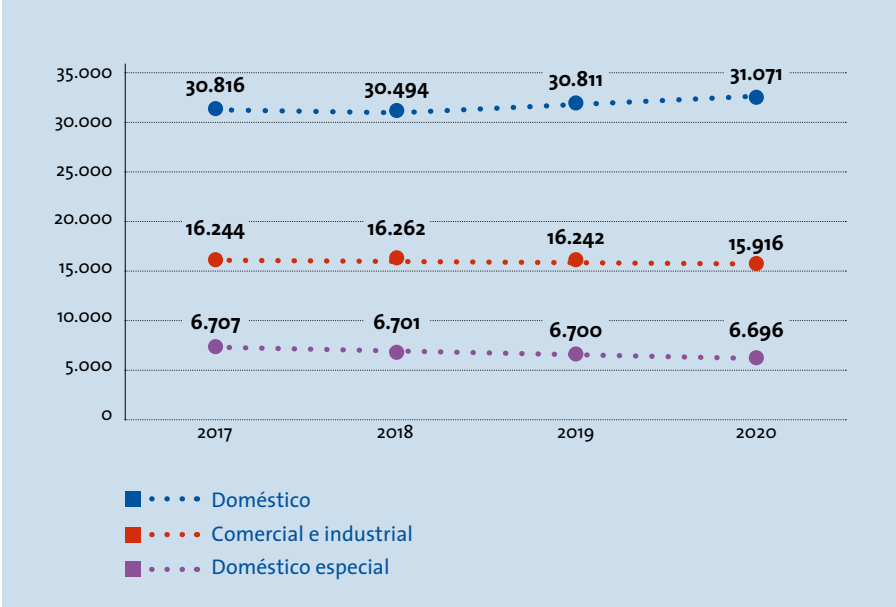


9.4
FACTURACIÓN Y ABONADOS

El número total de abonados que tuvo la Empresa Municipal de Aguas de Gijón S.A.U. durante el año 2020, fue de 54.321 abonados para el servicio de abastecimiento. Se distribuyen de la siguiente forma:

	NÚMERO DE ABONADOS POR TIPO DE SERVICIO			
	2017	2018	2019	2020
Doméstico, (Abonados Individuales)	30.816	30.494	30.811	31.071
Doméstico Especial, (Abonados Comunitarios)	6.707, (113.520 usuarios)	6.701, (113.882 usuarios)	6.700, (113.889 usuarios)	6.696 (113.531 usuarios)
Comercial e Industrial	16.244	16.262	16.242	15.916
Ayuntamiento de Gijón	527	529	526	527
Industrial APG, (Autoridad Portuaria de Gijón)	94	96	99	102
Otros Ayuntamientos	9	8	8	9
TOTAL	54.397	54.090	54.386	54.321

EVOLUCIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS (NÚMERO DE ABONADOS)

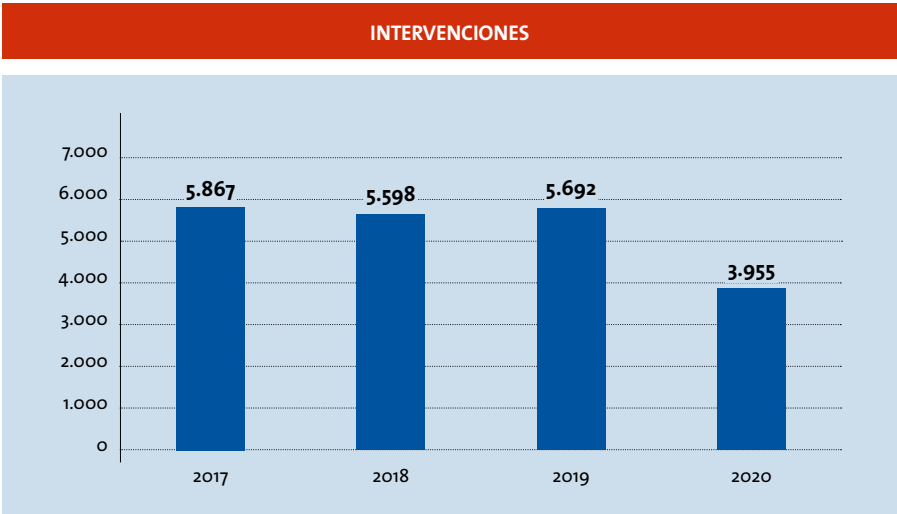


9.5 INTERVENCIONES 2020

En cuanto a las intervenciones por reformas o averías ocurridas en las redes de agua y saneamiento, se han registrado un total de 3.955 intervenciones, 1.737 menos que el año anterior, lo que representa una disminución del 30,52 %.

Su resumen por tipos es el siguiente:

	INTERVENCIONES			
	2017	2018	2019	2020
Partes de Reparaciones y Reformas en Instalaciones Particulares	1.208	1.209	1.483	1.137
Partes de camión cuba alcantarillado	2.902	2.750	2.606	1.775
Partes de la Red	1.251	1.013	787	602
Partes de Alcantarillado	506	626	816	441
TOTAL PARTES DE INTERVENCIÓN	5.867	5.598	5.692	3.955



9.6 OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA

La opinión de cualquier parte interesada es una fuente de información prioritaria para la empresa, dado que permite avanzar hacia la excelencia en los servicios y la adaptación de EMA a sus necesidades y expectativas.

La empresa utiliza información procedente de los canales de comunicación directa con el ciudadano, gestión de las reclamaciones y sugerencias, sondeos de imagen y opinión, propuestas del personal y proveedores, además de las extraídas de las redes de colaboración que mantiene la empresa. De esta forma, EMA tiene establecidos distintos canales de comunicación para la recogida de la información de sus grupos de interés, que le permiten la recogida y el análisis estructurado de todas sus comunicaciones.

Durante los últimos años se ha llevado a cabo un Sondeo de Imagen y Opinión donde los ciudadanos y clientes valoraron aspectos tales como: la profesionalidad de los empleados que atienden sus solicitudes, la calidad del agua suministrada, la valoración de los servicios que EMA presta, las campañas medioambientales y de todo tipo que se vienen realizando, el servicio de lectura de contadores, la claridad, exactitud y puntualidad con que se recibe la factura, el servicio de atención telefónica, presencial y on-line, la imagen de la entidad, la adecuación de nuestra oferta a la necesidades de los clientes y la valoración global del servicio.

El detalle de este sondeo se encuentra en el apartado 5.7 Participación de los grupos de interés.



9.7 RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

La relación con los proveedores de la empresa resulta clave por dos premisas fundamentales. La primera hacer partícipes a los proveedores de la estrategia que se sigue desde EMA y la segunda, difundir las buenas prácticas que se aplican en la empresa al resto de la cadena de valor.

Los proveedores constituyen una parte del activo principal de la empresa, que es la prestación del servicio a la ciudadanía, estos influyen en determinados casos en la realización de algunos de los servicios y por lo tanto desde EMA se trabaja en la mejora continua, tanto a nivel de ejecución de los procesos, ambientales, y de seguridad y salud laboral, además de los relacionados con los procesos de contratación y licitación pública.

EMA se rige por la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, Instrucciones internas del Ayuntamiento de Gijón y otra reglamentación aplicable, que establecen los mecanismos y sistemáticas que ha de seguir cualquier administración pública en los procesos de contratación y compras.

En el año 2020 EMA ha continuado utilizando la Plataforma de Contratación del Sector Público, para la licitación y contratación de servicios, suministros y obras.

Por el carácter del servicio público que presta EMA, tiene efecto en la economía local y regional, a través de su contratación a proveedores, y a través de la dotación de servicios a determinadas zonas de la ciudad que pueden favorecer tanto el desarrollo urbanístico como la implantación de determinadas industrias. Igualmente, tiene efecto indirecto en el empleo de trabajadores por parte de nuestros subcontratistas. El importe de los trabajos subcontratados en 2020 ha sido un 9 % inferior al año anterior.

Debido a la coyuntura económica actual, **EMA** continúa realizando un esfuerzo para licitar obras que puedan colaborar en el mantenimiento de la actividad económica y de sus proveedores.

Debido a la inclusión de la empresa en el ámbito del sector público no se pueden incluir criterios geográficos en los procesos de contratación. No obstante, cuando se trata de concertar servicios o suministros de escaso importe se suele acudir a empresas locales. Del total de proveedores con los que se han realizado contratos a lo largo de 2020, el 67,40 % fueron proveedores asturianos.

Además, a lo largo de 2020, 42 nuevas empresas se han incorporado a la lista de proveedores de **EMA**.

Todas las empresas que **EMA** contrata, han de contar con la formación, capacitación y autorizaciones legales pertinentes, para la realización de los servicios contratados, incluidos el respeto a los derechos humanos y el resto de políticas en las vertientes de la Responsabilidad Corporativa que aplica la empresa.

De acuerdo con las normas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo, **EMA** realiza un seguimiento anual de sus proveedores, haciéndoles partícipes de su compromiso con los valores de desarrollo sostenible. En todas las relaciones contractuales se exige el cumplimiento de la normativa legal vigente en toda su dimensión.

En virtud de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, tanto las entidades locales como los organismos autónomos y las empresas dependientes de las mismas, deben cumplir con una serie de obligaciones relativas tanto a la publicidad activa, (publicar información a disposición del público a través del Portal de Transparencia), como a la publicidad pasiva, (respuesta a solicitudes de información realizadas directamente por la ciudadanía). Toda esta información está disponible en la web de **EMA** con carácter público.

9.8 RELACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO Y LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

El Ayuntamiento de Gijón es el propietario del 100 % de las acciones de la empresa, y como tal, presenta unos requisitos de información que se cumplen puntualmente para ejercer su potestad de control sobre la empresa. Igualmente, desde el punto de vista de empresa que trabaja en la ciudad, **EMA** tramita todo tipo de permisos y licencias necesarios para el ejercicio de su actividad. También hay que añadir que, desde el punto de vista de empresa suministradora de agua, **EMA** le factura al Ayuntamiento todos sus consumos.

Respecto del resto de Administraciones Públicas, la empresa remite todas las autoliquidaciones y declaraciones informativas que son de obligado cumplimiento. También se mantiene una estrecha relación con el Principado de Asturias ya que **EMA** es la encargada de recaudar para este organismo el impuesto sobre las afecciones ambientales del uso del agua, (canon de saneamiento). Además, existen otras colaboraciones con Administraciones Públicas como, por ejemplo:

- Convenio entre el Ministerio del Medio Ambiente, el Principado de Asturias y el Ayuntamiento de Gijón para la encomienda de gestión de la explotación, mantenimiento y conservación de las obras e infraestructuras del saneamiento integral del municipio de Gijón.
- Convenio entre el Principado de Asturias y el Ayuntamiento de Gijón para la encomienda de gestión de la explotación del Colector Interceptor de Candás, (concejo de Carreño).

9.9 OTRAS REDES DE COLABORACIÓN

EMA mantiene otras redes de colaboración con organismos públicos y privados con el objeto de difundir su estrategia corporativa y buenas prácticas, además de ser un punto de unión de experiencias con sectores relacionados con el objeto social de la empresa. Las redes de colaboración que mantuvo la empresa en el 2020 fueron:

AEAS

EMA es miembro de la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento, una asociación profesional sin ánimo de lucro para la promoción y el desarrollo de diversos aspectos relacionados con los servicios urbanos de abastecimiento de agua y saneamiento.

www.aeas.es

AEOPAS

EMA es socia de la Asociación Española de Operadores Públicos de Abastecimiento y Saneamiento.

www.aeopas.org

CLUB ASTURIANO DE LA INNOVACIÓN

Se trata de una asociación sin ánimo de lucro de iniciativa empresarial, que se propone establecer un foro permanente de encuentro entre las Empresas, la Universidad y la Administración, con el objetivo de fomentar la Innovación Tecnológica para poder ofrecer productos y servicios más competitivos en el mercado.

www.innovasturias.org

CLUB ASTURIANO DE CALIDAD

Esta organización impulsa la mejora de la competitividad de las empresas y organizaciones asturianas, a la vez que divulga la calidad, la excelencia, las buenas prácticas de gestión y los beneficios derivados de estas. **EMA** se asoció al Club Asturiano de Calidad cuando certificó su sistema de gestión según la Norma ISO 9001, en el año 2004.

www.clubcalidad.com

RED ESPAÑOLA PACTO MUNDIAL

El Pacto Mundial de Naciones Unidas, (Global Compact), es una iniciativa internacional que promueve implementar 10 Principios universalmente aceptados para promover el desarrollo sostenible en las áreas de Derechos Humanos y Empresa, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas.

www.pactomundial.org/red-espanola-del-pacto-mundial

ACTIVIDADES EDUCATIVAS

También se persigue que la presencia de **EMA** en diversos ámbitos de la sociedad sea percibida de manera positiva. Así, se trabaja en la concienciación de la población infantil y juvenil, ya que, en el futuro, el planeta estará en sus manos. A lo largo de 2020, debido a la crisis sanitaria, el número de actividades presenciales se ha visto reducido, aunque se mantuvieron las colaboraciones para difundir iniciativas y buenas prácticas ambientales entre el colectivo escolar.

10

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Debido al objeto social y al servicio que presta, **EMA** es una empresa con un alto contenido medioambiental. Esta dimensión se tiene siempre presente, tanto desde el punto de vista de minimizar el impacto producido por las obras realizadas, como el de educar a la población en el consumo responsable de un bien escaso como es el agua.



La gestión del riesgo ambiental supone una de las líneas de actuación para la creación de valor para los grupos de interés de **EMA** y para garantizar la sostenibilidad de la empresa, y en especial la del entorno, a largo plazo.

Por ello, **EMA** integra dentro de su Sistema de Gestión ISO 9001, ISO 14001 y la Acreditación ISO 17025 de los laboratorios, la gestión de los riesgos ambientales, desde el punto de vista de que la sostenibilidad y protección del medio ambiente implica a todas las personas de la empresa y a todas sus actividades. Se definen como objetivos generales en materia medioambiental los siguientes:

- Difundir y trasladar la gestión del riesgo ambiental a todos los grupos de interés, en especial al ciudadano y dentro de la cadena de valor de la empresa.
- Concienciar y sensibilizar a la ciudadanía a través de campañas para ahorro de recursos naturales y reducción de impactos ambientales.
- Fomentar la cultura de protección del medio ambiente.
- Mejorar las infraestructuras y promover el uso de nuevas tecnologías, más respetuosas con el medio ambiente y que sirvan de ejemplo de buenas prácticas entre los grupos de interés.
- Establecer anualmente los objetivos en materia ambiental, que posibiliten la mejora continua en los servicios y actividades, revisados y auditados anualmente.

EMA, para alcanzar estos objetivos generales, define unas líneas estratégicas en materia ambiental, que son las siguientes:

EXCELENCIA EN LA GESTIÓN AMBIENTAL

Para alcanzarla se fomenta la cultura ambiental dentro la organización y se apoya en la Política Ambiental de **EMA**, con objeto de reducir los impactos ambientales de cada actividad, impulsando las buenas prácticas ambientales y realizando un análisis exhaustivo de los efectos negativos generados, consumo de recursos, gestión de residuos, etc., obtenidos del control y seguimiento de los indicadores ambientales existentes.

En relación con esta línea de actuación, en el 2020 se han realizado las siguientes acciones:

- Auditorías Interna e Externa del Sistema de Gestión Ambiental según norma ISO 14001 de Medio Ambiente.
- Seguimiento de los impactos ambientales de la empresa y principales indicadores ambientales, cuyos datos han sido verificados en la auditoría ISO 14001 Medio Ambiente y divulgados anualmente en la Memoria de la empresa.

DIFUSIÓN DEL CUMPLIMIENTO AMBIENTAL DE LA EMPRESA

Divulgar y dialogar con todos los grupos de interés de **EMA** el grado de cumplimiento ambiental que aplica, siempre desde los principios de transparencia, veracidad, compromiso y la difusión de todos los servicios que realiza la empresa.

Para esta línea de actuación, en el 2020 destacan las siguientes acciones:

- Publicación en la web de **EMA** agua.gijon.es de la Carta de Servicios, los Códigos de Buenas Prácticas y aprovechamiento de agua y otros materiales divulgativos destinados a la concienciación y sensibilización de la sociedad.
- Campañas de comunicación directas con la ciudadanía: jornadas organizadas por la empresa con motivo del día mundial del agua, día mundial del retrete, etc., que se apoyan en el uso de material divulgativo de contenido ambiental.
- En base al principio de materialidad, en el 2020 se continuó con la realización de encuestas de opinión con el fin de valorar la calidad del servicio prestado a la ciudadanía y su nivel de satisfacción.
- Transparencia con las partes interesadas a través de la publicación de la Memoria de Responsabilidad Corporativa anual en la página web de **EMA**.

COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA AMBIENTAL

A través de la colaboración y la participación directa de la empresa en distintas iniciativas, se busca compartir experiencias y buenas prácticas ambientales que sirvan para aplicar en la empresa y extender a otras partes interesadas, incluidas en la cadena de valor, como son los proveedores y las contratas.

Durante 2020 se programaron las siguientes actividades, alguna de las cuales no se pudo llevar a cabo por la situación de crisis sanitaria:

- Continuación de la Campaña “Agua de Xixón”
- Celebración del Día Mundial del Agua
- Participación en el Día Mundial del Medio Ambiente
- Plantación de árboles en “La Viesca La Olla” en el Monte Deva
- Organización de los actos con motivo del Día Mundial del Retrete
- Participación en el Salón para la Infancia y la Juventud, Mercaplana
- Organización del Campus de Verano “El Agua en tu Ciudad”
- Actividades educativas de carácter medioambiental dirigidas a escolares
- Redes y colaboración con otros Ayuntamientos
- Participación en otras iniciativas y proyectos
- **EMA** realiza un control y seguimiento de los principales impactos ambientales que genera por su actividad, a efectos de optimizar procesos y continuar con la mejora, tanto en la prestación del servicio como en el ámbito de la sostenibilidad ambiental.

En la siguiente tabla se indican los costes ambientales de EMA para 2020:

GASTOS EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL POR AÑO				
Concepto / Importe año	2017	2018	2019	2020
Gestión de residuos	699.692,26 €	671.218,41 €	753.905,17 €	636.900,26 €
Auditorías y gestión ambiental	24.511,19 €	36.867,05 €	28.265,34 €	32.856,54 €
Legislación ambiental	11.000,00 €	11.000,00 €	11.000,00 €	8.250,00 €
Talleres medioambientales	9.884,03 €	10.167,00 €	10.296,00 €	5.284,00 €
Campus de Verano	4.269,55 €	3.597,10 €	4.904,72 €	4.078,00 €
Mercaplana	8.940,00 €	9.772,00 €	9.907,00 €	--
Día Mundial del Agua	14.990,89 €	16.559,27 €	22.340,32 €	24.020,56 €
Día del Medio Ambiente FIDMA	1.452,00 €	970,00 €	1.700,00 €	--
Día Mundial del Medio Ambiente	10.718,86 €	8.916,82 €	8.867,05 €	6.325,00 €
Día Mundial del Retrete	--	11.825,50 €	10.129,25 €	8.796,08 €
Campaña Agua de Xixón	44.397,07 €	2.936,00 €	16.515,90 €	4.444,52 €
La mar empieza aquí	--	--	718,50 €	1.250,00 €
Plantación de árboles	1.607,00 €	--	1.900,00 €	821,72 €
La Carrerona	5.051,02 €	--	--	--
Total (importes sin IVA)	836.513,87 €	783.829,16 €	880.449,25 €	733.026,68 €

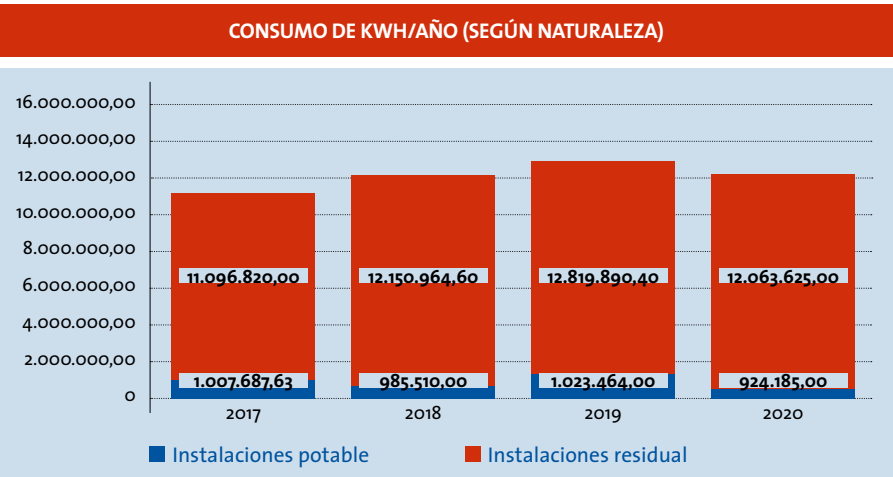
La empresa continúa haciendo hincapié en la concienciación y sensibilización medioambiental de la ciudadanía, además de realizar mejoras internas para reducir el consumo de recursos y gestionar adecuadamente los residuos.

10.1 CONSUMO DE ENERGÍA

Consumo de energía eléctrica, (kw)

CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA por año (kwh)			
2017	2018	2019	2020
12.104.507,63	13.136.474,60	13.843.354,40	12.987.810,00

Por instalaciones, el consumo en kw se desglosa del siguiente modo:

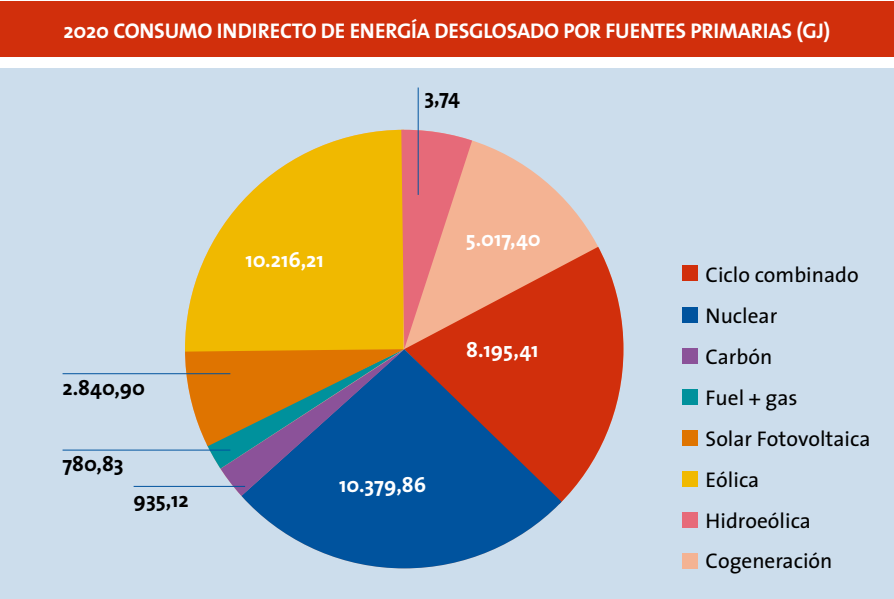


El consumo de energía eléctrica de las instalaciones ha disminuido un 6,18 % respecto al año anterior.

Consumo de energía en GJ De acuerdo con la información suministrada por el proveedor de electricidad sobre consumo indirecto de energía en unidades de Giga Julios (GJ), el consumo es el siguiente:

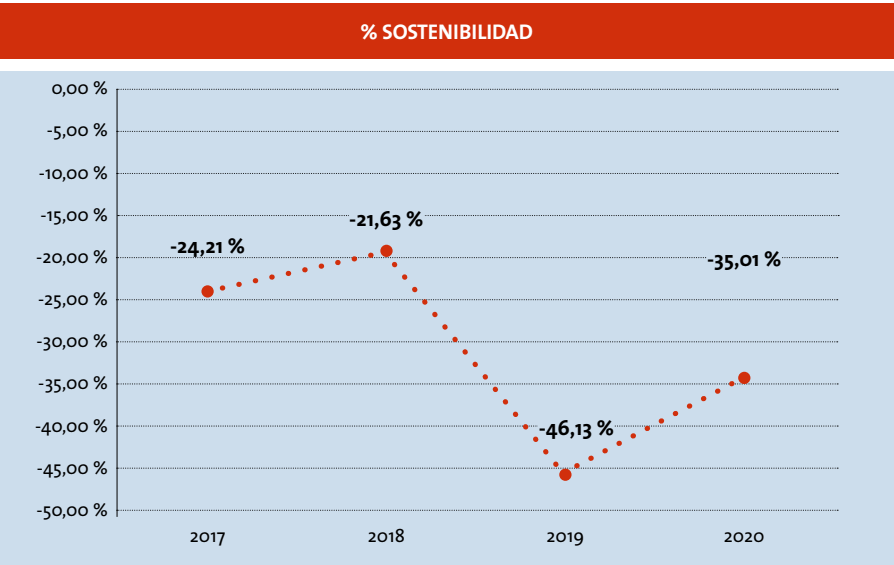
CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA DESGLOSADO POR FUENTES PRIMARIAS, (GJ)				
Fuentes primarias - año	2017	2018	2019	2020
Carbón	7.582,26	5.296,63	2.441,93	935,12
Fuel/Gas	-	-	1.096,38	780,83
Ciclo combinado	6.013,52	4.208,93	10.565,07	8.195,41
Cogeneración	5.011,27	5.438,50	5.631,38	5.017,40
Cogeneración Alta Eficiencia	-	-	-	-
Renovable	14.554,46	22.037,75	18.837,73	20.937,39
Nuclear	9.848,23	9.742,01	10.664,74	10.379,86
Residuos	566,49	567,50	598,02	510,11
Otras	-	-	-	-
TOTAL	43.576,23	47.291,31	49.835,25	46.756,12

Nota: A partir del año 2016 se utiliza la información extraída de la página web de ECOPOST, y a partir del año 2019 se utiliza la extraída de la página WEB de Red Eléctrica de España por lo que el desglose de las fuentes primarias no es el mismo que el obtenido los años anteriores. La generación por renovables incluye la generación solar térmica, hidráulica, solar fotovoltaica, eólica, turbinación bombeo y otras renovables. En el gráfico aparecen separadas.

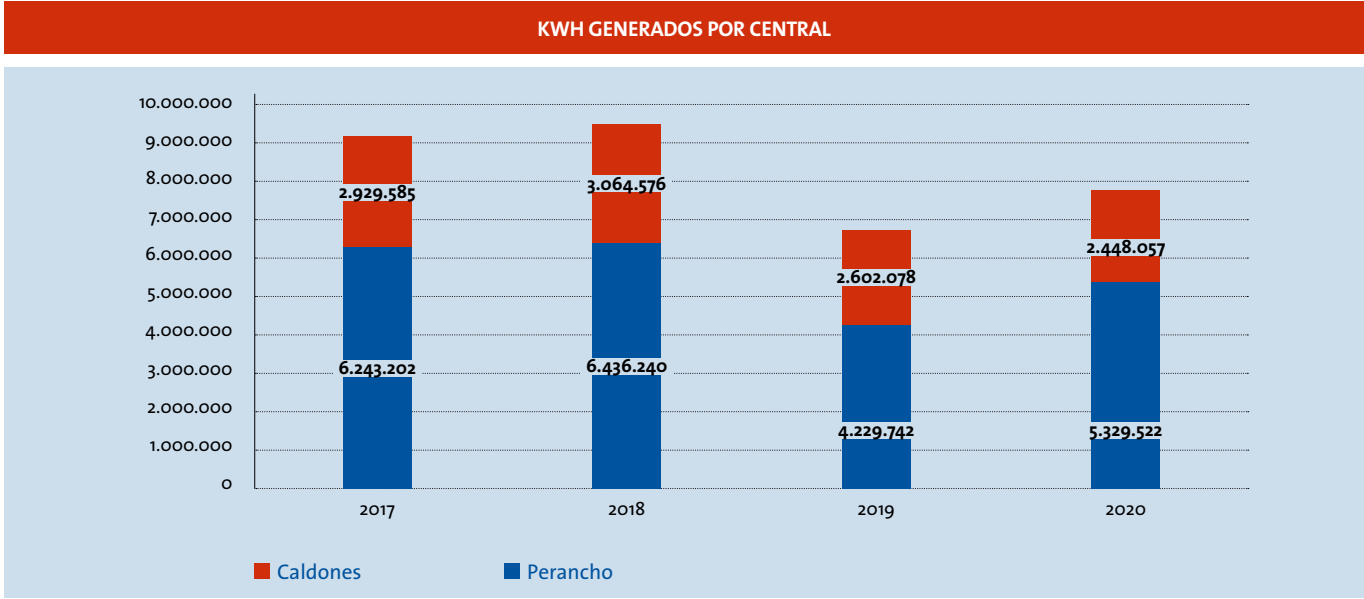


10.2 SOSTENIBILIDAD ELÉCTRICA

EMA consume energía eléctrica para sus actividades, pero también la produce en las Centrales de Caldones y Perancho, distribuyéndola a la red eléctrica nacional. En el año 2020, EMA produjo un total de 7.777.579 Kwh por las Centrales hidráulicas. Por otro lado, la empresa consumió un total de 11.968.208 Kwh, (exceptuando lo consumido en el concejo de Carreño), relación que se muestra en el siguiente gráfico de sostenibilidad. El indicador de sostenibilidad de la energía eléctrica producida por ambas centrales, se calcula relacionando los kilovatios por hora consumidos en el concejo de Gijón con los generados en las centrales de Caldones y Perancho, según se observa en la siguiente gráfica de evolución. Este indicador mide la sostenibilidad de consumo de energía eléctrica para el concejo de Gijón, quedando por tanto excluido para su cálculo, el consumo de las instalaciones del concejo de Carreño que gestiona EMA.



La producción de energía eléctrica en ambas centrales ha incrementado, en el 2020, en relación al 2019, en un 13,84 %.



10.3 CONSUMO DE COMBUSTIBLES FÓSILES

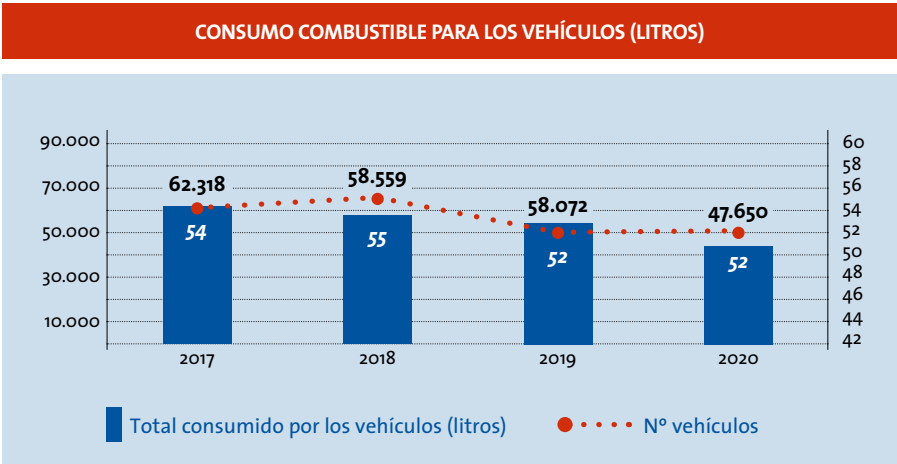
EMA utiliza para el desarrollo de sus actividades vehículos y diversa maquinaria, los cuales son principalmente de motor térmico que consumen productos derivados del petróleo, aunque desde el año 2017 también se dispone de varios vehículos 100 % eléctricos.

Este consumo de combustibles genera emisiones de gases contaminantes, especialmente de dióxido de carbono, (en adelante CO₂), que alteran el entorno y son causa principal del efecto invernadero.

Es por ello que uno de los retos principales de la empresa es reducir estas emisiones de gases y por otro reducir el consumo de energía de origen no renovable, además de la búsqueda de otras alternativas más limpias y ecológicas, que estén disponibles en el mercado y puedan integrarse en la operativa de la empresa.

Con motivo del cese de las actividades no esenciales a lo largo de varios meses del año 2020, el consumo de combustible se ha reducido en un 17,54 %, con respecto al ejercicio anterior.

Años	EVOLUCIÓN CONSUMO COMBUSTIBLE, (Litros)			
	2017	2018	2019	2020
Número de vehículos	54	55	52	52
Total consumido por los vehículos, (litros)	62.318	58.559	58.072	47.886
Total consumo incluida maquinaria, (litros)	65.804	66.023	62.599	51.420



De igual forma que desciende el consumo de combustibles en litros, en unidades de energía se produce una bajada significativa.

El factor de conversión utilizado para transformar los litros consumidos en giga julios ha sido:

- 0,74 Kilolitro a Tonelada métrica
- 44,8 Tonelada métrica a Giga julios

AÑOS	EVOLUCIÓN CONSUMO COMBUSTIBLE, (Giga julios)			
	2017	2018	2019	2020
Consumo de combustible de los vehículos, (gigajulios)	2.065,96	1.941,34	1.925,21	1.579,68

10.4 CONSUMO DE GAS NATURAL Y PROPANO

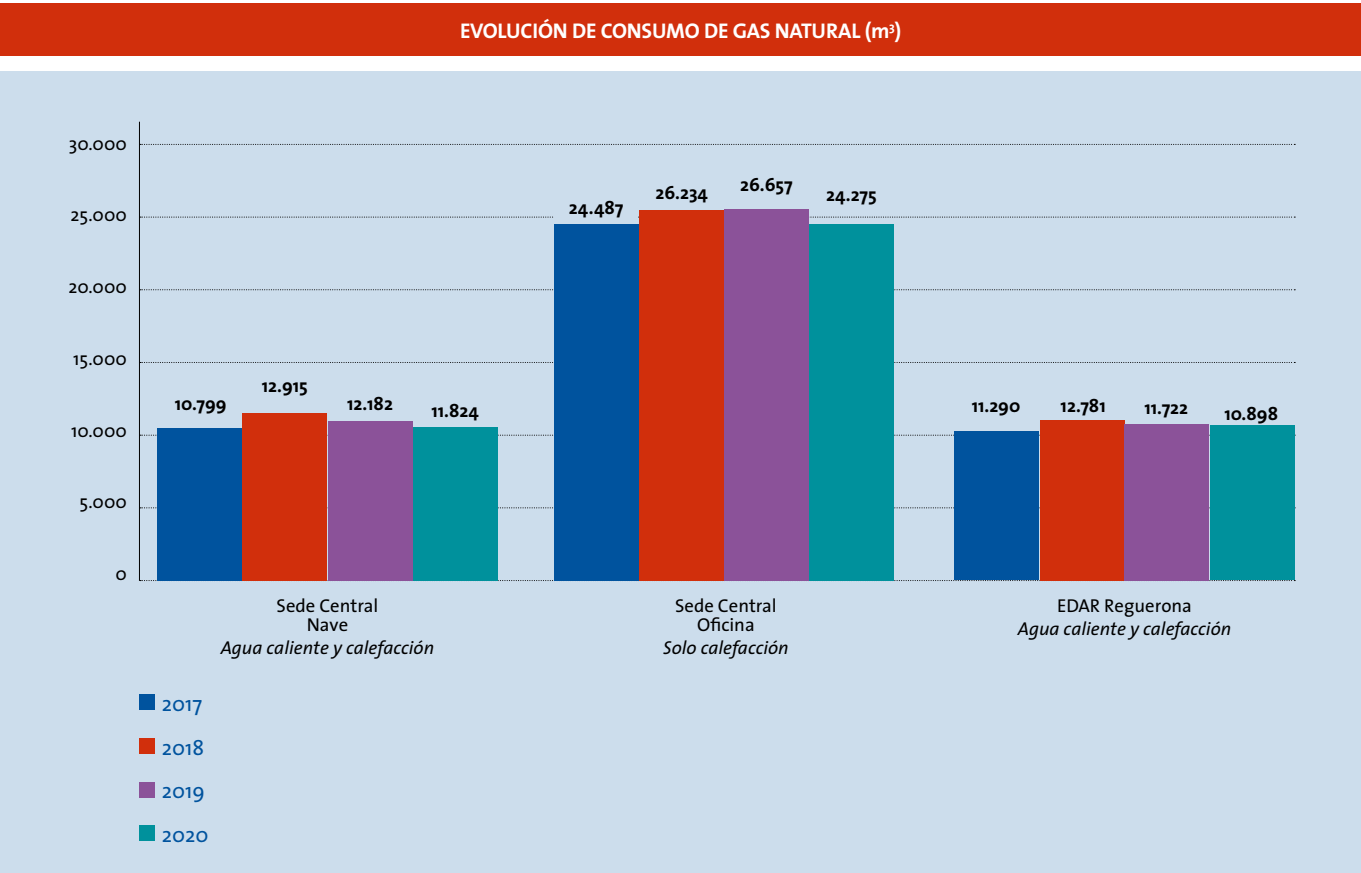
La empresa utiliza otra fuente de energía no renovable, el gas natural, para la producción de calor, (calefacción), y en algunas instalaciones también para la producción de Agua Caliente Sanitaria (ACS).

Los consumos de gas natural se obtienen directamente desde la compañía suministradora, que facilita en medidas de metros cúbicos (en adelante m³) y de energía kilovatios hora, (en adelante KW), los consumos de cada instalación de un periodo determinado. En la EDAR la Reguerona, estos datos facilitados, se cotejan con la lectura que realiza el personal de EMA en los contadores de la instalación.

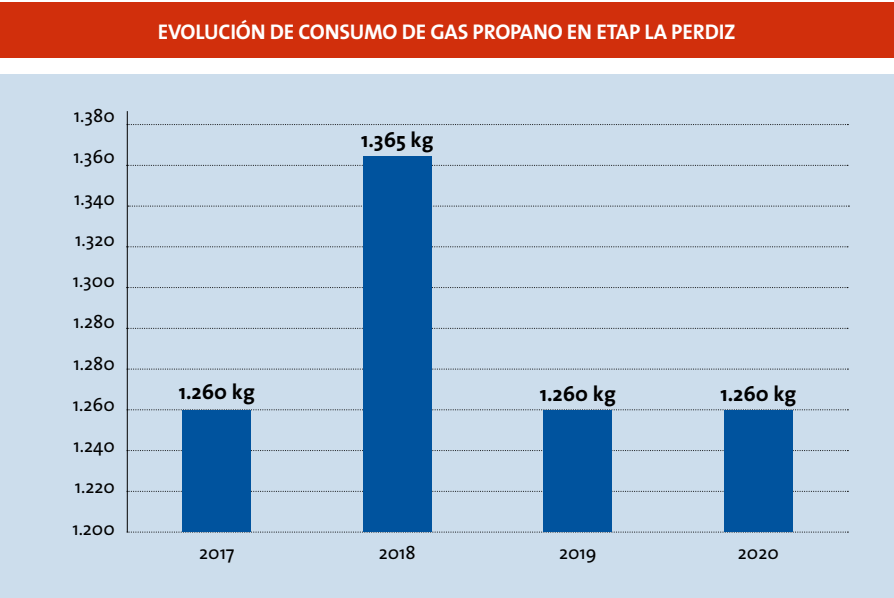
EMA cuenta con las siguientes instalaciones que consumen gas natural:

- **Sede Central EMA (Administración)**
Consumo para suministro de calefacción
- **Nave en la Sede Central de EMA**
Consumo para suministro de calefacción y ACS
- **EDAR**
Consumo para suministro de calefacción y ACS

En el año 2020, se puede observar una disminución en cómputo total del consumo de gas natural en todas las instalaciones del 7,05 %.



En la ETAP la Perdiz se consume gas propano, para la producción de calefacción y ACS. En el año 2020, se ha consumido lo mismo que en el año anterior, tal y como se puede ver en el gráfico de evolución.

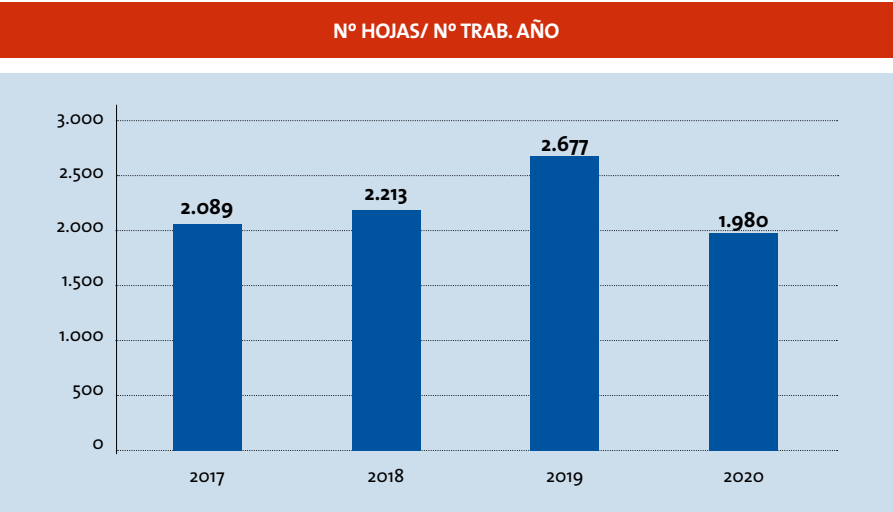


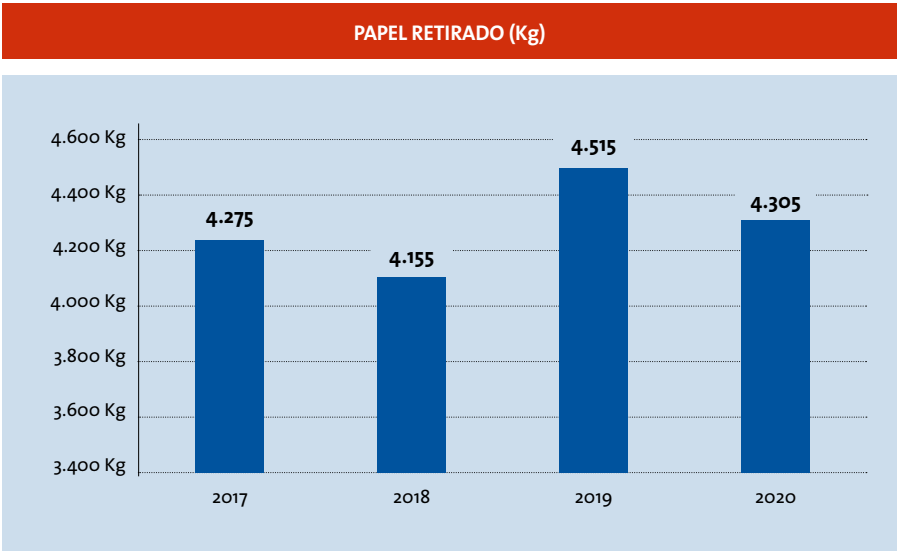
10.5 CONSUMO DE PAPEL

Para elaborar este indicador se toman los datos de las compras anuales de los diferentes tipos de papel que se utilizan en la empresa: A3, A4, y los rollos de papel para el plotter.

En 2020 ha disminuido el consumo de papel en un 26,04 % frente a 2019. El número de hojas consumidas por trabajador y año se sitúa en torno a 1.980.

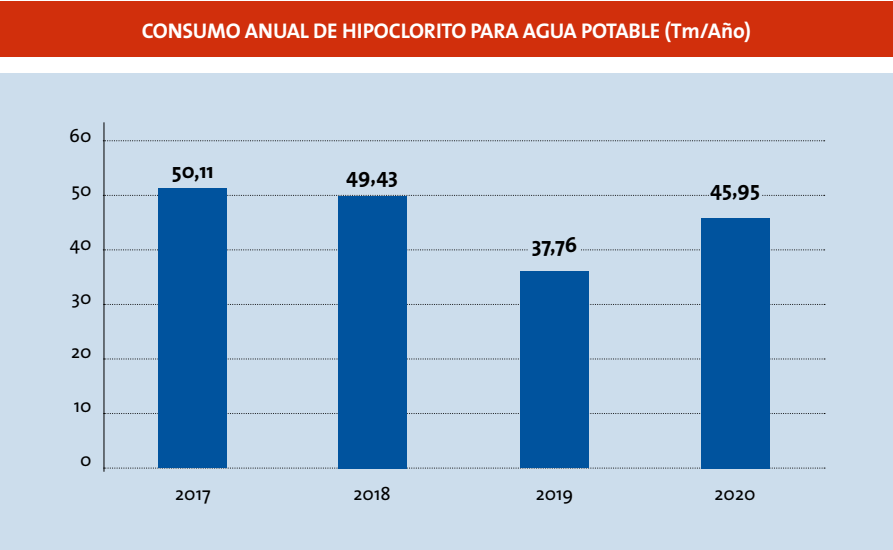
En relación a los residuos de papel, que fueron destinados a reciclaje, la cantidad retirada ascendió en 2020 a 4.305 kg, lo cual supone un 4,65 % menos que el año anterior.





10.6 CONSUMO DE PRODUCTOS PARA POTABILIZACIÓN DE AGUA

Para realizar la potabilización del agua que se consume en Gijón, en la ETAP de la Perdiz se utilizan productos para la desinfección. Los datos del consumo de cada producto se obtienen a través del seguimiento y control de inventarios, entradas y salidas. El consumo de hipoclorito ha aumentado en un 21,69 % en relación al año 2019.



10.7

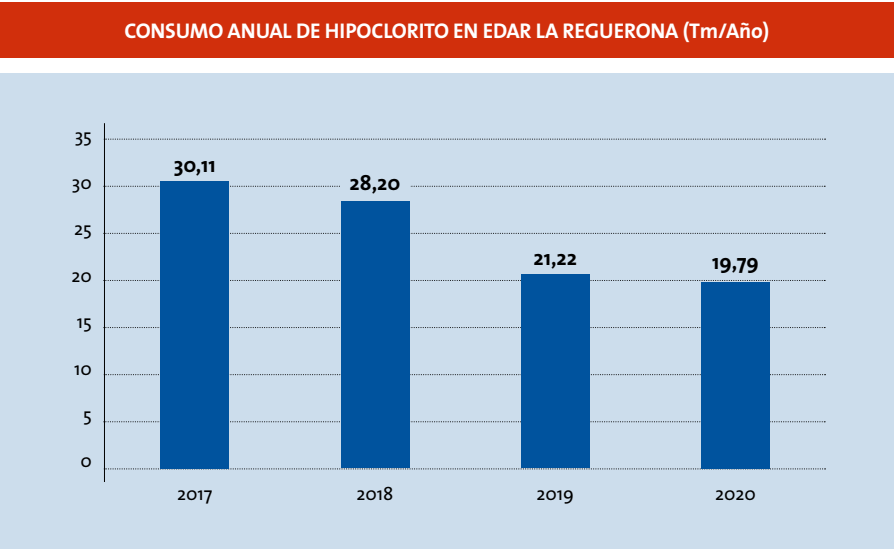
CONSUMO DE PRODUCTOS PARA AGUAS RESIDUALES

Para el tratamiento de las aguas residuales procedentes del saneamiento de la ciudad, se utilizan distintos productos, a efectos de garantizar que las aguas reciben un adecuado tratamiento antes de su vertido definitivo.

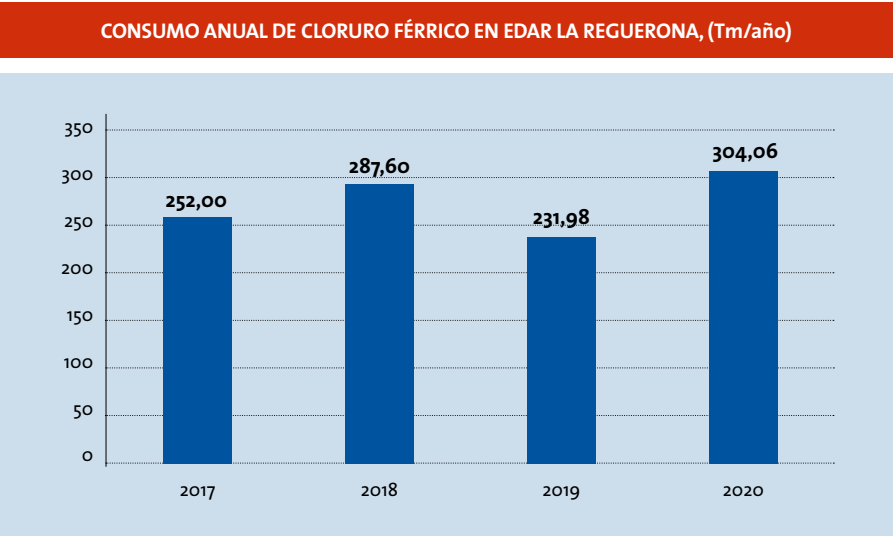
Para este tratamiento, se utilizan los siguientes productos en la EDAR de la Reguerona, cuyos datos anuales se obtienen del control de inventarios de la empresa:

- Hipoclorito**
Utilizado para la desinfección.
- Cloruro Férrico**
Se utiliza para depurar las aguas residuales.
- Polielectrolito**
Los fangos activos conforman el único residuo sólido procedente de la depuración de aguas residuales. El volumen de fangos producido en una EDAR puede llegar a ser bastante alto, por lo que es necesario tratar este fango con el fin de disminuir su volumen para su posterior gestión. Esto se consigue a través de la dosificación de polielectrolito, el cual actúa como un coagulante que facilita el agregado de las partículas de fango, mejorando el proceso de eliminación del residuo, (gestionado por COGERSA, Compañía para la Gestión de los Residuos Sólidos en Asturias).

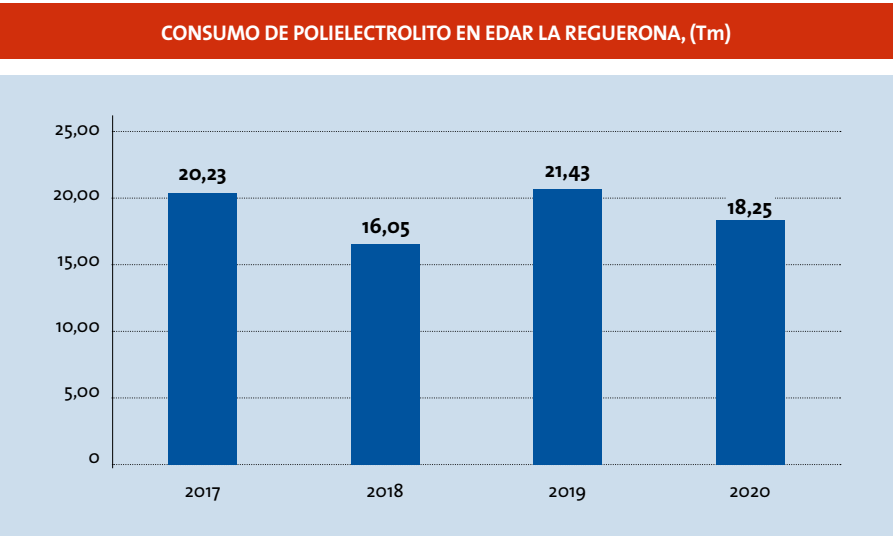
El consumo de hipoclorito en la EDAR de la Reguerona ha disminuido en un 6,74 % en relación al ejercicio 2019.



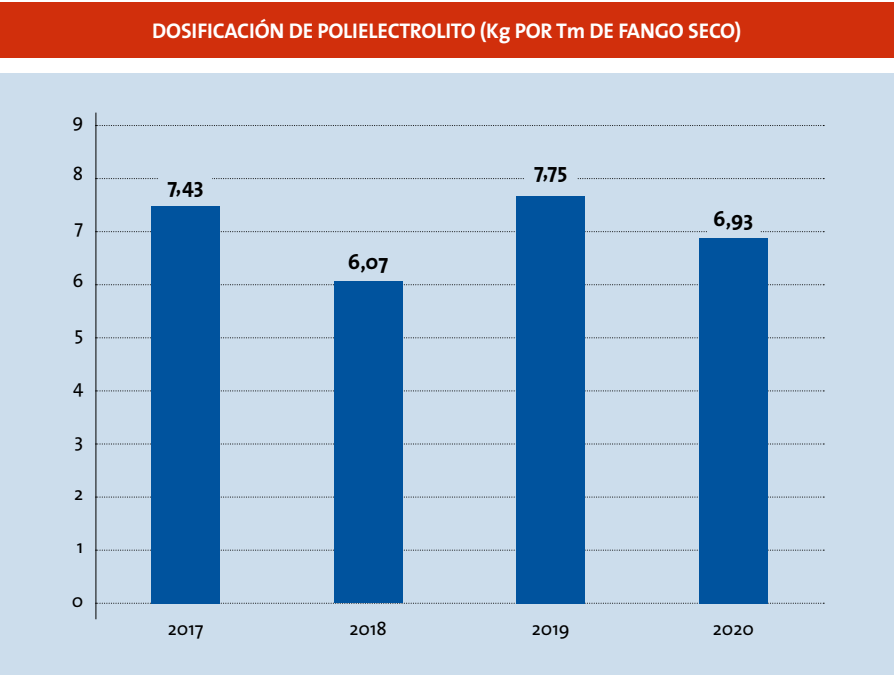
El consumo de cloruro férrico depende de varios factores cambiantes cada año, (pluviometría, carga contaminante, etc.) y en función del proceso. Este consumo ha aumentado un 31,07 % respecto al año 2019, debido principalmente a las características cambiantes del agua residual a tratar.



El consumo de polielectrolito necesario para la generación de fango seco, depende de las aguas residuales a tratar y sus características; en el 2020 este consumo ha disminuido en un 14,82 % en relación al año anterior.



A partir de los datos de consumo anual total de polielectrolito, se puede obtener la ratio de dosificación de polielectrolito por las toneladas de fango seco. El resultado de la dosificación correspondiente al año 2020 es de 6,93 kg, lo que supone una disminución del 10,58 % frente al año anterior.



10.8 EMISIONES DE GASES CONTAMINANTES

EMA, para la prestación de sus servicios consume productos, materiales, energía y combustibles, ya reseñados en los apartados anteriores. Algunos de estos consumos tienen impactos ambientales directos, especialmente en el caso de los combustibles y las emisiones asociadas de gases contaminantes.

La empresa aplica técnicas de reducción de estas emisiones, a partir del control y seguimiento de los indicadores ambientales, y que, dentro de los límites y posibilidades disponibles en el mercado y que sean aplicables en los servicios de empresa, se intentan reducir anualmente.

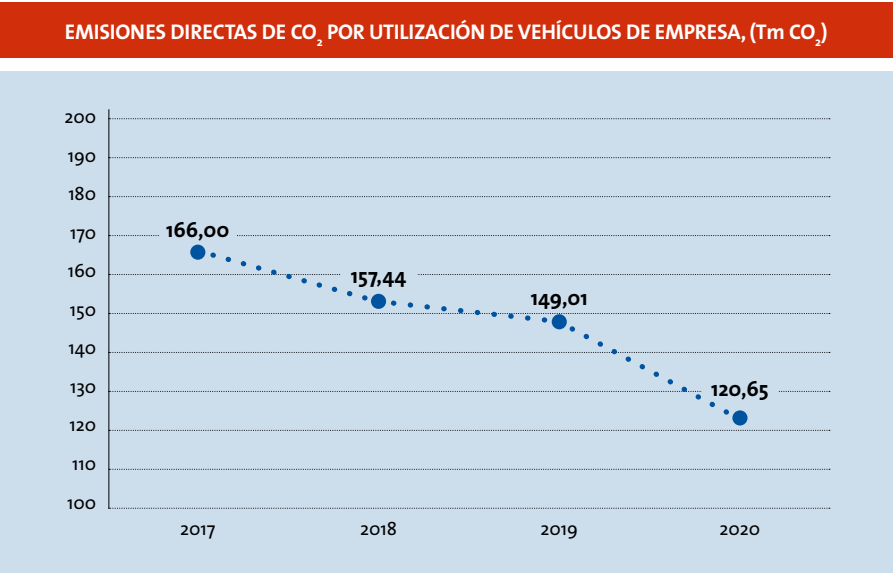
Las únicas emisiones de gases directas originadas por la empresa, derivan de las operaciones de transporte, y el uso de maquinaria. El consumo ha descendido en el 2020 en relación al 2019, con lo que, al reducir el consumo de combustibles, se reducen las emisiones generadas y su impacto ambiental es inferior a años anteriores, (-19,03 %).

Para el cálculo de las emisiones de CO₂, se parte de los litros de combustible consumidos y que, según el tipo que sea; gasoil, gasolina, gas natural comprimido, (GNC), o gas natural líquido, (GLP), se aplican factores de conversión proporcionados por el Ministerio correspondiente, (antes esta información se obtenía del IDAE), que expresan el resultado del CO₂ emitido a la atmósfera por la empresa. EMA utiliza fundamentalmente gasoil y gasolina para sus vehículos y maquinaria, aunque también dispone de varios vehículos 100 % eléctricos.

Los factores de conversión utilizados por EMA para este cálculo son los siguientes:

- 2,493 Kg CO₂ por litro de gasoil consumido.
- 2,157 Kg CO₂ por litro de gasolina consumido.

(Fuente: Ministerio para la Transición Ecológica).



Hay otras emisiones de gases que no son generadas directamente por la actividad de la empresa, denominadas indirectas. Estas emisiones están asociadas al consumo de energía que han generado emisiones de gases contaminantes durante su producción, que no están relacionadas con las actividades de EMA, pero que son consumidas por la empresa para la prestación de sus servicios.

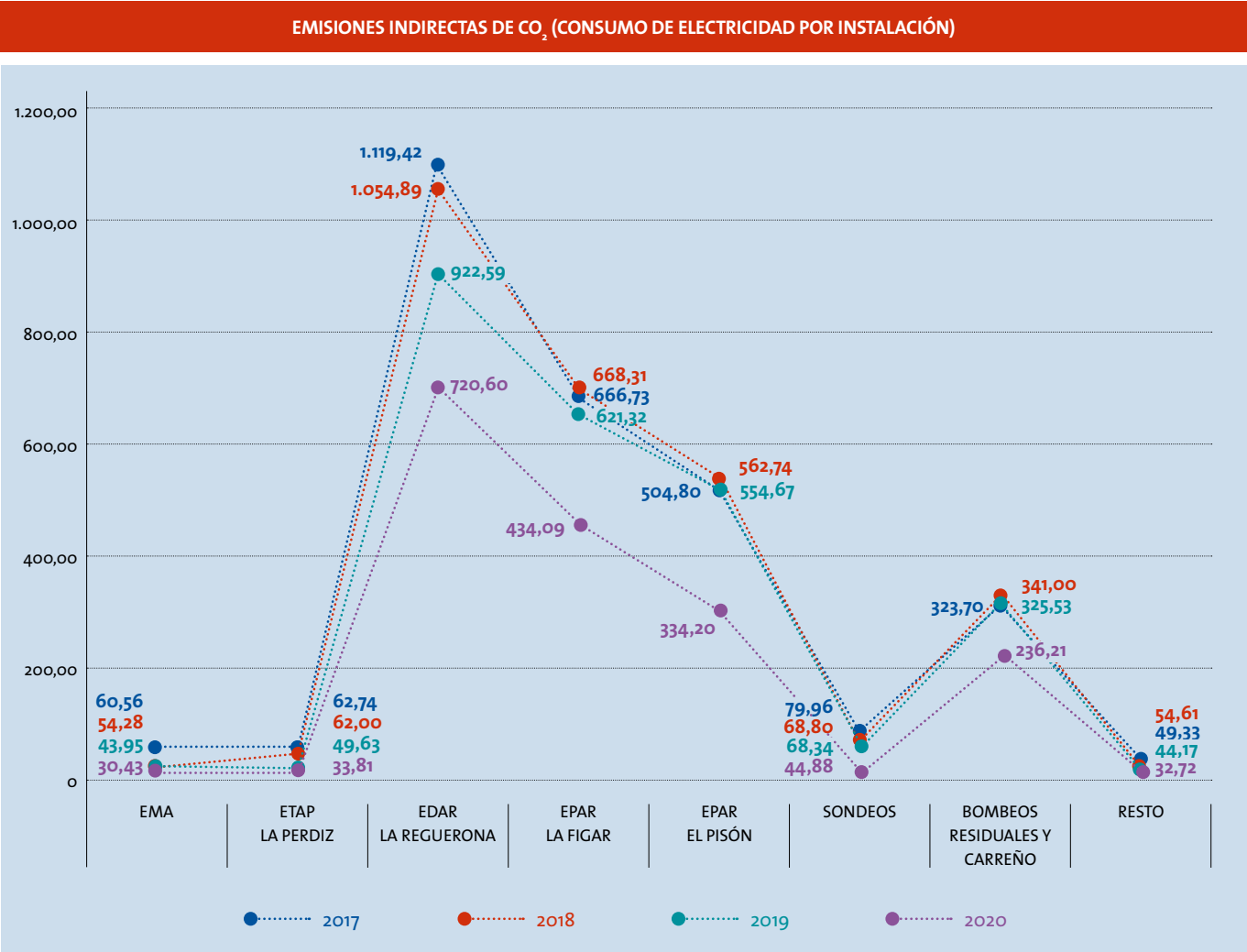
En este sentido, **EMA** produce emisiones indirectas provenientes del consumo de energía eléctrica, que se suministra desde la red nacional eléctrica. Esta red se abastece de distintas fuentes de energía para la producción de electricidad, que puede ser de origen renovable, no renovable, (productora de CO₂), o una mezcla de ambos.

En línea con el resto de las estrategias de sostenibilidad y reducción de consumos y emisiones puestas en práctica por la empresa, se controlan y calculan las emisiones indirectas que se producen derivadas del consumo de energía eléctrica. Para el cálculo, se toma el dato anual de emisiones equivalentes de CO₂ por Kwh consumido en el sistema de producción eléctrica nacional. Este dato se puede obtener en Red Eléctrica de España o en el boletín que el Observatorio de la Electricidad de ADENA-WWF que se elabora con datos oficiales. Para efectuar el cálculo de este año 2020 se ha utilizado la información procedente de Red Eléctrica de España. En el siguiente gráfico de evolución anual, se observan las emisiones indirectas de CO₂ para las distintas instalaciones de la empresa.

En resumen, **EMA** ha reducido en un 19,03 % las emisiones directas originadas por las actividades de transporte, (total 120,65 Tm), en el año 2020.

Las emisiones indirectas asociadas al consumo de energía eléctrica para todas las instalaciones de la empresa, se han reducido en un 29,02 %, total 1.866,95 Tm CO₂.

Esta disminución es debida a que las empresas suministradoras cada vez utilizan menos carbón y otros productos generadores de CO₂ para producir energía eléctrica.



10.9 GENERACIÓN DE RESIDUOS

En la empresa se consumen los recursos necesarios para el desempeño de la actividad. Algunos de estos recursos materiales, en la mayor parte de ellos no renovables, generan unos residuos después de su uso, que pueden ser de carácter peligroso o no peligroso, según la Ley 22/2011 de residuos.

En esta Ley 22/2011 se establecen todas las condiciones que ha de seguir cualquier productor de residuos, a efectos de garantizar una correcta gestión. En esta misma legislación se establecen las condiciones de almacenamiento, envasado, etiquetado y transporte de los residuos.

EMA cumple con la legislación vigente y con los requisitos establecidos en la norma ISO 14001 de medio ambiente, incluyendo aspectos como el almacenamiento, etiquetado, transporte y gestión, actuaciones ante emergencias ambientales, realización de simulacros periódicos, etc.

EMA identifica y verifica anualmente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en materia de Medio Ambiente, Seguridad Industrial y Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta verificación se realiza mediante las auditorías específicas anuales realizadas por empresa externa y las auditorías para el cumplimiento de los requisitos incluidos en la norma ISO 14001 de gestión ambiental.

No se han producido impactos ambientales significativos del transporte y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.

Las cantidades de residuos producidas en todos los centros productores de **EMA** se relacionan en la tabla siguiente, donde se detallan los residuos generados desde el ejercicio 2017 al 2020, identificados por su Código LER, (según Ley 22/2011), denominación y cantidad total anual producida expresada en kilogramos.



RESIDUO						
COD LER	DESTI-NO ⁽¹⁾	DENOMINACIÓN LER	2017	2018	2019	2020
01 05 08	D5	Lodos y otros residuos de perforaciones que contienen cloruros distintos de los mencionados en los códigos 01 05 05 y 01 05 06	0	0	0	9.200
02 01 03	R3	Residuos de tejidos de vegetales	2.450	0	2.030	0
06 03 13*	D15	Sales sólidas y soluciones que contienen metales pesados	30	0	0	30
06 13 02*	R1	Carbón activo usado (excepto la categoría 06 07 02)	800	0	502	0
07 02 13	D5	Residuos de plástico	5.960	5.400	3.220	2.280
08 01 11*	D9	Residuos de pintura y barniz que contienen disolventes orgánicos u otras sustancias peligrosas	0	30	35	0
08 03 17*	D5	Residuos de tóner de impresión que contienen sustancias peligrosas	36	28	26	30
12 03 01*	D15	Líquidos acuosos de limpieza	55	0	0	0
13 02 08*	R13	Otros aceites de motor, de transmisión mecánica y lubricantes	430	1.210	220	1.275
14 06 03*	R13	Otros disolventes y mezclas de disolventes	0	0	138	111
15 01 03	R5	Envases de madera	4.480	2.700	3.020	3.320
15 01 10*	R13	Envases que contienen restos de sustancias peligrosas o están contaminados por ellas	125	305	535	240
15 01 11*	R13	Envases metálicos, incluidos los recipientes a presión vacíos, que contienen una matriz sólida y porosa peligrosa (por ejemplo, amianto)	24	45	64	48
15 02 02*	R13	Absorbentes, materiales de filtración (incluidos los filtros de aceite no especificados en otra categoría), trapos de limpieza y ropas protectoras contaminados por sustancias peligrosas	280	324	225	160
16 01 03	D5	Neumáticos al final de su vida útil	0	0	0	1.060
16 02 13*	R13	Equipos desechados que contienen componentes peligrosos, distintos de los especificados en los códigos 16 02 09 a 16 02 12	398	260	392	276
16 05 06*	D9	Productos químicos de laboratorio que consisten en sustancias peligrosas, incluidas las mezclas de productos químicos de laboratorio, o las contienen	85	224	102	92
16 06 01*	R13	Baterías de plomo	0	4	10	12
16 06 03*	R13	Pilas que contienen mercurio	10	36	33	37
16 07 08*	D9	Residuos que contienen hidrocarburos	0	1.880	0	0
17 01 01	R5	Hormigón	748.100	901.660	5.533.732	543.360
17 01 07	R5	Mezclas de hormigón, ladrillos, tejas y materiales cerámicos, distintas de las especificadas en el código 17 01 06	204.640	295.060	1.683.940	67.440
17 02 01	R5	Madera	0	0	3.760	12.020
17 02 03	R5	Plástico	1.780	2.480	340	4.780
17 03 01*	D5	Mezclas bituminosas que contienen alquitrán de hulla	4.580	0	0	0
17 03 02	R5	Mezclas bituminosas distintas de las especificadas en el código 17 03 01	150.260	2.219.360	852.200	140.780
17 04 01	R12	Cobre, bronce, latón	0	0	1.335	450
17 04 02	R12	Aluminio	0	0	79	0
17 04 03	R12	Plomo	0	0	118	0
17 04 05	R12	Hierro y acero	0	0	920	23.160
17 04 07	R5	Metales Mezclados	840	2.804	29.363	5.560
17 04 11	R12	Cables distintos de los especificados en el código 17 04 10	0	81	0	0
17 05 03*	D5	Tierra y piedras que contienen sustancias peligrosas	0	0	1.181.300	0
17 05 04	D5	Tierra y piedras distintas de las especificadas en el código 17 05 03	279.380	1.268.140	53.428.732	33.740
17 06 05*	D15	Materiales de construcción que contienen amianto	20.680	17.900	19.180	1.650
17 09 04	R5	Residuos mezclados de construcción y demolición distintos de los especificados en los códigos 17 09 01, 17 09 02 y 17 09 03	965.990	518.420	734.860	448.540
18 01 03*	D10	Residuos cuya recogida y eliminación son objeto de requisitos especiales para prevenir infecciones	120	137	156	156
19 08 01	D5	Residuos de cribado	1.018.100	891.440	897.400	810.780
19 08 02	D5	Residuos de desarenado	281.420	230.000	222.340	179.820
19 08 05	D5	Lodos del tratamiento de aguas residuales urbanas	12.170.160	11.547.340	12.908.580	11.983.720
19 08 09	D5	Mezclas de grasas y aceites procedentes de la separación de agua/sustancias aceitosas que contienen solamente aceites y grasas comestibles	10.940	12.240	6.460	9.660
19 08 14	D5	Lodos procedentes de otros tratamientos de aguas residuales industriales, distintos de los especificados en el código 19 08 13	0	111.820	0	0
20 01 01	R13	Papel y cartón	4.275	4.155	4.515	4.305
20 01 21*	R13	Tubos fluorescentes y otros residuos que contienen mercurio	28	23	53	39
20 01 38	(--)	Madera distinta de la especificada en el código 20 01 37	0	0	0	0
20 01 39	R12	Plásticos	150	175	490,3	275
20 01 40	R12	Metales	18.328	12.422	0	0
20 02 01	R3	Residuos vegetales	0	0	2.940	1.220
20 03 01	D5	Mezclas de residuos municipales	0	0	0	600
20 03 06	D5	Residuos de la limpieza de alfombrillas	270.460	337.460	262.760	178.540
TOTAL ANUAL RESIDUOS (KGS)			16.165.394	18.385.563	77.786.105,3	14.468.766

DESTINO DE LOS RESIDUOS GESTIONADOS EN 2020

⁽¹⁾ **Destino**
Se incluyen las operaciones de valoración y de eliminación según la legislación ambiental aplicable.

(--)
Residuo no generado en ese periodo por lo que no se especifica el tipo de operación de valoración y de eliminación.

OPERACIONES DE VALORIZACIÓN

R1 Utilización principal como combustible u otro modo de producir energía.

R3 Reciclado o recuperación de sustancias orgánicas que no se utilizan como disolventes, (incluidos el compostaje y otros procesos de transformación biológica).

R5 Reciclado o recuperación de otras materias inorgánicas.

R12 Intercambio de residuos para someterlos a cualquiera de las operaciones enumeradas entre R1 y R11. Quedan aquí incluidas operaciones previas a la valorización incluido el tratamiento previo, operaciones tales como el desmontaje, la clasificación, la trituración, la compactación, la paletización, el secado, la fragmentación, el acondicionamiento, el re-envasado, la separación, la combinación o la mezcla, previas a cualquiera de las operaciones enumeradas de R1 a R11.

R13 Almacenamiento de residuos en espera de cualquiera de las operaciones numeradas de R1 a R12 (excluido el almacenamiento temporal, en espera de recogida, en el lugar donde se produjo el residuo).

OPERACIONES DE ELIMINACIÓN

D5 Depósito controlado en lugares especialmente diseñados (por ejemplo, colocación en celdas estancas separadas, recubiertas y aisladas entre sí y el medio ambiente).

D9 Tratamiento fisicoquímico no especificado en otro apartado del presente anexo y que dé como resultado compuestos o mezclas que se eliminen mediante uno de los procedimientos numerados de D1 a D12, (por ejemplo, evaporación, secado, calcinación, etc.).

D10 Incineración en tierra

D15 Almacenamiento en espera de cualquiera de las operaciones numeradas de D1 a D14, (excluido el almacenamiento temporal, en espera de recogida, en el lugar donde se produjo el residuo).

Los residuos producidos, peligrosos y no peligrosos, en cómputo anual disminuyeron en el año 2020 en relación al 2019, en un 81,40 %.

En este año 2020 no se han tenido en cuenta las cantidades de residuos correspondientes a obras con contrato ya que la gestión de esos residuos corresponde a la empresa adjudicataria.

En el año 2020 continúa como gestor de residuos peligrosos la empresa Contenedores GEMA. La gestión de los residuos no peligrosos también es llevada a cabo por gestores autorizados.

11

COMPROMISO SOCIAL

Por el carácter de empresa municipal al servicio de la ciudadanía, **EMA** busca actuar e influir de manera responsable con todos sus grupos de interés, divulgando las buenas prácticas de la empresa y especialmente en la labor de concienciación y sensibilización ambiental de la sociedad.



Con el propósito de la mejora medioambiental, la empresa ha desarrollado las siguientes actividades a lo largo del año 2020.

CELEBRACIÓN DEL DÍA MUNDIAL DEL AGUA 2020

La Empresa Municipal de Aguas de Gijón tenía previsto inaugurar el 14 de marzo de 2020 una exposición en el Centro de Cultura Antiguo Instituto Jovellanos sobre el interesante y desconocido tema de la Huella Hídrica y su importancia en cada uno de los procesos de fabricación y funcionamiento de los distintos materiales, objetos, equipos etc. Asimismo, estaban previstas charlas, mesas redondas con importantes especialistas sobre el tema. Con motivo del estado de alarma hubo que suspender las labores de montaje de la exposición y por tanto cancelar la misma, así como todos los actos previstos.



PLANTACIÓN DE ÁRBOLES

Con motivo de la celebración del Día Internacional de los Bosques, que se iba a llevar a cabo por quinto año consecutivo, en este caso el domingo 22 de marzo, con una plantación de árboles en la parroquia rural de Roces, tuvo que anularse igualmente con motivo de la pandemia.

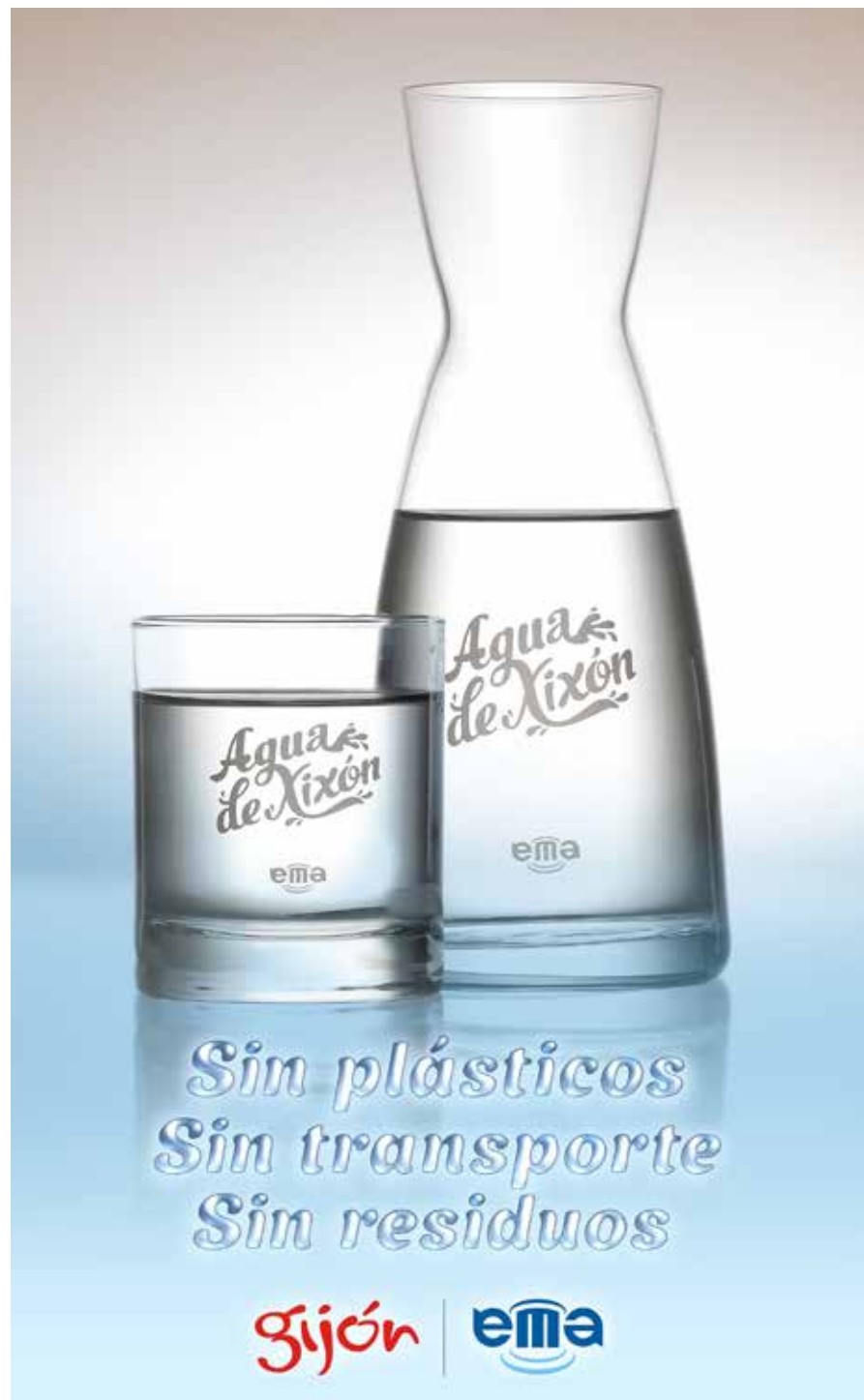
ORGANIZACIÓN DEL CAMPUS DE VERANO “EL AGUA EN TU CIUDAD”

La Empresa Municipal de Aguas de Gijón, organizó por sexto año consecutivo y con muy buena acogida a pesar de las circunstancias de emergencia sanitarias del momento, su campus de verano “El Agua en tu Ciudad” adoptando para ello todas medidas sanitarias y protocolos oportunos fijados por las autoridades sanitarias. A través de esta actividad se redujo el número de participantes por edición y se incrementaron el número de ediciones hasta tres. A través de esta actividad, enmarcada en las actividades medioambientales que desarrolla la empresa a lo largo de todo el año, los participantes aprenden de una forma lúdica aspectos muy interesantes sobre el agua en Gijón, visitando el Acuario, el Botánico, realizando una excursión por el Parque Fluvial y conociendo la costa muy cerquita de la EMA, en el entorno de El Arbeyal.



CONTINUACIÓN CON LA CAMPAÑA AGUA DE XIXÓN

Con el fin de dar visibilidad al Agua de Gijón en dependencias municipales, centros deportivos y culturales, bares y restaurantes, hoteles, así como entre la población en general, como mejor opción por Calidad, Sostenibilidad, Precio y Salud, se continuaron repartiendo jarras y vasos diseñados para la ocasión con mucha satisfacción por todas las partes implicadas.



PARTICIPACIÓN EN EL DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE 2020

EMA ha sido jurado una vez más en el IX Certamen de Cuentos sobre Medio Ambiente, en el que más de 700 escolares de educación infantil, primaria y secundaria de distintos centros educativos de la Ciudad, presentaron sus trabajos, abordando entre otros, el tema del agua. Como cada año se editó un libro de cuentos ilustrados con las obras ganadoras, cuyos premios se entregaron en 20 de septiembre en el Jardín Botánico Atlántico de Gijón, con la participación únicamente de los escolares ganadores y sus familias, tomando las medidas de prevención frente a la COVID 19, establecidas por las autoridades sanitarias.

Asimismo, el día 5 de junio, Día Mundial del Medio Ambiente se presentaron dos audioguías sobre el Parque Isabel La Católica y sobre la parroquia rural de Jove, hoy día publicadas en la web del Ayuntamiento de Gijón.

PRESENCIA DE EMA POR TERCERA VEZ EN LAS ESCUELAS INFANTILES DE 0 A 3 AÑOS A TRAVÉS DEL TALLER, ¡TA LA GOTITA!

Hasta el mes de marzo EMA visitó un año más las escuelas infantiles de 0 a 3 años de nuestra ciudad para realizar actividades sobre el Agua, dirigida al alumnado de entre dos y tres años. La actividad se desarrolla con gran aceptación por parte de los centros, que nos demandan continuidad para cursos sucesivos.



ORGANIZACIÓN DE LOS ACTOS CON MOTIVO DEL DÍA MUNDIAL DEL RETRETE

El Ayuntamiento de Gijón y la EMA están muy implicados en la preservación del medio ambiente. Por ello se han sumado por tercera vez a las celebraciones del Día Mundial del Retrete, que se celebra cada año el 19 de noviembre con la intención de informar sobre la importancia que tiene lo que se tira por el inodoro y su influencia sobre el medio marino y animar a toda la ciudadanía a colaborar en la protección de los océanos y el medio ambiente en general.

Este año, dadas las circunstancias que vivimos, la actividad se ha desarrollado on-line. Coincidiendo con la presentación del libro que cuenta la historia de “Doro el inodoro”, editado en castellano y asturiano, destinado al alumnado de Educación Infantil. Se ofreció un cuentacuentos realizado en directo.

Las actividades se desarrollaron entre el 16 de noviembre y el 18 de diciembre de 2020. Bajo este lema representado por los tres amigos Pipi, Popó y Papel se esconde una realidad que está lejos de ser un juego de niños, y es que todo lo que tiramos por el inodoro lo estamos tirando al medio ambiente. El que esta campaña sea un éxito es algo que va en beneficio de todos, tanto medioambiental como económicamente hablando.



ACTIVIDADES AMBIENTALES ESCOLARES

Otro de los pilares fundamentales en la sensibilización medioambiental, son las actividades dirigidas a la comunidad educativa y al público en general con el fin último de promover el uso responsable del recurso del agua y su necesario cuidado.

Dichas acciones están enmarcadas dentro de la Agenda 21 Local y en el Proyecto Educativo de la Ciudad de Gijón.

En las citadas acciones se transmiten a escolares y adultos, conocimientos, actitudes y valores necesarios para que se conciencien en favor del uso racional del agua y su máximo cuidado, evitando verter al agua de consumo elementos difíciles de depurar y conseguir que el agua llegue al mar en las mejores condiciones.

Este espacio pretende también servir de apoyo en la enseñanza del profesorado en las aulas en torno al uso de este recurso, además de aportar sugerencias didácticas para trabajar el tema en los centros.

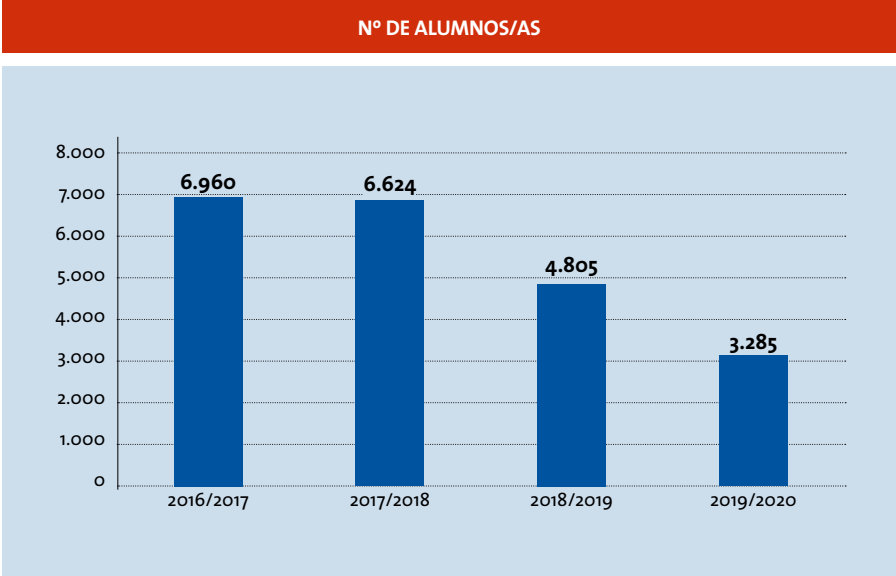
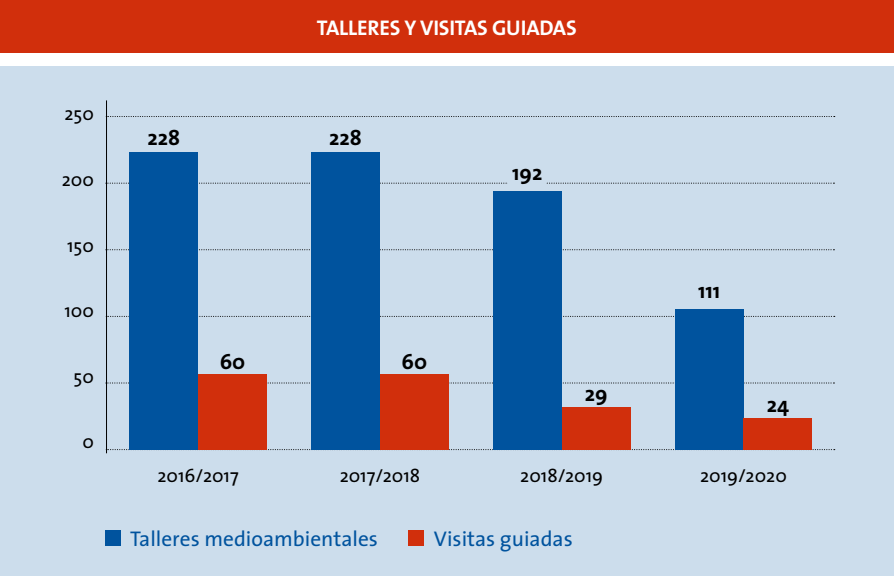
En el mes de noviembre de 2019, (consideramos curso escolar), comenzamos nuestras actividades medioambientales destinadas a los distintos centros educativos de la ciudad que las solicitaron y dirigidas todas ellas a las distintas etapas educativas, incluyendo las Escuelas de Educación Infantil, además de los Centros de Educación Especial. En ellas, los más pequeños conocieron a Ita la Gotita y con ella viajaron por bosques, montes, mares y ciudades para conocer el agua y sus estados; los escolares de educación primaria se convirtieron en auténticos científicos por unas horas.

Con el alumnado de bachillerato recorrimos las estaciones de tratamiento de agua potable y residual, que conocieron de primera mano todos los procesos por los que pasa el agua una vez llega a dichas estaciones para ser distribuida a los domicilios, y posteriormente devuelta al mar en las mejores condiciones.

Por lo que respecta a las actividades dirigidas a la comunidad educativa, durante el curso 2019/2020, se han realizado un total de 111 talleres medioambientales y 24 visitas guiadas. El total de participantes en dichas actividades ha sido de 3.285.



Por lo que respecta a las actividades dirigidas a la comunidad educativa, el resumen es el siguiente:



12

DIMENSIÓN ECONÓMICA

La estrategia económica en una empresa de capital público como es el caso de **EMA** está orientada por una parte a ser viable e independiente económicamente y por otra a la reinversión de los excedentes en mantenimiento, mejora y ampliación de las infraestructuras y los servicios prestados.



BALANCE DE SITUACIÓN NORMAL

ACTIVO	NOTAS DE LA MEMORIA	2020	2019
A) ACTIVO NO CORRIENTE		59.320.320,10	56.723.996,00
I. Inmovilizado intangible	4.1	157.649,07	193.021,10
3. Patentes, licencias, marcas y similares	7	750,65	859,29
5. Aplicaciones informáticas	7	156.898,42	192.161,81
II. Inmovilizado material	4.2	59.027.610,94	56.366.010,26
1. Terrenos y construcciones	5	58.179.284,89	55.406.492,30
2. Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	5	840.879,54	952.071,45
3. Inmovilizado en curso y anticipos	5	7.446,51	7.446,51
V. Inversiones financieras a largo plazo	4.6	130.763,56	159.769,99
1. Instrumentos de patrimonio	9.1	10.700,00	10.700,00
2. Créditos a terceros	9.1	110.076,85	139.083,28
5. Otros activos financieros	9.1	9.986,71	9.986,71
VI. Activos por impuesto diferido	12.1	4.296,53	5.194,65
B) ACTIVO CORRIENTE		44.382.130,09	45.114.170,21
II. Existencias	4.8	749.625,73	639.056,15
1. Comerciales	10	21.510,70	19.523,07
2. Materias primas y otros aprovisionamientos	10	728.115,03	619.533,08
III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	9	9.025.334,79	8.062.791,94
1. Clientes por ventas y prestaciones de servicios	9.1	8.667.606,64	7.739.165,91
a. Clientes por ventas y prest. servicios a l/p	9.1		
b. Clientes por ventas y prest. servicios a c/p	9.1	8.667.606,64	7.739.165,91
2. Clientes, empresas del grupo y asociadas	9.1	-5.436,65	29.141,25
3. Deudores varios			
4. Personal	9.1	93.338,76	88.668,86
5. Activos por impuesto corriente	12.1	8.271,15	10.306,02
6. Otros créditos con las Administraciones Públicas	12.1	261.554,89	195.509,90
V. Inversiones financieras a corto plazo	4.6	3.507.868,42	13.506.668,42
3.- Valores representativos de deuda			
5.- Otros activos financieros	4.6	3.507.868,42	13.506.668,42
VI. Periodificaciones a corto plazo		12.284,38	12.122,46
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	9.1	31.087.016,77	22.893.531,24
1. Tesorería		31.087.016,77	22.893.531,24
TOTAL ACTIVO		103.702.450,19	101.838.166,21

BALANCE DE SITUACIÓN NORMAL

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	NOTAS DE LA MEMORIA	2020	2019
A) PATRIMONIO NETO		94.574.281,30	92.279.172,08
A-1) Fondos propios		36.770.527,40	36.200.253,31
I. Capital	9.5	1.803.030,00	1.803.030,00
1. Capital escrutado		1.803.030,00	1.803.030,00
III. Reservas		33.270.138,09	32.562.265,02
1. Legal y estatutarias		3.917.843,31	3.847.056,00
2. Otras reservas		28.929.602,54	28.380.433,67
4. Reserva de capitalización		422.692,24	334.775,35
V. Resultado de ejercicios anteriores	3	0,00	0,00
1. Remanente	3	0,00	0,00
VII. Resultado del ejercicio	3	570.274,09	707.873,07
IX. Otros instrumentos de patrimonio neto		1.127.085,22	1.127.085,22
A-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos	18	57.803.753,90	56.078.918,77
B) PASIVO NO CORRIENTE		3.265.510,26	3.167.951,06
I. Provisiones a largo plazo	9.1	0,00	0,00
4. Otras provisiones	14	0,00	0,00
II Deudas a largo plazo		3.120.638,70	3.027.402,39
5. Otros pasivos financieros	9.1	3.120.638,70	3.027.402,39
IV. Pasivos por impuesto diferido	12.1	144.871,56	140.548,67
C) PASIVO CORRIENTE		5.862.658,63	6.391.043,07
III. Deudas a corto plazo	9.1	109.830,04	104.323,82
5.- Otros pasivos financieros	9.1	109.830,04	104.323,82
IV. Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	9.1	1.728.480,21	1.710.003,40
V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	9.1	4.024.348,38	4.576.715,85
1. Proveedores	9.1	561.118,62	1.330.334,82
a. Proveedores a largo plazo			
b. Proveedores a corto plazo	9.1	561.118,62	1.330.334,82
3. Acreedores varios	9.1	391.701,39	240.291,97
4. Personal, (remuneraciones pendientes de pago)	9.1	340.821,83	333.264,88
6. Otras deudas con las Administraciones Públicas	12.1	2.730.706,54	2.672.824,18
VI. Periodificaciones a corto plazo			
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		103.702.450,19	101.838.166,21

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS			
	NOTAS DE LA MEMORIA	2020	2019
A) OPERACIONES CONTINUADAS			
1. Importe neto de la cifra de negocios	25	16.427.839,81	15.947.476,17
a) Ventas	25	16.306.579,53	15.811.837,89
b) Prestaciones de servicios	25	121.260,28	135.638,28
3. Trabajos realizados por la empresa para su activo			18.634,59
4. Aprovisionamientos		-6.703.691,89	-6.703.348,87
a) Consumo de mercaderías	13	-3.502.745,03	-3.298.655,21
b) Consumo de materias primas y otras materias consumibles	13	-2.385.404,51	-2.508.968,29
c) Trabajos realizados por otras empresas		-815.542,35	-895.725,37
5. Otros ingresos de explotación		6.178.260,94	6.624.168,78
a) Ingresos accesorios y otros de gestión corriente		6.178.260,94	6.624.168,78
6. Gastos de personal		-8.711.703,29	-8.546.196,85
a) Sueldos, salarios y asimilados		-6.249.271,92	-6.151.454,14
b) Cargas sociales	13	-2.462.431,37	-2.407.049,22
c) Provisiones			12.306,51
7. Otros gastos de explotación		-2.837.133,63	-3.270.808,74
a) Servicios exteriores		-2.376.550,91	-2.930.125,55
b) Tributos	12.3	-355.836,47	-354.690,43
c) Pérdidas, deterioro y variación provisiones operaciones comerciales		-88.286,60	42.371,07
d) Otros gastos de gestión corriente		-16.459,65	-28.363,83
8. Amortización del inmovilizado	5.7	-5.644.150,76	-5.917.302,41
9. Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	18	1.844.350,53	2.033.772,89
11. Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado		0,00	0,00
b) Resultados por enajenaciones y otras		0,00	0,00
13. Otros resultados	13	15.913,98	501.540,12
A.1) RESULTADO DE EXPLOTACIÓN		569.685,69	687.935,68
14. Ingresos financieros		2.655,48	21.724,58
b) De valores negociables y otros instrumentos financieros		2.655,48	21.724,58
b2) De terceros		2.655,48	21.724,58
15. Gastos financieros		-797,46	-221,44
b) Por deudas con terceros		-797,46	-221,44
A.2) RESULTADO FINANCIERO		1.858,02	21.503,14
A.3) RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	12.2	571.543,71	709.438,82
20. Impuestos sobre beneficios	12.1	-1.269,62	-1.565,75
A.4) RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	3	570.274,09	707.873,07
A.5) RESULTADO DEL EJERCICIO	3	570.274,09	707.873,07

12.1 REMUNERACIONES PERSONAL ALTA DIRECCIÓN EMA

Los importes recibidos por el personal de alta dirección de la Sociedad son los siguientes:

IMPORTES RECIBIDOS POR EL PERSONAL DE ALTA DIRECCIÓN (€)			
	2017	2018	2019
Sueldos, dietas y otras remuneraciones	165.673,50	179.402,82	186.302,49
Indemnizaciones por cese	--	--	4.542,73

Los importes recibidos por los miembros del órgano de administración de la Sociedad son los siguientes:

IMPORTES RECIBIDOS POR LOS MIEMBROS DE LOS ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN (€)			
	2017	2018	2019
Sueldos, dietas y otras remuneraciones	5.934,00	4.278,00	11.369,49

La empresa no ha hecho ninguna aportación a fondos de pensiones ni a ninguna otra prestación a largo plazo. Tampoco se ha realizado ningún pago a los miembros de la Alta Dirección basado en acciones.

EMA no ha efectuado durante el ejercicio ningún anticipo ni ha concedido ningún crédito al personal de la Alta Dirección ni a los miembros del Consejo de Administración.

12.2 PARTICIPACIÓN DE LOS ADMINISTRADORES EN CAPITAL DE OTRAS SOCIEDADES

En cumplimiento de la obligación establecida en el apartado 4 del Art.127 ter. de la Ley de Sociedades Anónimas, se hace constar que los miembros del Consejo de Administración han comunicado a la Sociedad su participación o desempeño de cargos en distintas sociedades.

12.3 OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS

La información sobre operaciones con partes vinculadas de la Sociedad se recoge en el apartado 23 del Informe Económico.

La Entidad no participa en ninguna otra sociedad, ni tiene relación alguna con otras entidades con las cuales se pueda establecer una relación de grupo o asociada de acuerdo con los requisitos establecidos en el artículo 42 del Código de Comercio y en las Normas 13ª y 15ª de la Tercera Parte del Real Decreto 1514/2007 por el que se aprobó el Plan General de Contabilidad. Los administradores no participan en el capital ni realizan actividades de una sociedad con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que constituya el objeto social de la Empresa de Aguas de Gijón.

12.4
OTRA INFORMACIÓN ECONÓMICA

COMPONENTE	COMENTARIO	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Valor económico directo creado, (VEC)				
a) Ingresos	Ventas netas más ingresos procedentes de inversiones financieras y venta de activos	15.610.532,28 + 23.967,14 + 6.113.328,94 = 21.747.828,36 €	15.947.476,17 + 21.724,58 + 6.624.168,78 = 22.593.369,53 €	16.427.839,21 + 2.655,48 + 6.178.260,94 = 22.608.756,23 €
Valor económico distribuido (VED)				
Valor económico distribuido, (VED)				
b) Costes operativos	Pagos a proveedores, royalties y pagos de facilitación u obsequios dinerarios	5.888.932,23 + 2.625.316,52 = 8.514.248,75 €	6.703.348,87 + 2.930.125,55 = 9.633.474,42	6.703.691,89 + 2.376.550,91 = 9.080.242,80
c) Salarios y beneficios sociales para los empleados	Pagos totales realizados a los empleados y contribuciones sociales. No incluye compromisos de pago futuros	8.069.401,38 €	8.546.196,85 €	8.711.703,29 €
e) Pagos a gobiernos, (por país)	Tasas e impuestos brutos	327.984,19 + 1.573,33 € = 329.557,52 €	354.690,43 + 692,48 = 355.382,91 €	355.836,47 + 371,50 = 356.207,90 €
f) Inversiones en la comunidad	Aportaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad en el sentido amplio de la palabra, (incluye donaciones)	1.847,74 €	7.687,10 €	8.260,38 €
Valor económico retenido, (VER), (calculado como Valor económico generado menos Valor económico distribuido)	Reservas, amortizaciones y depreciaciones, etc.	4.832.772,97 €	4.050.628,25 €	4.452.341,86 €

(Información extraída del Informe Económico 2020)

12.5
PLAN DE INVERSIONES

La empresa, anualmente, elabora un presupuesto de ingresos y gastos equilibrado, utilizando el principio de prudencia, en el que se basa para la aprobación de las tarifas y para su gestión a lo largo del año.

Durante el año 2020 ha continuado el Plan de Inversiones de la Empresa y se han realizado inversiones por importe de 8.270.379,41 €.

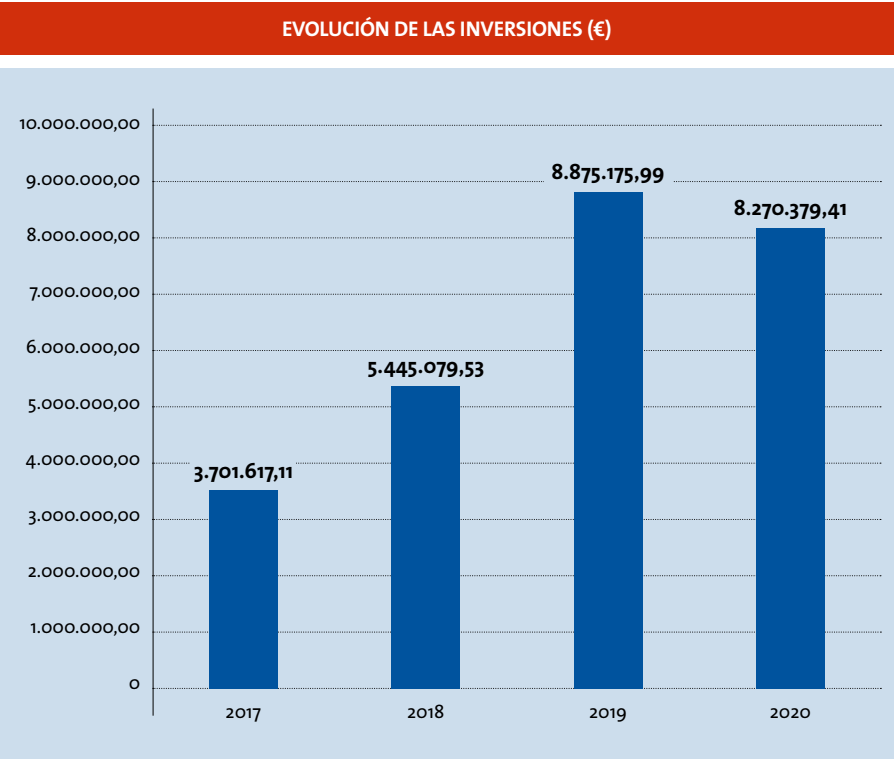
La financiación de estas inversiones se ha efectuado con cargo a los recursos propios generados por la empresa, las subvenciones recibidas y las cuotas por nuevas acometidas.

Las inversiones realizadas a lo largo del periodo 2017-2020 se desglosan del siguiente modo:

INVERSIONES				
	2017	2018	2019	2020
Inmovilizado Intangible	Altas	Altas	Altas	Altas
Propiedad Industrial	575,00	505,00	--	--
Aplicaciones Informáticas	84.349,95	55.978,43	94.598,04	77.412,53
Total Inmovilizado Intangible	84.924,95	56.483,43	94.598,04	77.412,53
Inmovilizado Material	Altas	Altas	Altas	Altas
Terrenos y bienes naturales	--	48.485,49	--	586,89
Otras construcciones	720.142,91	201.643,03	5.759.161,95	7.870.537,34
Red de distribución	1.206.349,31	1.417.003,17	175.226,25	118.008,74
Colector alcantarillado	1.348.700,95	3.230.141,33	2.710.981,25	74.591,27
Maquinaria y utillaje	92.282,35	105.207,01	41.025,14	64.239,62
Mobiliario	2.467,00	9.835,28	24.597,98	512,55
Equipos proceso información	42.299,63	113.508,55	32.021,57	35.278,87
Elementos de transporte	165.229,01	172.086,63	--	--
Otro inmovilizado	39.221,00	90.685,61	37.563,81	29.211,60
Inmovilizado en curso	--	--	8.780.577,95	--
Total Inmovilizado Material	3.616.692,16	5.388.596,10	8.780.577,95	8.192.966,88
Total Inmovilizado	3.701.617,11	5.445.079,53	8.875.175,99	8.270.379,41

12.6
EVOLUCIÓN DE LAS INVERSIONES

La evolución de las inversiones a lo largo de los últimos años es la siguiente:



En el año 2020 se ha continuado con las obras de los depósitos de tormentas.

El importe neto de la cifra de negocios ha ascendido a la cantidad de 16.427.839,81 €.

El resultado de explotación de este ejercicio ha sido de 569.685,69 €.

El resultado financiero ha sido de 1.858,02 € que, añadido al resultado de explotación y deducido el impuesto sobre beneficios, (1.269,62 €), hace que la cuenta de pérdidas y ganancias de la empresa arroje este año un beneficio de 570.274,09 €.



13

GESTIÓN COVID

Las medidas que hemos ido adoptando en la Empresa Municipal de Aguas de Gijón durante el periodo de la pandemia del Covid-19 han variado en el tiempo y se han ido adaptando ágilmente a las exigencias normativas que se aprobaban, siendo el punto más crítico al principio de la misma con el periodo de confinamiento. En todo momento las actuaciones llevadas a cabo han sido coordinadas y supervisadas por la Dirección General de Servicios y por el Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Gijón con un resultado que consideramos excelente.



Para explicar breve y claramente las actuaciones llevadas a cabo durante la pandemia y centrándonos en aquellas que fueron más trascendentes en el periodo inicial de confinamiento tenemos los siguientes apartados: coordinación en el sector del agua en España, coordinación de la gestión a nivel municipal, medidas preventivas y medidas organizativas.

13.1

COORDINACIÓN EN EL SECTOR DEL AGUA EN ESPAÑA

A través de las asociaciones del sector del agua a las que pertenecemos (AEOPAS y AEAS) se han llevado a cabo distintas actuaciones:

- **Acciones de comunicación**
 - » Informando a la opinión pública de que el agua no es vehículo de transmisión del coronavirus.
 - » Destacando la importancia del agua en la lucha contra el Sars-CoV-2.
 - » Continuando con las campañas para reducir los residuos que llegan a las redes de colectores.
 - » Elaborando campañas de apoyo a trabajadoras y trabajadores del sector del agua.
- **Organización de jornadas técnicas.**
- **Trasladando las necesidades de los operadores al gobierno**
Reconocimiento expreso de que el abastecimiento, el saneamiento y la depuración del agua son servicios esenciales para la ciudadanía, (Orden SND/274/2020, de 22 de marzo, por la que se adoptan medidas en relación con los servicios de abastecimiento de agua de consumo humano y de saneamiento de aguas residuales.). Dicha orden ministerial se emitió atendiendo a una solicitud de la Asociación Española de Abastecimientos de agua y Saneamiento (AEAS) al Ministerio de Sanidad realizada tras una consulta nuestra del 16 de marzo.

13.2

COORDINACIÓN DE LA GESTIÓN A NIVEL MUNICIPAL

Aunque ya hemos comentado anteriormente la importante colaboración estrecha y coordinación con el Ayuntamiento de Gijón, nos parece interesante reseñar la llevada a cabo en las dos siguientes actuaciones de indudable trascendencia social para el municipio durante la pandemia:

Hospital de campaña en el recinto ferial Luis Adaro (144 camas)



Alojamiento de personas sin hogar en el pabellón de deportes de La Tejerona (100 camas)



13.3

MEDIDAS PREVENTIVAS EN EMA

En una crisis sanitaria como la que estamos viviendo es evidente que son fundamentales las medidas de seguridad e higiene.

En la **EMA** partimos de una buena posición para hacer frente al Covid19 porque la mayor parte de las medidas prevención recomendadas ya estaban implantadas previamente en nuestra organización. Nuestras trabajadoras y trabajadores ya estaban habituados al uso de mascarillas, guantes o hidrogel desinfectante, y las principales empresas suministradoras de esos equipos de protección individual eran proveedores nuestros antes del inicio de la crisis.

Se ha hecho un esfuerzo importante para evitar el desabastecimiento de algunos de estos EPIs, realizando compras conjuntas y gestión coordinada con otras empresas y organismos municipales.

Las medidas adoptadas de forma esquemática fueron las siguientes:

DISTANCIAMIENTO

- **Administración / atención al cliente**
 - » Redistribución del personal en las oficinas para garantizar distancia mayor de 2 metros.
 - » Instalación de mamparas en la zona de atención al cliente.
 - » Señalización de itinerarios en la sede central.
 - » Limitación del número máximo de personas en las reuniones.
- **Personal operativo**
 - » Entrada y salida escalonadas en dos turnos con 45 minutos de separación, (desde el día 13 de marzo de 2020).
 - » Limitación del acceso a domicilios particulares.
 - » Salida flexible en función de las necesidades del servicio.
 - » Ampliación de la superficie de vestuarios instalando unos provisionales cerca de la sede central.
 - » Estabilidad en los equipos de trabajo.
 - » Instalación de mamparas en los laboratorios.
 - » Uso individual de vehículos de forma prioritaria, limitando a dos el número máximo de ocupantes.

EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

- » Entrega de mascarillas FFP2 o sanitarias a nuestro personal. Mascarillas sanitarias a disposición de nuestros clientes.

HIGIENE

- **Administración / atención al cliente**
 - » Refuerzo de la limpieza de las oficinas, con atención especial a los elementos de uso común como pasamanos, manillas, etc. Ventilación natural de las instalaciones.
 - » Hidrogel desinfectante a disposición de nuestros clientes.
 - » Hidrogel desinfectante disponible en zonas de uso común como aseos, puntos de fichaje, zonas de paso...
- **Personal operativo**
 - » Refuerzo de la limpieza de vestuarios y zonas comunes.
 - » Limpieza y desinfección de vestuarios entre turnos.
 - » Identificación de elementos utilizados para garantizar la desinfección: taquillas, vehículos.
 - » Desinfección semanal de vestuarios y zonas comunes mediante sistema de pulverización.

13.4

MEDIDAS ORGANIZATIVAS

DE CARÁCTER GENERAL

- » Fomento de la realización de trámites online o por vía telefónica.
- » Regulación de la atención presencial a clientes:
 - Del 16/03 al 11/05.- Eliminación de la atención presencial.
 - Desde del 12/05.- Atención presencial con cita previa.
- » Eliminación temporal de pago en cajero ciudadano.

DE CARÁCTER ECONÓMICO Y SOCIAL

- » Suspensión de los cortes de suministro por impago. Bonificación de la parte fija de la factura de abastecimiento, saneamiento y recogida de basuras a hostelería y pequeño comercio afectados por el estado de alarma. Reducción de plazo de pago a proveedores.
- » Fomento de medidas habituales de fraccionamiento y aplazamiento de cobros a clientes.
- » Suspensión durante el estado de alarma de actividades formativas, educativas y de ocio.
- » Organización de campus de verano en los meses de julio y agosto, para la conciliación laboral y familiar.

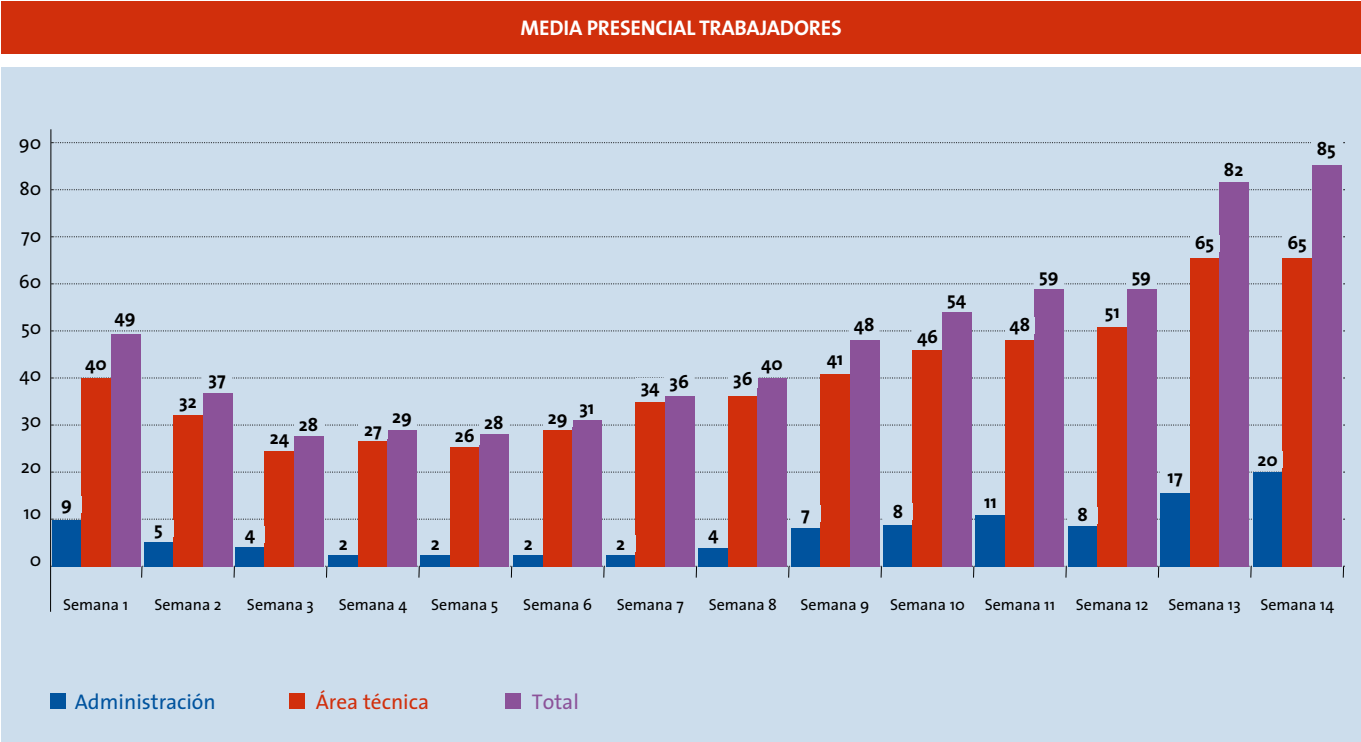
ORGANIZACIÓN INTERNA

- **Reuniones del Comité de Seguridad y Salud Laboral**
 - » Videoconferencia.
 - » Formación del Comité de Seguridad y Salud Laboral:
 - Parte social, (6)
Representada por tres delegados de prevención, uno de ellos como Secretario. Asisten, con voz pero sin voto, un representante de cada sindicato con representación en el Comité de Empresa.
 - Empresa, (5)
Representada por el gerente, como Presidente, más 2 jefes de servicio. Asisten, con voz pero sin voto, el responsable de recursos humanos y el director del área económico administrativa.
 - Asesores, (2)
Asisten en calidad de asesores el Jefe del Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales y el Técnico de Prevención asignado a la EMA.
 - » Se han celebrado 13 reuniones extraordinarias relacionadas con la gestión de la crisis del Covid19.
- **Circunstancias particulares**
 - » Organización del personal de administración y atención al cliente:
 - Prioridad del teletrabajo durante el periodo de confinamiento y a partir de noviembre de 2020 y hasta que finalice la pandemia se implementó el protocolo para el teletrabajo.
 - Reincorporación progresiva del personal coordinada en todo el ámbito municipal mediante instrucciones de alcaldía para todos los servicios públicos.
 - Fases para la vuelta al trabajo presencial:
 - *Lunes 11/05*
Reincorporación de parte del personal del departamento de atención al cliente para atención presencial.
 - *Lunes 25/05*
Reincorporación al trabajo presencial del 30 al 50 % del personal coincidiendo con el inicio de la fase 2 de la desescalada.
 - *Lunes 08/06*
Reincorporación al trabajo presencial del 50 al 80 % del personal coincidiendo con el inicio de la fase 3 de la desescalada.
- **Organización del personal operativo**
 - » Turnos rotatorios con parte del personal disponible en sus domicilios.
 - » Objetivos:
 - Limitar el riesgo de contagio.
 - Reducir el número de trabajadores en cuarentena por contactos estrechos en el ámbito laboral.
 - » El mantenimiento preventivo limitado a instalaciones e infraestructuras críticas para el servicio.
 - » Servicio de guardia disponible, no presencial, para atender a averías e incidencias.
 - » Ajustes en el servicio de explotación:
 - *Lunes 16/03*
Reducción al 50 % del personal habitual.
 - *Martes 17/03*
Reducción al 35 % del habitual tras declaración del estado de alarma.

- *Lunes 30/03*
Reducción al 20 % del personal habitual tras la publicación del Real Decreto Ley 10/2020, de 29 de marzo. Se elimina el trabajo presencial del equipo de guardia en horario de tarde.
- *Lunes 11/05*
Reincorporación de parte del personal hasta el 40 % del habitual.
- *Lunes 01/06*
Reincorporación de parte del personal hasta el 60 % del habitual.
- *Lunes 22/06*
Reincorporación del 100 % del personal disponible.

EVOLUCIÓN DEL TRABAJO PRESENCIAL PERIODO CONFINAMIENTO

En el gráfico siguiente se detallan el número de trabajadores presenciales por áreas durante las semanas iniciales de la pandemia que se establecieron para prestar un servicio esencial debido en este periodo:



14

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI



ÍNDICE CONTENIDO GRI		
ESTÁNDARES UNIVERSALES		PÁGINAS
CONTENIDOS GENERALES		
Perfil de la organización		
102-1	Nombre de la organización.....	12, 14
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.....	12, 14
102-3	Ubicación de la sede.....	6
102-4	Ubicación de las operaciones.....	12-14
102-5	Propiedad y forma jurídica.....	12, 14, 91
102-6	Mercados servidos.....	12, 14, 15-17, 86-87
102-7	Tamaño de la organización.....	15
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.....	15, 64-78
102-9	Cadena de suministro.....	89-91
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.....	10, 11
102-11	Principio o enfoque de precaución.....	10, 11
102-12	Iniciativas externas.....	22-26, 76, 88-96, 114-123
102-13	Afiliación a asociaciones.....	91
Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.....	8-9
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales.....	34-39
Ética e integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.....	22-26, 75-77
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.....	6, 30, 32, 34
Gobernanza		
102-18	Estructura de gobernanza.....	30-33
102-19	Delegación de autoridad.....	30
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.....	30
102-21	Consulta a los grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.....	30, 34-39
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.....	31-32
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.....	30
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.....	30
102-25	Conflictos de intereses.....	30, 34-39
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia.....	22-24, 30-32, 36-39
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.....	24-26, 38-39, 64-76, 88, 92-96, 114-122
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.....	22-29, 30, 32, 34-39
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.....	22-29, 30, 32, 34-39
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.....	22-25
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.....	30
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.....	19
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas.....	18-19, 34-39
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas.....	34-39
102-35	Políticas de remuneración.....	30
102-36	Proceso para determinar la remuneración.....	30
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración.....	34-39
102-38	Ratio de compensación total anual.....	72, IE
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.....	72, IE
Participación de los grupos de interés		
102-40	Lista de los grupos de interés.....	18
102-41	Acuerdos de negociación colectiva.....	66
102-42	Identificación y selección de grupos de interés.....	10-11, 18-19
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.....	34-35, 38-39, 64, 80, 88-89, 114
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.....	34, 36, 38, 64, 80, 88-91, 114
Prácticas para la elaboración de informes		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.....	na
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.....	10
102-47	Lista de temas materiales.....	10-11, 18-19, 36, 147
102-48	Re-expresión de la información.....	18-19
102-49	Cambios en la elaboración de informes.....	10, 18-19
102-50	Periodo objeto del informe.....	10-11
102-51	Fecha del último informe.....	10-11
102-52	Ciclo de elaboración de informes.....	10-11
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.....	6
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.....	10-11
102-55	Índice de contenidos GRI.....	10-11, 136-145
102-56	Verificación externa.....	10-11, 24-26

Enfoque de Gestión	
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.....19
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.....19, 24-29
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.....51-53, 56, 63, 82-85, 88-89, 132
Desempeño económico	
201-1	Valor económico directo generado y distribuido.....15, 130, IE
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.....37, 96
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.....10-11, 64-66
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno.....IE
Presencia en el mercado	
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.....72
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.....67
Impactos económicos indirectos	
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.....15-17, 40-45, 53-54, 64-66, IE
203-2	Impactos económicos indirectos significativos.....15
Prácticas de adquisición	
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.....89-91
Anticorrupción	
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.....24-26, 30, IE
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.....24-26, 30, 34-39, 91-96
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.....nh
Competencia desleal	
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.....nh
ESTÁNDARES TEMÁTICOS	
PÁGINAS	
Materiales	
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.....103-108
301-2	Insumos reciclados utilizados.....111-113
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.....103-108, 111-113
Energía	
302-1	Consumo energético dentro de la organización.....97-102
302-2	Consumo energético fuera de la organización.....97-102
302-3	Intensidad energética.....97-102
302-4	Reducción del consumo energético.....97-102
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.....97-102
Agua	
303-1	Extracción de agua por fuente.....46-62
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.....46-62
303-3	Agua reciclada y reutilizada.....46-62
Biodiversidad	
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.....10, 11, (Ver Nota Aclaratoria 3. Pág. 147)
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.....40-45
304-3	Hábitats protegidos o restaurados.....nh
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.....10-11, nh
Emisiones	
305-1	Emisiones directas de GEI, (alcance 1).....108-110
305-2	Emisiones directas del GEI al general energía, (alcance 2).....108-110
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI, (alcance 3).....108-110
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.....108-110
305-5	Reducción de las emisiones de GEI.....108-110
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono, (SAO).....108-110
305-7	Óxidos de nitrógeno, (NO _x), óxidos de azufre, (SO _x), y otras emisiones significativas al aire.....108-110
Efuentes y residuos	
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino.....27-29, 44, 50-52, 58-62
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.....111-113

306-3	Derrames significativos.....	(Ver Nota Aclaratoria 4. Pág. 147)
306-4	Transporte de residuos peligrosos.....	111-113
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías.....	44, 50-52, 58-62
Cumplimiento ambiental		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.....	(Ver Nota Aclaratoria 5. Pág. 147)
Evaluación ambiental de proveedores		
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.....	24-26, 89-90
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.....	24-26, 89-90
Empleo		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	67-69
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.....	67-72
401-3	Permiso parental.....	71
Relaciones trabajador-empresa		
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.....	30-32, 64-69, 75-76
Seguridad y salud en el trabajo		
403-1	Representación de los trabajadores en los comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.....	64-69, 75-76
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.....	75-78
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.....	75-78
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.....	75-78
Formación y enseñanza		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado.....	72-74
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.....	72-74
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.....	72-74
Diversidad e igualdad de oportunidades		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.....	30-32, 69-71
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.....	72
No discriminación		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.....	66, 71, nh
Libertad de asociación y negociación colectiva		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.....	89-90, nh
Trabajo infantil		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.....	89-90, nh
Trabajo forzoso u obligatorio		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.....	89-90, nh
Prácticas en materia de seguridad		
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.....	75-78, nh
Derechos de los pueblos indígenas		
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.....	nh
Evaluación de derechos humanos		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.....	75-76, nh
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.....	72-74, nh
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.....	89-90, nh
Comunidades locales		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.....	89-90, 114-123
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales – en las comunidades locales.....	nh
Evaluación social de los proveedores		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.....	89-90
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.....	89-90
Política pública		
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos.....	na
Salud y seguridad de los clientes		
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad.....	40-63
416-2	Casos de incumplimientos relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.....	nh
Marketing y etiquetado		
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.....	12-14, 20-29

417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.....	nh
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.....	nh
Privacidad del cliente		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.....	nh
Cumplimiento socioeconómico		
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.....	nh

nh: no hubo aspectos relacionados con el indicador

na: no aplica el indicador

IE: Informe Económico 2020

.....

PRINCIPALES ASPECTOS MATERIALES DE EMA	INDICADORES
Calidad del agua	Volumen m³ agua tratada ETAP Perdiz, (pág. 51) Nº Análisis realizados, (pág. 52) Conformidad cloro, (pág. 52)
Atención al cliente	Nº clientes atención presencial, (pág. 83) Tiempo de espera, (pág. 83) Tiempo de atención, (pág. 84) Trámites on-line, (pág. 85) Quejas, sugerencias, reclamaciones y responsabilidad patrimonial, (pág. 85) Intervenciones, (pág. 88)
Obras	Evolución de la red en kms., (pág. 53) Relación de obras finalizadas de la red, (pág. 63) Evolución inversiones y aportaciones para financiación de obras a otras administraciones, (pág. 132)

NOTAS ACLARATORIAS INDICADORES GRI

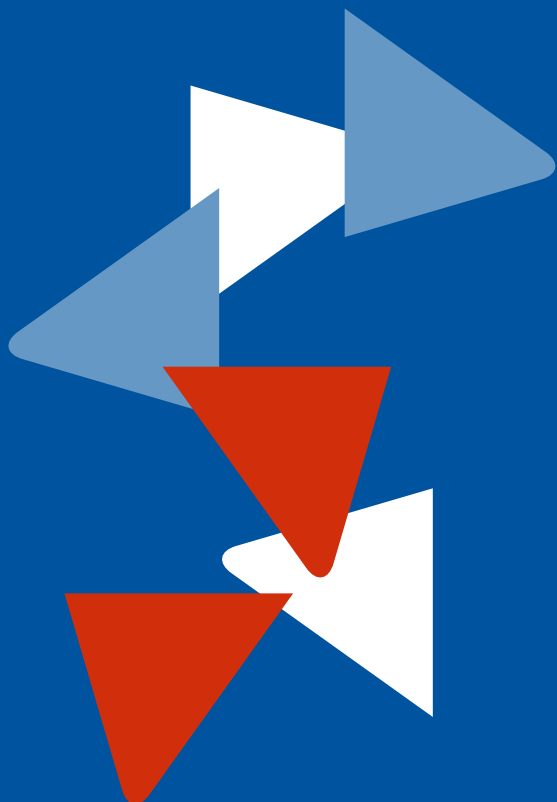
Nota 1
Trabajo infantil y Trabajo forzoso: La legalidad vigente en España garantiza este derecho. El artículo 6 del Estatuto de los Trabajadores prohíbe la admisión al trabajo a los menores de edad. Esta condición se encuentra regulada en el Convenio Colectivo de la Empresa Municipal de Aguas de Gijón, (EMA).

Nota 2
Derechos de la población indígena: EMA por el carácter de empresa pública perteneciente al Ayuntamiento de Gijón y que presta sus servicios solo en el ámbito territorial del concejo, no influye directamente en los derechos de la población indígena. Asimismo de forma indirecta, en las prácticas de adquisición que realiza la empresa a proveedores/suministradores, en el supuesto que estas se realicen a países en desarrollo o que tengan influencia sobre los derechos de la población indígena, son controladas, evaluadas y reguladas sobre las bases de las licitaciones y concursos públicos que así se sucedan, regulados en la Legislación vigente de las Administraciones Públicas.

Nota 3
G 304-1: EMA por el tipo de servicios que presta a la ciudadanía y solo de ámbito territorial en el concejo de Gijón, no posee instalaciones propias o arrendadas ubicadas en áreas protegidas o no, de gran valor para la biodiversidad.

Nota 4
G 306-3: No se han producido derrames significativos a consecuencia de las actividades operativas directas de la empresa.

Nota 5
G 307-1: No se ha producido en 2020 ninguna multa/sanción por incumplimiento de la legislación aplicable, directamente relacionada con la misión y objeto de los servicios de la empresa.



Gijón Xixón

Empresa Municipal de Aguas de Gijón S.A.U.

Avenida del Príncipe de Asturias 70, 33212 Gijón, Asturias (España)

Teléfono 985 182 860

atencion.ema@gijon.es

agua.gijon.es