

FORMULARIO DE PARTICIPACIÓN

1. Presentación de la organización

Nombre de la organización que va a participar: <i>(a efectos de publicación, se empleará esta denominación exacta)</i>	EMPRESA METROPOLITANA DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO DE AGUAS DE SEVILLA, S. A. (EMASESA)
Dirección postal:	41003
Comunidad Autónoma:	ANDALUCÍA
Centros de trabajo en otras Comunidades:	-----
Sitio Web:	www.aguasdesevilla.com
Persona de contacto (nombre y cargo):	MARÍA LUISA GARCÍA GARCÍA
Teléfono:	955 477 367
Fax:	955 477 478
Correo electrónico:	acardenas@emasesa.com

Le rogamos que describa brevemente su organización.

EMASESA se constituyó en el año 1975 como sociedad anónima del Excmo. Ayuntamiento de Sevilla para la prestación del servicio de abastecimiento y saneamiento de aguas en la ciudad de Sevilla. En 2007 se incorporó como accionistas de la compañía a los Ayuntamientos de las poblaciones de Alcalá de Guadaíra, Alcalá del Río, Camas, Coria del Río, Dos Hermanas, El Garrobo, La Rinconada, Mairena del Alcor, Puebla del Río y San Juan de Aznalfarache.

Su principal actividad es la gestión del ciclo integral del agua: captación, potabilización, distribución, depuración.

Estructura de la Organización

El Consejo de Administración está compuesto, actualmente, por 23 Consejeros/as. Forman parte del mismo todos los Ayuntamientos que componen la Sociedad, independientes y representantes de grupos de interés, como son asociaciones vecinales y de consumidores y miembros de la comunidad universitaria.

Principales modelos y normas asociadas a los diferentes Sistemas de Gestión certificados / acreditados en EMASESA Metropolitana:

UNE-EN ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad.	OHSAS 18001. Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo.
UNE-EN ISO/IEC 17020. Criterios generales para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.	UNE 166002. Sistema de Gestión de la I+D+i.
UNE-EN ISO/IEC 17025. Requisitos generales relativos a la competencia técnica de los Laboratorios de Ensayo y Calibración.	Modelo EFQM de Excelencia.
UNE-EN-ISO 14001. Sistema de Gestión Ambiental.	Aplicación de la Guía G3 de Global Reporting Initiative.

En cuanto al Modelo EFQM de Excelencia, en la siguiente gráfica se aprecia la evolución:



Actividades y Mercados atendidos

EMASESA Metropolitana presta el servicio de gestión del agua en los 11 municipios de los Ayuntamientos que componen la Sociedad, con un total de 337.285 clientes. El conjunto de usuarios atendidos en este ámbito supone alrededor de 1.040.328 habitantes. Además, con agua bruta -sin tratar-, abastece también a las 29 poblaciones situadas en el Aljarafe sevillano, Guillena y Las Pajanosas, habitadas por 285.222 habitantes.

Plantilla

La organización dispone de un equipo humano compuesto por un conjunto de 788 profesionales con contrato indefinido de las más diversas titulaciones -datos a diciembre de 2010-, con amplia experiencia y preparación. EMASESA Metropolitana dispone de 18 centros de trabajo distribuidos por las diferentes poblaciones que la integran.

2. Título de la buena práctica

Nombre: <i>(en las publicaciones, se empleará esta denominación exacta)</i>	IMPULSANDO LA CREATIVIDAD Y LA INNOVACIÓN: CONCURSO DE PROYECTOS INNOVADORES
Plazo (inicio/fin):	Periodicidad anual

3. Desarrollo de la buena práctica

3.1. Objetivo

La práctica objeto de esta memoria es impulsar la creatividad y la innovación mediante la realización del **Concurso de Proyectos Innovadores para las personas que trabajan en EMASESA Metropolitana**.

El objetivo que persigue esta práctica es promover y fomentar la innovación y la creatividad de las personas de la Organización, con el propósito de llevar a cabo proyectos de I+D+i, propiciando la identificación de ideas innovadoras de buenas prácticas de gestión.

Este objetivo se alcanza debido a que los participantes desarrollan su creatividad, pudiendo presentar proyectos innovadores vinculados a la mejora de cualquier área de la organización, lo que propicia un mayor sentido de pertenencia a la Entidad. Al mismo tiempo, la Organización, ofreciendo y

fomentando esta práctica incluso cediendo tiempo de la jornada laboral, se ve beneficiada por la generación de nuevo conocimiento colectivo y por la consecución de una amplia selección de proyectos innovadores para implantar en las diversas áreas de la misma.

3.2. Evolución

En la actualidad se han realizado tres ediciones a lo largo de los tres últimos años: 2008, 2009 y 2010.

La práctica ha mantenido la misma estructura a lo largo de las tres ediciones, pero incorporando las interesantes propuestas de mejora que han ido surgiendo en las diferentes fases de la misma. Estas propuestas provienen de las personas participantes, la Dirección y el departamento encargado de la organización del concurso.

Fases del Concurso: I.- Planificación y lanzamiento de la Edición, II.- Elaboración y entrega de propuestas, III.- Evaluación y selección de propuestas, IV.- Formación, elaboración y entrega de memorias de proyectos preseleccionados, V.- Evaluación de las memorias de proyectos, V.-I Acto de entrega de Premios y VII.- Evaluación de resultados y Propuestas de mejora.

3.3. Mecanismos de comunicación e información relevante a los empleados

Debido a la buena acogida que ha tenido esta práctica desde la gestación de la idea, se ha realizado una amplia difusión de la misma dentro de la Organización, utilizando todos los medios disponibles para comunicar, informar y motivar la participación en esta actividad de las personas que componen EMASESA Metropolitana: correo electrónico del Consejero Delegado, publicación en la Intranet "Portal del Empleado@", en los tabloneros de anuncio de las diferentes sedes de EMASESA Metropolitana y en la publicación de innovación y conocimiento FORUM H2O. Este amplio despliegue de acciones se ha visto recompensado con la elevada presentación de proyectos innovadores en los tres años de vigencia, alcanzando las 155 ideas de proyectos.

3.4. Actuaciones y estrategia en materia de recursos económico-financieros y activos de la organización para conseguir los objetivos definidos.

En la primera edición los recursos económico-financieros tuvieron una menor importancia frente a los recursos humanos destinados al proyecto, debido a que en esta edición no se incluyó ninguna gratificación económica a los ganadores del concurso.

A partir de la segunda edición, se fueron implantando mejoras en esta práctica, algunas de las cuales han conllevado un aumento de los recursos económico-financieros destinados a la consecución de los objetivos de esta iniciativa, y además, dado que un compromiso de la Dirección es desarrollar el proyecto ganador, hace que los recursos económicos-financieros se adapten al mismo y en este año 2010 se puede alcanzar un presupuesto de 251.706€.

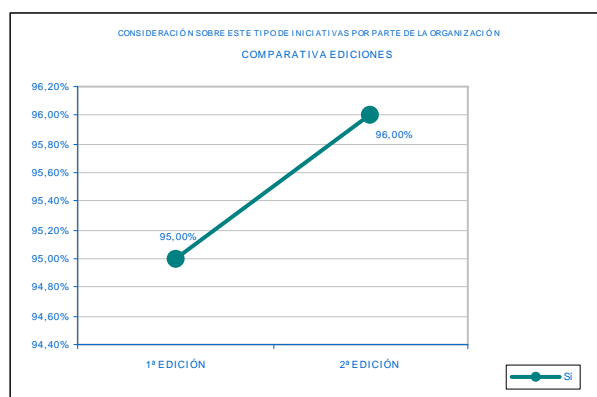
4. Resultados

4.1. Datos del impacto en los empleados (indicadores objetivos y medidas de percepción)

Los resultados de esta iniciativa han sido muy positivos ya que está abierta a todos los empleados y empleadas de la organización, como demuestra su continuidad y mejora de la misma a lo largo del tiempo, así como los datos de satisfacción favorables.

Desde la realización de la primera edición del Concurso de Proyectos Innovadores, entre las diversas tareas de seguimiento y evaluación de esta práctica, se ha incluido la realización de una encuesta de satisfacción a todos los participantes. De este modo, se ha podido conocer de primera mano sus opiniones, y ha permitido la mejora continua en todas las fases del proceso en las siguientes convocatorias.

Esta encuesta de satisfacción ha sido enviada a todos los participantes en cada una de las ediciones, una vez entregado el premio. A continuación se reflejan los resultados obtenidos en las dos primeras ediciones.



En el gráfico 1 se aprecia el incremento en la respuesta “sí” que se ha producido de la primera a la segunda edición.

Se ofrecen datos de los resultados de la primera y segunda edición, debido a que en el momento de la redacción y presentación de esta memoria no ha finalizado el plazo de recepción de las encuestas de esta edición.

Otro instrumento para motivar y estimular la participación de las personas es el envío de todas las propuestas presentadas a las diferentes unidades funcionales, para que analicen la posibilidad de implantación en su área de trabajo, como así se ha producido ya en varios casos. Una vez realizado el análisis por parte de las personas responsables de las áreas implicadas en el proyecto, se informa a las personas autoras del mismo de la decisión de implantación en relación a su proyecto.

4.2. Resultados de las tres ediciones

EDICIONES	EMPLEADOS PARTICIPANTES	PROPUESTAS PRESENTADAS	PROYECTOS IMPLANTADOS
1ª	71	59	2
2ª	54	43	2
3ª	69	53	3

Tabla 1 Resumen participantes, propuestas y proyectos implantados

Los proyectos implantados los siguientes:

- 1ª Edición. Proyectos Implantados: “Emasesa sin barreras” y “Galardón anual Q-Grandes Clientes”.
- 2ª Edición. Proyecto implantado: “Cliente solidario II”. Proyectos en fase de estudio/implantación: “Defensor del Cliente”.
- 3ª Edición. Proyectos en fase de estudio/implantación: “Pretratamiento del fango mediante radiación de microondas”, “Optimización energética de energías renovables mediante gestión centralizada de recursos” y “Sistema de monitorización en continuo de olores procedentes de EDAR”.

4.3. Rentabilidad y beneficio de las alianzas establecidas

Para el desarrollo de esta práctica se ha contado con la colaboración de los diversos grupos de interés de EMASESA Metropolitana para la composición del Jurado externo de la segunda y tercera edición, siendo éstos: gran cliente, proveedor, administración pública, clientes y consumidores, alianzas estratégicas, entorno científico y representante interno.

Como ejemplo de alianzas con algunos de nuestros grupos de interés, indicar la firma de un convenio de transferencia tecnológica y científica para la realización de proyectos de I+D+i con la Corporación Tecnológica de Andalucía -CTA-, con la cual se han llevado a cabo tres proyectos desde 2009: VALOCE (Valoración de los lodos de estaciones de tratamiento de agua potable), MODELO DE CUENCAS (Modelo de seguimiento y gestión de la contaminación en cuencas vertientes a embalses) y PROYECTO CERCA (Presencia de microcontaminantes orgánicos y compuestos emergentes en aguas residuales, lodos de depuración y productos derivados).

4.4. Elementos de la práctica (objetivos, metodología) que podrían ser aplicables a otras organizaciones

El Concurso de Proyectos Innovadores, cuya estructura responde al modelo EFQM (Enfoque, Despliegue y Resultados) y en el que participan representantes de nuestros grupos de interés, puede ser exportado y aplicado, de manera genérica, a todas las organizaciones.

Es un hecho innegable que la mayor motivación de las personas repercute directamente en la mejora del sentimiento de pertenencia e implicación de éstas en su trabajo, lo cual beneficia de manera directa a la organización. Por este motivo sería deseable que las entidades propicien que todas las personas puedan colaborar de manera abierta y eficaz en la creatividad y la mejora continua de su organización, valorando dichas aportaciones. Esta práctica se presenta como un medio para favorecer dicha participación.

Principalmente, los elementos más exportables de esta práctica son los conceptos de creatividad e innovación y la metodología o estructura aplicada (la cual ha sido revisada de manera periódica), con el único requisito para su implantación en otra organización: la adaptación según la disponibilidad de recursos humanos y materiales.

4.5. Evidencias de su transferencia a otras organizaciones. Participación en procesos de benchmarking

Se han iniciado acciones de transferencia a otras organizaciones en relación a esta práctica, como se evidencia en la presentación del Concurso de Proyectos Innovadores de EMASESA Metropolitana en la XXX Jornadas AEAS -Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento- celebradas en junio en Sevilla, en el Foro Aqualia celebrado en noviembre de 2010 en Madrid y en la Jornada "INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN DE EL AGUA URBANA", organizada por AEAS, celebrada en Madrid en diciembre de 2010.

5. Lecciones aprendidas

De la primera edición se destacan las siguientes observaciones, sugerencias y propuestas de mejora expresadas por los participantes y que fueron implantadas al completo en la segunda edición:

- Ampliación a dos jurados: un jurado interno para la selección de candidaturas, y otro externo para la elección del proyecto ganador, formado por los diferentes grupos de interés (representante de un gran cliente y de un gran proveedor, seleccionados de organizaciones con amplia trayectoria en Innovación y Excelencia).
- Apoyo para la elaboración del proyecto, a través de formación en Gestión de proyectos de I+D+i.
- Incremento del valor económico del premio a 2.500 € para el proyecto ganador.
- El área temática se amplía.


Tras la evaluación de los resultados de esta edición se destacan las siguientes observaciones, sugerencias y propuestas de mejora expresadas por los participantes y que fueron implantadas en su mayoría en la tercera edición:

- Cesión de 5 horas de la jornada laboral para la elaboración del proyecto.
- Aumento de premios: 1^{er} premio 2000€, 2^o premio 1000€ y 3^{er} premio 500€.
- Gratificación especial de 300€ a los proyectos que no obtengan premio, pero que se implanten en las diferentes áreas de la Organización.

Aceptación por parte del participante

Como representante(s) del proyecto, acepto/aceptamos que se pueda presentar para la participación en los Premios CEX. Declaro/Declaramos que los datos aportados en la solicitud son un reflejo fiel y correcto del proyecto.

En el caso de que esta práctica sea seleccionada como finalista para los Premios CEX, acepto/aceptamos que nuestra práctica y organización aparezcan publicados en el sitio Web de los premios y que se distribuya información a los medios.

Nombre(s) del(os) representante(s) legal(es):	MANUEL JESÚS MARCHENA GÓMEZ
Cargo/puesto:	CONSEJERO DELEGADO
Fecha:	25/FEBRERO/2011
Firma(s):	 P.A.

Le rogamos que envíe el formulario de participación cumplimentado y firmado a:

CENTRO ANDALUZ PARA LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE IAT

excelencia@iat.es

954 46 80 10