



# Observatorio del Agua EMASESA

**INFORME ANUAL DE  
RESULTADOS**

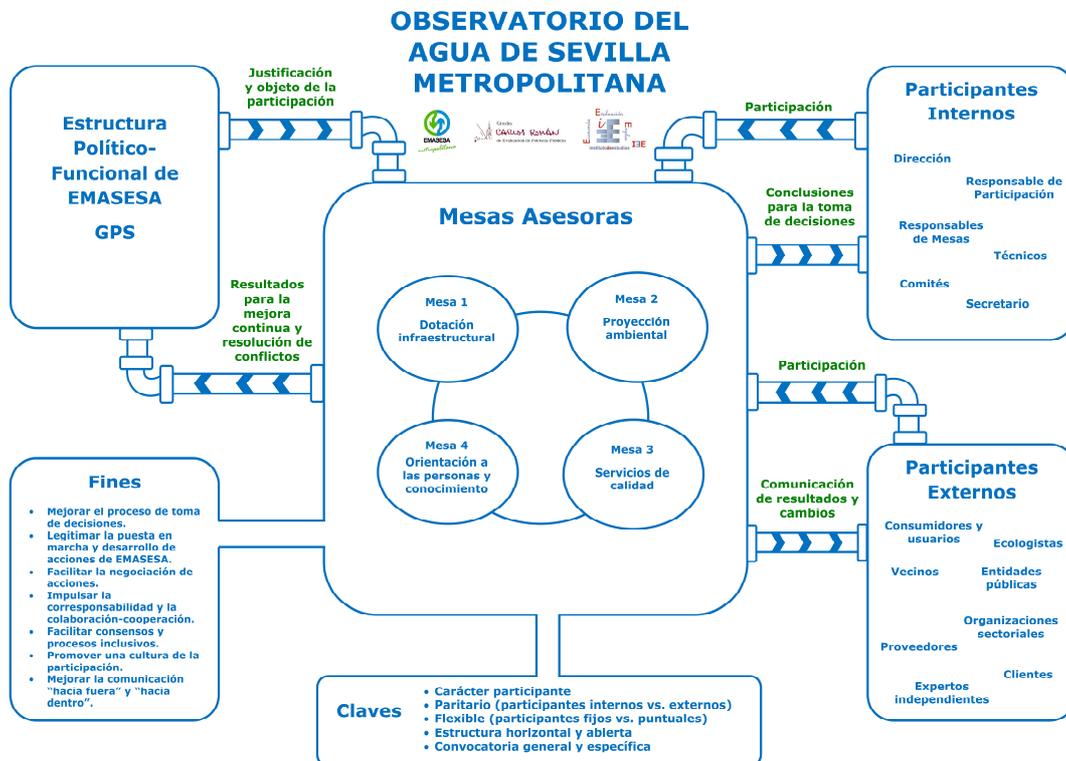
**2018**

## ÍNDICE

El Observatorio del Agua EMASESA: una nueva forma de gestión del agua .....	3
1. Un nuevo modelo de gobernanza para la gestión pública sostenible del agua .....	5
2. Una gestión pública del agua más abierta y cercana a la ciudadanía .....	7
3. Mejora continua del GPS y mayor transparencia .....	10
4. Ideas y propuestas para una mejora dotación infraestructural .....	13
5. Ideas y propuestas para una mejor proyección ambiental.....	15
6. Ideas y propuestas para contar con servicios de mayor calidad .....	17
7. Ideas y propuestas para una mejor orientación a las personas y conocimiento.....	20
8. Otros resultados de las Mesas Asesoras .....	23
9. Presencia institucional del Observatorio en foros de referencia .....	25
10. Reconocimiento del Observatorio .....	26
Síntesis de Resultados 2018 del Observatorio del Agua.....	27
Retos del Observatorio del Agua para el año 2019.....	34
Anexo I. Convocatorias de Mesas Asesoras. ....	37
Anexo II. Participantes en las Mesas Asesoras. ....	38
Anexo III. Galería fotográfica de las Mesas Asesoras. ....	51
Anexo IV. Póster del Observatorio del Agua presentado en CONAMA. ....	53
Anexo V. Folletos divulgativos. ....	54

## El Observatorio del Agua EMASESA: una nueva forma de gestión del agua

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



En este nuevo modelo la ciudadanía es la protagonista, bajo el enfoque de "confianza y participación" que promulgan los Principios de Gobernanza del Agua de la OCDE y contribuyendo al alcance del Objetivo 17 "Alianzas para lograr los objetivos" de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

El Observatorio, a través de las cuatro Mesas Asesoras en que se vertebra, se ha desarrollado como espacio clave de reflexión, análisis, aprendizaje y

generación de ideas para la mejora continua de EMASESA y, en particular, de su GPS como marco estratégico de referencia. De este modo el objetivo de EMASESA se ha ampliado y legitimado al incorporar el Observatorio como vía para hacer una gestión pública del agua más participativa, colaborativa, corresponsable y transparente, con el fin de alcanzar una mayor eficacia y eficiencia de sus actuaciones.



Es importante subrayar la gran predisposición, implicación y activa participación mostrada por las personas participantes, tanto internas como externas a la Empresa, lo que ha contribuido de manera decisiva al éxito de las Mesas Asesoras.

En este primer año de andadura del Observatorio EMASESA ha comenzado a implementar esta nueva forma de gestión del agua, gracias a la cual se han logrado importantes avances y compromisos para la mejora del proceso de toma de decisiones en materia de dotación infraestructural, proyección ambiental, servicios de calidad y orientación a las personas y conocimiento. En este Informe Anual se presentan, en forma de decálogo, los principales resultados.

1

## Un nuevo modelo de gobernanza para la gestión pública sostenible del agua

*La evaluación participativa del GPS es la clave del nuevo modelo que ha empezado a implantar EMASESA en 2018. Una gestión pública del agua más participativa, colaborativa, corresponsable, legitimada y transparente*

El Observatorio del Agua EMASESA se configura como un órgano asesor y de participación social en materia de agua en el ámbito territorial competente de EMASESA. Más allá de recabar información el Observatorio, como espacio para el aprendizaje y el análisis colectivo, encarna el nuevo modelo de gobernanza en EMASESA y tiene como fin esencial la generación de recomendaciones y propuestas técnicas de mejora orientadas a la mejora continua de la gestión pública sostenible del agua (GPS) de la Empresa. Así, en este año 2018, se ha comenzado a desarrollar este nuevo modelo de gobernanza más participativo y colaborativo, mediante el alcance de acuerdos y compromisos consensuados en las Mesas Asesoras en las que de momento se articula el Observatorio, sin por ello sustituir los órganos de decisión de la Empresa.

Esta nueva gobernanza presenta como punto clave la evaluación participativa, asumida ésta desde su perspectiva más holística e integradora, desde la fase de detección de problemas y necesidades hasta el alcance de resultados e impactos, pasando por la ejecución y puesta en marcha de las actuaciones en materia de gestión del agua. Se ubica este nuevo modelo en un contexto de desarrollo de sistemas de gestión participativa, como el que viene trabajando la Junta de Andalucía, a través de su Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, en forma de Reglamento del Ciclo Integral del Agua de Uso Urbano en Andalucía.

En el caso de EMASESA la evaluación participativa está permitiendo incorporar propuestas técnicas de mejora en el quehacer diario, contribuyendo de este modo a garantizar una mejor elaboración de estrategias, considerando de un modo sistemático la idoneidad de la lógica y de las relaciones de causalidad entre las acciones programadas, objetivos y fines; y la adecuación de los sistemas articulados para la ejecución de las actuaciones.

En consecuencia, se está logrando mediante esta nueva gobernanza, a través de la evaluación participativa, disponer de las herramientas necesarias para reformar la gestión pública sostenible del agua hacia formas más eficaces, eficientes y legitimadas en una sociedad democrática que exige protagonismo activo en la gestión de un recurso público tan importante como es el agua.



En definitiva, una asunción de compromisos que permiten institucionalizar pautas para la evaluación participativa de la gestión pública sostenible del agua, dotando al personal técnico y gestor de EMASESA de una mayor capacidad para planificar, ejecutar y gestionar las actuaciones del GPS. Como resultado cabe subrayar la celebración de 13 convocatorias de las 4 Mesas Asesoras, 12 en el año 2018 y 1 en el 2017:

<b>Mesa 1. Dotación Infraestructural</b>	<b>3 reuniones</b>
<b>Mesa 2. Proyección Ambiental</b>	<b>4 reuniones</b>
<b>Mesa 3. Servicios de Calidad</b>	<b>3 reuniones</b>
<b>Mesa 4. Orientación a las Personas y Conocimiento</b>	<b>3 reuniones</b>

2

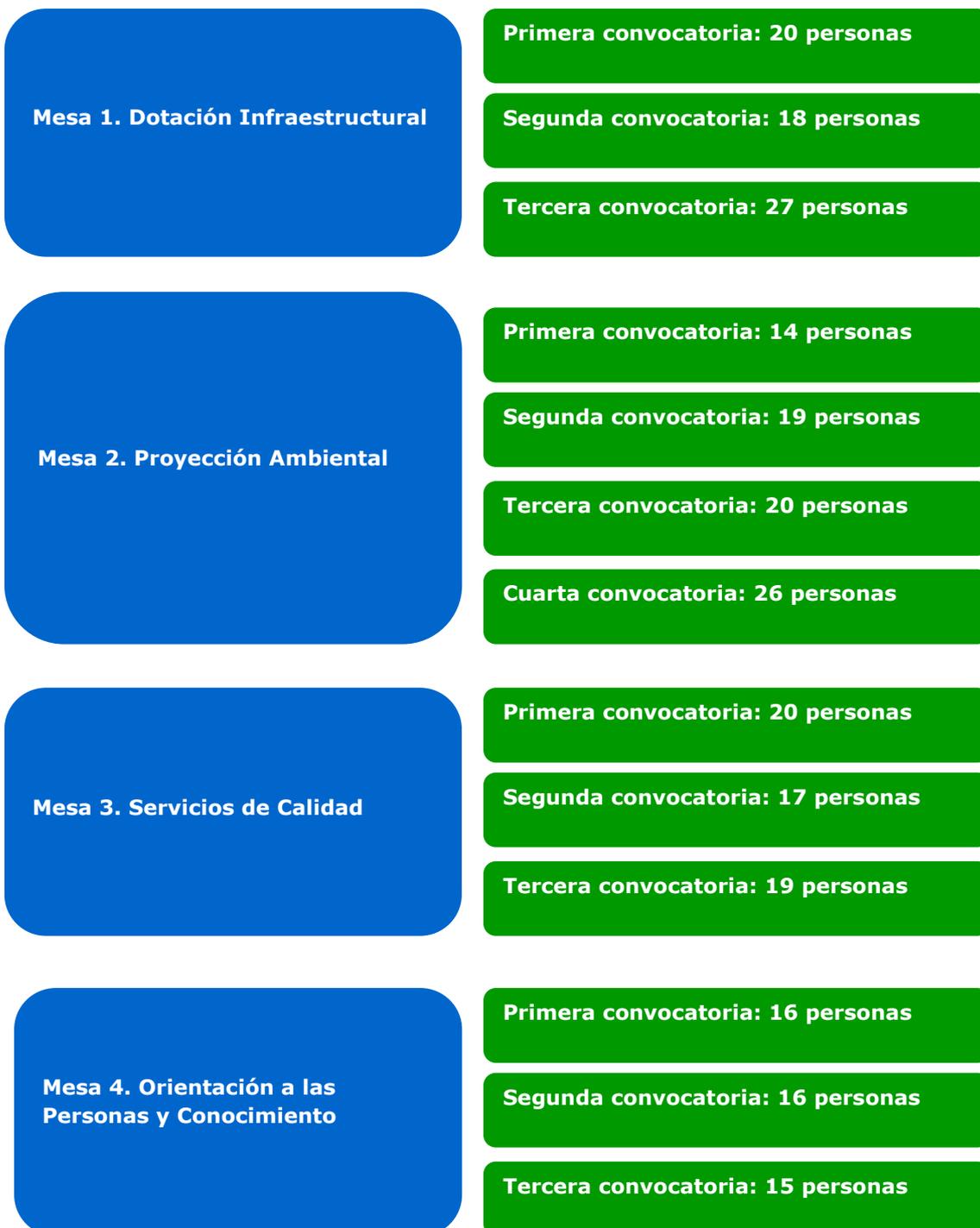
## Una gestión pública del agua más abierta y cercana a la ciudadanía

***EMASESA ha comenzado a desarrollar un sistema de gestión pública del agua en el que la ciudadanía es la protagonista imprescindible para lograr una mejor dotación infraestructural y proyección ambiental, servicios de mayor calidad y una más adecuada orientación a las personas y conocimiento***

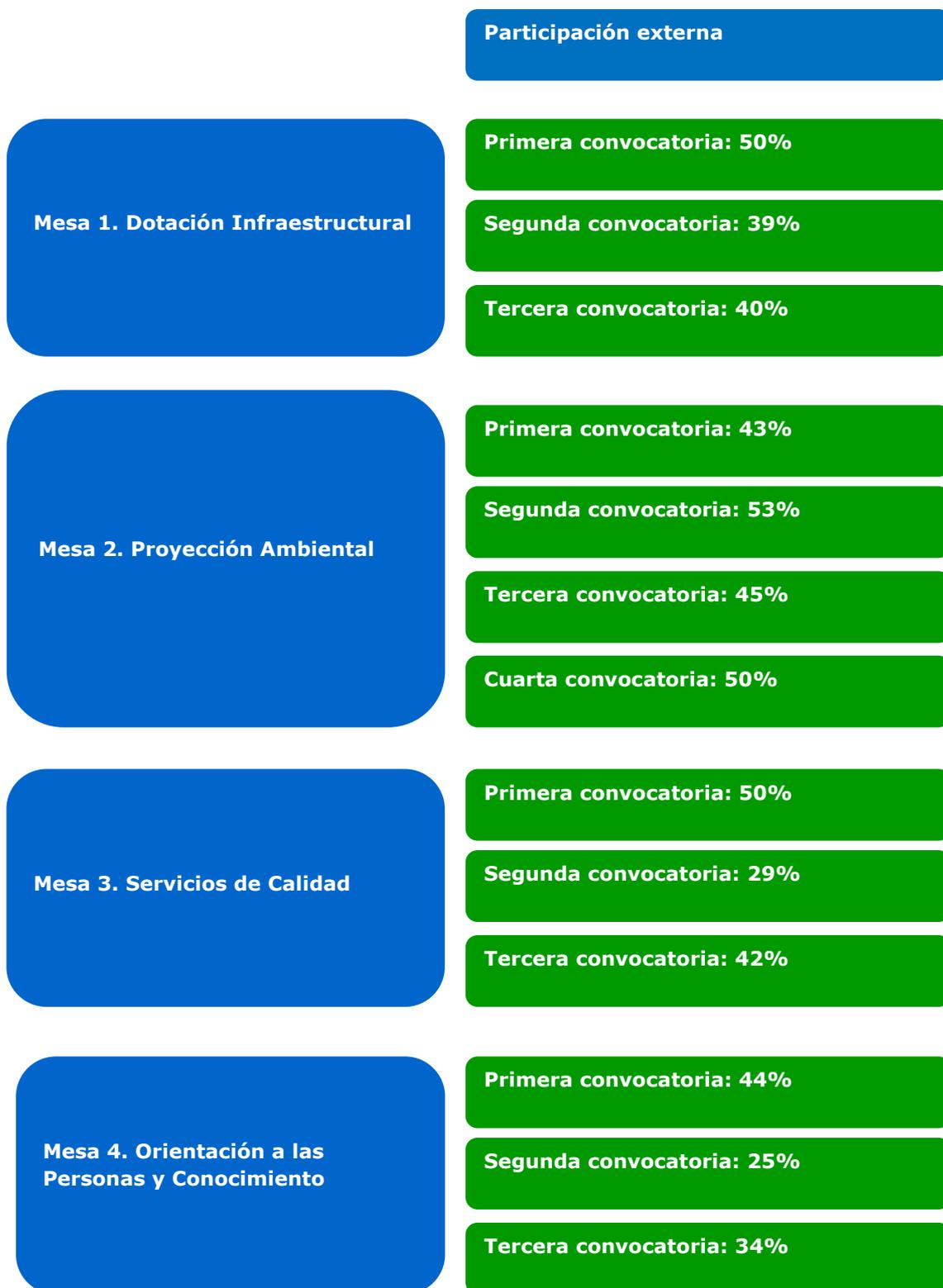
En el nuevo modelo de gestión pública sostenible del agua, materializado durante este año gracias al Observatorio del Agua, EMASESA sitúa al ciudadano-usuario en el centro. Se pasa así de una gestión pública sostenible del agua para la gente a una gestión pública sostenible del agua con la gente. Un proceso de gestión participativa donde la ciudadanía es la protagonista, gracias al cual es posible esta nueva forma de acción, así como a la implicación del personal técnico de EMASESA, que es igualmente imprescindible. Una política local del agua más abierta, inclusiva y cercana a la ciudadanía mediante un modelo horizontal y directo de participación, como escenario a través del que saber mejor las demandas y requerimientos de las personas y alcanzar consensos sobre nuevas estrategias y recomendaciones.

A lo largo del año 2018 para cada una de las cuatro Mesas Asesoras que componen el Observatorio se ha seleccionado a los stakeholders que mejor se ajustaban a los temas propuestos, en virtud de los criterios de legitimidad que para cada caso se requiere. Es importante subrayar la perspectiva flexible de las Mesas a fin de encontrar una mayor pluralidad de participantes adecuados a cada especificidad, en función del momento y cuestiones a tratar.

Con todo ello en el año 2018 han participado en las Mesas Asesoras una media de 19 personas por convocatoria. Se ha prestado especial importancia a la perspectiva de género.



Las cuatros Mesas Asesoras han presentado un carácter paritario, en tanto se han integrado por personal técnico de EMASESA y por actores externos a la Empresa, que de media han representado un 42% de las personas participantes.



3

### Mejora continua del GPS y mayor transparencia

*El Observatorio del Agua se articula en base al GPS, con una clara orientación a la mejora continua del mismo. Gracias al Observatorio EMASESA ha mejorado también sus niveles de información y comunicación directa, así como su grado de rendición de cuentas*

El Observatorio del Agua EMASESA, como sistema de evaluación participativa, se vincula de manera directa con cada uno de los objetivos y actuaciones de la estrategia político-funcional de la Empresa, que actualmente se articulan en el marco estratégico representado por el GPS, o Gestión Pública Sostenible. La evaluación participativa del GPS facilita la adopción de nuevas acciones orientadas a resultados, la detección de buenas prácticas para la mejora continua y la optimización del proceso de toma de decisiones. Una estrategia viva gracias a la evaluación participativa.

En este sentido, las Mesas Asesoras del Observatorio se han enfocado hacia la identificación de elementos de mejora y corrección de cuellos de botella que pueden venir derivados de la propia lógica de planificación, o de su propia aplicación y gestión. Asimismo, hoy día se exige rendición de cuentas y transparencia en el proceso de decisión política. Por ello, la evaluación participativa de la gestión pública sostenible del agua, a través del Observatorio, se ha empezado a configurar este año 2018 como vía para garantizar que todas las personas interesadas conozcan los principios, procedimientos y resultados del proceso político.

La evaluación participativa contribuye también a la transparencia, gracias a las Mesas Asesoras del Observatorio, mediante la implicación activa de los

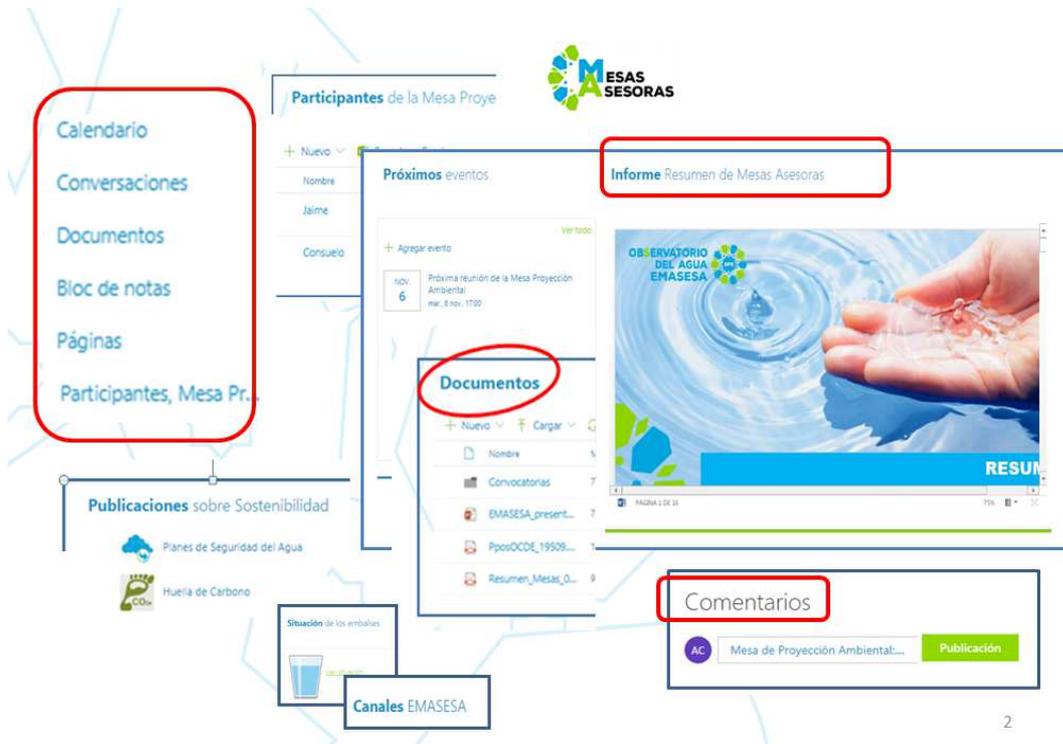
agentes afectados; y la disposición de información, cuantitativa y cualitativa, puntual y detallada, sobre el contexto y las actuaciones de la Empresa. En las 13 reuniones celebradas se han compartido para su análisis un total de 38 documentos.

Con todo ello esta evaluación continua se configura como instrumento indispensable para lograr la calidad máxima en la gestión del agua mediante la aplicación efectiva de los principios de eficacia, eficiencia, racionalidad, coherencia, flexibilidad y legitimidad. Se sigue así el ejemplo de los principales organismos internacionales y administraciones públicas más modernas del mundo, donde la evaluación es pieza clave para su gestión diaria.

En este marco de mayor transparencia y rendición de cuentas, cabe poner el énfasis en la mejora de la comunicación con los stakeholders de los resultados de su participación y de los cambios que, derivados de los distintos espacios participativos, han comenzado a producirse en la Empresa y, en particular, en el GPS. Con este proceso de comunicación no sólo se trata de informar a los stakeholders de su incidencia en el proceso de toma de decisiones, sino también de impulsar su inclusión en el proceso y fomentar su interés por mejorar la gestión pública sostenible del agua. Gracias al Observatorio se logra explicar mejor y de forma directa las actuaciones de EMASESA, generándose además procesos de retroalimentación entre actores internos y externos.

Es muy destacable en este punto el diseño y puesta en marcha de una Plataforma Virtual, a través de Sharepoint, que está siendo de gran utilidad como espacio compartido de encuentro para todas las personas participantes en las Mesas.

Esta Plataforma Virtual está enriqueciendo de manera notable el proceso de participación dado que ofrece toda la información relativa al desarrollo de las Mesas, e impulsa la comunicación directa y el feedback entre los distintos actores.



4

## Ideas y propuestas para una mejora dotación infraestructural

*Como principales resultados de la Mesa 1 de Dotación Infraestructural se ha acordado informar mejor a la ciudadanía sobre Gestión Patrimonial de Infraestructuras; sobre avances en control de aguas no registradas y reducción de fugas; y sobre el asilo de árboles en viveros de recuperación. Realizar un manual de buenas prácticas del Plan de actuaciones de protección medioambiental en obra civil, impulsar la disposición de precios reales de mercado para los proyectos, añadir a los presupuestos los estudios de obsolescencia y adaptar criterios de licitación a la nueva Ley de contratos son también compromisos surgidos en esta Mesa*

Para EMASESA es clave la evaluación de la dotación de infraestructuras existente en Sevilla y en su área metropolitana para la prestación de los servicios públicos que ofrece la Empresa, tanto en el momento de producción y distribución, como de saneamiento y depuración y vigilancia y control. A través de las tres reuniones celebradas de la Mesa Asesora 1, de Dotación Infraestructural, se ha abordado esta evaluación, alcanzando los siguientes resultados:

- Con el reto de garantizar un uso sostenible del recurso hídrico y cumplir con su compromiso inter-generacional, se impulsa la reducción del uso del recurso, entre otras actuaciones, mediante el control de aguas no registradas y la reducción de fugas en la red de distribución. Por parte del Observatorio se asume el compromiso de

informar mejor a la ciudadanía de los logros conseguidos en esta materia como vía para seguir fomentando un mejor uso del agua.

- La Empresa se ha comprometido a celebrar reuniones bilaterales, con las organizaciones del sector de la construcción representadas en la Mesa, para tratar los criterios de adjudicación de licitaciones y, en este sentido, aportar propuestas concretas, dada la nueva Ley de contratos.
- Impulsar la disposición de precios reales de mercado para los proyectos a fin de ejecutar las obras de forma más eficaz y eficiente.
- Valorar y añadir a los presupuestos de EMASESA los estudios de obsolescencia.
- Compromiso de elaborar y compartir un Manual de buenas prácticas de los contenidos del Plan de actuaciones de protección medioambiental en obra civil de EMASESA.
- Compromiso de informar sobre el proyecto de asilo de árboles en viveros de recuperación para su reutilización, en relación con el objetivo de mejora ambiental en el arbolado afectado por las obras en el medio urbano.
- La obsolescencia de las infraestructuras del agua pone en riesgo el suministro del agua en cantidad y calidad a lo largo del tiempo. Para encarar la problemática provocada por estas circunstancias, se viene trabajando en la metodología denominada "Gestión Patrimonial de Infraestructuras" (GPI). A través del Observatorio se ha reflexionado y acordado, de una parte, la concienciación y sensibilización a la sociedad sobre la GPI; y, de otra, analizar la situación de partida del GPI.

5

**Ideas y propuestas para una mejor proyección ambiental**

*Como principales resultados de la Mesa 2 de Proyección Ambiental se ha acordado apoyar la gestión de lodos y depuradoras de aguas residuales, así como la restauración del entorno del río Rivera de Huelva aguas abajo del embalse del Gergal y el desarrollo del Corredor Ecológico del río Guadaíra. El impulso del proyecto "Toallitas al cubo" y, en general, la mejora de la calidad del agua y cauce del río Guadaíra, han sido otros asuntos de especial relevancia y análisis en esta Mesa. Finalmente se ha debatido, como tarea previa a la generación de propuestas concretas, en materia de consumo responsable, o sobre drenaje urbano sostenible*

Como objetivo de la Mesa Asesora 2, en materia de Proyección Ambiental, se establece evaluar cómo se garantiza, desde una concepción de derecho humano, el uso sostenible del agua desde la prevención, conservación y restauración del medio natural y la reducción del impacto ambiental derivado del cambio climático. En este sentido, las cuatro reuniones celebradas de esta segunda Mesa, han alcanzado los siguientes resultados:

- Analizar otros modelos y usos alternativos tanto en materia de compostaje y proyectos piloto que en materia de transformación de compost para abono agrícola se esté aplicando con éxito, como en relación a la gestión de lodos de EDAR. Se ha acordado también fomentar las acciones de sensibilización ciudadana en torno al uso responsable del saneamiento, para la reducción del residuo y mejora de la sostenibilidad.

- Restauración del entorno del río Rivera de Huelva aguas abajo del embalse del Gergal y desarrollo del Corredor Ecológico del río Guadaíra. Se ha acordado apoyar y dinamizar las actividades de sensibilización del proyecto, gracias entre otros aspectos a la puesta a disposición de EMASESA de todo el material didáctico de Ecologistas en Acción para la mejora de concienciación ambiental; y de los cuadernillos de fauna y flora del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra. Desde la CHG se ofrece colaboración en la búsqueda de sinergias de proyectos similares, como el proyecto de “eliminación de barreras para la ictiofauna”. Asimismo se ha acordado analizar la ubicación de los puntos de observación de avifauna y que el corredor no sea solamente “humano” sino también para cualquier ser vivo. Finalmente se ha considerado analizar la línea del voluntariado como medida para implicar a la ciudadanía en estas acciones.
- Compromiso de intentar mejorar la calidad del agua del río Guadaíra, así como el cauce del mismo. En este sentido se propone la revegetación del cauce del río con especies autóctonas.
- En torno al proyecto “Toallitas al cubo” en Alcalá de Guadaíra se ha considerado medir el impacto de la campaña, así como analizar la posible valorización de los residuos vinculados a las toallitas húmedas y exposición de este asunto en otras Mesas. Finalmente cabe destacar que se va a solicitar al Ministerio de Transición Ecológica la regulación de la publicidad de los fabricantes de toallitas en el aspecto del desecho en inodoros y uso de la palabra “biodegradable”.
- Compromiso de informar sobre la Declaración Ambiental EMAS.
- Compromiso de informar y analizar el Proyecto LIBERA de SEO/BirdLife.
- Seguir impulsando el consumo responsable.
- Analizar y establecer mejoras en torno al drenaje urbano sostenible.

6

## Ideas y propuestas para contar con servicios de mayor calidad

*Como principales resultados de la Mesa 3 de Servicios de Calidad se han acordado medidas para impulsar la individualización de contadores. Asimismo se ha considerado mejorar la comunicación, transparencia y rendición de cuentas en torno al Reglamento del Ciclo Integral del Agua de Uso Urbano (RCIAUU) y en torno al Plan de Mejora de la Gestión Administrativa en las áreas territoriales. Entre otros resultados de relevancia de esta Mesa se han alcanzado compromisos en materia de facturación, educación y sensibilización ambiental, satisfacción de usuarios y clientes, comunicación, transparencia y coordinación con otras empresas competentes en materia de agua*

Para EMASESA es importante hacer una evaluación permanente de la calidad de los servicios prestados por la Empresa, desde una perspectiva de agua asequible, accesible, saludable, aceptable y suficiente. Con este fin se ha puesto en marcha la Mesa Asesora 3, de Servicios de Calidad, cuyos resultados alcanzados en este primer año son los siguientes:

- Individualización de contadores. Abrir una línea de colaboración con la Federación de Entidades Vecinales para mejorar la información relativa a la individualización de contadores; así como organización de una jornada, o taller formativo, en colaboración con la Confederación de Empresarios de Sevilla (CES) y otros agentes (Administradores de Fincas, Epyme, etc.), sobre individualización de contadores. En relación con la mejora de las herramientas de concienciación y sensibilización, se asumen los compromisos de

analizar los beneficios económicos y definición de ejemplos; así como analizar campañas de comunicación en busca de nuevos formatos más atractivos y creativos. Por otro lado, focalizar los esfuerzos en agentes catalizadores, lo que pasa por incidir en los administradores de fincas, fomentando reuniones y documentación de comunicación, colaboración en la organización de talleres, jornadas o sesiones de sensibilización gracias a la CES y estudiar la posibilidad de ofrecer asesoramiento y/o presupuesto tipo para eliminar el freno del desconocimiento de los trámites, pasos necesarios o precios de mercado de las obras.

- Apoyar, en el marco del Borrador del Reglamento del Ciclo Integral del Agua de Uso Urbano (RCIAUU), el desarrollo de una normativa que ponga en valor el derecho humano al agua y que regule las bases para el suministro domiciliario.
- Compromiso de informar a las personas integrantes de la Mesa de los avances del Plan de Mejora de la Gestión Administrativa en las áreas territoriales.
- Conocer el grado de satisfacción de clientes y usuarios, analizando para ello los posibles canales de comunicación para realizar una encuesta, así como uso de nuevas tecnologías. Los participantes de las Mesas aportarán propuestas de mejora.
- Compromiso de informar a las personas integrantes de la Mesa de los avances en la gestión de las reclamaciones tramitadas por Atención al Usuario y la Oficina del Defensor del Usuario.
- En materia de facturación se han alcanzado varios acuerdos, tales como: facilitar la actualización de datos del padrón; trabajar por hacer la factura lo más simple posible; analizar la periodicidad de la factura (trimestral, mensual,...); analizar la inclusión del pago de los residuos sólidos urbanos; analizar el acceso de las personas de mayor edad a su factura por las nuevas tecnologías a través de las que ésta

se comunica; continuar siendo sensibles, junto con los Servicios Sociales del Ayuntamiento, a las situaciones de vecinos que no pueden pagar la factura.

- Impulsar la instalación de dispositivos ecológicos, "Grifo ecológico", en las viviendas de nueva construcción.
- Generación de campañas de comunicación no sólo en temas de abastecimiento sino también en materia de reducción de la contaminación provocada por detergentes, o aceites.
- Compromiso de concienciación de los costes, dado además que la Ley de Aguas obliga a la recuperación de costes, no solo financieros sino también ambientales.
- Solucionar problemas con altas de facturas por averías, que provocan salideros de agua.
- Anexar a EMASESA al Sistema Arbitral de Consumo.
- La educación debe seguir potenciando el ahorro de consumo de agua, pero también debe concienciar sobre la depuración. Depurar no es sólo responsabilidad de EMASESA. Hay que ampliar el ámbito de la educación ambiental, proseguir en los colegios y extenderla al resto de ciudadanía.
- Fomentar la coordinación con otras empresas de servicios, para minimizar las molestias que sufren los vecinos durante la ejecución de las obras.
- Necesidad de abrir la empresa mediante la cooperación con otras empresas o entidades internacionales.
- Impulsar la transparencia, entre otros aspectos, sobre el uso de las aguas subterráneas que realiza EMASESA; el consumo de agua por habitante; nivel de fugas; y consumo oficial.

7

## Ideas y propuestas para una mejor orientación a las personas y conocimiento

*Como principales resultados de la Mesa 4 de Orientación a las Personas y Conocimiento se ha acordado mejorar la matriz de materialidad, impulsar la gestión del conocimiento y lograr una mejor evaluación del impacto de la educación ambiental. Avanzar en materia de transparencia, mejorar el GPS como herramienta estratégica de referencia e impulsar la concienciación interna y la cooperación externa, han sido otros resultados a destacar en esta cuarta Mesa Asesora del Observatorio del Agua*

Como objetivo de la Mesa Asesora 4, de Orientación a las Personas y Conocimiento, se fija evaluar la orientación del GPS a las personas y a los grupos de interés, en particular la gestión de los recursos humanos; la comunicación y cooperación en materia de calidad, medio ambiente, innovación y sostenibilidad; y la concienciación científica y educativa. Las tres reuniones celebradas en esta cuarta Mesa, han logrado alcanzar los resultados siguientes:

- Con el fin de mejorar la elaboración de la próxima matriz de materialidad, se compromete la Mesa a: revisar la selección de grupos de interés; agrupar aspectos relevantes y priorizarlos (por tiempo, por grupos de interés); renombrar los asuntos relevantes para que sean más fáciles de entender, para mejorar su comprensión y el análisis posterior; aumentar el tamaño de la muestra encuestada; reducir el número de preguntas de la encuesta; presentar los resultados del análisis de riesgos-Matriz de Riesgos-

realizado por la compañía en cuanto se tenga disponible. Asimismo se establece la necesidad de informar sobre el análisis de los grupos de interés llevado a cabo por la Cátedra de RSC de la Universidad de Sevilla; y sobre la actividad del Grupo de Acción "RSE en las Empresas Públicas" de FORÉTICA.

- A fin de lograr la evaluación del impacto de la educación ambiental, se acuerda analizar la posibilidad de crear un grupo de investigación conjunto entre EMASESA y la Universidad para determinar esta evaluación de actuaciones. Por otro lado, se apuesta por la Educación Ambiental, para lo cual se trata de compilar todas las materias (de forma similar al portal del profesor) y buscar alianzas con otros agentes como la Diputación o la Junta de Andalucía para crear cursos conjuntos o generar sinergias que mejoren la sensibilización en materia ambiental; lanzar retos de innovación en la comunicación de la Educación Ambiental a los alumnos de la Universidad; y utilizar y potenciar el concepto de "Voluntariado Corporativo" en Educación Ambiental.
- En materia de gestión del conocimiento, gracias a la Mesa, se han alcanzado varios compromisos: búsqueda de financiación externa para la formación (Fondos europeos, empresas colaboradoras); seguir la evolución de la empleabilidad de los alumnos del Primer Itinerario de Formación y analizar la posibilidad de ampliar su formación; informar sobre la evolución del Máster en Tecnología y Gestión del Ciclo Integral del Agua; y sobre la Cátedra del Agua.
- Avanzar en materia de transparencia, entre otras acciones a través del recibo como vía para ello.
- Disponer de un análisis DAFO y de contexto en el GPS.
- Contar con indicadores que permitan la evaluación de resultados e impactos en la consecución de los ODS, marcados en la Agenda 2030.

- Impulsar la concienciación y sensibilización del equipo humano de EMASESA sobre el GPS, a fin de que puedan contribuir a su desarrollo.
- Dar visibilidad a la concurrencia pública en torno a los proyectos de cooperación internacional que se realizan bajo el paraguas de los Fondos Europeos.
- A fin de mejorar la planificación del GPS se propone: distinguir en el GPS entre investigación e innovación, dado que son dos temas diferentes; evitar solapamientos y duplicidades que actualmente se detectan sobre el alcance del Plan; mejorar la vinculación estratégica entre objetivos y actuaciones del Plan; definir los objetivos y metas en materia de eficiencia energética.
- Diseñar la formación interna en función de las competencias y darle visibilidad.
- Tener en cuenta los factores psicosociales, vinculados con la motivación, en materia de empresa saludable.
- Mejorar la comunicación directa a los usuarios con contadores comunitarios.
- Generar espacios de cooperación entre EMASESA y sus proveedores, especialmente a través de foros a los que asista la Empresa.
- Incluir el Plan de Igualdad en el Plan Estratégico y enumerarlo y dar visibilidad a todo el trabajo previo.

8

## Otros resultados de las Mesas Asesoras

*Como logros de las Mesas Asesoras se han alcanzado otros resultados, de carácter transversal a los contenidos específicos de las Mesas. Estos resultados y compromisos, considerados igualmente de gran relevancia, se han traducido en acuerdos en materia de innovación, cooperación, financiación y comunicación*

- Cuidar y poner en valor la marca EMASESA, especialmente en el contexto privatizador actual.
- Analizar la financiación del GPS como herramienta estratégica y hoja de ruta de EMASESA.
- Impulsar las relaciones de cooperación entre EMASESA y las Administraciones Públicas competentes en materia de agua.
- Impulsar la colaboración de EMASESA con otras iniciativas de los Ayuntamientos, dado que la Empresa, con sus redes de abastecimiento, saneamiento, riego e instalaciones, presenta una elevada ocupación de suelo público.
- Continuar fomentando la innovación como vía clave para la mejora continua de EMASESA en todos los niveles.
- Mejorar la comunicación directa con el ciudadano, especialmente para generar espacios de confianza y escenarios de contacto que ayuden a

reducir las reticencias ciudadanas ante determinadas actuaciones de la Empresa.

- Impulsar la transparencia y la rendición de cuentas.
- Fomentar nuevas vías de concienciación y sensibilidad ambiental.
- Generar estudios comparativos con otras empresas del sector, en relación con las actuaciones que acometen, su forma de gestión y financiación y acciones que se puedan adaptar y/o replicar en la Empresa.
- Necesidad de dotar de transversalidad a los temas abordados en las distintas Mesas Asesoras del Observatorio del Agua.

9

## Presencia institucional del Observatorio en foros de referencia

*En aras a fomentar la cultura de evaluación participativa por parte de EMASESA se ha comenzado a impulsar en este año 2018 su presencia institucional en esta materia, a fin de comunicar y difundir las acciones emprendidas por la Empresa en materia de participación, así como conocer y aprender de otros modelos similares que en materia de evaluación de políticas de agua puedan estar implementando otras entidades o empresas*

Esta presencia institucional se concreta en:

- 14º Congreso Nacional de Medio Ambiente CONAMA 2018. Madrid. 26 a 29 de noviembre de 2018.
- Jornada sobre “La evolución de la ciudad de Sevilla a través de la mirada del agua”. Sevilla, 7 de noviembre de 2018. Cátedra del Agua de EMASESA y la Universidad de Sevilla.
- Jornada Técnica sobre Gestión Pública Sostenible del Agua, Derecho Humano y Participación Ciudadana. Sevilla. 29 de octubre de 2018. EMASESA, AEOPAS y el Instituto de Estudios de la Tierra.
- Jornada Técnica “Participación y Sostenibilidad: la Nueva Gestión Pública”. Experiencias Compartidas. Sevilla. 25 de octubre de 2018.
- Congreso Internacional de Evaluación de Políticas Públicas SEE2018. Sevilla. 22 de octubre de 2018.

10

Reconocimiento del Observatorio

El Observatorio del Agua, como se detalla en este Informe Anual de Resultados 2018, ha alcanzado en su primer año numerosos logros, que evidencian el interés de esta nueva gestión sostenible del agua más participativa, inclusiva y transparente.

Como resultado final es preciso destacar el reconocimiento que este nuevo modelo de evaluación participativa implementado por EMASESA ha obtenido por parte de la Red Española del Pacto Mundial, que ha distinguido al Observatorio del Agua como buena práctica del ODS 17 para grandes empresas.

**10 Principios CORRELACIÓN 17 ODS**

<b>CONAZARA</b> Disminución Huella de Carbono en fabricación de equipos de medida	<b>COMERCIALSA</b> Semana de la salud	<b>COVIRAN</b> Accesibilidad universal en el punto de venta	<b>Cruz Roja Española</b> Lucha contra la pobreza energética
<b>DACSA GROUP</b> Proyecto de Monitorización de Cultivos	<b>DiA</b> Entrega de merienda a niños/as en riesgo de exclusión	<b>DKV SEGUROS MEDICOS</b> #DKVapptivate	<b>Duamar</b> Iguualdad de oportunidades a todo nivel
<b>ecodes tiempo de actuar</b> COEPLAN - Coalición de Empresas por el Planeta	<b>elCONSORCI barcelona</b> Proyecto EcoCircular Zona Franca de Barcelona	<b>emasagra</b> Cambio de mirada: de EDAR a Biofactoría	<b>EMASESA</b> Observatorio del Agua de EMASESA
<b>EMULSA</b> ReusAPP	<b>enagas</b> Reducción y compensación de emisiones de CO2	<b>tensa</b> Formación en igualdad de oportunidades "Ampliando horizontes en la Igualdad"	<b>Famosa</b> FAMOSA recicla

**Pacto Mundial Red Española** | **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

**Dossier BBPP ODS 2018**

## Síntesis de Resultados 2018 del Observatorio del Agua

Gracias al Observatorio del Agua EMASESA ha logrado en este año 2018 los resultados detallados en este Informe, cuya síntesis se presenta a continuación:

1	Diseño y puesta en marcha de una nueva gobernanza
✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Celebración de 13 Mesas Asesoras: 3 Mesas en materia de dotación infraestructural; 4 Mesas sobre proyección ambiental; 3 Mesas sobre servicios de calidad; y 4 Mesas sobre orientación a las personas y conocimiento.</li> </ul>
✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han alcanzado 55 compromisos y propuestas técnicas concretas de mejora en las 4 áreas de trabajo.</li> </ul>
2	Gestión pública más abierta y cercana a la ciudadanía
✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alto grado de satisfacción y aprobación del proceso de evaluación participativa por parte de las personas participantes en las Mesas.</li> </ul>
✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>En las 13 Mesas Asesoras celebradas ha participado una media de 19 personas; siendo el 42% de las personas participantes externas a la Empresa, también como valor medio.</li> </ul>
3	Mejora continua del GPS, mayor transparencia y rendición de cuentas
✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han compartido 38 documentos técnicos con los participantes, tanto internos como externos.</li> </ul>
✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puesta en marcha y desarrollo de plataforma colaborativa Sharepoint.</li> </ul>
4	Ideas y propuestas técnicas para una mejor dotación infraestructural.
✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informar a la ciudadanía de los logros conseguidos en materia de control de aguas no registradas y reducción de fugas en la red de distribución como vía para seguir fomentando un mejor uso del agua.</li> </ul>
✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar y definir los criterios de adjudicación de licitaciones, dada la nueva Ley de contratos de servicio público; y, en este sentido, aportar propuestas concretas.</li> </ul>



- Impulsar la disposición de precios reales de mercado para los proyectos a fin de ejecutar las obras de forma más eficaz y eficiente.



- Valorar y añadir a los presupuestos de EMASESA los estudios de obsolescencia.



- Elaborar y compartir un Manual de buenas prácticas de los contenidos del Plan de actuaciones de protección medioambiental en obra civil de EMASESA



- informar sobre el proyecto de asilo de árboles en viveros de recuperación para su reutilización



- Concienciar y sensibilizar a la sociedad sobre la Gestión Patrimonial de Infraestructuras (GPI) y, de otra, analizar la situación de partida del GPI.

5

Ideas y mejoras para una mejor proyección ambiental.



- Analizar otros modelos y usos alternativos tanto en materia de compostaje y proyectos piloto que en materia de transformación de compost para abono agrícola se esté aplicando con éxito, como en relación a la gestión de lodos de EDAR. Se ha acordado también fomentar las acciones de sensibilización ciudadana en torno al uso responsable del saneamiento, para la reducción del residuo y mejora de la sostenibilidad.



- Apoyar y dinamizar actividades orientadas a la restauración del entorno del río Rivera de Huelva aguas abajo del embalse del Gergal y desarrollo del Corredor Ecológico del río Guadaíra.



- Impulsar acciones para la mejora de la calidad del agua del río Guadaira, así como el cauce del mismo.



- Evaluar el impacto del proyecto "Toallitas al cubo", así como analizar la posible valorización de los residuos vinculados a las toallitas húmedas. Solicitar al Ministerio de Transición Ecológica la regulación de la publicidad de los fabricantes de toallitas.



- Compromiso de informar sobre la Declaración Ambiental EMAS.



- Compromiso de informar y analizar el Proyecto LIBERA.



- Seguir impulsando el consumo responsable.



- Analizar y establecer mejoras en torno al drenaje urbano sostenible.

6

Ideas y mejoras para contar con servicios de mayor calidad.



- Abrir una línea de colaboración con la Federación de Entidades Vecinales para mejorar la información relativa a la individualización de contadores; así como organización de una jornada, o taller formativo, en colaboración con la CES y otros agentes sobre individualización de contadores. Asimismo analizar los beneficios económicos y definición de ejemplos; así como analizar campañas de comunicación en busca de nuevos formatos más atractivos y creativos.



- Apoyar, en el marco del Borrador del Reglamento del Ciclo Integral del Agua de Uso Urbano (RCIAUU), el desarrollo de una normativa que ponga en valor el derecho humano al agua y que regule las bases para el suministro domiciliario.



- Compromiso de informar a las personas integrantes de la Mesa de los avances del Plan de Mejora de la Gestión Administrativa en las áreas territoriales.



- Conocer el grado de satisfacción de clientes y usuarios, analizando para ello los posibles canales de comunicación para realizar una encuesta, así como uso de nuevas tecnologías.



- Compromiso de informar a las personas integrantes de la Mesa de los avances en la gestión de las reclamaciones tramitadas por Atención al Usuario y la Oficina del Defensor del Usuario.



- En materia de facturación se han alcanzado varios acuerdos, tales como: facilitar la actualización de datos del padrón; trabajar por hacer la factura lo más simple posible; analizar la periodicidad de la factura (trimestral, mensual,...); analizar la inclusión del pago de los residuos sólidos urbanos; analizar el acceso de las personas de mayor edad a su factura por las nuevas tecnologías a través de las que ésta se comunica; continuar siendo sensibles, junto con los Servicios Sociales del Ayuntamiento, a las situaciones de vecinos que no pueden pagar la factura.



- Impulsar la instalación de dispositivos ecológicos, "Grifo ecológico", en las viviendas de nueva construcción.



- Generación de campañas de comunicación no sólo en temas de abastecimiento sino también en materia de reducción de la contaminación provocada por detergentes, o aceites.



- Compromiso de concienciación de los costes, dado además que la Ley de Aguas obliga a la recuperación de costes, no solo financieros sino también ambientales.



- Solucionar problemas con altas de facturas por averías, que provocan salideros de agua.



- Anexar a EMASESA al Sistema Arbitral de Consumo.



- La educación debe seguir potenciando el ahorro de consumo de agua, pero también debe concienciar sobre la depuración. Depurar no es sólo responsabilidad de EMASESA. Hay que ampliar el ámbito de la educación ambiental, proseguir en los colegios y extenderla al resto de ciudadanía.



- Fomentar la coordinación con otras empresas de servicios, para minimizar las molestias que sufren los vecinos durante la ejecución de las obras.



- Necesidad de abrir la empresa mediante la cooperación con otras empresas o entidades internacionales.



- Impulsar la transparencia, entre otros aspectos, sobre el uso de las aguas subterráneas que realiza EMASESA; el consumo de agua por habitante; nivel de fugas; y consumo oficial.

7

#### Ideas y mejoras para una mejor orientación a las personas y conocimiento.



- Con el fin de mejorar la elaboración de la próxima matriz de materialidad, se compromete la Mesa a: revisar la selección de grupos de interés; agrupar aspectos relevantes y priorizarlos (por tiempo, por grupos de interés); renombrar los asuntos relevantes para que sean más fáciles de entender, para mejorar su comprensión y el análisis posterior; aumentar el tamaño de la muestra encuestada; reducir el número de preguntas de la encuesta; presentar los resultados del análisis de riesgos-Matriz de Riesgos- realizado por la compañía en cuanto se tenga disponible.



- Realizar una evaluación del impacto de la educación ambiental. Asimismo buscar alianzas con otros agentes como la Diputación o la Junta de Andalucía para crear cursos conjuntos o generar sinergias que mejoren la sensibilización en materia ambiental; lanzar retos de innovación en la comunicación de la Educación Ambiental a los alumnos de la Universidad; y utilizar y potenciar el concepto de "Voluntariado Corporativo" en Educación Ambiental.



- En materia de gestión del conocimiento se han alcanzado varios compromisos: búsqueda de financiación externa para la formación (Fondos europeos, empresas colaboradoras); seguir la evolución de la empleabilidad de los alumnos del Primer Itinerario de Formación y analizar la posibilidad de ampliar su formación; informar sobre la evolución del Máster en Tecnología y Gestión del Ciclo Integral del Agua; y sobre la Cátedra del Agua.



- Avanzar en materia de transparencia, entre otras acciones a través del recibo como vía para ello.



- Disponer de un análisis DAFO y de contexto en el GPS.



- Contar con indicadores que permitan la evaluación de resultados e impactos en la consecución de los ODS, marcados en la Agenda 2030.



- Impulsar la concienciación y sensibilización del equipo humano de EMASESA sobre el GPS, a fin de que puedan contribuir a su desarrollo.



- Dar visibilidad a la concurrencia pública en torno a los proyectos de cooperación internacional que se realizan bajo el paraguas de los Fondos Europeos.



- Mejorar la planificación del GPS: distinguir en el GPS entre investigación e innovación, dado que son dos temas diferentes; evitar solapamientos y duplicidades que actualmente se detectan sobre el alcance del Plan; mejorar la vinculación estratégica entre objetivos y actuaciones del Plan; definir los objetivos y metas en materia de eficiencia energética.



- Diseñar la formación interna en función de las competencias y darle visibilidad.



- Tener en cuenta los factores psicosociales, vinculados con la motivación, en materia de empresa saludable.



- Mejorar la comunicación directa a los usuarios con contadores comunitarios.



- Generar espacios de cooperación entre EMASESA y sus proveedores, especialmente a través de foros a los que asista la Empresa.



- Incluir el Plan de Igualdad en el Plan Estratégico y enumerarlo y dar visibilidad a todo el trabajo previo.

8	Otros resultados de las Mesas Asesoras.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidar y poner en valor la marca EMASESA, especialmente en el contexto privatizador actual.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la financiación del GPS como herramienta estratégica y hoja de ruta de EMASESA.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar las relaciones de cooperación entre EMASESA y las Administraciones Públicas competentes en materia de agua.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar la colaboración de EMASESA con otras iniciativas de los Ayuntamientos, dado que la Empresa, con sus redes de abastecimiento, saneamiento, riego e instalaciones, presenta una elevada ocupación de suelo público.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar fomentando la innovación como vía clave para la mejora continua de EMASESA en todos los niveles.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación directa con el ciudadano, especialmente para generar espacios de confianza y escenarios de contacto que ayuden a reducir las reticencias ciudadanas ante determinadas actuaciones de la Empresa.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar la transparencia y la rendición de cuentas.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar nuevas vías de concienciación y sensibilidad ambiental.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar estudios comparativos con otras empresas del sector, en relación con las actuaciones que acometen, su forma de gestión y financiación y acciones que se puedan adaptar y/o replicar en la Empresa.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de dotar de transversalidad a los temas abordados en las distintas Mesas Asesoras del Observatorio del Agua.</li> </ul>
9	Presencia institucional del Observatorio en foros de referencia.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 14º Congreso Nacional de Medio Ambiente CONAMA 2018. Madrid. 26 a 29 de noviembre de 2018.</li> </ul>



- Jornada sobre "La evolución de la ciudad de Sevilla a través de la mirada del agua". Sevilla. 7 de noviembre de 2018. Cátedra del Agua de EMASESA y la Universidad de Sevilla.



- Jornada Técnica sobre Gestión Pública Sostenible del Agua, Derecho Humano y Participación Ciudadana. Sevilla. 29 de octubre de 2018. EMASESA, AEOPAS y el Instituto de Estudios de la Tierra.



- Jornada Técnica "Participación y Sostenibilidad: la Nueva Gestión Pública". Experiencias Compartidas. Sevilla. 25 de octubre de 2018.



- Congreso Internacional de Evaluación de Políticas Públicas SEE2018. Sevilla. 22 de octubre de 2018.

10

#### Reconocimiento del Observatorio.



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

## **Retos del Observatorio del Agua para el año 2019**

*Consolidar e impulsar el Observatorio, como marco formal e institucional de participación y darle continuidad, mediante la celebración de nuevas mesas. Se ha avanzado en la cultura de participación, pero es preciso consolidar y avanzar en lo iniciado. La incorporación de nuevos temas a tratar, tanto generales como específicos; una mayor presencia de temas propuestos por participantes externos; y mejorar la adaptabilidad del Observatorio a las necesidades de las personas interesadas; son igualmente retos en este sentido*

*Mantener e impulsar la proactividad de las personas participantes en las Mesas Asesoras e incorporar nuevas voces que puedan aportar nuevas ideas y perspectivas en torno a los temas de análisis. Se trata igualmente de lograr una mayor motivación de las personas participantes, conocer mejor sus intereses y expectativas y ampliar la presencia de los grupos de interés*

*Llevar a cabo una evaluación del proceso por parte de las personas participantes, a fin de conocer su punto de vista y, gracias a ello, mejorar el sistema de evaluación participativa*

***Ejecutar los compromisos y resultados alcanzados en las Mesas Asesoras a lo largo del 2018, siendo esencial en este punto la corresponsabilidad***

***Celebrar una Mesa de Mesas, como foro compartido en el que pueda generarse una mayor interacción entre las personas participantes, tanto internas de EMASESA como externas; y tratar asuntos transversales que son clave hoy día para el futuro de la Empresa, tales como la innovación social, o el agua como derecho humano***

***Compartir el conocimiento y la experiencia adquirida gracias al Observatorio, con una clara orientación a replicar el modelo de evaluación participativa de EMASESA tanto a entidades públicas como a entidades privadas, a las que se pueda exportar el modelo. Para ello es de interés la presencia en nuevos foros, tanto participados como organizados***

***Vincular en mayor medida el Observatorio con otras actividades desarrolladas por diferentes unidades organizacionales de la Empresa, como las realizadas por la Cátedra del Agua***

***Protocolizar hacia dentro y hacia fuera los resultados y propuestas técnicas resultantes de las Mesas Asesoras, avanzando además en una cierta presencia del Observatorio en los órganos de decisión de la Empresa***

***Mejorar la comunicación de los resultados del Observatorio, hacia dentro y hacia afuera, socializando por parte de todas las personas participantes en este proceso los temas antes y después de las distintas convocatorias celebradas. Aquí es clave el uso de sharepoint como espacio común y compartido de referencia***

***Difundir los resultados del Observatorio e impulsar su presencia en los medios de comunicación, en foros sectoriales y áreas comunes con administraciones públicas y otros observatorios del agua, y sinergias con espacios y entidades vinculadas a la promoción de la gobernanza del agua***

## Anexo I. Convocatorias de Mesas Asesoras.

Mesa 1. Dotación infraestructural	Primera convocatoria: 26 de febrero de 2018 Segunda convocatoria: 10 de julio de 2018 Tercera convocatoria: 8 de noviembre de 2018
Mesa 2. Proyección Ambiental	Primera convocatoria: 21 de noviembre de 2017 Segunda convocatoria: 12 de marzo de 2018 Tercera convocatoria: 21 de junio de 2018 Cuarta convocatoria: 26 de noviembre de 2018
Mesa 3. Servicios de calidad	Primera convocatoria: 22 de febrero de 2018 Segunda convocatoria: 13 de junio de 2018 Tercera convocatoria: 25 de octubre de 2018
Mesa 4. Orientación a las personas y conocimiento	Primera convocatoria: 12 de marzo de 2018 Segunda convocatoria: 19 de junio de 2018 Tercera convocatoria: 18 de octubre de 2018

## Anexo II. Participantes en las Mesas Asesoras.

MESA 1 – DOTACIÓN INFRAESTRUCTURAL	20 participantes
Primera convocatoria	50% participantes externos

### Participantes externos:

- ✓ D. Jorge Almazán Fdez. de Bobadilla –Gerencia de Urbanismo de Sevilla.
- ✓ D. Manuel Garfia Brito –UCA - UCE.
- ✓ Dña. Ana Chocano Román –CEACOP.
- ✓ D. Juan Aguilera Ruiz –GAESCO.
- ✓ D. Juan Aguilera Ruiz - Representando CES por delegación de D. Miguel Rus Palacios.
- ✓ D. Adrián Baltanás García – Experto independiente
- ✓ D. Joan Corominas Masip – Experto independiente.
- ✓ D. Luis Onieva Giménez – Universidad de Sevilla.
- ✓ Dña. Elena Carreño Gallego– Confederación Hidrográfica del Guadalquivir.
- ✓ D. Juan Casero – Cátedra Carlos Román de la Universidad de Sevilla.

### Participantes internos EMASESA:

- ✓ D. Jaime Palop Piqueras – Consejero Delegado.
- ✓ D. Luis Luque García – Director Técnico.
- ✓ Dña. Consuelo Juan - Directora Calidad, Medio Ambiente y Sostenibilidad.
- ✓ D. José García González – Director de Servicios Corporativos.
- ✓ D. Alfonso Cárdenas Domínguez– Jefe de División de Sistemas de Gestión.
- ✓ D. Juan J. Luna González – Jefe de Departamento Planificación Infraestructura.
- ✓ D. Alejandro Alfaro Rodríguez – Jefe División Mantenimiento y Sistemas de Información y Control.
- ✓ D. José Manuel Puerto Gisbert – Jefe División Distribución.
- ✓ D. Ángel Mena Miranda – Jefe División Ingeniería.

MESA 1 – DOTACIÓN INFRAESTRUCTURAL

Segunda convocatoria

18 participantes

39% participantes externos

Participantes externos:

- ✓ D. Miguel Rus – Confederación de Empresarios de Sevilla (CES).
- ✓ D. Francisco Velasco – Federación Local de Entidades Vecinales de .
- ✓ Dña. Ana Chocano – CEACOP.
- ✓ D. Ignacio Martín – GAESCO.
- ✓ D. Juan Aguilera –GAESCO.
- ✓ D. Joan Corominas – Asesor experto.
- ✓ D. Luis Onieva – Universidad de Sevilla.

Participantes internos EMASESA:

- ✓ D. Jaime Palop – Consejero Delegado.
- ✓ D. Luis Luque – Director Técnico.
- ✓ Dña. Consuelo Juan - Directora Calidad, Medio Ambiente y Sostenibilidad.
- ✓ D. José García – Director de Servicios Corporativos.
- ✓ D. Alfonso Cárdenas – Jefe de División de Sistemas de Gestión.
- ✓ D. Juan Luna – Jefe de Planificación Infraestructuras.
- ✓ D. Ángel Mena – Jefe de División Ingeniería.
- ✓ D. José Manuel Puerto – Jefe de División de Distribución.
- ✓ D. Salvador Botija – Asesor Técnico.
- ✓ D. Antonio Rodríguez– Jefe de División de Relaciones Institucionales y Comunicación.
- ✓ Doña. Dolores Parra – Técnico de Sostenibilidad.

MESA 1 – DOTACIÓN INFRAESTRUCTURAL

Tercera convocatoria

27 participantes

40% participantes externos

Participantes externos:

- ✓ Dña. Isabel Mª Moya – FACUA Sevilla.
- ✓ D. Manuel Garfia – UCA-UCE.
- ✓ D. Víctor Cifuentes – Confederación Hidrográfica del Guadalquivir.
- ✓ Dña. Ana Chocano – CEACOP.
- ✓ D. Juan Aguilera – GAESCO.
- ✓ D. Francisco Velasco – Federación Local de Entidades Vecinales de Sevilla.
- ✓ D. Baldomero Naranjo – Confederación de Empresarios de Sevilla (CES).
- ✓ D. Adrián Baltanás – Experto independiente.
- ✓ D. Joan Corominas – Experto independiente.
- ✓ D. Luis Onieva – Universidad de Sevilla.
- ✓ Dña. María del Mar Miras – Universidad de Sevilla.

Participantes internos EMASESA:

- ✓ D. Luis Luque – Director Técnico.
- ✓ D. Joaquín García – Director Financiero-Comercial.
- ✓ D. José García – Director de Servicios Corporativos.
- ✓ D. Salvador Botija – Asesor Técnico.
- ✓ D. Alfonso Cárdenas – Jefe de División de Sistemas de Gestión.
- ✓ D. Juan Manuel Díaz – Jefe de División de Producción.
- ✓ D. Ángel Mena – Jefe de División Ingeniería.
- ✓ D. José Manuel Puerto – Jefe de División de Distribución.
- ✓ Dña. Virginia Garrido – Jefa de Supervisión y Gestión de Calidad.
- ✓ D. Mario Cabello – Jefe de Proyectos y Obras.
- ✓ D. Cristóbal Madero – Jefe de Diagnóstico y Sectorización.
- ✓ D. Andrés García – Jefe de Protección de los Recursos.
- ✓ D. Luis Domínguez – Técnico de Biodiversidad y Conservación Ecosistemas.
- ✓ D. Benigno López - Jefe de Departamento de Gestión Ambiental.
- ✓ Dña. Belén Martín – Jefa de Participación Ciudadana y Canales.
- ✓ Dña. Dolores Parra – Técnico de Sostenibilidad.

MESA 2 – PROYECCIÓN AMBIENTAL Primera convocatoria	14 participantes
	43% participantes externos

Participantes externos:

- ✓ Miguel Ángel Rivas – Hispalis Consumidores.
- ✓ Rocío Algeciras – FACUA Consumidores.
- ✓ Esteban Alonso – Universidad de Sevilla.
- ✓ Juan María Serrato, Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, Junta de Andalucía.
- ✓ Juan Ramón Pidre – Gerente Centro Nuevas Tecnologías del Agua.
- ✓ Alejandro Rodríguez– Confederación Hidrográfica del Guadalquivir.
- ✓ Carlos Bueno – Cátedra Carlos Román de la Universidad de Sevilla.
- ✓ Juan Casero – Cátedra Carlos Román de la Universidad de Sevilla.

Participantes internos EMASESA:

- ✓ Jaime Palop – Consejero Delegado.
- ✓ Consuelo Juan - Directora Calidad, Medio Ambiente y Sostenibilidad.
- ✓ José García González – Director de Servicios Corporativos.
- ✓ Ana Basanta – Jefa de División de Medio Ambiente.
- ✓ Alfonso Cárdenas – Jefe de División de Sistemas de Gestión.
- ✓ Benigno López – Jefe de Departamento de Gestión Ambiental.

MESA 2 – PROYECCIÓN AMBIENTAL Segunda convocatoria	19 participantes
	53% participantes externos

Participantes externos:

- ✓ Dña. Isabel Moya – FACUA Consumidores.
- ✓ D. Miguel Ángel Rivas – Hispalis Consumidores.
- ✓ D. Juan Ramón Pidre – Centro Nuevas Tecnologías del Agua.
- ✓ D. Antonio Amarillo - Ecologistas en Acción
- ✓ D. Jesús Pinilla - SEO/BirdLife
- ✓ D. Alejandro Rodríguez- Confederación Hidrográfica del Guadalquivir.
- ✓ D. Manuel Garfia Brito – UCA-UCE.
- ✓ Dña. Lola Molina Huelva - ANSEM MAC (Asociación Andaluza de Mujeres Empresarias del Sector del Medio Ambiente)
- ✓ D. Esteban Alonso – Universidad de Sevilla.
- ✓ D. Julia Toja- Universidad de Sevilla.

Participantes internos EMASESA:

- ✓ D. Jaime Palop – Consejero Delegado.
- ✓ Dña. Consuelo Juan - Directora Calidad, Medio Ambiente y Sostenibilidad.
- ✓ D. José García González – Director de Servicios Corporativos.
- ✓ D. Alfonso Cárdenas – Jefe de División de Sistemas de Gestión.
- ✓ D. Antonio Rodríguez Ruiz – Jefe de División de Relaciones Institucionales y Comunicación.
- ✓ D. Carmelo Escot – Jefe de Ecología Acuática.
- ✓ D. Benigno López – Jefe de Departamento de Gestión Ambiental.
- ✓ D. Eduardo Cruz Acillona - Jefe de Comunicación.
- ✓ Dña. Dolores Parra Fresno – Técnico de Sostenibilidad.

MESA 2 – PROYECCIÓN AMBIENTAL	20 participantes
Tercera convocatoria	45% participantes externos

Participantes externos:

- ✓ D. Manuel Garfia – UCA-UCE.
- ✓ Dña. Concepción Granados – HISPALIS Consumidores.
- ✓ Dña. María López – ANSEMAC.
- ✓ Dña. Lola Molina – ANSEMAC.
- ✓ D. Jesús Pinilla – SEO/Birdlife.
- ✓ D. Antonio Amarillo – Ecologistas en Acción.
- ✓ D. Alejandro Rodríguez. Confederación Hidrográfica del Guadalquivir.
- ✓ D. Esteban Alonso – Universidad de Sevilla.
- ✓ D. Fernando López – Experto Independiente.

Participantes internos EMASESA:

- ✓ D. Jaime Palop – Consejero Delegado.
- ✓ Dña. Consuelo Juan - Directora Calidad, Medio Ambiente y Sostenibilidad.
- ✓ D. José García – Director de Servicios Corporativos
- ✓ D. Alfonso Cárdenas – Jefe de División de Sistemas de Gestión.
- ✓ D. Alberto Ortiz – Jefe de Gestión de Lodos y Planta de Compost.
- ✓ D. Carmelo Escot – Jefe de Ecología Acuática.
- ✓ D. Andrés García – Jefe de Protección de los Recursos.
- ✓ D. Benigno López – Jefe de Departamento de Gestión Ambiental.
- ✓ Dña. Ana Basanta – Jefa de División de Medio Ambiente.
- ✓ D. Eduardo Cruz – Jefe de Comunicación.
- ✓ Dña. Dolores Parra – Técnico de Sostenibilidad.

MESA 2 – PROYECCIÓN AMBIENTAL	26 participantes
Cuarta convocatoria	50% participantes externos

Participantes externos:

- ✓ Dña. Ana Basanta – Experto independiente.
- ✓ D. Miguel Ángel Rivas – HISPALIS Consumidores.
- ✓ Dña. Isabel Mª Moya – FACUA Sevilla.
- ✓ Dña. Esperanza Fitz – ANSEMAC.
- ✓ D. Antonio Amarillo – Ecologistas en Acción.
- ✓ Dña. Sara Acuña – Ecologistas en Acción.
- ✓ D. Jesús Pinilla – SEO Birdlife.
- ✓ D. Alejandro Rodríguez – Confederación Hidrográfica del Guadalquivir.
- ✓ Dña. Julia Toja – Universidad de Sevilla.
- ✓ D. Juan Ramón Pidre – CENTA.
- ✓ D. Fernando López – Experto independiente.
- ✓ D. Casimiro Pando – Delegado de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaira.
- ✓ D. Juan Antonio Cabrera – Ingeniero Municipal del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaira.
- ✓ D. Bernabé Escobar – Universidad de Sevilla.
- ✓ Dña. María López – ANSEMAC.

Participantes internos EMASESA:

- ✓ D. Jaime Palop – Consejero Delegado.
- ✓ D. José García – Director de Servicios Corporativos.
- ✓ D. Alfonso Cárdenas – Jefe de División de Sistemas de Gestión.
- ✓ D. Joaquín García – Director Financiero-Comercial.
- ✓ D. Luis Luque – Director Técnico
- ✓ Darío Mauriño - Jefe Área Territorial Los Alcores.
- ✓ D. Carmelo Escot - Jefe de Ecología Acuática.
- ✓ D. Pablo Rasero - Jefe de Protección y Educación Ambiental.
- ✓ D. Alberto Ortiz - Jefe de Gestión de Lodos y Planta de Compost.
- ✓ D. Benigno López - Jefe de Departamento de Gestión Ambiental.
- ✓ Dña. Miryam Judit Amaya - Responsable de Educación Ambiental.
- ✓ Dña. Belén Martín – Jefa de Participación Ciudadana y Canales.
- ✓ Dña. Dolores Parra – Técnico de Sostenibilidad.

MESA 3 – SERVICIOS DE CALIDAD Primera convocatoria	20 participantes
	50% participantes externos

Participantes externos:

- ✓ D. Miguel Ángel Rivas – Hispalis Consumidores.
- ✓ D. Isabel Moya – FACUA Consumidores.
- ✓ D. Manuel Garfia Brito – UCA-UCE.
- ✓ D. Francisco Velasco Sánchez – Federación Local de Entidades Vecinales de Sevilla.
- ✓ Dña. Juana Ruiz Gonzales- Federación Local de Entidades Vecinales de Sevilla.
- ✓ D. Baldomero Naranjo - Confederación de Empresarios de Sevilla (CES).
- ✓ Dña. Esther Pérez de Tudela - Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio (CMAOT) de la Junta de Andalucía.
- ✓ Dña. Esther Vázquez Alonso – Universidad Pablo Olavide.
- ✓ D. Enrique Calleja Hurtado – Aguas de Alcázar, EMSA.

Participantes internos EMASESA:

- ✓ D. Jaime Palop – Consejero Delegado.
- ✓ D. Joaquín García Romero -Director Financiero-Comercial
- ✓ Dña. Consuelo Juan - Directora Calidad, Medio Ambiente y Sostenibilidad.
- ✓ D. José García González – Director de Servicios Corporativos.
- ✓ D. Antonio Roca Martínez – Jefe Gestión Social.
- ✓ D. Alejandro Prats Ramos – Jefe de División AATT y Desarrollo.
- ✓ Dña. Teresa Moreno Gonzalo – Jefa de Asesoría Financiera.
- ✓ Dña. Carmen Obando Santaella – Jefa de División de Consumo y Servicio.
- ✓ D. Alfonso Cárdenas – Jefe de División de Sistemas de Gestión.
- ✓ Dña. Josefina Revilla Álvarez – Responsable Normativa y Planes Seguridad Agua.

MESA 3 – SERVICIOS DE CALIDAD Segunda convocatoria	17 participantes
	29% participantes externos

Participantes externos:

- ✓ D. Miguel Ángel Rivas – Hispalis Consumidores.
- ✓ Dña. Isabel Moya – FACUA Sevilla.
- ✓ D. Miguel Rus – Confederación de Empresarios de Sevilla (CES).
- ✓ D. Francisco Velasco – Federación Local de Entidades Vecinales de Sevilla.
- ✓ Dña. Esther Pérez de Tudela – Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio (CMAOT) de la Junta de Andalucía.

Participantes internos EMASESA:

- ✓ D. Jaime Palop – Consejero Delegado.
- ✓ D. Joaquín García – Director Financiero-Comercial.
- ✓ Dña. Consuelo Juan – Directora Calidad, Medio Ambiente y Sostenibilidad.
- ✓ D. José García – Director de Servicios Corporativos.
- ✓ D. Antonio Roca – Jefe Gestión Social.
- ✓ D. Alejandro Prats – Jefe de División AATT y Desarrollo.
- ✓ Dña. Teresa Moreno – Jefa de Fraudes y Asesoría Financiera.
- ✓ Dña. Carmen Obando – Jefa de División de Consumo y Servicio.
- ✓ D. Alfonso Cárdenas – Jefe de División de Sistemas de Gestión.
- ✓ D. José Antonio González – Jefe de División Calidad de Aguas.
- ✓ Dña. Belén Martín – Jefa de Participación Ciudadana y Canales.
- ✓ Dña. Dolores Parra – Técnico de Sostenibilidad.

MESA 3 – SERVICIOS DE CALIDAD	19 participantes
Tercera convocatoria	42% participantes externos

Participantes externos:

- ✓ Dña. Isabel Moya – FACUA Sevilla.
- ✓ D. Manuel Garfia – UCA-UCE.
- ✓ D. Miguel Ángel Rivas – HISPALIS Consumidores.
- ✓ Dña. M<sup>a</sup> Jesús Reina – Federación Local de Entidades Vecinales de Sevilla.
- ✓ D. Francisco Velasco – Federación Local de Entidades Vecinales de Sevilla.
- ✓ Dña. Esther Pérez de Tudela – Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio
- ✓ D. Bernabé Escobar – Universidad de Sevilla.
- ✓ Dña. María del Mar Miras – Universidad de Sevilla.
- ✓ D. Baldomero Naranjo – Confederación de Empresarios de Sevilla (CES)

Participantes internos EMASESA:

- ✓ D. Jaime Palop – Consejero Delegado.
- ✓ D. José García – Director de Servicios Corporativos.
- ✓ Dña. Consuelo Juan - Directora Calidad, Medio Ambiente y Sostenibilidad.
- ✓ D. Alfonso Cárdenas – Jefe de División de Sistemas de Gestión.
- ✓ D. Joaquín García -Director Financiero-Comercial.
- ✓ D. Luis Luque – Director Técnico
- ✓ D. Alejandro Prats – Jefe de División AATT y Desarrollo
- ✓ D. Carmen Obando – Jefa de División de Consumo y Servicio
- ✓ Dña. Teresa Moreno – Jefa de Asesoría Financiera
- ✓ D. Antonio Roca – Jefe Gestión Social
- ✓ D. Miguel Ángel Ambrosio – Jefe de Sistemas de Gestión de Calidad y Sistema de Entidades
- ✓ Dña. Josefina Revilla - Responsable Normativa y Planes de Seguridad del Agua.
- ✓ Dña. Belén Martín – Jefa de Participación Ciudadana y Canales.
- ✓ D. Antonio Rodríguez – Jefe de División de Relaciones Institucionales y Comunicación.
- ✓ Dña. Dolores Parra – Técnico de Sostenibilidad.

MESA 4 – ORIENTACIÓN A LAS PERSONAS Y CONOCIMIENTO	16 participantes
Primera convocatoria	44% participantes externos

Participantes externos:

- ✓ D. Ramón González Carvajal – Universidad de Sevilla.
- ✓ D. José Guadix Martín – Universidad de Sevilla.
- ✓ Dña. Lina Gálvez Muñoz – Universidad Pablo de Olavide.
- ✓ Dña. Mercedes de Pablos Candón – Centro de Estudios Andaluces. Consejería de la Presidencia de la Junta de Andalucía.
- ✓ Dña. Natalia Gullón Muñoz-Repiso – Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID). Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación.
- ✓ Dña. Elena Ruiz – FORETICA.
- ✓ D. Salvador Amoedo – Cámara de Sevilla.

Participantes internos EMASESA:

- ✓ D. José García González – Director de Servicios Corporativos.
- ✓ Dña. Consuelo Juan - Directora Calidad, Medio Ambiente y Sostenibilidad.
- ✓ D. Alfonso Cárdenas – Jefe de División de Sistemas de Gestión.
- ✓ Dña. Clara Alarcón Rubiales – Jefa de División de RRHH.
- ✓ D. José María Molina Pelegrín – Jefe de División Auditoría y Cumplimiento.
- ✓ D. Lucas Perea Gil – Jefe de Departamento de Responsabilidad Social Corporativa.
- ✓ Dña. Leonor Rodríguez Catalán – Jefa de Departamento de Desarrollo Negocio y Fondos Europeos.
- ✓ Dña. Carmen Fernández Moreno – Coordinadora de Comunicación.
- ✓ Dña. Dolores Parra Fresno – Técnico de Sostenibilidad.

MESA 4 – ORIENTACIÓN A LAS PERSONAS Y CONOCIMIENTO  Segunda convocatoria	16 participantes
	25% participantes externos

Participantes externos:

- ✓ D. Ramón González – Universidad de Sevilla.
- ✓ D. José Guadix – Universidad de Sevilla.
- ✓ D. Salvador Amoedo – Cámara de Comercio de Sevilla.
- ✓ Dña. Elena Ruiz – FORÉTICA (Videoconferencia).

Participantes internos EMASESA:

- ✓ D. Jaime Palop – Consejero Delegado.
- ✓ D. José García – Director de Servicios Corporativos.
- ✓ Dña. Consuelo Juan - Directora Calidad, Medio Ambiente y Sostenibilidad.
- ✓ D. Joaquín García -Director Financiero-Comercial.
- ✓ D. Alfonso Cárdenas – Jefe de División de Sistemas de Gestión.
- ✓ D. Lucas Perea Gil – Jefe de Departamento de Responsabilidad Social Corporativa.
- ✓ Dña. Miryam Judit Amaya – Responsable de Educación Ambiental.
- ✓ D. José María Molina – Jefe de División Auditoría y Cumplimiento.
- ✓ Dña. Leonor Rodríguez – Jefa de Departamento de Desarrollo Negocio y Fondos Europeos.
- ✓ Dña. Carmen Fernández – Coordinadora de Comunicación.
- ✓ Dña. Belén Martín – Jefa de Participación Ciudadana y Canales.
- ✓ Dña. Dolores Parra – Técnico de Sostenibilidad.

MESA 4 – ORIENTACIÓN A LAS PERSONAS Y CONOCIMIENTO	15 participantes
Tercera convocatoria	34% participantes externos

Participantes externos:

- ✓ D. Ramón González – Universidad de Sevilla.
- ✓ D. José Guadix – Universidad de Sevilla.
- ✓ Dña. María del Mar Miras – Universidad de Sevilla.
- ✓ Dña. Natalia Gullón – Agencia de Cooperación Internacional (AECID) (Videoconferencia).
- ✓ Dña. Elena Ruiz – FORETICA (Videoconferencia).

Participantes internos EMASESA:

- ✓ D. Jaime Palop – Consejero Delegado.
- ✓ D. José García – Director de Servicios Corporativos.
- ✓ Dña. Consuelo Juan - Directora Calidad, Medio Ambiente y Sostenibilidad.
- ✓ D. Alfonso Cárdenas – Jefe de División de Sistemas de Gestión.
- ✓ D. Joaquín García -Director Financiero-Comercial.
- ✓ Dña. Belén Martín – Jefa de Participación Ciudadana y Canales.
- ✓ Dña. Leonor Rodríguez – Jefa de Departamento de Desarrollo Negocio y Fondos Europeos.
- ✓ D. Lucas Perea Gil – Jefe de Departamento de Responsabilidad Social Corporativa.
- ✓ Dña. Miryam Judit Amaya – Responsable de Educación Ambiental.
- ✓ Dña. Dolores Parra – Técnico de Sostenibilidad.

## Anexo III. Galería fotográfica de las Mesas Aseoras.





# Anexo IV. Póster del Observatorio del Agua presentado en CONAMA.

## AVANZAMOS CON LA SOCIEDAD HACIA UNA GESTIÓN PÚBLICA SOSTENIBLE



AUTOR: Alfonso Cárdenas  
OTROS AUTORES: M<sup>a</sup> Dolores Parra

### ¿QUÉ ES EL OBSERVATORIO DEL AGUA DE EMASESA?

Es un órgano asesor y de participación, integrado por representantes de nuestros grupos de interés, especialistas y personal de Emasesa, que nos ayudará a generar y evaluar nuestra estrategia de gestión pública.

### ¿POR QUÉ SE PONE EN MARCHA?

La sociedad está en continua transformación, está más formada, es más exigente y necesita participar en la gestión de un bien vital como es el agua. Este nuevo paradigma exige construir un **MUNDO DE CONCORDANCIA, PARTICIPATIVO, ABIERTO Y TRANSPARENTE.**

### ¿PARA QUÉ SE CONSTITUYE?

Para que la sociedad y nuestros grupos de interés sean partícipes en todo momento de nuestra estrategia, puedan opinar sobre ella y proporcionar a nuestros órganos de Gobierno una valiosa información sobre la sensibilidad, necesidades e intereses de la sociedad, y así fortalecer la legitimidad de la toma de decisiones.

### ¿CÓMO LO HACEMOS?

Mediante 4 Mesas Asesoras y fórmulas de participación como:

- Carta de servicio, para evidenciar el cumplimiento de nuestros compromisos.
- Encuestas, para conocer la percepción sobre nuestro servicio público.
- Reuniones con grupos de interés específicos, para reflexionar y consensuar propuestas detalladas sobre áreas determinantes de nuestra actividad.
- Talleres y Jermadas, para compartir conocimientos y experiencias sobre la participación.

### NUESTRAS MESAS ASESORAS:

- MESA 1 Dotación Infraestructural
- MESA 2 Proyección Ambiental
- MESA 3 Servicios de Calidad
- MESA 4 Orientación a las personas y Conocimiento

### ¿Cuál es su naturaleza?

- Carácter asesor, ya que los órganos de gobierno de la empresa son los responsables de la toma de decisiones.
- Carácter paritario: Investigamos tanto por personal técnico de EMASESA como por representantes de nuestros grupos de interés.
- Carácter flexible: en la que participan tanto actores permanentes como eventuales.
- Convocatorias periódicas o extraordinarias.

### ¿Qué conseguimos?

- Corresponsabilidad.
- Colaboración-cooperación.
- Cultura de participación.
- Confianza.
- Transparencia.
- Rendición de cuentas.
- Legitimidad.

### Además

Contribuimos a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible promulgados por la ONU, impactando directamente sobre el Objetivo 17 "Alianzas estratégicas".

### ¿Cómo funciona?

### ¿Por qué vía se legitima la participación?

- Institucional.
- Experiencia y conocimiento.
- Afectación del asunto a tratar.
- Representatividad.

### ¿Quiénes participan?

- Asociaciones de consumidores y usuarios.
- Asociaciones de vecinos.
- Organizaciones ecologistas.
- Administraciones / Entidades Públicas.
- Clientes / Proveedores.
- Organizaciones sectoriales.
- Expertos independientes.
- Universidad.
- Equipo Humano de EMASESA.

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

## FORTALECEMOS ENTRE TODOS LA LEGITIMIDAD DE LA TOMA DE DECISIONES EN LO PÚBLICO

## Anexo V. Folletos divulgativos.

**¿Qué conseguimos?**

- Corresponsabilidad.
- Colaboración-cooperación.
- Cultura de participación,
- Confianza.
- Transparencia.
- Rendición de cuentas.
- Legitimidad.



**AVANZAMOS CON LA SOCIEDAD HACIA UNA GESTIÓN PÚBLICA SOSTENIBLE**

Impreso en papel reciclado



**Además**

Contribuimos a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible promulgados por la ONU, impactando directamente sobre el Objetivo 17 "Alianzas estratégicas".



El Observatorio del Agua EMASESA ha sido reconocido como buena práctica por la RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL.



Somos tu empresa pública, trabajamos para ti.

emasesa.com



**FORTALECEMOS ENTRE TODOS LA LEGITIMIDAD DE LA TOMA DE DECISIONES EN LO PÚBLICO**

**¿QUÉ ES EL OBSERVATORIO DEL AGUA DE EMASESA?**

Es un órgano asesor y de participación, integrado por representantes de nuestros grupos de interés, especialistas y personal de Emasesa, que nos ayudan a generar y evaluar nuestra estrategia de gestión pública.

**¿POR QUÉ SE PONE EN MARCHA?**

La sociedad está en continua transformación, está más formada, es más exigente y necesita participar en la gestión de un bien vital como es el agua. Este nuevo paradigma exige construir un **MODELO DE GOBERNANZA PARTICIPATIVO, ABIERTO Y TRANSPARENTE.**

**¿PARA QUÉ SE CONSTITUYE?**

Para que la sociedad y nuestros grupos de interés sean partícipes en todo momento de nuestra estrategia, puedan opinar sobre ella y proporcionar a nuestros órganos de Gobierno una valiosa información sobre la sensibilidad, necesidades e intereses de la sociedad, y así para fortalecer la legitimidad de la toma de decisiones.

**¿CÓMO LO HACEMOS?**

Mediante 4 Mesas Asesoras y fórmulas de participación como:

- Carta de servicio, para evidenciar el cumplimiento de nuestros compromisos.
- Encuestas, para conocer la percepción sobre nuestro servicio público.
- Reuniones con grupos de interés específico, para reflexionar y consensuar propuestas detalladas sobre áreas determinadas de nuestra actividad.
- Talleres y Jornadas, para compartir conocimientos y experiencias sobre la participación pública.

**NUESTRAS MESAS ASESORAS**

MESA 1  
Dotación Infraestructural

MESA 2  
Proyección Ambiental

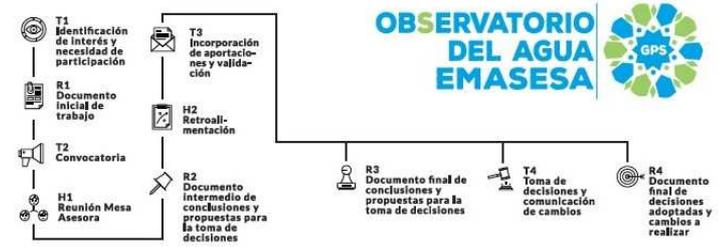
MESA 3  
Servicios de Calidad

MESA 4  
Orientación a las personas y Conocimiento

**¿Cuál es su naturaleza?**

- **Carácter asesor**, ya que los órganos de gobierno de la empresa son los responsables de la toma de decisiones.
- **Carácter paritario**: integradas tanto por personal técnico de EMASESA como por representantes de nuestros grupos de interés.
- **Carácter flexible**: en la que participan tanto actores permanentes como eventuales.
- **Convocatorias periódicas o extraordinarias.**

**¿Cómo funciona?**



**¿Por qué vía se legitima la participación?**

- Institucional.
- Experiencia y conocimiento.
- Afectación del asunto a tratar.
- Representatividad.

**¿Quiénes participan?**

- Asociaciones de consumidores y usuarios.
- Asociaciones de vecinos.
- Organizaciones ecologistas,
- Administraciones/Entidades Públicas.
- Clientes/Proveedores.
- Organizaciones sectoriales,
- Expertos independientes.
- Universidad.
- Equipo Humano de EMASESA.