

**OBSERVATORIO
DEL AGUA
EMASESA**



MEMORIA ANUAL AÑO 2021

Índice

1. Introducción.....	4
2. Relación de acciones del Observatorio del Agua EMASESA en 2021.....	6
3. Principales alcances del Observatorio del Agua EMASESA en 2021.....	10
3.1. Mesas Asesoras.....	10
3.1.1. Mesa Asesora 3 – Servicios de Calidad: “Las personas usuarias en el centro de nuestra gestión”.....	11
3.1.2. Mesa Asesora 1 – Dotación Infraestructural: “La Sequía y el Plan de Inversiones”.....	15
3.1.3. Mesa Asesora 2 – Proyección Ambiental: “El Capital Natural y la Huella Hídrica”.....	20
3.2. Mesas Específicas, Consultas Ciudadanas, Webinarios y Talleres.....	24
3.2.1. Webinario Plan de Emergencia ante situaciones de Sequía (PES) y Plan de Emergencia Climática (PEC).....	25
3.2.2. Mesa Técnica Materialidad y Fundamentos del Plan EMASESA 2030.....	27
3.2.3. Taller Interno Plan para la Sostenibilidad de las Infraestructuras.....	31
3.2.4. Taller de Evaluación de la Gestión de EMASESA 2020.....	39
3.2.5. Presentación del Plan EMASESA 2030.....	46
3.2.6. Taller Participativo Externo sobre “El Plan para la Sostenibilidad de las Infraestructuras”.....	49
3.3. Acciones de Difusión y Transferencia de Conocimiento.....	51
3.3.1. Presencia del Observatorio del Agua en el Anuario Corresponsables 2021.....	52
3.3.2. Boletín del Observatorio del Agua EMASESA. Primer número.....	53
3.3.3. Participación del Observatorio del Agua en Congresos Internacionales.....	55
3.4. Acciones de Consolidación y Mejora del Observatorio.....	60
3.4.1. Incorporación del Observatorio del Agua como órgano de participación y consulta a los estatutos sociales de EMASESA.....	60
3.4.2. Propuestas de Mejora del Observatorio del Agua EMASESA.....	63
3.4.3. Situación del Observatorio del Agua EMASESA.....	67

4. Decálogo de propuestas de mejora.	70
5. Anexos.	72
5.1. <i>Relación de participantes en las acciones desarrolladas por el Observatorio del Agua en 2021</i>	72
5.2. <i>Notas de prensa sobre el Observatorio del Agua en 2021</i>	81
5.3. <i>Presencia del Observatorio del Agua en redes sociales en 2021</i>	82

1. Introducción.

2021: un punto de inflexión para el Observatorio del Agua EMASESA

El Observatorio del Agua EMASESA es un **órgano asesor de singular relevancia** en el territorio que compete a EMASESA, en tanto permite analizar los **temas clave** para la gestión del ciclo integral del agua en dicho espacio.

Después de cuatro años de desarrollo **el Observatorio del Agua EMASESA se ha consolidado como referente de participación ciudadana, tanto dentro como fuera de la empresa**, reuniendo con asiduidad a personas expertas de referencia y con el suficiente reconocimiento y legitimidad para el propósito de mejora continua que el Observatorio exige.

En este sentido, el rol del Observatorio ha dado un **salto de calidad** en este año 2021, dado que como principal acción cabe subrayar **la incorporación como órgano de participación y consulta a los estatutos sociales de EMASESA del Observatorio del Agua**. Supone esta iniciativa un **reconocimiento formal e institucional de primer nivel**, así como un respaldo imprescindible para su continuidad. A la vez, este hecho, implica una mayor responsabilidad por parte de las personas encargadas de la gestión del Observatorio.

Asimismo, un año más, el Observatorio ha abanderado el cambio de modelo hacia **una gestión pública sostenible del agua más abierta, inclusiva y cercana**, donde las personas y los grupos de interés de la empresa son protagonistas, mediante la aplicación de **modelos horizontales y directos de participación**.

Como se indicaba en informes anuales anteriores “el Observatorio impulsa la transparencia y la rendición de cuentas, abriendo vías de información y comunicación de EMASESA con sus usuarios y grupos de interés, impulsando así el interés de estos por participar y mejorar la gestión pública sostenible del agua. Gracias al Observatorio se logra explicar mejor y de forma directa las actuaciones de EMASESA, generándose procesos de retroalimentación entre actores internos y externos”.

Se continúa avanzando así hacia ese nuevo modelo 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.

Tras el año anterior, en el que el inicio de la pandemia de covid-19 obligó al Observatorio a desarrollar sus actuaciones en formato virtual, en este año 2021 se ha podido recuperar nuevamente la **presencialidad** en diversas acciones, si bien manteniendo también la **virtualidad** como forma de trabajo. Todo ello deriva en una **metodología mixta**, que con toda seguridad será la habitual en los próximos años.

2. Relación de acciones del Observatorio del Agua EMASESA en 2021.

Una amplia tipología de iniciativas y acciones, desarrolladas de manera regular y sistemática a lo largo del año.

Como se ha mencionado el Observatorio del Agua se ha incorporado este año 2021 como órgano de participación y consulta a los estatutos sociales de EMASESA, siendo sin duda esta la principal acción para el Observatorio durante este año, por lo que implica en materia de reconocimiento institucional y formal.

Junto a esta iniciativa, se han desarrollado otras igualmente de gran relevancia, para un total de 18 acciones principales.

Así, a la celebración de Mesas Asesoras, se han sumado Webinars, Consultas Ciudadanas, Talleres Participativos y Mesas Técnicas Específicas sobre temas centrales, como las organizadas en torno al Plan EMASESA 2030, la Materialidad de la Empresa, el Plan de Emergencia ante Situaciones de Sequía (PES) y el Plan de Emergencia Climática (PEC).

A dichas acciones se han incorporado este año otras que también son de vital relevancia para la mejora continua del propio Observatorio. Por una parte, un diagnóstico de este, que se ha concretado en un Informe de Situación, a partir de los resultados de un cuestionario dirigido a todas las personas integrantes del Observatorio. Y, por otra parte, el lanzamiento del primer número del Boletín del Observatorio del Agua, instrumento de difusión que viene a relanzar la imagen del Observatorio, tanto dentro como fuera de la empresa.

Finalmente, son destacables las participaciones del Observatorio en Congresos Nacionales e Internacionales, a través de los cuales se ha podido llevar a la práctica la deseada **transferencia de conocimiento** que el Observatorio también define entre sus objetivos:

- Presencia en el Anuario Corresponsables 2021.
- 15º Congreso Nacional del Medio Ambiente, Conama. 19 a 22 de abril de 2021. Madrid.
- I Congreso Internacional de Universidades Inclusivas. 20 a 22 de septiembre de 2021. Sevilla.
- VI Congreso Internacional de Transparencia. 27 a 29 de septiembre de 2021. Alicante.

Relación de acciones del Observatorio del Agua EMASESA, por tipología
Año 2021

MESAS ASESORAS

• Mesa 3. Servicios de Calidad: “Las personas usuarias en el centro de nuestra gestión”	Mayo
• Mesa 1. Dotación Infraestructural: “La Sequía y el Plan de Inversiones”	Junio
• Mesa 2. Proyección Ambiental: “El Capital Natural y la Huella Hídrica”	Octubre

MESAS ESPECÍFICAS, CONSULTAS CIUDADANAS, WEBINARIOS Y TALLERES

• Webinario Plan de Emergencia ante situaciones de Sequía (PES) y Plan de Emergencia Climática (PEC)	Febrero
• Mesa Técnica: Materialidad y Fundamentos del Plan EMASESA 2030	Abril
• Taller Interno Plan para la Sostenibilidad de las Infraestructuras	Junio
• Taller de Evaluación de la Gestión de EMASESA 2020	Junio
• Presentación del Plan EMASESA 2030	Septiembre
• Consulta ciudadana del Plan para la Sostenibilidad de las Infraestructuras	Septiembre
• Taller Participativo Externo sobre “El Plan para la Sostenibilidad de las Infraestructuras”	Noviembre

ACCIONES DE DIFUSIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

• Presencia en Anuario Corresponsables 2021	Marzo
• Participación en el 15º Congreso Nacional del Medio Ambiente, Conama	Abril
• Participación en I Congreso Internacional de Universidades Inclusivas	Septiembre
• Participación en VI Congreso Internacional de Transparencia	Septiembre
• Boletín del Observatorio del Agua EMASESA – Número 1	Diciembre

ACCIONES DE CONSOLIDACIÓN Y MEJORA DEL OBSERVATORIO

• Informe de Propuestas de Mejora del Observatorio del Agua EMASESA	Marzo
• Informe de Situación del Observatorio del Agua	Mayo
• Incorporación del Observatorio del Agua como órgano de participación y consulta a los estatutos sociales de EMASESA	Julio

3. Principales alcances del Observatorio del Agua EMASESA en 2021.

Nuevas aportaciones clave del Observatorio del Agua EMASESA para los nuevos retos y desafíos de la gestión del ciclo integral del agua

Por tipología, se sintetizan en este tercer capítulo de la presente Memoria los alcances de las principales acciones emprendidas desde el Observatorio del Agua EMASESA durante el año 2021.

3.1. Mesas Asesoras.

Durante el año 2021 se han celebrado tres Mesas Asesoras:

- Mesa Asesora 3 – Servicios de Calidad: “Las personas usuarias en el centro de nuestra gestión”. 19 de mayo de 2021.
- Mesa Asesora 1 – Dotación Infraestructural: “La Sequía y el Plan de Inversiones”. 2 de junio de 2021.
- Mesa Asesora 2 – Proyección Ambiental: “El Capital Natural y la Huella Hídrica”. 28 de octubre de 2021.

3.1.1. Mesa Asesora 3 – Servicios de Calidad: “Las personas usuarias en el centro de nuestra gestión”.

Esta Mesa se centró en tres bloques principales:

- Memoria Anual y Nuevo Reglamento del Defensor del Usuario de EMASESA.
- Avances Digitales en la Atención al Usuario.
- Modificaciones de la Tarifa Social.

Y, como principales conclusiones y resultados de la Mesa, se recogieron los siguientes:

- Reconocimiento del papel del Defensor del Usuario, en particular su adhesión al Sistema Arbitral, el acierto de ampliar sus competencias, su capacidad para proponer mejoras y su papel para analizar la pertinencia de la refacturación en los casos de salideros y fugas ocultas, dado que son estas las principales quejas recibidas por el Defensor.
- Valoración positiva del nuevo Reglamento del Defensor en general y de la incorporación de las personas jurídicas en el ámbito competencial del Defensor en particular.
- Valoración positiva de los avances digitales para la mejora de la atención al usuario: más facilidades para el pago; empresa única; y mejores canales de atención.
- Importancia de las modificaciones de la Tarifa Social y necesidad de revisión de esta, a partir de los aprendizajes alcanzados en su primer año de implantación.

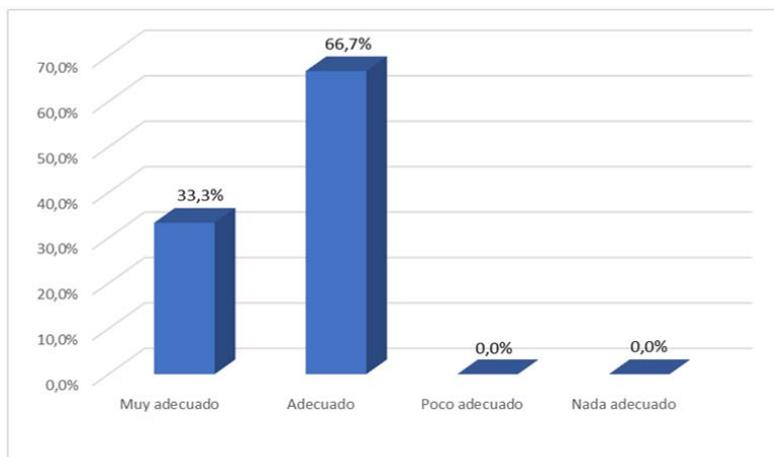
- Idoneidad de las modificaciones de la Tarifa Social a fin de mejorar su gestión y ampliar su cobertura.

Las tres propuestas presentadas en la Mesa fueron muy bien valoradas. Así se pudo comprobar en el desarrollo de la propia Mesa e, igualmente, se pudo constatar a través del cuestionario posterior a esta. Dicha valoración tan positiva permite contar a estas iniciativas con un mayor respaldo y validación, así como a sus responsables de una mayor seguridad sobre las acciones y decisiones adoptadas.

De este modo, todas las respuestas recibidas consideraron como "adecuadas" o "muy adecuadas" dichas propuestas, concretamente:

- En torno al Nuevo Reglamento del Defensor del Usuario de EMASESA, el 66,7% lo consideró "adecuado" y el 33,3% "muy adecuado".

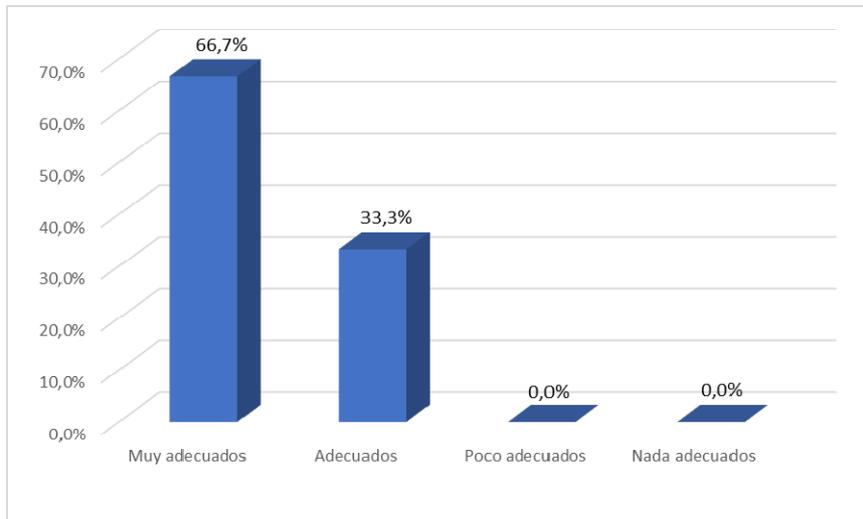
Gráfico 1. Valoración del Nuevo Reglamento del Defensor del Usuario de EMASESA.



Fuente: elaboración propia, a partir de los resultados del cuestionario.

- Sobre los Nuevos Avances Digitales de Atención al Usuario, el 66,7% los consideró "muy adecuados" y el 33,3% "adecuados".

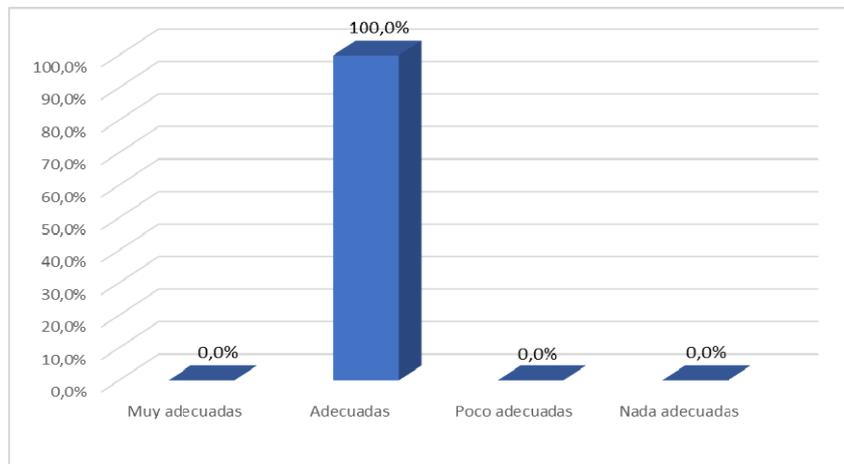
Gráfico 2. Valoración de los Nuevos Avances Digitales de Atención al Usuario.



Fuente: elaboración propia, a partir de los resultados del cuestionario.

- Finalmente, en relación con las Modificaciones de la Tarifa Social, el 100,0% de las respuestas recibidas apuntan que son unas modificaciones “adecuadas”.

Gráfico 3. Valoración de las Modificaciones de la Tarifa Social.



Fuente: elaboración propia, a partir de los resultados del cuestionario.

Junto a la valoración cuantitativa de las propuestas, a través del cuestionario realizado, las personas que respondieron este, compartieron de manera abierta algunas consideraciones sobre los temas tratados.

En torno al Nuevo Reglamento del Defensor del Usuario de EMASESA:

- El Defensor del Usuario debería avanzar, junto al resto de sus espacios de trabajo, en aquellas áreas en las que el usuario no puede acudir al sistema arbitral de consumo al que la empresa se haya adherido.
- Se instó a una comunicación más directa del Defensor del Usuario con las asociaciones de vecinos y los distritos.
- Asimismo, las personas participantes en la Mesa consideraron que pueden aportar su experiencia al Defensor del Usuario para mejorar los servicios de EMASESA y colaborar en la unificación de criterios para la resolución de conflictos análogos y en la mediación con los usuarios.

En cuanto a los Nuevos Avances Digitales en la Atención al Usuario:

- Se reclamó, por parte de las personas que respondieron el cuestionario, que debería haber un feed-back constante entre el usuario y la empresa.

Finalmente, en relación con las Modificaciones de la Tarifa Social:

- Se consideró preciso el establecimiento de criterios que permitan su aplicación en supuestos excepcionales y en contadores colectivos.
- En este sentido también se consideró necesario que la Tarifa Social se dote de una mayor agilidad para la mayor eficacia de esta.

3.1.2. Mesa Asesora 1 – Dotación Infraestructural: “La Sequía y el Plan de Inversiones”.

La Mesa se articuló en torno a dos bloques:

- Inversiones en materia de producción.
- Inversiones en materia de infraestructuras de redes.

Como conclusiones y resultados, se pudieron recoger las siguientes ideas fuerza:

- Reconocimiento del papel del Observatorio del Agua EMASESA como iniciativa pionera y espacio de participación, haciendo partícipe a la sociedad y grupos de interés de los temas relevantes de la empresa.
- Valoración muy positiva del Plan de Inversiones por parte de los integrantes de la Mesa.
- En particular valoración positiva del enfoque, recursos destinados y marco temporal del Plan de Inversiones.
- Alto grado de coherencia entre las actuaciones desarrolladas por EMASESA y la línea marcada por la Unión Europea en materia de agua.
- Interés por desgranar los datos de consumo en función del espacio, diferenciando entre centro y periferia, para impulsar campañas de concienciación maduras.
- Interés por impulsar la gobernanza eléctrica, valorando la posibilidad de convertir la empresa en el futuro en comunidad eléctrica.
- Necesidad de realizar estudios científicos que permitan medir con rigurosidad y en toda su magnitud el caudal ecológico.

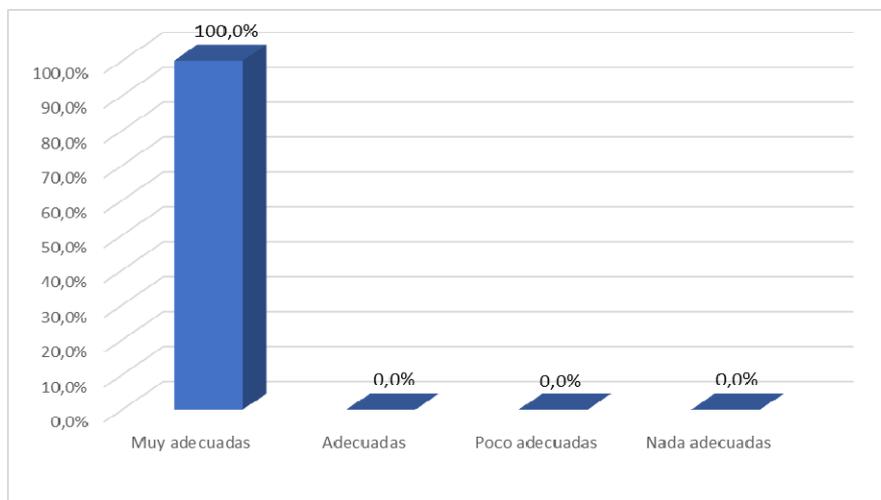
- Necesidad de medir con precisión científica la evaporación de los embalses, a fin de incluirlo como un factor más en los procesos de toma de decisiones.

Asimismo, tal y como se pudo desprender de los resultados del cuestionario el "Plan de Inversiones" fue muy bien valorado.

En primer lugar, se valoraron como muy adecuadas las inversiones en materia de producción que está previsto acometer, y/o ya se están acometiendo, por parte de EMASESA.

Esta conclusión es de máxima relevancia, siendo coincidente con la valoración recogida durante el desarrollo de la propia Mesa, en la que las personas participantes pusieron de manifiesto, de manera unánime, esta misma opinión.

Gráfico 4. Valoración de la adecuación de las inversiones en materia de producción.

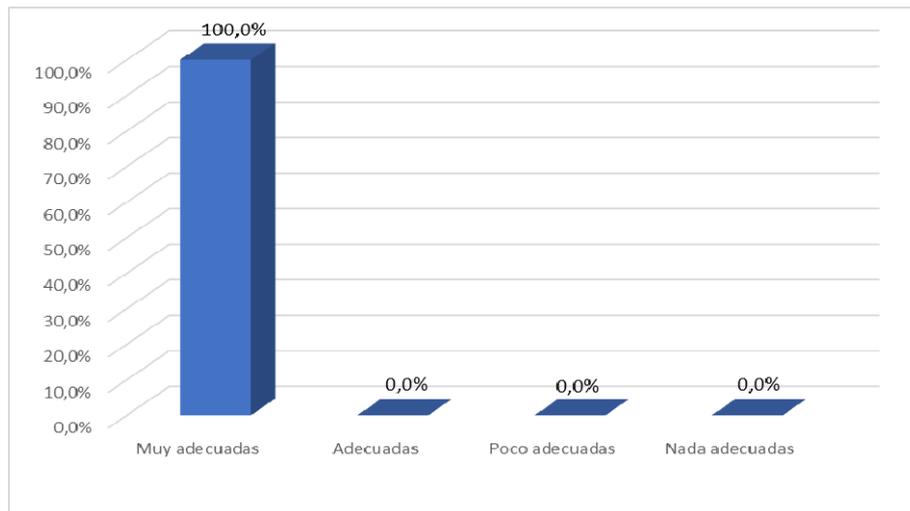


Fuente: elaboración propia, a partir de los resultados del cuestionario.

En segundo lugar, se valoraron también como muy adecuadas las inversiones en materia de redes que está previsto acometer, y/o ya se están acometiendo, por parte de EMASESA.

Como en el caso anterior, esta valoración coincide con la expuesta por las personas participantes en la Mesa.

Gráfico 5. Valoración de la adecuación de las inversiones en materia de redes.

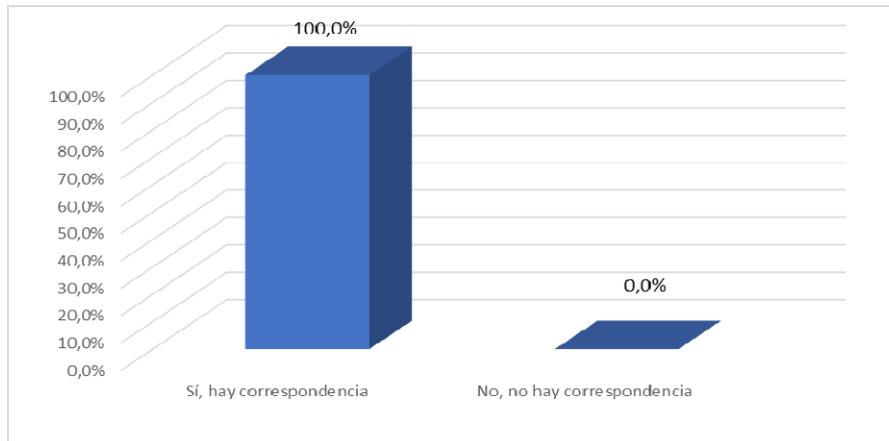


Fuente: elaboración propia, a partir de los resultados del cuestionario.

En tercer término, se consideró por parte de las personas que respondieron el cuestionario, que [el objeto de las inversiones presentadas se corresponde con las inversiones más urgentes y necesarias.](#)

Junto a la valoración positiva de la adecuación de las inversiones, esta valoración igualmente favorable sobre la correspondencia de estas con las de mayor urgencia y necesidad, supone un importante elemento legitimador para los procesos de toma de decisiones en estas materias.

Gráfico 6. Valoración de la correspondencia de las inversiones con las más urgentes y necesarias.

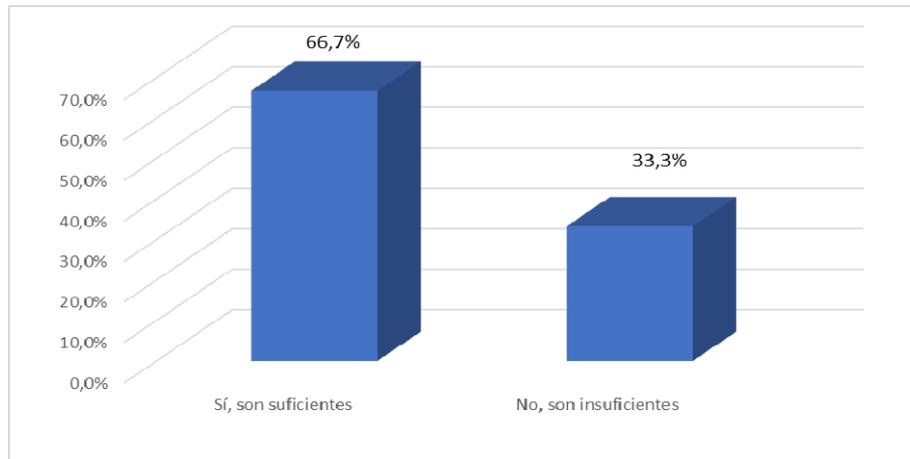


Fuente: elaboración propia, a partir de los resultados del cuestionario.

En cuanto al volumen de inversiones, las personas que respondieron el cuestionario consideraron en un 66,7% de los casos que dicho volumen es suficiente para atender las necesidades existentes, mientras que el 33,3% restante indicó que sería preciso un mayor volumen.

Este debe ser un punto para la reflexión, puesto que, si bien se ha hecho un importante esfuerzo inversor por parte de la empresa, además contando con destacadas aportaciones por parte de otras entidades, no es menos cierta, tal y como se recogió en el propio cuestionario, la necesidad de incrementar dichas inversiones en los próximos años, dada la extensión de la red de EMASESA, las dimensiones de sus instalaciones y la antigüedad de estas.

Gráfico 7. Valoración de la suficiencia de las inversiones respecto a las necesidades existentes.



Fuente: elaboración propia, a partir de los resultados del cuestionario.

Finalmente, las personas que respondieron la encuesta indicaron de manera abierta:

- El interés por invertir en I+D en aspectos ambientales relacionados con los embalses y caudales ecológicos.
- La exhaustividad del análisis de la situación expuesto en el marco del Plan de Inversiones.
- La capacidad de anticipación del Plan, tanto a los efectos del cambio climático como a la incorporación de nuevas tecnologías en la construcción y en la explotación de las infraestructuras y los recursos.
- La capacidad de captación de otras fuentes de financiación externas además de los recursos propios de EMASESA.

3.1.3. Mesa Asesora 2 – Proyección Ambiental: “El Capital Natural y la Huella Hídrica”.

La Mesa se articuló en torno a dos bloques:

- El Capital Natural del Agua.
- La Huella Hídrica y la Huella del Agua en el ciclo integral del agua.

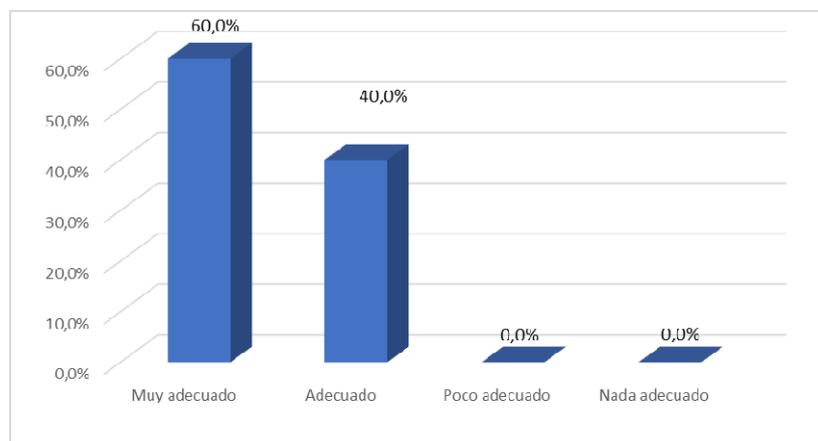
Como conclusiones y resultados principales se recogieron las siguientes ideas fuerza compartidas en el turno de reflexión abierta:

- Interés por el cálculo de la Huella Hídrica (HH) y de la Huella del Agua (HA) dada la relevancia de ambos cálculos para los procesos de toma de decisiones.
- Importancia de trasladar a la ciudadanía los resultados del cálculo de la HH y HA. Además, lograr una comunicación clara y efectiva, teniendo en cuenta la complejidad de estos conceptos.
- Interés por desarrollar y poner en marcha espacios adicionales para la información y formación de la sociedad en materia ambiental, en colaboración con las Asociaciones de Vecinos y la Federación de Asociaciones de Vecinos.
- Objetivo de contar con un valor meta en el cálculo de la Huella Hídrica y de la Huella del Agua.
- Complejidad del proyecto de Capital Natural, si bien es una herramienta de futuro imprescindible para EMASESA.
- Dificultad para homogenizar y estandarizar en el caso del proyecto de Capital Natural, siendo preciso adaptarse a cada realidad diferenciada.

En esta misma línea, tal y como se pudo desprender de los resultados del cuestionario posterior a la Mesa, los **proyectos presentados fueron muy bien valorados**.

En primer lugar, el proyecto de Capital Natural fue considerado como **adecuado o muy adecuado** por parte de todas las personas consultadas, resultado que supone un respaldo de relevancia para la continuidad de este.

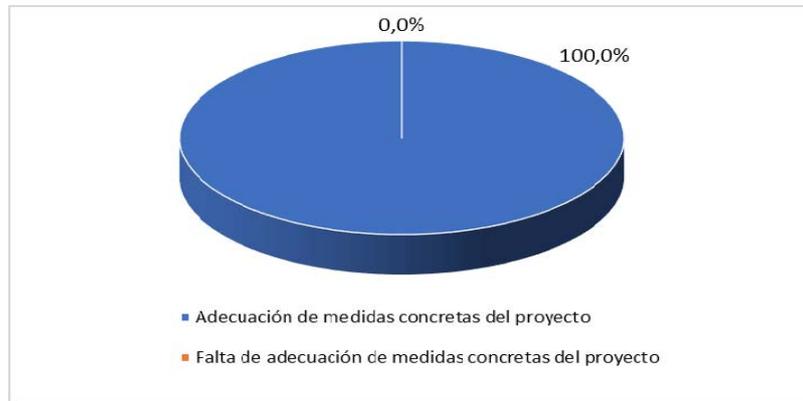
Gráfico 8. Valoración de la adecuación del proyecto de Capital Natural.



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

Por su parte, en segundo lugar, el 100,0% de las personas encuestadas, expresaron el **interés y adecuación de las medidas concretas** puesta en marcha en el marco del proyecto de Capital Natural.

Gráfico 9. Valoración de la adecuación de las medidas concretas del proyecto de Capital Natural.

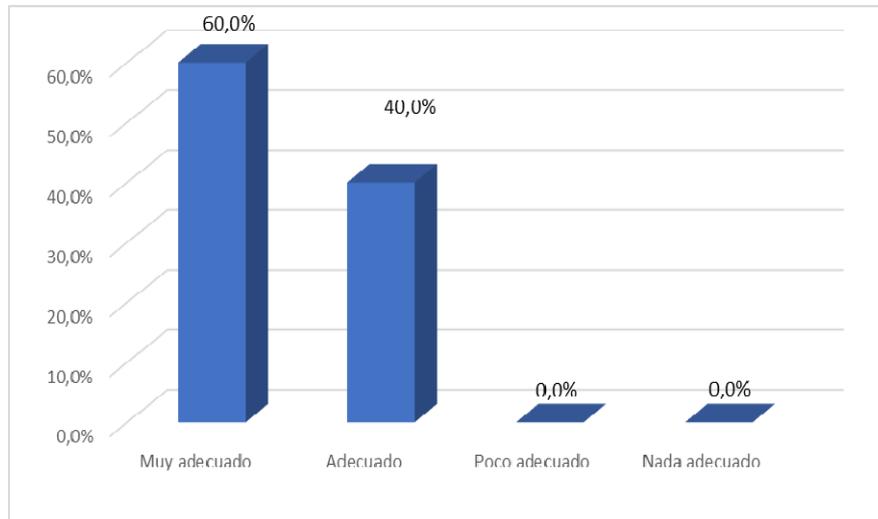


Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

En todo caso, se consideró que sería adecuado poner en marcha alguna otra acción, en particular [impulsar la comunicación a la ciudadanía de estas iniciativas puestas en marcha por EMASESA](#).

En relación con el proyecto de cálculo de Huella Hídrica (HH) y Huella del Agua (HA), como en el caso anterior, fue considerado como [adecuado o muy adecuado](#) por parte de todas las personas consultadas, resultado que supone un claro incentivo para la continuidad de este.

Gráfico 10. Valoración de la adecuación del proyecto de cálculo de la Huella Hídrica (HH) y Huella del Agua (HA).



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario.

Finalmente, de manera abierta, las personas encuestadas señalaron a modo de valoración en torno a los resultados presentados por EMASESA en torno al cálculo de su Huella Hídrica (HH) y Huella del Agua (HA):

- “Que es una herramienta muy útil para saber las consecuencias de la Empresa”.
- “Supone este proyecto un notable esfuerzo para valorar la HH y la HA”.
- “Son muy positivas las actuaciones que se están poniendo en marcha, apoyándose las iniciativas que se están tomando para una mayor sostenibilidad del sistema, aspecto que preocupa tanto a todos los sectores implicados”.
- “Carácter innovador del concepto de la Huella del Agua”.
- “Superación de expectativas en torno al proyecto”.

3.2. Mesas Específicas, Consultas Ciudadanas, Webinarios y Talleres.

Junto a las Mesas Asesoras, que suponen el espacio central del Observatorio del Agua EMASESA, en este año 2021 se han desarrollado también otras acciones de carácter específico, como han sido:

- Webinario Plan de Emergencia ante situaciones de Sequía (PES) y Plan de Emergencia Climática (PEC). Febrero de 2021.
- Mesa Técnica: Materialidad y Fundamentos del Plan EMASESA 2030. Abril de 2021.
- Presentación del Plan EMASESA 2030. Septiembre de 2021.
- Consulta ciudadana del Plan para la Sostenibilidad de las Infraestructuras. Septiembre de 2021.
- Taller Participativo Externo sobre “El Plan para la Sostenibilidad de las Infraestructuras”. Noviembre de 2021.

3.2.1. Webinario Plan de Emergencia ante situaciones de Sequía (PES) y Plan de Emergencia Climática (PEC).

Esta sesión virtual ha dado continuidad a los espacios participativos que sobre estos mismos planes se celebraron por parte del Observatorio del Agua EMASESA en el año anterior. En particular:

- Primeras Mesas Técnicas de participación ciudadana del PES y del PEC (septiembre de 2020).
- Segundas Mesas Técnicas de participación ciudadana del PES y del PEC, Mesa Técnica del PEC con personal de Ayuntamientos y Acto de presentación del proceso participativo del PEC y del PES (octubre de 2020).
- Mesa Entorno Social del PES y Webinar interno para el personal de EMASESA sobre el PEC y el PES (noviembre de 2020).

Como principales resultados y conclusiones de este Webinario, se recogen en esta Memoria Anual las siguientes:

- Valoración positiva, tanto por parte de la empresa como por parte de los actores externos, de la participación ciudadana como clave para un mejor diseño del PEC y del PES, hacia documentos más plurales y consensuados.
- Perspectiva integral, carácter voluntario y capacidad anticipatoria del PEC.
- Metodología propia utilizada para elaborar el PEC, como nuevo camino de trabajo en el sector del agua.
- Importancia del PEC como punto de partida y herramienta viva.
- Interés por adaptar las medidas del PEC a cada territorio en particular.
- Valoración del PES como documento novedoso, dinámico y evaluable.

- Importancia de impulsar la colaboración pública-pública y pública-privada.
- Necesidad de abordar una revisión tarifaria justa y eficiente, con una clara orientación social, ante los mayores costes derivados del cambio climático.
- Valor de la renaturalización y del desarrollo de soluciones basadas en la naturaleza, especialmente ante la llegada de los fondos “Next Generation”.
- Interés por conocer cuánto CO2 secuestra EMASESA, tanto de manera anual como por proyecto.
- Necesidad de profundizar en materia de transpiración de la vegetación.
- Instar a la actual Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible a actuar en materia de restauración de riberas.
- Concretar en mayor medida aportaciones derivadas de los procesos participativos, tales como las referidas al Huéznar.
- Cálculo escrupuloso de costes aportado por el PES, si bien sería más completo con un mayor detalle explicativo.
- Necesidad de hacer más visible la innovación en el PEC y la propuesta de soluciones innovadoras.
- Incorporación del concepto de “sequía prolongada” como concepto científico.

3.2.2. Mesa Técnica Materialidad y Fundamentos del Plan EMASESA 2030.

Desde el Observatorio del Agua EMASESA se ha realizado también en 2021 una nueva Mesa Técnica de participación ciudadana activa en torno a dos cuestiones centrales para la empresa y para la mejora de la gestión del ciclo integral del agua en Sevilla y su área metropolitana, como son la Materialidad y los Fundamentos del Plan EMASESA 2030.

Fruto de esta acción, se alcanzaron las siguientes conclusiones centrales:

- Defensa de la participación en EMASESA, en su dimensión más activa, crítica y constructiva.
- Reconocimiento de derechos a la ciudadanía, tales como derecho humano al agua, derecho a la participación o derecho a la transparencia. E incorporación como tal del derecho a la eficiencia en la gestión de los recursos y en la gestión de los servicios.
- Propuesta de incorporación del Observatorio del Agua a los estatutos de la empresa, como clave para los procesos de toma de decisiones.
- Valoración muy positiva de la Materialidad y de la necesidad de su actualización ante el nuevo contexto actual.
- Valoración muy positiva del Plan y de la necesidad de su evaluación continua, mediante indicadores de resultado e impacto.
- Reconocimiento de los Fundamentos del Plan como necesarios y actuales.
- Todos los Ayuntamientos, por ley, como titulares del suministro del agua, deberían contar con un plan semejante al Plan EMASESA 2030.

- EMASESA 2030 debe contar con un buen plan financiero para que efectivamente pueda alcanzar sus objetivos.
- Necesidad de la contribución de EMASESA al Plan de Acción de Economía Circular 2021-2030 del Gobierno de España.
- Interés por hacer más visible en el Plan los conceptos de adaptación y mitigación, junto al de resiliencia.
- Interés por conocer y ser público el proceso de participación del Plan.
- Inquietud por la caída en la Materialidad de la preocupación por los ecosistemas, quizás atribuible al contexto actual. Y por no encontrarse el cambio climático entre los temas de mayor relevancia.
- Necesidad de tomar medidas y acciones orientadas a la protección de los ecosistemas y de contribución al buen estado de estos.

Por su parte, del cuestionario realizado en el marco de esta Mesa Técnica, se lograron las siguientes ideas fuerza:

- En torno a la Materialidad:
 - Los temas enmarcados como de máxima importancia se indicó que coincide con los más relevantes de todo el listado para el correcto desarrollo presente y futuro de la empresa.
 - En todo caso se indicaron algunos temas de prioridad media que deberían ser considerados como de máxima prioridad. Y otros de menor prioridad que deberían ser considerados como más relevantes.

Temas	Temas de prioridad media a considerar de máxima prioridad	Temas de menor prioridad a considerar como más relevantes
Conservación de ecosistemas	■	
Mitigación y adaptación al cambio climático	■	
Innovación	■	
Planes de previsión y respuesta ante incidencias	■	
Gestión de residuos y circularidad	■	
Participación ciudadana		■
Los programas de cooperación, como eje de una empresa socialmente responsable		■
Mejora ambiental del entorno urbano		■
La gestión del talento y la capacitación de las personas para conseguir ser una empresa más competitiva		■

- Por su parte, en torno a los Fundamentos del Plan EMASESA 2030 se constataron las siguientes percepciones:
 - Adecuado alineamiento del Plan con el contexto socioeconómico, político e institucional actual.
 - Las bases de la nueva estrategia son las adecuadas y oportunas en relación con el Derecho Humano al Agua, el Pacto Verde Europeo y el Principio de Gobernanza del Agua de la OCDE, la Europa de la era digital, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Europa de la sostenibilidad.
 - El propósito, la misión y la visión del Plan se considera que cuentan con la definición más apropiada en este contexto actual.
 - La definición del propósito, misión y visión, como fundamento de la estrategia, refleja de manera adecuada la intención de mejora de la gestión pública y avalan la voluntad de poner en valor los resultados e impactos.
 - Los 10 fines estratégicos recogen toda la acción de transformación de EMASESA.
 - El Plan puede acercar la empresa a la ciudadanía, así como contribuir al desarrollo social, territorial, ambiental y económico de la sociedad de Sevilla y su área metropolitana.
 - El Plan EMASESA 2030 es una herramienta útil, pertinente, posible y adaptada a la realidad.

3.2.3. Taller Interno Plan para la Sostenibilidad de las Infraestructuras.

El Plan para la sostenibilidad de las infraestructuras de EMASESA tiene sus orígenes en el Plan de Gestión Patrimonial (GPI). El proceso participativo permite dar a conocer el trabajo que se ha estado realizando desde hace algunos años en EMASESA, sobre la gestión de activos, basado en ciertos criterios objetivos de renovación de redes e instalaciones. El avance en esta primera herramienta de gestión sentará las bases que permitirá trabajar en una herramienta futura que favorecerá la minimización del riesgo de obsolescencia.

En este taller, los principales resultados alcanzados fueron los siguientes:

- “La herramienta debe ser la bandera de todos los que integramos EMASESA, es una guía y herramienta de decisión para la dirección y para todos los compañeros. Sería interesante alguna formación al respecto y una mayor difusión entre el personal interno de EMASESA”.
- “La herramienta de gestión patrimonial de las Infraestructuras (GPI) debe ser una herramienta de decisión, pero las ciudades no se transforman solo por el estado de los tubos. La herramienta servirá para priorizar y proponer las zonas más degradadas, pero debemos convivir con los ayuntamientos y con sus criterios que pueden ser urbanísticos, políticos o de oportunidad. Estos criterios deben estar como guía, pero debemos ser realista y por tanto la herramienta deber ser flexible”.
- “Todo el trabajo asentado en redes, ira creciendo a el resto de las instalaciones. Este trabajo permite proteger a los técnicos y responsables y permite legitimar de una forma objetiva el criterio de

obsolescencia de nuestras infraestructuras de una forma objetiva, para lograr un plan de inversión. Este plan debe garantizarnos la continuidad del servicio en cantidad y calidad, aunando criterios tanto sociales, económicos como medioambientales. Este plan es una garantía para la continuidad del servicio, es una garantía para la empresa y para los usuarios”.

- “Cuando se inició el desarrollo de la herramienta, no estaba tan presente la problemática del Cambio Climático. En la sociedad en la que nos encontramos hoy en día, se deben tener en cuenta otros factores. Debemos tener un criterio objetivo y técnico para establecer un Plan de inversión que permita identificar el sistema, para que no colapse. Este modelo se irá ampliando en el tiempo para el resto de las instalaciones.
- “Para conseguir que vaya desapareciendo la obsolescencia, se debe invertir, y es importante hacerlo con una metodología clara. Debemos por tanto conseguir dejar para el futuro un método científico que nos sirva para saber dónde y cuándo tenemos que realizar esas inversiones”.
- Se mostró interés por los asistentes sobre los trabajos que se están realizando en otros ciudades o países en relación con la gestión integral del ciclo del agua y la sostenibilidad de sus infraestructuras. “Este es un problema generalizado, que debe ser abordado por todos. Debemos convencer a los organismos de cuenca, con la redacción de los nuevos planes hidrológicos que ya recogían una serie de ratios a cumplir en cuento a eficiencia de red, ya que este dato está muy relacionado con la gestión patrimonial. Debemos intentar que el nuevo plan hidrológico contemple, dentro de sus medidas, al menos, la necesidad de los sistemas acorde al plan de gestión patrimonial, de la misma manera que hacemos desde EMASESA”.

- “Si se materializa el reglamento del ciclo urbano del agua en Andalucía, sería interesante que apareciera la gestión patrimonial, como parte de esa gestión del ciclo urbano, por una mera cuestión de sostenibilidad”.
- “La herramienta nos debe dar una línea y una orientación para priorizar, Se debería pensar en establecer objetivos generales y de cumplimiento Ej. Km de redes renovar anualmente”.

El trabajo del taller finalizó con una encuesta online, que permitió constatar, en primer término, que los objetivos principales que se deben perseguir con el Plan para la Sostenibilidad de las Infraestructuras son:

- La continuidad en la prestación eficiente y óptima de los servicios de agua (85,4%).
- La mejora de las infraestructuras para reducir el consumo del agua no registrada (39,6%).
- La necesidad de frente a posibles episodios de sequía (39,6%).
- La seguridad de las exigencias medioambientales y de salud (37,5%).
- Una mejora de la calidad del agua y del servicio prestado (35,4%).

En segundo lugar, que las consecuencias más positivas de la renovación de las infraestructuras son:

- La disminución de los gastos en operaciones de mantenimientos de las redes debido a que existen menos averías (81,3%).
- Una disminución de los costes sociales causados por el aumento del riesgo de los fallos del sistema y del cese del servicio (64,6%).
- Reducción de pérdidas en la red (52,1%).

- Prevención ante eventos extremos como consecuencias de los posibles efectos del cambio climático (43,8%).

Por su parte, en tercer término, la ponderación de los criterios:

- Debe primar la variable técnica priorizando aquellas actuaciones con mayores repercusiones sociales y ambientales (62,5%).
- Esta priorización no se debe hacer de forma automatizada, sino que debe realizarse y analizarse caso a caso desde la Dirección de la empresa (50%).
- Equitativa para cada uno de los criterios (10,4%).

Finalmente, las aportaciones realizadas por las personas encuestadas en torno a los criterios considerados necesarios a tener en cuenta en la priorización de las inversiones desde el punto de vista técnico, económico, social o medioambiental fueron las siguientes:

- Vida útil de las infraestructuras ya montadas que contribuirán en el resto de los factores.
- Sustitución de redes obsoletas, apoyándose en la experiencia del personal de redes para la toma de decisiones.
- Evaluar la urgencia, la afección a la disponibilidad y calidad de los servicios, el tipo de proyecto (minimizar el impacto ambiental), beneficios y número de población afectada.
- Riesgo de enfermedades, mejora de la calidad de vida de los clientes, comprensión de los clientes que también implica un beneficio económico de la actuación.

- Evitar cortes de suministro por colapso de las redes, priorizando número de personas afectadas, suministros estratégicos y protección medioambiental.
- Asegurar la continuidad del servicio y su calidad en el producto final (Potable y Residual).
- Riesgos y usuarios estratégicos.
- Valorar la existencia de recursos, el beneficio/coste que originaría, el mayor consumo de agua, o gastos de depuración, retorno energético.
- Restructuración en busca de mayor eficiencia, análisis de zonas vulnerables medioambientalmente hablando, minimizar el impacto social de las actuaciones.
- Reducción de las afecciones a los usuarios, Sostenibilidad de las infraestructuras.
- Reducción de pérdidas.
- Daños a la salud o al medio ambiente teniendo en cuenta la importancia de las zonas protegidas, personas afectadas, cumplimiento normativo, coste, índice y consecuencia de los fallos, obsolescencia.
- Coste social.
- Garantía, población afectada, impacto ambiental y social, riesgo de fallo.
- Medidas para paliar los efectos de sequía provocada por el Cambio Climático.
- Rentabilidad de las inversiones, oportunidad, impactos o sensibilidad de los ciudadanos.

- Coste social y medio ambiental, entendido como el coste reputacional o incluso penal para EMASESA por la rotura de una conducción, una presa o el mal funcionamiento de una EDAR.
- Coste social (número de personas e instituciones afectadas), protección medioambiental, mejoras técnicas, aumento de la calidad del agua.
- Riesgos en la salud de las personas y efectos en el medioambiente.
- Posibilidad de abastecimiento/saneamiento en caso de fallo. Tendencia de evolución de la población en la zona.
- Capacidad económica de acometer, merma en la prestación del servicio, daños al medio receptor, parte del ciclo del agua a la que afecta, mejora obtenida.
- La obsolescencia de las instalaciones conjuntamente con la eficiencia energética.
- Prestación del servicio, nivel de excelencia, especial atención a la protección del medio ambiente y salud de las personas.
- Asegurar unos mínimos para garantizar servicio y potenciar áreas geográficas con mayor probabilidad de desarrollo o de incidencia de demanda, sin que suponga un sobrecoste económico que no se acompañe con la vida útil técnica y económica de las infraestructuras actuales.
- Riesgos inminentes en la salud de las personas.
- Criticidad de las infraestructuras y posibles afecciones (teniendo en cuenta el número de clientes afectados o la gravedad en las repercusiones económicas o medioambientales).
- Optimización de recursos y de los criterios de oportunidad.

- Riesgos sanitarios y medioambientales.
- Criticidad de las infraestructuras para la continuidad del servicio; número de personas afectadas; presencia de clientes sensibles (hospitales, colegios, etc.), riesgo de contaminación ambiental.
- Reducción del Agua no registrada, afección a la continuidad a Clientes estratégicos, riesgos en la calidad del agua que puedan producir problemas en la salud de las personas, aumento de los recursos hídricos.
- Un criterio esencial es la continuidad de servicio, de forma eficiente y sostenible medioambientalmente.
- Coste social y criterio de oportunidad de inversiones.
- Partiendo que el criterio técnico debería ser el prioritario a los efectos de priorizar las inversiones en renovación de las infraestructuras inventariadas según el nivel de servicio de las infraestructuras, es indiscutible que el resto de los aspectos hay que tenerlos muy en cuenta, y su peso variará según los condicionantes externos que cada situación demande.
- Antigüedad de las instalaciones (vida útil disponible).
- La garantía del mantenimiento de la calidad del servicio.
- La optimización económica de la gestión.
- La minimización del impacto por fallos.
- La reducción de vertidos contaminantes y la garantía de un uso equilibrado de los recursos que no los comprometa en un futuro.
- Criticidad de la instalación, impacto medioambiental, gestión del riesgo, etc.

- Coste asociado y repercusión a terceros.
- La seguridad de las personas, la seguridad del medio ambiente, la optimización del gasto energético.
- Aquellas infraestructuras obsoletas que más impacto pueda tener en el servicio.
- Garantizar el servicio.
- Riesgo de colapso, clientes estratégicos. Priorizando el abastecimiento y la mejora en la calidad de los vertidos de saneamiento.

3.2.4. Taller de Evaluación de la Gestión de EMASESA 2020.

En el proceso de consolidación de los procesos participativos del Observatorio del Agua EMASESA la evaluación del desempeño y del avance hacia el logro de objetivos preestablecidos es un elemento fundamental.

En este sentido, EMASESA ha adoptado el compromiso de articular y afianzar procesos de evaluación participada del desempeño de su gestión, para lo que se celebró este taller, alcanzando los siguientes resultados, por ámbito de impacto:

- Los participantes valoraron como buena y excelente la gestión de EMASESA en materia ambiental. Esta valoración positiva puede ser el resultado de las numerosas iniciativas en materia ambiental y el tratamiento exhaustivo de las mismas recogidas en el EINF.
- A pesar de las valoraciones positivas, una gran mayoría de participantes también considera que es “totalmente necesario” o “necesario” promover nuevas actuaciones en materia ambiental. Posiblemente este resultado refleja la importancia que los grupos de interés de EMASESA otorgan a los impactos ambientales de la gestión de EMASESA y a la necesidad de innovar y continuar mejorando en esta materia.
- En cuanto a la información sobre cuestiones relativas al personal de la empresa, hay mayor diversidad de opiniones, con una mayoría que considera que la gestión es buena en este ámbito.
- Una mayoría de los participantes considera que es necesario o totalmente necesario promover mejoras en las actuaciones de EMASESA relativas al personal de la empresa.

- En relación con el respeto a los derechos humanos en la organización, en este ámbito también los participantes valoran muy positivamente el desempeño de EMASESA, aunque mostraron menos claridad en cuanto a la necesidad de promover nuevas actuaciones. La elevada indecisión en relación con esta segunda pregunta puede indicar un desconocimiento de las actuaciones de la Sociedad en esta materia.
- En relación con la información sobre la lucha contra la corrupción y el soborno, los participantes también valoran positivamente el desempeño de EMASESA.
- Las actuaciones contempladas por el EINF 2020 sobre la sociedad se refieren al impacto social de EMASESA. En este ámbito una mayoría de participantes valora las actuaciones de EMASESA como buenas o muy buenas, aunque algunos también la valoran como regular o mala. Es por ello coherente que una mayoría de los participantes consideren que es totalmente necesario o necesario promover nuevas actuaciones de EMASESA sobre estas materias.

Los participantes señalaron mayoritariamente la necesidad de seguir mejorando en el ámbito ambiental. Consideraron la menos prioritaria la relativa a la lucha contra la corrupción, posiblemente por ser un ámbito de trabajo donde la Sociedad genera confianza entre sus grupos de interés.



Finalmente, se recogieron algunas iniciativas y sugerencias:

- En cuestión de cambio climático, se está haciendo un gran esfuerzo, pero es necesario seguir avanzando y ser ambiciosos para alinear las actuaciones a los nuevos objetivos establecidos en el ámbito europeo, nacional y andaluz.
- Se recomienda utilizar el término “diversidad natural” en lugar de biodiversidad y se señala que es necesario establecer indicadores en este ámbito.
- Se valoran positivamente los esfuerzos en materia de depuración de aguas residuales, pero también es necesario seguir avanzando en esta línea.
- Es importante el trabajo de planificación y anticipación en materia de gestión de riesgos por sequía.

- En el ámbito de la economía circular se valoran positivamente los esfuerzos de avanzar en la reutilización in situ de aguas residuales, pero es importante establecer indicadores en esta materia.
- Se valora muy positivamente el EINF como instrumento que recoja las actuaciones de EMASESA en ámbitos que se consideran importantes en materia ambiental, económica y social, pero se considera que sería necesario incluir otros ámbitos de actuación que no están recogidos en el EINF 2020, tales como:
 - Actuaciones relacionadas con la I+D+i, un tema identificado como importante en la matriz de materialidad.
 - Documento de síntesis de las actuaciones de EMASESA en materia de eficiencia económica y ambiental.
 - Introducir la participación de todo tipo de entidades de manera que se favorezca el avance en las distintas actuaciones.
- En relación con los indicadores que deberían utilizarse para evaluar el progreso de EMASESA, se consideran adecuados los indicadores utilizados en este ámbito, si bien se propone incluir el porcentaje de energía no renovable que se está utilizando en los procesos de EMASESA y se señala la necesidad de especificar los indicadores de vulnerabilidad y de exposición al cambio climático que se están utilizando en el Plan de emergencia climática de EMASESA. En todo caso, se reconoció la dificultad de establecer indicadores en este ámbito. Valoración de la gestión y el desempeño de EMASESA en relación con el respeto a los derechos humanos.

Por otro lado, para hacer frente a los retos identificados en el taller, se establecieron como principales sugerencias:

- Poner el foco en preservar la calidad de las fuentes de captación de forma que se garantice la calidad del agua que se distribuye a los usuarios.
- Necesidad de solucionar los problemas de accesibilidad de determinados sectores de la población.
- Coordinación de las acciones de EMASESA en relación con la garantía del Derecho Humano al Agua con el trabajo del Relator del Derecho Humano al Agua de Naciones Unidas y las recomendaciones que pueda emitir.
- Identificación y caracterización de los cortes.
- Aplicar los mecanismos de acción social a todo el ciclo integral del agua para garantizar la asequibilidad en todos los componentes de la factura que le llega al ciudadano.
- Establecer canales de comunicación adecuados para mejorar la atención al usuario.
- Fuentes de agua públicas para facilitar el acceso al agua de boca y garantizar el derecho humano al agua.
- Baños públicos para garantizar el derecho humano al saneamiento. Aguas de París ha habilitado una serie de baños públicos y hace campañas específicas de comunicación con poblaciones objetivo como las poblaciones sin techo.

En relación con la corrupción y las relaciones con la sociedad:

- Se valoran muy positivamente las distintas iniciativas de EMASESA en estos ámbitos: existencia de un código ético, canal interno de demandas, portal de transparencia, etc.

- Sin embargo, mientras que se reconoce que se realiza un buen trabajo en estos ámbitos, este trabajo no se conoce ni se divulga fuera de EMASESA. Estas actuaciones se realizan fundamentalmente en clave interna y no se han transmitido al resto de la ciudadanía.
- Existe una colaboración estrecha con expertos y grupos formales asociados, pero falta mejorar la participación con el ciudadano.

A nivel de propuestas en esta materia, se consideraron:

- EMASESA como empresa pública debe tener entre sus prioridades mejorar la comunicación con la ciudadanía, no solamente a través de medios tradicionales (por ejemplo, prensa) que son importantes, pero insuficientes. Hay que buscar acercamientos de otro tipo.
- Mejorar la participación en el ámbito local y ciudadano.
- Comunicar y divulgar.
- Mesas ciudadanas locales para analizar los problemas y soluciones en el ámbito local en las distintas localidades donde presta sus servicios EMASESA.
- Poner al ciudadano en el centro del modelo de gestión.

Por último, explorando formas de seguir promoviendo una evaluación participativa de la gestión de EMASESA con los integrantes del Observatorio, se reconoce el esfuerzo realizado y la validez de las iniciativas realizadas. En todo caso, a modo de sugerencias, se expusieron las siguientes:

- Definir bien qué es el Observatorio del Agua.
- Calendario completo anual con actividades programadas.

- Más información y documentación.
- Anticipación en el tiempo para organizar las reuniones. Convocar a las reuniones con 10 o 15 días de antelación es insuficiente. No da tiempo a analizar la documentación.

3.2.5. Presentación del Plan EMASESA 2030.

En su compromiso con la nueva gobernanza del ciclo integral del agua impulsada en los últimos años, EMASESA presentó en el Observatorio del Agua el Plan EMASESA 2030, nueva estrategia de referencia para la empresa, resultado de un amplio proceso participativo y caracterizado por una doble ambición:

- Ser la hoja de ruta que oriente todas las actuaciones estratégicas de la empresa en los próximos años.
- Y evaluar los resultados, impactos y, en definitiva, transformaciones, que la acción de EMASESA provoque en la sociedad, en el entorno natural y urbano y sobre el propio recurso.

Esta presentación se realizó en dos Mesas:

- Una primera dirigida a entidades y asociaciones representativas de los grupos de interés de EMASESA.
- Y una segunda a entidades y representantes sindicales de la empresa.

Como principales conclusiones de la Mesa celebrada con Entidades y Asociaciones representativas de grupos de interés, es posible destacar las siguientes:

- Valoración positiva del Plan en su conjunto y validación de este por parte de las personas participantes en la Mesa.
- Reconocimiento del proceso participativo y abierto del Plan, característica central del Plan, además de reconocer el esfuerzo de EMASESA por precisamente hacer una estrategia tan participativa.

- Valoración positiva del formato presencial de la Mesa, una vez que las autoridades sanitarias lo han permitido gracias a la menor incidencia de la pandemia.
- Interés de las personas participantes en la Mesa por conocer el Plan en su conjunto y en todo su detalle. Esto será posible una vez se apruebe el Plan el día 29 de septiembre y, a partir de entonces, sea posible su publicación y difusión.
- Relevancia del papel del Observatorio del Agua EMASESA en el proceso de diseño del Plan.
- Importancia muy destacada de la evaluación del Plan como vía para conocer los resultados e impactos que se vayan alcanzando.
- Importancia del seguimiento del Plan, a fin de no convertirlo en otra estrategia más sin rendición de cuentas posterior.

Por su parte, como conclusiones de la Mesa con entidades sindicales, es posible señalar:

- Validación del Plan en su conjunto, habiendo sido partícipes las personas participantes de la Mesa en los espacios de participación celebrados para el diseño y definición del Plan.
- Reconocimiento del proceso participativo, abierto e inclusivo del Plan, como hito destacable en cuanto a la forma y procedimientos de proceder.
- Cuestionamiento del modelo metropolitano de EMASESA, como aspecto que, si bien el Plan no aborda, se debe considerar para futuros planteamientos estratégicos.
- Importancia de la evaluación y del seguimiento del Plan, como mecanismos para fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas,

así como el conocimiento de los avances y resultados del Plan EMASESA 2030.

3.2.6. Taller Participativo Externo sobre “El Plan para la Sostenibilidad de las Infraestructuras”.

Taller Externo del Proceso participativo de EMASESA, celebrado en noviembre de 2021, supone una acción relevante dentro del proceso participativo del Plan para la Sostenibilidad de las Infraestructuras.

Entre sus principales logros es posible destacar:

- El diagnóstico y análisis técnico llevado a cabo por EMASESA, así como su planificación ha sido muy adecuada. El problema que se plantea ahora es de tipo social y político, es preciso saber cómo implementar este plan y definir de quien es la competencia.
- El actual precio del agua va en contra del principio de recuperación de costes que exige la Directiva Marco del Agua. El Plan Hidrológico Nacional incluye la recuperación de los costes privados industriales o del sector agrario, pero no trata la falta de financiación para reponer y mantener los servicios públicos de abastecimiento y saneamiento, lo cual debería estar reflejado.
- Las administraciones, tanto autonómica como local, deben ser las encargadas de transmitir el mensaje de la necesidad de la recuperación de los costes en el actual precio del agua, para poder hacer frente a la renovación de las infraestructuras en estado de obsolescencia, ya que este mensaje transmitido desde las empresas de gestión tiene mala recepción por parte de la ciudadanía.
- Es importante iniciar un trabajo de concienciación hacia la ciudadanía, desde el ayuntamiento de Sevilla, así como desde el resto de los ayuntamientos de los municipios a los que EMASESA da servicio. Esta concienciación debe basarse en la transparencia. La sociedad debe conocer el coste real del servicio, y el problema actual de obsolescencia

de las instalaciones, así como ser conscientes de donde se gasta el presupuesto disponible, para que la ciudadanía en el futuro esté dispuesta a asumir parte de estos costes.

- Existe margen para poder incorporar en la tarifa una financiación necesaria, que permita llevar a cabo estas mejoras, que son consideradas imprescindibles.
- EMASESA ha conseguido, con esta herramienta de priorización, armarse de argumentos para poder medir en que grado están afectadas sus infraestructuras, concretando de manera transparente las necesidades reales de renovación.

3.3. Acciones de Difusión y Transferencia de Conocimiento.

En materia de difusión y transferencia del conocimiento durante 2021 el Observatorio del Agua EMASESA ha dado un salto de calidad, en tanto a su ya habitual presencia en el Anuario Corresponsables 2021, en este ejercicio ha editado y publicado el primer número del Boletín del Observatorio del Agua EMASESA, pieza clave en materia de comunicación.

Junto a ello, el Observatorio del Agua EMASESA, ha estado presente en tres Congresos de singular relevancia:

- Participación en el 15º Congreso Nacional del Medio Ambiente, Conama.
- Participación en I Congreso Internacional de Universidades Inclusivas.
- Participación en VI Congreso Internacional de Transparencia.

3.3.1. Presencia del Observatorio del Agua en el Anuario Corresponsables 2021.

ANUARIO CORRESPONSABLES 2021



EMASESA
multiservicios

“En EMASESA teníamos una clara estrategia de Sostenibilidad basada en la recuperación verde, la crisis de la COVID-19 la ha reafirmado y ha integrado con más fuerza la salud y protección de las personas y la solidaridad con nuestros usuarios más vulnerables, contando con la participación de todas las implicadas”



JAIME PALOP,
Consejero Delegado

Económico-corporativo

- EMASESA lanza un **modelo de evaluación participativa para elaborar su nuevo plan estratégico**. Se persigue verificar y enjuiciar el logro de resultados que en materia de gestión integral y sostenible del agua se obtengan y explorar los factores que contribuyen a alcanzarlos, para facilitar la replicación de las intervenciones exitosas.
- EMASESA presenta su **plan de inversiones para el periodo 2020-2024**, que van a servir más que nunca para reactivar la economía local y empujar a la generación de empleo, tras los efectos de la pandemia.

Medio ambiente

- EMASESA elabora el **Plan de Emergencia Climática y el Plan de Emergencia ante Situaciones de Sequía**
- Proyecto MITLOP**: nuevo modelo integrado de gestión de lodos de depuración y de otros residuos orgánicos que permita cerrar el ciclo urbano del agua, así como facilitar el tratamiento de otros residuos a nivel comarcal o provincial.
- Inicio de la unificación tecnológica de los sistemas SCADA**, para mejorar la eficiencia, en un contexto de especial atención y cuidado del recurso y del medio ambiente.

CASOS PRÁCTICOS

DATOS

Contacto: Jaime Palop, Consejero Delegado
Dirección: C/Granía N.º 1, 4033 Sevilla
Tel: 95 50 3110
Web: www.emasesa.com

INFO CORPORATIVA

PRESENCIA
Sevilla y su área metropolitana

PLANTILLA
140 empleados

INGRESOS POR VENTAS Y SERVICIOS (M€)
216,9 €

LINE DE LA HERRIEDA DE SOSTENIBILIDAD: Una inversión en sostenibilidad social responsable

LINE DE LOS PROCESOS PARTICIPATIVOS EN EL MARCO DEL OBSERVATORIO DEL AGUA EMASESA: Una participación responsable

SOSTENIBILIDAD

AUTOEFICIENCIA ENERGÉTICA
88,7%

PIELES DE CARBONO
0,05 tCO₂e

AGUA ADMINISTRADA
76,7 l/hl

*datos de 2019

A DESTACAR

Procesos participativos en el marco del Observatorio del Agua EMASESA: Pone en marcha, por primera vez, un proceso participativo para la elaboración del Plan de Emergencia Climática (PEC) y del Plan de Emergencia ante situaciones de Sequía (PES), imprescindibles para dar respuesta a las diferentes entidades públicas y privadas ante las principales alertas identificadas por la comunidad científica que originan cambios y adversidades en el medio ambiente, la salud y la seguridad de la ciudadanía.

Social

- EMASESA pone en marcha por primera vez una **tarifa social** para bonificar el precio del agua a los hogares en función de sus rentas y consolida la garantía del suministro mínimo vital para los hogares.
- EMASESA refuerza una **gestión más abierta y cercana, impulsando la proximidad y el trato humano y facilitador, mejorando la comunicación** con la ciudadanía.
- EMASESA se adhiere a la **Alianza para la FP Dual**, en régimen de alternancia entre el centro educativo y la empresa.

Laboral

- La **seguridad y la salud de las personas que conforman EMASESA** está siempre presente en los momentos de toma de decisiones del equipo directivo. Ante la COVID-19, este ámbito se ha gestionado mediante el **Plan de Contingencia, Plan de Incorporación al Trabajo Presencial y el Plan de Continuidad** frente a la COVID-19.

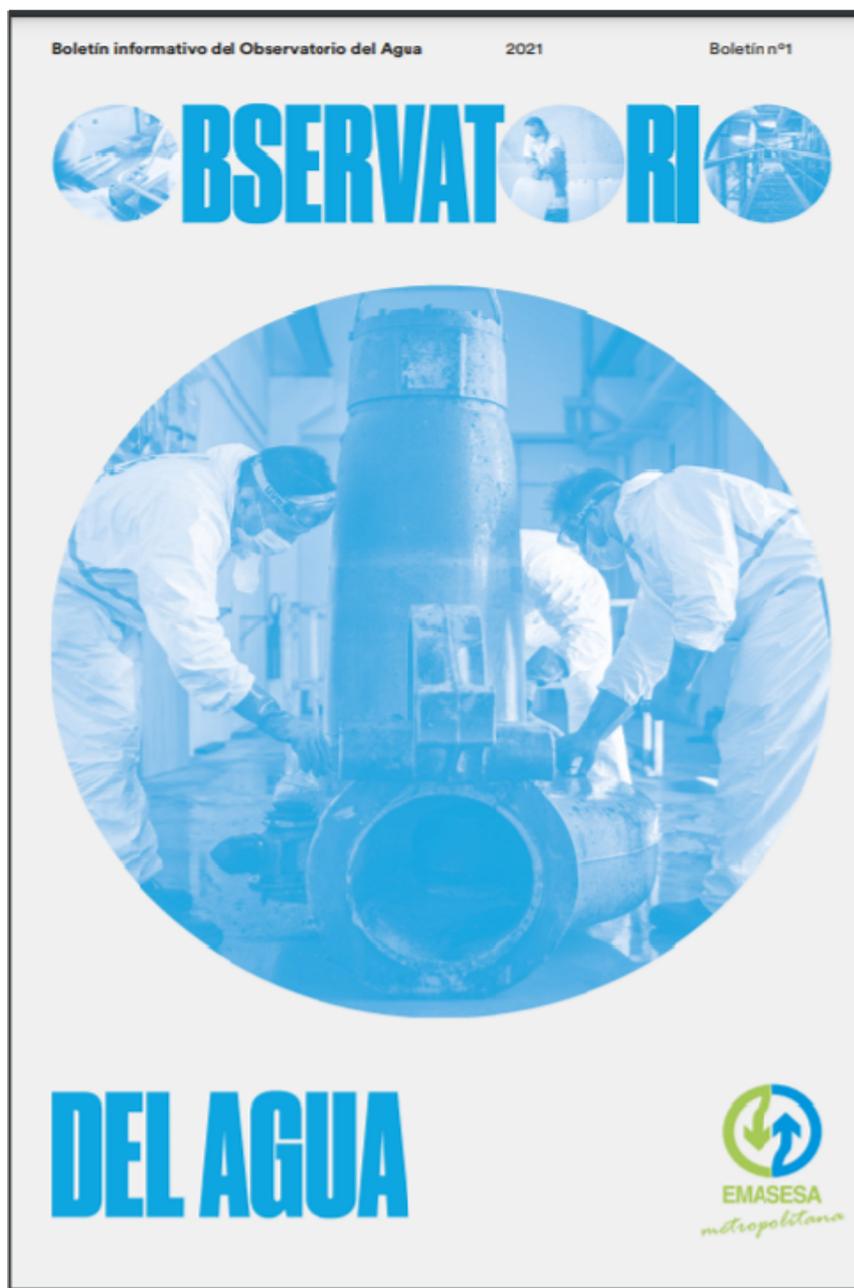
Diálogo con grupos de interés

- El **Observatorio del Agua de EMASESA** se consolida como espacio abierto de participación ciudadana. La compañía está convencida que aprender juntos es una exigencia y, por lo tanto, tiene que llevar a cabo políticas públicas de la mano de la ciudadanía.

CONTRIBUYE AL CUMPLIMIENTO DE LOS SIGUIENTES ODS:



3.3.2. Boletín del Observatorio del Agua EMASESA. Primer número.



En este primer número del Boletín del Observatorio del Agua, se ha contado con el siguiente índice:

- Conquistando el futuro.
- El Observatorio del Agua.
- Experiencias.
- Toma nota.
- En red.
- Ponlo en tu agenda.
- Hasta la próxima.
- Contacta con nosotros.

3.3.3. Participación del Observatorio del Agua en Congresos Internacionales.

→ Participación en el 15º Congreso Nacional del Medio Ambiente, Conama.

Título del artículo presentado:

Evaluación participativa de políticas públicas en el marco de la gobernanza del agua.

Resumen del artículo presentado:

A fin de impulsar la cultura de la evaluación de políticas públicas es crucial la asunción de compromisos por parte de la Empresa en esta materia. Como instrumento de utilidad para el Plan Estratégico de la empresa, los compromisos en materia de evaluación pasan por la inclusión de la racionalidad, como consideración de los factores de diagnóstico que dan sentido a la intervención; la coherencia, como examen de la lógica del diseño de las actuaciones ejecutadas por EMASESA; la realización, en virtud de la información registral disponible, desde una vertiente descriptiva, tanto física como financiera; los resultados, como efectos directos inmediatos, la calidad y el rendimiento conseguido por las actuaciones implementadas; y los impactos, esperados o no, que pudieran estar produciéndose como consecuencia de la aplicación de las estrategias establecidas.

La evaluación permite a los responsables de las actuaciones en materia de gestión pública del agua incorporar las lecciones de la experiencia en su quehacer diario, contribuyendo de este modo a mejorar la elaboración de estrategias. Así las conclusiones y recomendaciones de la evaluación sirven de base para planificaciones futuras.

La evaluación debe incorporarse, por tanto, desde el primer momento de la planificación, tratando de examinar, 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 definitiva, el objetivo último del compromiso para con la evaluación de la gestión pública sostenible del agua implementada por EMASESA es proporcionar las herramientas necesarias para reformar la gestión pública hacia formas más eficaces y eficientes en una sociedad democrática que exige transparencia en la gestión de un recurso público tan importante como es el agua.

Con todo ello se requiere disponer de herramientas metodológicas que hagan posible introducir pautas técnicas y procedimentales para la evaluación y el seguimiento y, por consiguiente, la medición y la valoración, así como el aprendizaje compartido de experiencias obtenidas a través de las realizaciones, los resultados y los impactos que se deriven de la gestión pública sostenible del agua.

→ Participación en I Congreso Internacional de Universidades Inclusivas.

Título del artículo presentado:

Evaluación participativa de políticas públicas en el marco de la gobernanza del agua: el caso de la tarifa social para garantizar el acceso al agua de población vulnerable en Sevilla y su área metropolitana.

Resumen del artículo presentado:

En el mundo actual la única constante es el cambio y este mundo cambiante requiere que las administraciones y empresas públicas tengan la capacidad de incorporar nuevas formas de acción, a fin de atender los nuevos desafíos de manera más ágil y eficaz. Para ello, entre otras vías, se encuentra la evaluación participativa que, entre otras funciones, permite integrar a una sociedad cada vez más plural, preparada y exigente. Más aún en un momento tan complejo como el actual, marcado por los impactos de la pandemia de COVID-19.

El desarrollo de sistemas de evaluación permite la identificación de respuestas concretas, mediante la participación de múltiples actores y una ciudadanía activa. En este contexto, la evaluación participativa e inclusiva se sitúa como herramienta clave para la mejora continua de las actuaciones públicas y como vía para impulsar su eficacia y eficiencia, más aún en el caso de un bien imprescindible para la vida, como es el agua.

Siguiendo a la OCDE, se concibe la evaluación como proceso social que implica la interacción entre individuos, organizaciones, métodos y prácticas. Y como proceso integral que abarca todas las etapas de diseño, ejecución y valoración de las actividades públicas desarrolladas.

Entre los retos que debe garantizar la política pública de agua se encuentra el derecho universal al agua. La Asamblea General de Naciones Unidas aprobó en 2010 una resolución en la que se reconoce el derecho al agua potable y el saneamiento como un derecho humano esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos.

Por su parte, la nueva Directiva sobre el Agua Potable (Directiva (UE) 2020/218) ha introducido un artículo que promueve el acceso al agua, especialmente para las personas más vulnerables, que exige a los Estados miembros que identifiquen a las poblaciones que carecen de acceso al agua potable y encuentren soluciones para remediarlo.

A nivel autonómico, la Ley 8/2018, de 8 de octubre, de medidas frente al cambio climático y para la transición hacia un nuevo modelo energético en Andalucía, en su disposición adicional decimosexta, define el derecho humano al agua como mínimo vital.

En este artículo, desde una dimensión de participación social, entendiendo la evaluación como proceso de diálogo y negociación que promueve la inclusión en el ámbito local de los agentes implicados, se analiza el caso de la tarifa social, como solución puesta en marcha por la Empresa Metropolitana de Abastecimiento y Saneamiento de Aguas de Sevilla S.A. (EMASESA) en el año 2019, fruto de un proceso de evaluación participativa cuyos resultados han permitido reforzar el derecho humano al agua en Sevilla y su área metropolitana, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular el sexto sobre agua limpia y saneamiento.

→ **Participación en VI Congreso Internacional de Transparencia.**

Título del artículo presentado:

El Observatorio el Agua EMASESA: una experiencia innovadora de transparencia, evaluación y participación ciudadana.

3.4. Acciones de Consolidación y Mejora del Observatorio.

3.4.1. Incorporación del Observatorio del Agua como órgano de participación y consulta a los estatutos sociales de EMASESA.

Como se viene señalando en esta Memoria Anual, en 2021 el Observatorio del Agua EMASESA ha consolidado y mejorado su posicionamiento estratégico dentro y fuera de la empresa.

En este aspecto, cabe destacar la incorporación del Observatorio del Agua como órgano de participación y consulta a los estatutos sociales de EMASESA.

La Junta General de EMASESA, aprobó en julio una modificación de los estatutos sociales que, entre otras cuestiones, incluye el Observatorio del agua como "órgano de participación, consulta de los grupos de interés de la empresa y asesoramiento de la Comisión Ejecutiva, en el marco de la nueva gobernanza del Agua, que se regirá por el Reglamento Interno aprobado por el Consejo de Administración."

Como funciones de este, figuran debatir cuantas cuestiones relacionadas con el objeto social de la empresa se le planteen, elaborar informes y elevar propuestas e intervenir en los procesos participativos que se generen en cuestiones estratégicas de la empresa.

Este acuerdo de incluirlo en los estatutos es un reconocimiento a la importante labor que viene desarrollando. Asimismo, le dota de una continuidad y estabilidad que lo consolidará como un pilar de la gobernanza participativa.

El Observatorio se ha incorporado a los estatutos recogiendo su estructura en torno a cuatro mesas temáticas:

- Dotación infraestructural, orientada a evaluar la dotación de infraestructuras existente en Sevilla y en su área metropolitana.
- Proyección ambiental, enfocada la evaluación del uso sostenible del agua desde la prevención, conservación y restauración del medio natural en general y de los ecosistemas acuáticos en particular.
- Servicios de calidad, centrada en el análisis de la calidad de los servicios prestados por EMASESA, esencialmente a explorar y definir vías de acción que permitan mejorar la atención y la experiencia de los usuarios con el servicio recibido.
- Conocimiento y orientación a las personas, que debate sobre la orientación del Plan Estratégico a las personas y a los grupos de interés, mediante el impulso de nuevas formas de trabajo más innovadoras, proactivas y colaborativas, en el marco de una nueva cultura digital.

En este año 2021, el Observatorio del Agua ha debatido e informado favorablemente el Plan de Emergencia Climática, el Plan de Emergencia ante situaciones de Sequía, los fundamentos del Plan Estratégico y la matriz de materialidad, la mejora en los canales de atención al usuario, el plan de inversiones, la evaluación de la gestión en 2020 y ha iniciado los debates en torno al Plan de Sostenibilidad de las Infraestructuras.

Pertenecen a este órgano asesor representantes de las asociaciones de consumidores, vecinos, empresas del sector, expertos universitarios, proveedores, usuarios, personas de la propia empresa, asociaciones de empresas del agua, etc.

Para Jaime Palop, consejero delegado de Emasesa, "este acuerdo de incluir al Observatorio del Agua de Emasesa es un acto de justicia y reconocimiento a tantas personas que participan en él y que nos prestan desinteresadamente

su tiempo, sus conocimientos y sus experiencias para que podamos cada vez ser mejores y más eficientes en los servicios públicos que prestamos a toda la ciudadanía.”

3.4.2. Propuestas de Mejora del Observatorio del Agua EMASESA.

El Observatorio del Agua EMASESA es el órgano a través del que la empresa hace partícipe a la sociedad de la gestión del ciclo integral del agua en Sevilla y su área metropolitana. Es el lugar para el debate abierto y la reflexión colectiva, la generación de ideas y la co-creación permanente, buscando una gestión más participativa, colaborativa, transparente y corresponsable.

En sus cuatro años de vida el Observatorio ha promovido una nueva forma de acción, generando propuestas y soluciones estratégicas sostenibles e innovadoras.

De este modo el Observatorio se ha convertido en una herramienta útil para la toma de decisiones en la empresa, en punto de encuentro de relevancia para la sociedad y en un referente en el sector del agua, como buena práctica.

A fin de lograr un mayor impulso, consolidación y expansión, a principios de 2021 se consideró de interés poner en marcha un conjunto de propuestas, en forma tanto de mejoras como de nuevas acciones, dirigidas a la revisión de la orientación y fines del Observatorio, a la mejora de su proceso participativo, a la mayor utilidad y uso de los resultados y a una más amplia comunicación y difusión de estos.

→ Mejoras que desarrollar:

- P1. Reforzar la dimensión crítica del Observatorio. Junto a validar, legitimar y completar decisiones de la empresa, el Observatorio debe actuar como ente de presión para los órganos de gobierno.
- P2. Lograr que el Observatorio sea el instrumento de participación fundamental y vía de información y generación de propuestas para el nuevo Plan EMASESA 2030.

- P3. Mantener la actual configuración de Mesas Asesoras, dado su buen encaje con el avance del Plan EMASESA 2030.
- P4. Vincular en mayor medida el Observatorio con otras actividades desarrolladas por diferentes unidades organizacionales de la empresa.
- P5. Dar mayor continuidad a la convocatoria de Mesas Asesoras, celebrando una de cada tipología por semestre.
- P6. Garantizar la regularidad y estabilidad de los participantes, persiguiendo un mayor grado de permanencia y periodicidad.
- P7. Regular el número de participantes de la empresa, logrando así una mayor presencia y protagonismo de la participación externa.
- P8. Tratar que los temas a abordar en los espacios de participación sean pocos y concretos y estén bien acotados.
- P9. Garantizar un tiempo suficiente de participación a todos los asistentes.
- P10. Generar una metodología sistemática de trabajo previo a las Mesas Asesoras, para que estas sean espacios de puesta en común de las propuestas previamente recibidas.
- P11. Mejorar la trazabilidad de los resultados, reforzando la retroalimentación permanente con los participantes.
- P12. Consolidar la vinculación del Observatorio con la Dirección de la empresa, dado el compromiso de EMASESA con los resultados del Observatorio.

P13. Impulsar la comunicación y difusión tanto de las actividades como de los resultados del Observatorio, especialmente a través de un boletín específico y propio, denominado “Boletín del Observatorio del Agua EMASESA”.

P14. Mantener y fomentar la presencia institucional del Observatorio y su transferencia de conocimiento en foros y eventos de interés.

→ **Nuevas acciones e iniciativas que emprender:**

P15. Incorporar al Plan de Acción Anual del Observatorio temas propuestos por los propios participantes, logrando así una mayor involucración de estos.

P16. Elaborar “Claves del Agua – Observatorio del Agua EMASESA”, publicación anual sobre retos, tendencias y desafíos en torno al ciclo integral del agua. Además, esta publicación debe contar con una jornada anual de presentación.

P17. Evaluar la percepción de las personas y entidades participantes del desarrollo y resultados del Observatorio en sus primeros cuatro años, a través de un cuestionario virtual.

P18. Ampliar los formatos de participación del Observatorio, haciendo mayor uso de nuevas herramientas digitales.

P19. Realizar reuniones preparatorias con personas de la empresa que se consideren convenientes, para las sesiones temáticas a realizar, de modo que las Mesas Asesoras sean la culminación de estos procesos.

P20. Evaluar los procesos participativos del Observatorio, mediante encuestas virtuales dirigidas a todos los participantes.

- P21. Evaluar anualmente los resultados e impactos del Observatorio, mediante diversos mecanismos de evaluación.
- P22. Definir y proyectar una identidad e imagen de marca para el Observatorio.
- P23. Organizar los “Premios Observatorio del Agua EMASESA”, a fin de impulsar una mayor visibilidad y reconocimiento del Observatorio.

3.4.3. Situación del Observatorio del Agua EMASESA.

Una vez ha cumplido el Observatorio sus primeros cuatro años se consideró en este año 2021 que era el momento de **evaluar su dinámica y funcionamiento**, con el fin de seguir mejorando su desarrollo.

En este sentido se consideró muy adecuado **conocer la opinión de todas las personas participantes**, tanto las internas como las externas a la empresa, sobre los principales aspectos del Observatorio, a través de un cuestionario, cuyos resultados se recogen en este apartado de manera sintética, según informe específico al respecto.

Síntesis de Resultados de la Evaluación de la Participación en el Observatorio del Agua EMASESA		
Indicador	Valoración	
11. Grado de adecuación de los temas del Observatorio.	100,0%	Temas adecuados.
12. Mecanismo de propuesta de temas del Observatorio.	88,9%	Interés por propuesta conjunta de los temas (EMASESA y participantes externos).
13. Valoración del tiempo de duración y participación.	81,5%	Duración adecuada de las Mesas.
	85,2%	Disponibilidad de tiempo suficiente para intervenir en las Mesas.
	88,9%	Disponibilidad de turnos de palabra suficientes para intervenir en las Mesas.
14. Valoración de la plataforma digital utilizada.	88,9%	Valoración positiva de la plataforma digital utilizada.
15. Valoración del número y perfil de las personas participantes.	85,2%	Valoración positiva del número de participantes en las Mesas

	88,9%	Valoración positiva del perfil de los integrantes del Observatorio.
16. Valoración del horario y frecuencia de las Mesas.	85,2%	Valoración positiva de la frecuencia de celebración de las Mesas.
	59,3%	Preferencia de horario de mañana frente a horario de tarde.
17. Valoración de la información y documentación recibida antes de las Mesas.	96,3%	Información recibida con antelación suficiente.
	96,3%	Información y documentación suficiente.
	92,6%	Documentación abierta a poder incorporar cambios.
	88,9%	Información recibida es clara y precisa.
18. Valoración del proceso de retroalimentación.	96,3%	Recibió los resultados de la Mesa tras la celebración de esta.
	96,3%	La documentación recibida tras la Mesa fue suficiente.
	96,3%	Pudo realizar aportaciones tras su participación en la Mesa.
	96,3%	Los resultados de la participación se recogieron adecuadamente en los informes de EMASESA.
19. Valoración de la comunicación de los resultados.	63,0%	Adecuada comunicación a nivel interno.
	48,1%	Adecuada comunicación a nivel externo.

Síntesis de Resultados de la Evaluación de los usos y utilidad de las conclusiones de los espacios de participación del Observatorio del Agua EMASESA		
Indicador	Valoración	
I10. Percepción de la incidencia del Observatorio en los procesos de toma de decisiones.	59,3%	Se desconoce por parte de los participantes del Observatorio la incidencia de este en los procesos de toma de decisiones de la empresa.
I11. Percepción de beneficios obtenidos gracias a la participación en el Observatorio.	92,6%	Conocer temas de interés para él/ella y/o para su organización
	92,6%	Generar conocimientos y posibilitar el intercambio de esto.
	92,6%	Conocer a otros profesionales y expertos del sector.
	92,6%	Satisfacción personal por colaborar en la mejora del ciclo integral del agua.
	48,1%	Generar redes y forjar alianzas.
	44,4%	Hacerse visibles como expertos/as en materia de agua.
I12. Interés por seguir participando en el Observatorio.	92,6%	Interés por seguir participando en el Observatorio.
I13. Valoración global del Observatorio.	37,0%	Excelente
	63,0%	Positiva

4. Decálogo de propuestas de mejora.

El futuro del Observatorio del Agua EMASESA, o cómo seguir mejorando una vez consolidado el Observatorio como órgano de participación.

De manera general, se recoge en esta Memoria Anual 2021 del Observatorio del Agua EMASESA, el siguiente decálogo de propuestas de mejora:

- ✓ Asegurar la regularidad de acciones del Observatorio y de sus integrantes, mediante un Plan de Acción claramente definido.
- ✓ Fomentar una mayor difusión de las actuaciones del Observatorio fuera de la empresa, especialmente en medios de comunicación y en redes sociales.
- ✓ Respalda la marca "Observatorio del Agua EMASESA".
- ✓ Impulsar el grado de apropiación del Observatorio del Agua EMASESA dentro de la empresa.
- ✓ Ampliar el abanico de metodologías participativas implementadas por el Observatorio, tanto presenciales como virtuales.
- ✓ Orientar también el Observatorio como canal de apoyo para la mejora continua del Plan EMASESA 2030.
- ✓ Activar nuevas acciones a desarrollar por parte del Observatorio del Agua EMASESA, tales como publicaciones que puedan ser referente en el sector del agua.

- ✓ Garantizar la edición y publicación de nuevos números del Boletín del Observatorio del Agua EMASESA, como herramienta clave de comunicación y difusión.

- ✓ Promover la participación verdaderamente activa de las personas integrantes del Observatorio más allá de su papel en los espacios de participación propiamente dichos.

- ✓ Fortalecer la transferencia de conocimiento del Observatorio en eventos nacionales e internacionales.

5. Anexos.

5.1. Relación de participantes en las acciones desarrolladas por el Observatorio del Agua en 2021.

En este primer anexo se recogen los listados de participantes en cada una de las acciones desarrolladas por el Observatorio del Agua EMASESA durante el año 2021 que han supuesto espacios de participación ciudadana, así como la siguiente tabla-resumen con el número de participantes por acción, por orden cronológico.

Acción	Nº participantes
1. Webinario Plan de Emergencia ante situaciones de Sequía (PES) y Plan de Emergencia Climática (PEC)	49
2. Mesa Técnica: Materialidad y Fundamentos del Plan EMASESA 2030	43
3. Mesa 3. Servicios de Calidad: "Las personas usuarias en el centro de nuestra gestión"	17
4. Mesa 1. Dotación Infraestructural: "La Sequía y el Plan de Inversiones"	25
5. Taller de Evaluación de la Gestión de EMASESA 2020	22
6. Presentación del Plan EMASESA 2030	29
7. Mesa 2. Proyección Ambiental: "El Capital Natural y la Huella Hídrica"	16
8. Taller Participativo Externo sobre "El Plan para la Sostenibilidad de las Infraestructuras"	28

1. Participantes Webinario Plan de Emergencia ante situaciones de Sequía (PES) y Plan de Emergencia Climática (PEC). 18 de febrero de 2021. 49 participantes.

	Nombre	Apellidos	Entidad
1	Emilio	Rodríguez	Oficina de Planificación Hidrológica de la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir
2	Luis Fernando	López	AEMET
3	Consolación	Vargas	Área Especial de Acción Ecologista, Políticas, Animalistas y Consumo. Camas
4	Antonio	Ramírez	AEOPAS
5	Luis	Babiano	AEOPAS
6	Julián		Ecologistas en Acción
7	Ana	Chocano	CEACOP
8	Agustín	Argüelles	Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puerto
9	Francisca	Jaramillo	FACUA Sevilla
10	Esperanza	Fitz	ANSEMAC
11	Leandro	Del Moral	Universidad de Sevilla
12	Enrique	Figueroa	Universidad de Sevilla
13	Ramón	González	Universidad de Sevilla
14	José Luis	Muñoz	Climate-KIC
15	Antonio	Aguilera	Fundación Savia
16	Ángela	Lara	Experta independiente
17	Juan	Saura	Experto independiente
18	Pilar	Paneque	Universidad de Pablo Olavide
19	Rafael	Gálvez	Ayuntamiento de Puente Genil. Protección Civil
20	Ramón	Martín	Aljarafesa
21	Alfonso	García	HEINEKEN
22	Ángel	López	AIRBUS
23	David	Alba	Confederación de Empresarios de Sevilla (CES)
24	Inmaculada	Cuenca	CENTA
25	Rocío	Agüera	Colegio de Ambientólogos de Andalucía (COAMBA)
26	Pelayo	Bayón	Colegio de Ambientólogos de Andalucía (COAMBA)
27	Abilio	Caetano	Colegio de Ambientólogos de Andalucía (COAMBA)
28	Juan	Casero	FIUS
29	Eladio	Romero	
30	María	Cruz López Villalba	
31	Pedro	Gómez	
32	Adolfo	Redón	
33	Jaime	Palop	EMASESA
34	Consuelo	Juan	EMASESA
35	José Antonio	Gómez	EMASESA
36	José	García	EMASESA
37	Benigno	López	EMASESA
38	Alberto	Ortiz	EMASESA
39	Helen	Costilla	EMASESA
40	Enrique	Baquerizo	EMASESA
41	Jacinto	Gómez	EMASESA
42	Andrés	García	EMASESA
43	Luis	Alonso	EMASESA
44	Luis	Luque	EMASESA
45	Juan Manuel	Díaz	EMASESA
46	Josefina	Revilla	EMASESA
47	José Francisco	Pérez	EMASESA
48	Belén	Martín	EMASESA
49	Dolores	Parra	EMASESA

2. Participantes Mesa Técnica: Materialidad y Fundamentos del Plan EMASESA 2030. 27 de abril de 2021. 43 participantes.

	Nombre	Apellido	Entidad	Grupo de interés
1	Francisca	Jaramillo	FACUA Sevilla	Asociaciones de consumidores y usuarios
2	Miguel Ángel	Rivas	HISPALIS Consumidores	Asociaciones de consumidores y usuarios
3	Francisco	Velasco	Asociación Provincial de Asociaciones de Vecinos La Unidad	Asociación de Vecinos
4	Natalia	Gullón	Agencia de Cooperación Internacional (AECID)	Administración Pública
5	Alfonso	Sancho	Confederación Hidrográfica del Guadalquivir	Administración Pública
6	Alejandro	Rodríguez	Confederación Hidrográfica del Guadalquivir	Administración Pública
7	Inmaculada	Cuenca	CENTA	Administración Pública
8	Luis	Babiano	AEOPAS	Organizaciones sectoriales
9	Elena	Ruiz	Forética	Organizaciones sectoriales
10	Rafael	Seiz	WWF	Organizaciones ecologistas
11	Antonio	Amarillo	Ecologistas en Acción	Organizaciones ecologistas
12	Abilio	Caetano	Colegio de Ambientólogos de Andalucía (COAMBA)	Colegios Profesionales
13	Luis	Moral	Decano del Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puerto	Colegios Profesionales
14	Ana	Chocano	Círculo de Empresarios Andaluces de la Construcción, Consultoría y Obra Pública (CEACOP)	Sector Económico
15	Juan	Aguilera	Asociación Empresarial Sevillana de Constructores y Promotores de Obras (GAESCO)	Sector Económico
16	Baldomero	Naranjo	CES	Sector Económico
17	Pilar	Paneque	Universidad Pablo Olavide	Universidad
18	Ramón	González	Universidad de Sevilla	Universidad
19	Leandro	Del Moral	Universidad de Sevilla	Universidad
20	Angela	Ruiz	Consultora externa	ECOAVANTIS
21	Jose Luis	Osuna	Consultora externa	FIUS
22	Juan	Casero	Consultora externa	FIUS
23	Graciano	Carpes	EMASESA	EMASESA
24	Alfonso	López	EMASESA	EMASESA
25	Francisco Jesús	Cruces	EMASESA	EMASESA
26	José Manuel	Barrera	EMASESA	EMASESA
27	Carmelo	García	EMASESA	EMASESA
28	Ignacio	Mesa	EMASESA	EMASESA
29	José Manuel	Borrego	EMASESA	EMASESA
30	Juan Manuel	Díaz	EMASESA	EMASESA
31	Lucas	Perea	EMASESA	EMASESA
32	Enrique	Baquerizo	EMASESA	EMASESA
33	Julián	Ocaña	EMASESA	EMASESA
34	Miryam Judit	Amaya	EMASESA	EMASESA
35	Enrique	Toro	EMASESA	EMASESA
36	Almudena	Hernández	EMASESA	EMASESA
37	Consuelo	Juan	EMASESA	EMASESA
38	Luis	Luque	EMASESA	EMASESA
39	José Antonio	Gómez	EMASESA	EMASESA
40	José	García	EMASESA	EMASESA
41	Paco	Pérez	EMASESA	EMASESA
42	Inmaculada	Ragel	EMASESA	EMASESA
43	Dolores	Parra	EMASESA	EMASESA

3. Participantes Mesa 3. Servicios de Calidad: “Las personas usuarias en el centro de nuestra gestión”. 19 de mayo de 2021. 17 participantes.

	Nombre	Apellido	Entidad	Grupo de interés
1	Rocío	Algeciras	FACUA Sevilla	Asociaciones de consumidores y usuarios
2	Miguel Ángel	Rivas	HISPALIS Consumidores	Asociaciones de consumidores y usuarios
3	Manuel	Garfía	UCA-UCE	Asociaciones de consumidores y usuarios
4	Baldomero	Naranjo	CES	Organizaciones empresariales
5	David	Alba	CES	Organizaciones empresariales
6	María Jesús	Beltrán	UPO	Universidad
7	Alicia	Creagh	Colegios profesionales	Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Sevilla
8	Juan	Casero	Consultora externa	FIUS
9	Joaquín	García	EMASESA	EMASESA
10	José Francisco	Pérez	EMASESA	EMASESA
11	Consuelo	Juan	EMASESA	EMASESA
12	Alfonso Jesús	García	EMASESA	EMASESA
13	Ignacio	Mesa	EMASESA	EMASESA
14	Carmelo	García	EMASESA	EMASESA
15	Alfonso	Cárdenas	EMASESA	EMASESA
16	Antonio	Roca	EMASESA	EMASESA
17	Dolores	Parra	EMASESA	EMASESA

4. Participantes Mesa 1. Dotación Infraestructural: “La Sequía y el Plan de Inversiones”. 2 de junio de 2021. 25 participantes.

	Nombre	Apellido	Entidad	Grupo de interés
1	David	González	Conferencia Hidrográfica del Guadalquivir	Entidades Públicas
2	Tamara	González	CEACOP	Organizaciones empresariales
3	Ana	Chocano	CEACOP	Organizaciones empresariales
4	Juan	Aguilera	GAESCO	Organizaciones empresariales
5	Luis	Onieva	Universidad de Sevilla	Experto independiente
6	Juan	Saura	Experto independiente	Experto independiente
7	Andrés	Guerra	AEAS	Asociaciones del sector del agua
8	Luis	Babiano	AEOPAS	Asociaciones del sector del agua
9	Isidra	Gil	Asociación Provincial de Asociaciones de Vecinos La Unidad	Asociaciones de Vecinos
10	Francisco	Velasco	Federación de Asociaciones de Vecinos	Asociaciones de Vecinos
11	Paqui	Jaramillo	FACUA	Asociaciones de consumidores y usuarios
12	David	Alba	CES	Organizaciones empresariales
13	Diego	Pérez	Grupo Rusvel Heliopol	Proveedores
14	José Luis	Del Río	Grupo Rusvel Heliopol	Proveedores
15	José Luis	Osuna	FIUS	Consultora externa
16	Juan	Casero	FIUS	Consultora externa
17	José Francisco	Pérez	EMASESA	EMASESA
18	Consuelo	Juan	EMASESA	EMASESA
19	Dolores	Parra	EMASESA	EMASESA
20	José Antonio	Gómez	EMASESA	EMASESA
21	Luis	Luque	EMASESA	EMASESA
22	Ángel	Mena	EMASESA	EMASESA
23	Joaquín	García	EMASESA	EMASESA
24	José Manuel	Puerto	EMASESA	EMASESA
25	Antonio	Rodríguez	EMASESA	EMASESA

5. Taller de Evaluación de la Gestión de EMASESA 2020. 11 de junio de 2021.
22 participantes.

	Nombre	Apellido	Entidad
1	Ramón	Acebes	CCOO EMASESA
2	Rafael	Algaba	EMASESA
3	Miryam Judith	Amaya Navarro	Gestión ambiental y cambio climático, EMASESA
4	Agustín	Argüelles	Colegio Ingenieros de Caminos
5	Luis	Babiano	AEOPAS (Asociación española de operadores públicos de abastecimiento y saneamiento)
6	Abilio	Barrera	COAMBA (Colegio de ambientólogos de Andalucía)
7	Manuela	Benjumea Alarcón	Departamento Auditoría y Cumplimiento, EMASESA
8	Cristina	Cáceres	ANSEMAC (Asociación andaluza de mujeres empresarias del sector del medio ambiente)
9	Ana	Chocano Román	CEACOP (Círculo de empresas andaluzas de la construcción, consultoría y obra pública)
10	Alicia	Creagh Zorrilla	Colegio Administradores de Fincas Sevilla
11	Felix	De León Molinari	EMASESA
12	Leandro	Del Moral Ituarte	Universidad de Sevilla
13	Juan José	Durán Valsero	Fundación Fomento y Gestión del Agua
14	Alfonso	García	HEINEKEN
15	José	Guadix	Escuela de Ingenieros de la Universidad de Sevilla
16	Andrés	Guerra Libroero	AEAS (Asociación Española de Abastecimientos de agua y saneamiento)
17	Francisca	Jaramillo García	FACUA Sevilla
18	Luis	Onieva	Universidad de Sevilla
19	María Dolores	Parra Fresno	Departamento de Sostenibilidad, EMASESA
20	Inmaculada	Raquel	Departamento de Sostenibilidad, EMASESA
21	Beatriz	Rodríguez	EMASESA
22	José Carlos	Serna	Departamento de Apoyo a Sistemas Comerciales, EMASESA

6. Participantes Presentación Plan EMASESA 2030. 17 de septiembre de 2021.
Mesa 1, 17 participantes y Mesa 2, 12 participantes.

MESA 1				
	Nombre	Apellido	Entidad	Grupo de interés
1	Rocío	Algeciras	FACUA	Asociaciones de consumidores y usuarios
2	Manuel	Garfía	UCA-UCE	Asociaciones de consumidores y usuarios
3	Miguel Ángel	Rivas	Hispalis Consumidores	Asociaciones de consumidores y usuarios
4	Francisco	Velasco	Federación Local de Entidades Vecinales de Sevilla	Asociaciones de consumidores y usuarios
5	Alicia	Creagh	Colegio de Administradores de Fincas de Sevilla CAFS	Colegios profesionales
6	Ana	Chocano	CEACOP	Organizaciones empresariales
7	Juan	Aguilera	GAESCO	Organizaciones empresariales
8	Miguel	Rus	CES	Organizaciones empresariales
9	José Luis	Osuna	FIUS	Consultora externa
10	Juan	Casero	FIUS	Consultora externa
11	Jaime	Palop	EMASESA	EMASESA
12	Consuelo	Juan	EMASESA	EMASESA
13	José Francisco	Pérez	EMASESA	EMASESA
14	Dolores	Parra	EMASESA	EMASESA
15	Joaquín	García	EMASESA	EMASESA
16	Alfonso Jesús	García	EMASESA	EMASESA
17	Antonio	Rodríguez	EMASESA	EMASESA
MESA 2				
	Nombre	Apellido	Entidad	Grupo de interés
1	Ramón	Acebes	Comisiones Obreras	Entidades sindicales
2	María Teresa	Del Pozo	Comisiones Obreras	Entidades sindicales
3	Francisco Javier	Pérez	CSIF	Entidades sindicales
4	Ana	Ruiz	ASIPE	Entidades sindicales
5	Manuel	Pérez	ASIPE	Entidades sindicales
6	Carmen	García	UGT	Entidades sindicales
7	José Luis	Osuna	FIUS	Consultora externa
8	Juan	Casero	FIUS	Consultora externa
9	Consuelo	Juan	EMASESA	EMASESA
10	José Francisco	Pérez	EMASESA	EMASESA
11	Dolores	Parra	EMASESA	EMASESA
12	Clara	Alarcón	EMASESA	EMASESA

7. Participantes Mesa 2. Proyección Ambiental: “El Capital Natural y la Huella Hídrica”. 28 de octubre de 2021. 16 participantes.

	Nombre	Apellido	Entidad	Grupo de interés
1	Alfonso	García	Heineken	Clientes
2	Abilio	Caetano	Colegio de Ambientólogos de Andalucía - COAMBA	Organizaciones empresariales
3	Francisco	Velasco	Federación de Asociaciones de Vecinos	Asociaciones de Vecinos
4	Cristina	Cáceres	<i>Asociación Andaluza de Mujeres Empresarias del Sector del Medio Ambiente - ANSEMAC</i>	Organizaciones empresariales
5	Román	Gómez-Millán	Cercanía Consultores	Proveedores
6	Ana	Basanta	Experta independiente	Experta independiente
7	Jaime	Palop	EMASESA	EMASESA
8	Consuelo	Juan	EMASESA	EMASESA
9	José Francisco	Pérez	EMASESA	EMASESA
10	Benigno	López	EMASESA	EMASESA
11	Dolores	Parra	EMASESA	EMASESA
12	Luis Alonso	Gómez	EMASESA	EMASESA
13	Andrés	García	EMASESA	EMASESA
14	Inmaculada	Ragel	EMASESA	EMASESA
15	Joaquín	García	EMASESA	EMASESA
16	Natalia	Ruiz	EMASESA	EMASESA

8. Participantes Taller Participativo Externo sobre “El Plan para la Sostenibilidad de las Infraestructuras”. 23 de noviembre de 2021. 28 participantes.

	Nombre	Apellido	Entidad	Grupo de interés
1	Isabel	Moya	FACUA Sevilla	Asociaciones de Usuarios y Consumidores
2	Manuel	Garfía	UCA-UCE	Asociaciones de Usuarios y Consumidores
3	Tamara	González	CEACOP	Organizaciones empresariales
4	Juan	Aguilera	GAESCO	Organizaciones empresariales
5	Esperanza	Fitz	ANSEMAC	Organizaciones empresariales
6	Antonio	Ramírez	AEOPAS	Asociaciones del sector del Agua
7	Andrés	Podadera	EMASA	Entidades públicas
8	Joan	Corominas	Universidad de Sevilla	Experto independiente
9	Luis	Onieva	Universidad de Sevilla	Experto independiente
10	Juan	Saura	Experto independiente	Experto independiente
11	Rocío	Segura	Colegio de Ambientólogos de Andalucía (COAMBA)	Colegio Profesional
12	Juan Manuel	Ortega	Heliopol	Organizaciones empresariales
13	Emilio	Rodríguez	Confederación Hidrográfica del Guadalquivir	Entidades públicas
14	Juan	Casero	Universidad de Sevilla	Experto independiente
15	Jaime	Palop	EMASESA	Consejero Delegado
16	Consuelo	Juan	EMASESA	Directora Sostenibilidad
17	José Antonio	Gómez	EMASESA	Director Técnico
18	Juan Jesús	Luna	EMASESA	Departamento de Planificación y Gestión de Infraestructuras
19	Virginia	Garrido	EMASESA	Jefa Departamento de Planificación y Gestión de Infraestructuras
20	Francisco	Cruces	EMASESA	Jefe de Sistemas de Información Geográfica
21	Luis	Luque	EMASESA	Subdirector de Producción
22	José Manuel	Puerto	EMASESA	Jefe de División de Infraestructuras
23	José Francisco	Pérez	EMASESA	Jefe de Estrategia Participativa
24	Dolores	Parra	EMASESA	Técnica de Estrategia Participativa
25	Ángel	Mena	EMASESA	Jefe de División de Distribución
26	Miriam	Contreras	CONSIDERA	Asistencia técnica
27	María del Carmen	Romero	CONSIDERA	Asistencia técnica
28	Juan	Martínez	CONSIDERA	Asistencia técnica

5.2. Notas de prensa sobre el Observatorio del Agua en 2021.

“El Observatorio del Agua se incorpora como órgano de participación y consulta a estatutos sociales de EMASESA”. *Artículo publicado por Retema, Revista Técnica de Medio Ambiente, el 9 de julio de 2021.*

<https://www.retema.es/noticia/el-observatorio-del-agua-se-incorpora-como-organo-de-participacion-y-consulta-a-estat-0qvGJ>

“Emasesa pide la participación ciudadana en la última fase del plan climático y la sequía”. *Artículo publicado en VivaSevilla, diario digital, el 15 de febrero de 2021.*

<https://vivasevilla.es/reactiva-sevilla-con-emasesa/951343/emasesa-pide-la-participacion-ciudadana-en-la-ultima-fase-del-plan-climatico-y-la-sequia/>

5.3. Presencia del Observatorio del Agua en redes sociales en 2021.







emasesa lo retweetó

Corresponsables @Corresponsables · 23 sept.

.@emasesa cuenta con el Observatorio del Agua Emasesa donde la participación ciudadana se hace más robusta, más abierta y más reflexiva. Más información en la #RevistaCorresponsables63 bit.ly/3kGncSL

Proceso participativo del plan de emergencia climática, unidos por el agua por un cambio verde

EMASESA impulsa un proceso de participación ciudadana para la redacción del Plan de Emergencia Climática, unido por el agua por un cambio verde. Este proceso participativo se realiza a través del Observatorio del Agua EMASESA, un espacio de diálogo y colaboración entre la ciudadanía y la institución. El objetivo es diseñar un plan de emergencia que sea robusto, abierto y reflexivo, considerando las necesidades y preocupaciones de la comunidad. El proceso participativo se realiza a través de talleres, reuniones y consultas públicas, buscando la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones. El Observatorio del Agua EMASESA es un espacio de diálogo y colaboración entre la ciudadanía y la institución, donde se pueden expresar opiniones, sugerencias y propuestas para mejorar la gestión pública del agua.

emasesa lo retweetó

Tu Periódico Soy @TuPeriodicoSoy · 22 sept.

.@emasesa abre plazo de consulta ciudadana para la redacción de un nuevo Plan de Sostenibilidad de Infraestructuras

tuperiodico.soy
EMASESA abre plazo de consulta ciudadana para l...
Desde su fundación en 1975, EMASESA —primero, empresa municipal dependiente del Ayuntamiento ...

emasesa @emasesa · 22 sept.

EMASESA avanza su nuevo Plan Estratégico

- La dirección ha convocado a entidades y asociaciones representativas de sus grupos de interés para presentarles el Plan EMASESA 2030
- Su nuevo plan estratégico marca metas y objetivos a conseguir

bit.ly/3hXv5H
#TuAgua

Ayuntamiento de Sevilla y 9 más

emasesa lo retweetó

Ayuntamiento de La Puebla del Río @AytoDeLaPuebla · 22 sept.

.@Emasesa abre plazo de un proceso de consulta ciudadana para la redacción de su Plan para la Sostenibilidad de las Infraestructuras

Hasta el 22 de noviembre de 2021

¡Participa!

bit.ly/3nWzCK6

#TuAgua #ProvinciaSev #TDSProvincia

PROCESO PARTICIPATIVO
PLAN PARA LA SOSTENIBILIDAD DE INFRAESTRUCTURAS

INNOVANDO PARA ANTICIPARNOS Y FORTALECER NUESTRAS INFRAESTRUCTURAS

¡PARTICIPAL!

emasesa @emasesa · 22 sept.

Innovando para anticiparnos y fortalecer nuestras infraestructuras

EMASESA abre plazo de un proceso de consulta ciudadana para la redacción de su Plan para la Sostenibilidad de las Infraestructuras

Hasta el 22 de noviembre de 2021

¡Participa!

bit.ly/3nWzCK6

#TuAgua

PROCESO PARTICIPATIVO
PLAN PARA LA SOSTENIBILIDAD DE INFRAESTRUCTURAS

INNOVANDO PARA ANTICIPARNOS Y FORTALECER NUESTRAS INFRAESTRUCTURAS

¡PARTICIPAL!

Ayuntamiento de Sevilla y 9 más

emasesa lo retweetó

Corresponsables @Corresponsables · 12 sept.

El proceso participativo del Plan de Emergencia Climática de @emasesa da respuesta a las entidades y a la ciudadanía ante las principales alertas identificadas por la comunidad científica. Más información en la #RevistaCorresponsables63 bit.ly/3kGncSL

Proceso participativo del plan de emergencia climática, unidos por el agua por un cambio verde

EMASESA impulsa un proceso de participación ciudadana para la redacción del Plan de Emergencia Climática, unido por el agua por un cambio verde. Este proceso participativo se realiza a través del Observatorio del Agua EMASESA, un espacio de diálogo y colaboración entre la ciudadanía y la institución. El objetivo es diseñar un plan de emergencia que sea robusto, abierto y reflexivo, considerando las necesidades y preocupaciones de la comunidad. El proceso participativo se realiza a través de talleres, reuniones y consultas públicas, buscando la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones. El Observatorio del Agua EMASESA es un espacio de diálogo y colaboración entre la ciudadanía y la institución, donde se pueden expresar opiniones, sugerencias y propuestas para mejorar la gestión pública del agua.









