

**OBSERVATORIO
DEL AGUA
EMASESA**



EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE EMASESA 2020

**TALLER DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE
EMASESA 2020**

INFORME

11 JUNIO 2021

Índice de contenido

Índice de contenido	ii
Índice de tablas	iii
Índice de imágenes.....	iii
Índice de figuras	iii
1. Presentación y objetivos.....	1
2. Asistentes.....	3
3. Estructura del taller y documentos de trabajo.....	4
3.1. Estructura del taller.....	4
3.2. Documentos de trabajo.....	7
4. Resultados del debate	8
4.1. Evaluación preliminar de la gestión de EMASESA 2020	8
4.1.1. Información sobre cuestiones ambientales.....	8
4.1.2. Información sobre cuestiones relativas al personal de la empresa	9
4.1.3. Información sobre el respeto a los derechos humanos.....	10
4.1.4. Información sobre la lucha contra la corrupción y el soborno.....	11
4.1.5. Información sobre la sociedad	11
4.1.6. Priorización de nuevas actuaciones y temas prioritarios de evaluación.....	12
4.2. Resultado de los trabajos de los grupos temáticos	13
4.2.1. Valoración de la gestión y el desempeño de EMASESA en el ámbito ambiental	13
4.2.2. Valoración de la gestión y el desempeño de EMASESA en relación con el respeto a los derechos humanos	15
4.2.3. Valoración de la gestión y el desempeño de EMASESA en relación con la corrupción y las relaciones con la sociedad	16
5. Evaluación del taller.....	18
6. Anejos	19
Anejo 1. Listado de participantes.....	19
Anejo 2. Programa del taller	20

Índice de tablas

Tabla 1. Participantes en el taller	3
Tabla 2. Grupos de trabajo	5

Índice de imágenes

Imagen 1. Intervención de Jaime Palop	4
Imagen 2. Trabajo en plenario.....	5
Imagen 3. Componentes del Grupo I: Información sobre cuestiones ambientales	6
Imagen 4. Pizarra virtual del grupo III: Información sobre el respeto a los derechos humanos.....	6

Índice de figuras

Figura 1: ¿Cómo valoras la gestión de EMASESA en cuestiones ambientales?	8
Figura 2: ¿Es necesario promover nuevas actuaciones en cuestiones ambientales?	9
Figura 3: ¿Cómo valoras la gestión de EMASESA relativa al personal de la empresa?.....	9
Figura 4: ¿Es necesario promover nuevas actuaciones relativas al personal de la empresa?	10
Figura 5: ¿Cómo valoras la gestión de EMASESA en relación al respeto a los derechos humanos?	10
Figura 6: ¿Es necesario promover nuevas actuaciones relativas al respeto a los derechos humanos?	10
Figura 7: ¿Cómo valoras la gestión de EMASESA en relación a la lucha contra la corrupción y el soborno?	11
Figura 8: ¿Es necesario promover nuevas actuaciones en relación a la lucha contra la corrupción y el soborno?	11
Figura 9: ¿Cómo valoras la gestión de EMASESA con respecto a su relación con la sociedad?	12
Figura 10: ¿Es necesario promover nuevas actuaciones relativas a relaciones con la sociedad?.....	12
Figura 11: ¿En qué ámbito temático sería necesario priorizar nuevas actuaciones?.....	12
Figura 12: ¿Cuáles son los temas prioritarios que debe incluir la evaluación del desempeño de EMASESA?	13

1. Presentación y objetivos

EMASESA trabaja para crear un modelo de gestión basado en el diálogo y la búsqueda de espacios comunes y compartidos con la sociedad. A través del trabajo del [Observatorio del Agua](#), EMASESA busca hacer partícipes a los grupos de interés de la Sociedad –usuarios, proveedores, grupos ambientales, especialistas y personal de EMASESA– de la gestión de la organización, consolidando relaciones de confianza, compromiso y solidaridad para fundamentar la toma de decisiones y fortalecer su gestión.

En este proceso de consolidación de los procesos participativos que deberán acompañar a los hitos de planificación y gestión de la Sociedad, 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 articular y afianzar procesos de evaluación participada del desempeño de su gestión en base a los objetivos recogidos en el **Plan Estratégico 2022-2030** que será aprobado próximamente. Esta evaluación participada de la gestión se desarrollará a partir de un panel de indicadores que incluye:

- **Indicadores de impacto** del objetivo central y fines establecidos en el Plan;
- **Indicadores de resultados** de los objetivos operativos y líneas de actuación;
- **Indicadores de eficacia y eficiencia** en la consecución de los resultados; e
- **Indicadores de ejecución** de las medidas identificadas en el Plan.

El Taller de Evaluación de la Gestión de EMASESA 2020 que se celebró el pasado 11 de junio en el contexto de las actividades del Observatorio del Agua, sirvió como primer ensayo de este proceso de evaluación participada del desempeño de la gestión de Sociedad que se consolidará tras la aprobación del Plan Estratégico.

En esta primera actividad de evaluación de la gestión y el desempeño de EMASESA se decidió utilizar como elemento de análisis el **Estado de información no financiera** (EINF) 2020. El informe EINF 2020 recopila la información de carácter no financiero correspondiente a las actividades de EMASESA durante 2020. Su estructura se corresponde con los contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad, y se articula en torno a cinco temas o ámbitos de impacto:

- I. Información sobre cuestiones ambientales
- II. Información sobre cuestiones relativas al personal de la empresa
- III. Información sobre el respeto a los derechos humanos
- IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno
- V. Información sobre las relaciones con la sociedad

El EINF se elabora siguiendo las indicaciones establecidas por el [Global Reporting Initiative](#) (GRI), un estándar global para informar sobre los impactos económicos, ambientales y sociales de una organización. Se han seleccionado los estándares o temáticas GRI más relevantes para EMASESA, de acuerdo con los asuntos prioritarios en materia de sostenibilidad identificados por los grupos de interés y personal de la empresa a través de los trabajos de definición de los **Estudios de**

materialidad o relevancia y reflejados en la Matriz de Materialidad de 2018¹. Por lo tanto el EINF 2020 abarca las principales preocupaciones identificadas por los grupos de interés y personal de EMASESA en relación con los efectos económicos, ambientales y sociales relacionados con las actividades de la Sociedad.

El Taller de Evaluación tenía cuatro objetivos:

- 1) Dar a conocer la evaluación de los impactos sociales, económicos y ambientales de la actividad de EMASESA durante el ejercicio 2020 según están recogidos en el EINF.
- 2) Obtener valoraciones, sugerencias y aportaciones para la mejora de la gestión en los ámbitos de impacto evaluados en el EINF.
- 3) Dar un primer paso en la evaluación participada de la gestión de EMASESA y
- 4) Obtener sugerencias de posibles mejoras sobre el contenido del EINF.

Este informe presenta los resultados de este ejercicio de evaluación de la gestión de EMASESA. Tras esta introducción, el segundo y tercer apartados presentan información sobre los asistentes al taller, la estructura del mismo y los documentos de trabajo compartidos con los participantes. El cuarto apartado presenta los resultados del taller y las conclusiones que se pueden extraer de los mismos. El quinto los resultados del cuestionario de evaluación del taller cumplimentado por los participantes. Finalmente se incluyen algunos anejos con documentación de apoyo al informe.

¹ Los asuntos relevantes identificados en la Matriz de materialidad de 2018 puede consultarse en la [Memoria de Sostenibilidad](#) de EMASESA de 2019.

2. Asistentes

En concordancia con los objetivos del taller y de acuerdo con el personal del Área de Estrategia Participativa de la Dirección de Sostenibilidad de EMASESA, invitó a participar a los miembros del Observatorio del Agua de EMASESA, así como a personal de las áreas de la Sociedad con responsabilidad en los distintos ámbitos de impacto que se trataron en el taller.

El 1 de junio se envió una invitación electrónica a los miembros del Observatorio del Agua con un enlace al formulario de inscripción en el que se invitaba a los participantes a seleccionar uno de los bloques temáticos que aborda el EINF para el debate en grupo en el marco del taller. El 7 de junio se envió un recordatorio con enlace a los documentos de trabajo que servirían de base para los debates en el taller y que se presentan en el siguiente apartado. Durante la semana del 7-11 de junio se hizo un seguimiento telefónico con aquellos miembros del Observatorio que habían participado en las mesas de debate de la Matriz de Materialidad para animar a la participación.

En la siguiente tabla se presenta el resumen de los participantes en el taller, distinguiendo entre los inscritos inicialmente y los que finalmente participaron, así como los que participaron en los grupos de trabajo temáticos, y distinguiendo también entre miembros del Observatorio del Agua ajenos a EMASESA, personal de EMASESA que participó en los debates, y personal de EMASESA que participó en calidad de expertos o apoyo a la organización.

	Observatorio del Agua	Personal de EMASESA		TOTAL
		Participantes	Apoyo a la organización	
Inscritos	15	6	7	28
Participantes	13	5	7	25
<i>Grupo de trabajo tema I: Aspectos ambientales</i>	6	2	1	9
<i>Grupo de trabajo tema III: Derechos humanos</i>	3	1	1	5
<i>Grupo de trabajo temas IV y V: Relaciones con la sociedad y lucha contra la corrupción</i>	2	1	1	4

Tabla 1. Participantes en el taller

En el Anejo 1 se detalla la relación de participantes que representan los principales grupos de interés de EMASESA que componen el Observatorio del Agua: asociaciones de usuarios y empresas consumidoras, asociaciones de empresarios, colegios profesionales, sindicatos y expertos universitarios.



3. Estructura del taller y documentos de trabajo

3.1. ESTRUCTURA DEL TALLER

El taller se organizó en sesión de mañana, con horario de 11:30 a 14:00 horas (ver programa en Anejo 2). La jornada se dividió en tres partes en las que se utilizaron distintas dinámicas de trabajo: bienvenida y presentación, trabajo de valoración general del EINF 2020 en plenario, trabajo en grupo en base a los ámbitos de impacto tratados en el EINF 2020, y puesta en común en plenario.

a) 3.1.1. Bienvenida y presentación

La **bienvenida institucional** estuvo a cargo de Jaime Palop, Consejero Delegado de EMASESA. Nuria Hernández-Mora, asistencia técnica de EMASESA, presentó los **objetivos y orden del día** del taller. También presentó la estructura y contenidos de los documentos de trabajo que se había enviado con antelación a los participantes. A continuación Alba Ballester, parte de la asistencia técnica de EMASESA, presentó la **metodología de trabajo** para las distintas partes del taller. Por último, María Ángeles Mateos, Jefa de la División de Administración y Finanzas de EMASESA presentó el Estado de Información no Financiera 2020, proporcionando el contexto necesario para su evaluación.



Imagen 1. Intervención de Jaime Palop

b) 3.1.2. Trabajo en plenario

Se dedicaron 20 minutos a la realización de una evaluación preliminar del EINF 2020 a través de una encuesta en vivo utilizando la herramienta [Mentimeter](#), a responder por todas las participantes. Los resultados de la encuesta se mostraron tras la votación y sirvieron como punto de partida para los debates en grupo. Se respondió a las siguientes cuestiones planteadas para cada uno de los cinco ámbitos de impacto incluidos en el EINF:

- ¿Cómo valoras la gestión de EMASESA en este ámbito?
- ¿Es necesario promover nuevas actuaciones en este ámbito?
- ¿En qué ámbito temático sería necesario priorizar nuevas actuaciones?
- ¿Cuáles son los temas prioritarios que debe incluir la evaluación del desempeño de EMASESA?



Imagen 2. Trabajo en plenario

c) 3.1.3. Trabajo en grupo

Se organizó a los participantes en tres grupos de trabajo que trataron distintos ámbitos de impacto del EINF 2020, en función de las preferencias que habían mostrado al rellenar el formulario de inscripción. Se crearon tres grupos de trabajo que se muestran en la siguiente tabla:

A I: Información sobre cuestiones ambientales	Grupo I
A II: Informaciones sobre cuestiones relativas al personal de la empresa	-
AIII: Información sobre el respeto a los derechos humanos	Grupo II
AIV: Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Grupo III
AV: Información sobre las relaciones con la sociedad	

Tabla 2. Grupos de trabajo

Dado el reducido número de participantes que seleccionaron el Ámbito II, no se creó un grupo de trabajo sobre esta temática. Por otro lado, se agruparon los ámbitos temáticos IV y V en un único documento de trabajo, por lo que se creó un único grupo de trabajo para tratar ambos temas.

Cada uno de los grupos de trabajo estaba compuesto por los miembros del Observatorio del Agua externos a EMASESA y personal de EMASESA inscritos en el taller como participantes que habían seleccionado ese ámbito temático. Cada grupo estaba apoyado por un representante de EMASESA del departamento responsable del ámbito de impacto correspondiente: Gestión ambiental y cambio climático para el Ámbito I, Sostenibilidad para el ámbito III, y Departamento Auditoría y Cumplimiento para los Ámbitos IV y V. El papel de este personal de apoyo consistía en solucionar posibles dudas y proporcionar explicaciones sobre las actuaciones de EMASESA en ese ámbito.

La duración del trabajo en grupo fue de 40 minutos. Cada grupo era responsable de auto-organizarse, eligiendo un relator responsable de tomar notas de los debates y un portavoz (que podía ser el mismo que el relator) responsable de transmitir el resultado de los debates durante la sesión plenaria.



Imagen 3. Componentes del Grupo I: Información sobre cuestiones ambientales

Cada grupo tenía que responder a las siguientes preguntas que les habían sido proporcionadas en los documentos de trabajo que habían recibido con antelación:

- ¿Cómo valoráis las actuaciones de EMASESA en este ámbito? ¿Consideráis que constituyen un avance con respecto a las actuaciones previas de EMASESA en este ámbito? ¿Por qué?
- ¿Cómo os sentís con respecto a las actuaciones de EMASESA en este ámbito? (p.ej. motivadas, sorprendidas, defraudadas, disgustadas...)
- ¿Qué acciones adicionales creéis que sería necesario acometer para hacer frente a los retos identificados? ¿Por qué?
- ¿Qué indicadores deberían utilizarse para evaluar el progreso de EMASESA en este ámbito?
- ¿Cuál sería la mejor forma de seguir promoviendo una evaluación participativa de la gestión de EMASESA con los integrantes del Observatorio?

Con el fin de facilitar el trabajo en grupo, se proporcionó a cada grupo un enlace a una pizarra virtual en la que podían tomar nota de las aportaciones realizadas.

¿Cómo valoráis las actuaciones de EMASESA en este ámbito? ¿Consideráis que constituyen un avance con respecto a las actuaciones previas de EMASESA en este ámbito?

Propuestas

Leandro:
aplicación de tarifas sociales

Andrés: Defensor del usuario, reforzar la idea de que sea un órgano independiente de la dirección de Emasesa

Leandro: compromiso no suspensión es un avance. El establecimiento del mínimo vital cuantificado en 110 l/día es una medida importante

Cooperación: Muy positivas.

Leandro: hay que plantear también la necesidad de solucionar problemas de accesibilidad en determinados sectores de la sociedad

Andrés: hay que coordinar las actuaciones en relación a accesibilidad del Derecho Humano con las recomendaciones que surjan de los trabajos de mejor de la ONJ en esta materia

1. Importancia de la preservación de la igualdad en las fuentes de captación

Leandro: identificación y caracterización de los cortes

Andrés: hay que aplicar los mecanismos de acción social para todo el ciclo integral, incluyendo canales por lo que hace falta coordinación interadministrativa

se comenta que hay que enfocarse en la atención al usuario, establecer canales de comunicación adecuados

Identificamos la importancia de resaltar el problema del acceso de los jóvenes al mercado laboral, uno de los problemas más importantes a los que nos enfrentamos como país, valoramos las iniciativas al respecto de Emasesa en materia de formación

Ámbito: Derechos Humanos

Imagen 4. Pizarra virtual del grupo III: Información sobre el respeto a los derechos humanos

d) 3.1.4. Puesta en común en plenario

El portavoz de cada grupo presentó al plenario una síntesis del debate. Se dio la oportunidad al resto de participantes de realizar intervenciones al respecto, tanto verbalmente como a través del chat. El debate plenario tuvo una duración de 40 minutos.

e) 3.1.5. Resumen y cierre

Tras el plenario se facilitó el enlace a la ficha de evaluación del taller y se informó a los asistentes de que recibirían un informe resumen del taller en las próximas semanas. Consuelo Juan Rodríguez, Directora de Sostenibilidad de EMASESA agradeció a los participantes su presencia y cerró el taller.

3.2. DOCUMENTOS DE TRABAJO

Con el fin de facilitar el análisis del EINF 2020 y el trabajo de los participantes en el taller, se prepararon unos documentos de trabajo para cada uno de los ámbitos de impacto. Estos documentos presentan la información del EINF para cada ámbito en formato resumido y asequible. Cada documento se estructura de la siguiente manera:

- Presentación del EINF y de los objetivos del taller
- Relación entre los estándares GRI seleccionados para la elaboración del EINF en cada temática y su relación con los asuntos prioritarios para EMASESA identificados en la Estudios de materialidad y relevancia.
- Definición del estándar GRI analizado en el informe.
- Reto a abordar en cada una de las temáticas.
- Acciones emprendidas por EMASESA para abordar ese reto.
- Preguntas para el debate en el taller.



A continuación se presenta la relación de informes preparados y el enlace para acceder a los mismos:

Tema I: Información sobre cuestiones ambientales. Accesible [aquí](#).

Tema II: Informaciones sobre cuestiones relativas al personal de la empresa. Accesible [aquí](#).

Tema III: Información sobre el respeto a los derechos humanos. Accesible [aquí](#).

Tema IV: Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno y Tema V: Información sobre las relaciones con la sociedad. Accesible [aquí](#).

También se proporcionó a los participantes acceso al EINF 2020. Accesible [aquí](#).



4. Resultados del debate

En este apartado se recogen las aportaciones de los participantes tanto en el espacio plenario inicial como en los debates de los trabajos en grupo y plenario final.

4.1. EVALUACIÓN PRELIMINAR DE LA GESTIÓN DE EMASESA 2020

El trabajo del taller comenzó con una encuesta en vivo que permitió una evaluación preliminar de las actividades de EMASESA en los distintos ámbitos de impacto considerados en el EINF 2020.

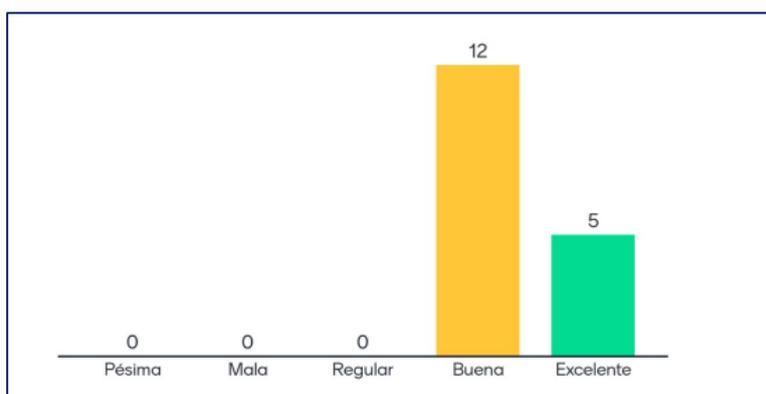
Los resultados se presentaron en directo, permitiendo una primera toma de contacto con la valoración de los participantes del desempeño de la Sociedad, y sirviendo como punto de partida para los grupos de trabajo temáticos.

A continuación se presentan los resultados obtenidos organizados por ámbito de impacto.

4.1.1. Información sobre cuestiones ambientales

El EINF presenta las iniciativas de EMASESA en cinco áreas de actuación en materia ambiental:

- Contaminación y cambio climático
- Economía circular, prevención y gestión de residuos
- Uso sostenible de recursos (eficiencia energética y eficiencia hídrica)
- Protección de la biodiversidad
- Programas de educación para la sostenibilidad ambiental.



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.

Figura 1: ¿Cómo valoras la gestión de EMASESA en cuestiones ambientales? (Número de respuestas 17/18. El personal de apoyo de EMASESA no votó)

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 (ver Figura 2). 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.

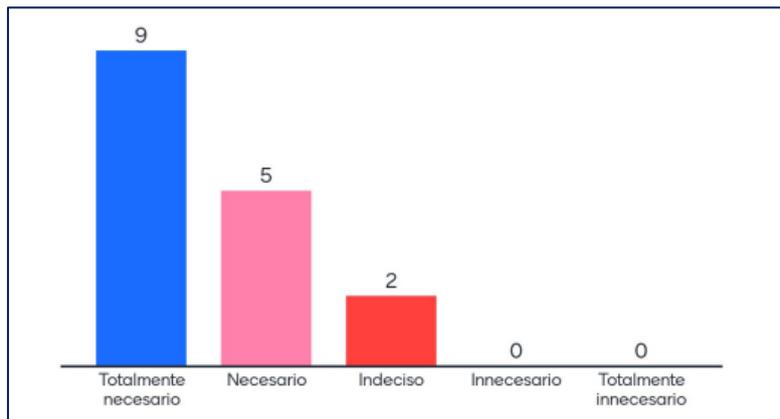


Figura 2: ¿Es necesario promover nuevas actuaciones en cuestiones ambientales?
(Número de respuestas 16/18)

4.1.2. Información sobre cuestiones relativas al personal de la empresa

El EINF presenta las actuaciones de EMASESA en cinco áreas en cuestiones relativas al personal de la empresa:

- Características del empleo (tipos de contrato, diversidad de género, política salarial, etc.)
- Organización del tiempo de trabajo (jornada laboral, conciliación, flexibilidad horaria, etc.)
- Salud y seguridad en el trabajo
- Relaciones sociales (organización del diálogo social)
- Formación del personal.

En este ámbito hay mayor diversidad de opiniones, con una mayoría que considera que la gestión es buena en este ámbito, pero 4 participantes que consideran que es regular o mala.

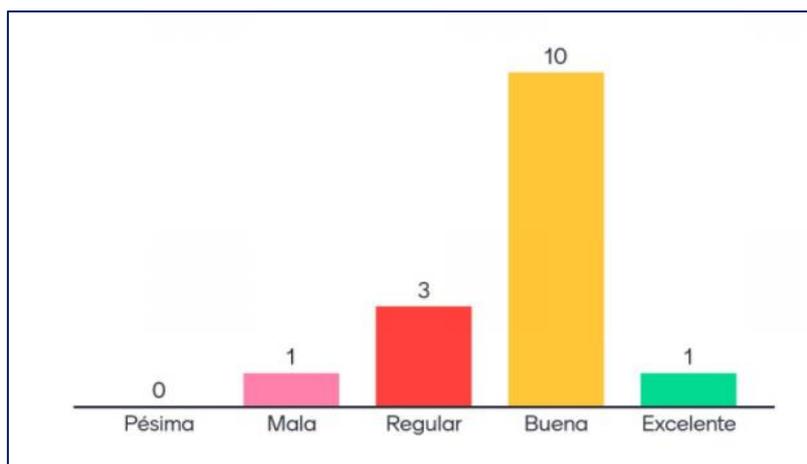


Figura 3: ¿Cómo valoras la gestión de EMASESA en cuestiones relativas al personal de la empresa?
(Número de respuestas 15/18)

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 (ver Pregunta 4). Como ya hemos visto no se creó un grupo de trabajo para tratar estos temas, por lo que sería necesario profundizar en estas respuestas para obtener más información sobre propuestas de iniciativas y mejoras en este ámbito.

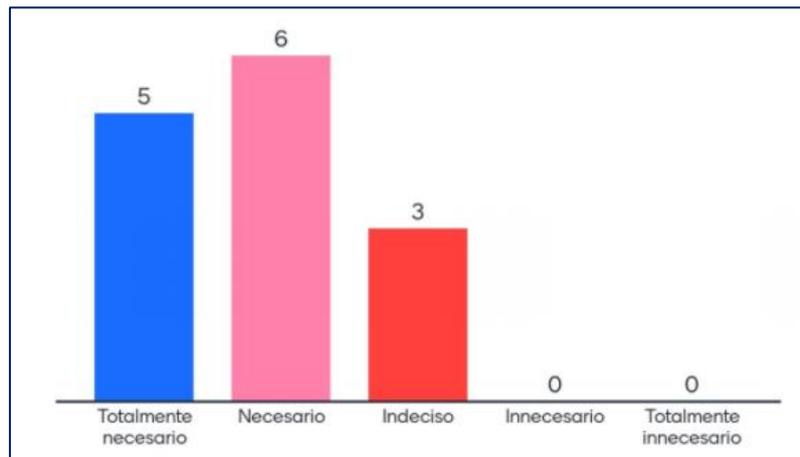


Figura 4: ¿Es necesario promover nuevas actuaciones en cuestiones relativas al personal de la empresa? (Número de respuestas 14/18)

4.1.3. Información sobre el respeto a los derechos humanos

En relación con el respeto a los derechos humanos en la organización, el EINF 2020 habla de iniciativas de EMASESA en cuatro áreas de actuación:

- La garantía del derecho humano al agua
- Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;
- Cooperación al desarrollo y fondos europeos
- Formación para la integración social y la profesionalización del sector

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.

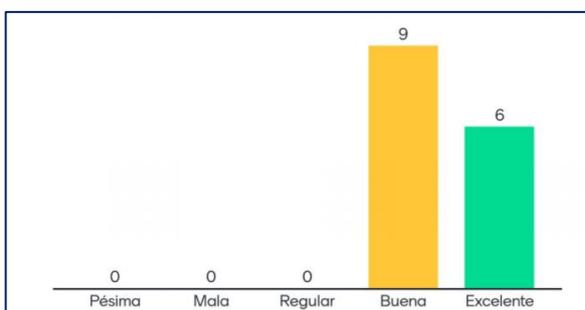


Figura 5: ¿Cómo valoras la gestión de EMASESA en relación al respeto a los derechos humanos? (Número de respuestas 15/18)

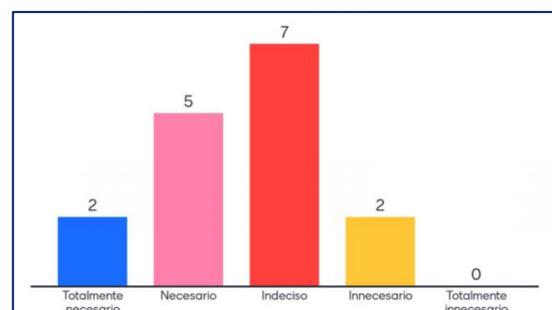


Figura 6: ¿Es necesario promover nuevas actuaciones relativas al respeto a los derechos humanos? (Número de respuestas 16/18)



4.1.4. Información sobre la lucha contra la corrupción y el soborno

Las actuaciones de EMASESA en este ámbito buscan garantizar una gestión pública en línea con los valores corporativos de la sociedad mediante el desarrollo de mecanismos de buen gobierno para prestar un servicio público con el máximo rigor en el cumplimiento ético, normativo y de transparencia.

En este ámbito los participantes también valoran positivamente el desempeño de EMASESA. Hay un elevado número de indecisos (9 de 16 que respondieron a esta pregunta) en cuanto a la necesidad de promover nuevas actuaciones. No se planteó una respuesta clara a cuáles son las razones de esta indecisión.

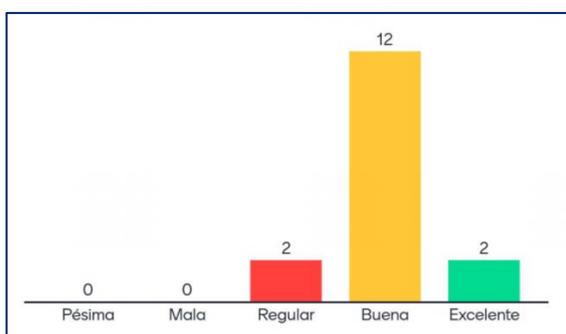


Figura 7: ¿Cómo valoras la gestión de EMASESA en relación a la lucha contra la corrupción y el soborno? (Número de respuestas 16/18)

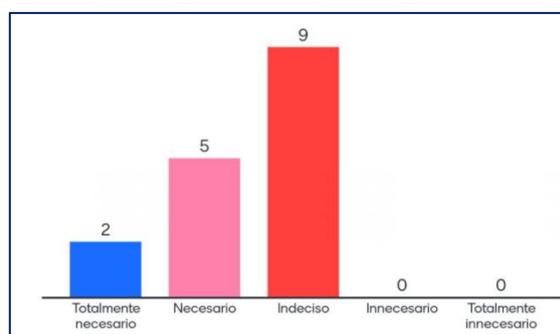


Figura 8: ¿Es necesario promover nuevas actuaciones en relación a la lucha contra la corrupción y el soborno? (Número de respuestas 16/18)

4.1.5. Información sobre la sociedad

Las actuaciones contempladas por el EINF 2020 en este ámbito se refieren al impacto social de EMASESA en cuatro áreas de actuación:

- Compromiso con el desarrollo sostenible.
- Política de contratación y proveedores, relacionada con la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales;
- Relación con los consumidores, tanto en lo relativo a la promoción de la salud y la seguridad de los consumidores, como al sistema de reclamaciones y respuestas a las mismas
- Transparencia en la información fiscal.

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.

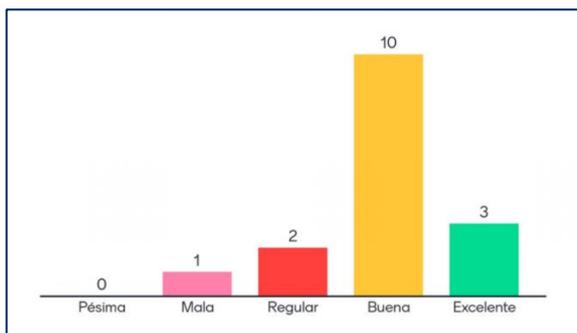


Figura 9: ¿Cómo valoras la gestión de EMASESA con respecto a su relación con la sociedad? (Número de respuestas 16/18)

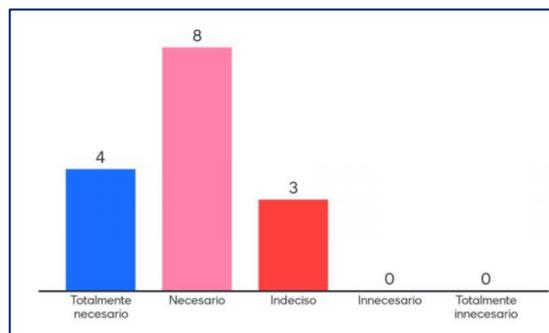


Figura 10: ¿Es necesario promover nuevas actuaciones relativas a las relaciones con la sociedad? (Número de respuestas 15/18)

4.1.6. Priorización de nuevas actuaciones y temas prioritarios de evaluación

La última parte de la encuesta en vivo constó de dos preguntas generales.

En la primera se pidió a los participantes que priorizaran aquellos ámbitos donde EMASESA debería concentrar sus esfuerzos a la hora de poner en marcha nuevas actuaciones o reforzar las que ya están en marcha. 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.



Figura 11: ¿En qué ámbito temático sería necesario priorizar nuevas actuaciones? (Número de respuestas 16/18)

La última pregunta intentaba recoger propuestas en relación con temas que EMASESA debería incluir en futuros ejercicios de evaluación de su gestión y desempeño. La siguiente figura muestra la nube de ideas que surgieron, la mayoría de ellas ya incluidas en el documento EINF o en la matriz de materialidad.



Figura 12: ¿Cuáles son los temas prioritarios que debe incluir la evaluación del desempeño de EMASESA? (Número de respuestas 16/18)

4.2. RESULTADO DE LOS TRABAJOS DE LOS GRUPOS TEMÁTICOS

A continuación se presentan los resultados de los debates de los tres grupos de trabajo que se presentaron en la sesión plenaria final. Los resultados de los debates de los grupos de trabajo se presentan en el informe estructurados en función de las preguntas planteadas.

4.2.1. Valoración de la gestión y el desempeño de EMASESA en el ámbito ambiental

Los participantes en este grupo de trabajo señalaron la escasez de tiempo para abordar los distintos temas tratados en el documento de trabajo, señalando que se enfocaron fundamentalmente en la primera pregunta, abordando las demás de manera somera.

a) ¿Cómo valoráis las actuaciones de EMASESA en este ámbito? ¿Consideráis que constituyen un avance con respecto a las actuaciones previas de EMASESA en este ámbito? ¿Por qué?

Se valora muy positivamente todas las actuaciones de EMASESA en este ámbito que se reflejan en el documento de trabajo. A continuación se destacan 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.

b) ¿Cómo os sentís con respecto a las actuaciones de EMASESA en este ámbito? (p.ej. motivadas, sorprendidas, defraudadas, disgustadas...)

Muy motivados y satisfechos, pero se considera que es necesario seguir avanzando. En todos los ámbitos que se han analizado se valora positivamente los esfuerzos realizados, pero las exigencias van a ser cada vez mayores – tanto en normativa, como expectativas sociales – por lo que es necesario seguir siendo ambiciosos.

c) ¿Qué acciones adicionales creéis que sería necesario acometer para hacer frente a los retos identificados? ¿Por qué?

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:

- 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 – empresas, ciudadanos, universidades – de manera que se favorezca el avance en las distintas actuaciones.

d) ¿Qué indicadores deberían utilizarse para evaluar el progreso de EMASESA en este ámbito?

- Se consideran adecuados los indicadores utilizados en este ámbito.
- Se propone incluir el porcentaje de energía no renovable que se está utilizando en los procesos de EMASESA.
- 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, porque sin indicadores no es posible hacer un seguimiento.

En el **plenario final** diversas participantes reconocieron la dificultad de establecer indicadores en este ámbito. Se sugirieron algunos posibles indicadores en esta materia:

- Evolución del consumo de agua per cápita.
- Diversidad de fuentes de suministro y % de utilización de aguas subterráneas.
- Diferencia de temperatura entre el agua que EMASESA introduce en la red y la que llega a la depuradora.

4.2.2. Valoración de la gestión y el desempeño de EMASESA en relación con el respeto a los derechos humanos

- a) ¿Cómo valoráis las actuaciones de EMASESA en este ámbito? ¿Consideráis que constituyen un avance con respecto a las actuaciones previas de EMASESA en este ámbito? ¿Por qué?

Analizando la documentación proporcionada para el taller, destacan las siguientes actuaciones de EMASESA como especialmente positivas:

- Tarifa social, tanto en lo que se refiere a la reducción de tarifa como a la provisión de fondos de solidaridad que ayudan a sufragar estos gastos.
- Establecimiento del Defensor del Usuario. Aunque no se conoce bien su funcionamiento desde el exterior de EMASESA, sería interesante reforzar la idea de que sea un órgano independiente de la dirección de EMASESA. Es decir, que sea un órgano que defienda al usuario y esté integrado dentro de la organización pero sea independiente.
- Compromiso de suspensión de cortes de agua.
- Establecimiento del mínimo vital en 110 litros/persona y día.
- Iniciativas en materia de formación en relación al ciclo integral del agua, aunque el problema de la inserción laboral de los jóvenes excede el ámbito de influencia de EMASESA. Pero sus esfuerzos son importantes.
- Iniciativas de cooperación internacional en materia de agua y saneamiento se valoran muy positivamente. Se felicita a EMASESA por su compromiso en este ámbito.

- b) ¿Cómo os sentís con respecto a las actuaciones de EMASESA en este ámbito? (p.ej. motivadas, sorprendidas, defraudadas, disgustadas...)

Los miembros del grupo consideran muy positivas las actuaciones planteadas.

- c) ¿Qué acciones adicionales creéis que sería necesario acometer para hacer frente a los retos identificados? ¿Por qué?

- 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 – desde el abastecimiento al saneamiento y depuración – 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.

En el **plenario final** se añadieron algunas sugerencias en esta materia:

- 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.

4.2.3. Valoración de la gestión y el desempeño de EMASESA en relación con la corrupción y las relaciones con la sociedad

El grupo encontró ciertas dificultades a la hora de valorar el desempeño de EMASESA en estos dos ámbitos de impacto ya que, aunque tienen aspectos en común, son ámbitos un poco diferentes.

a) **¿Cómo valoráis las actuaciones de EMASESA en este ámbito? ¿Consideráis que constituyen un avance con respecto a las actuaciones previas de EMASESA en este ámbito? ¿Por qué?**

Valoración

- 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.

Propuestas

- 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. EMASESA es una empresa metropolitana y sería necesario acercarse a las poblaciones asociadas para conocer sus demandas, sus necesidades, sus preocupaciones. EMASESA utiliza encuestas de satisfacción del servicio entre los ciudadanos en su área de servicio, pero no realiza consultas para la realización de planes estratégicos, planes de inversión, etc. en las distintas poblaciones en las que opera, y sería necesario.

b) **¿Cómo os sentís con respecto a las actuaciones de EMASESA en este ámbito? (p.ej. motivadas, sorprendidas, defraudadas, disgustadas...)**

- Es un ámbito de trabajo de EMASESA que les parece motivante. Se reconoce que se ha hecho un trabajo de motivación con el personal de la empresa.
- En relación con las actuaciones de EMASESA en el ámbito de relación con la sociedad motivados por estas medidas y el esfuerzo realizado.

- En relación con las actuaciones en el ámbito de la lucha contra la corrupción, se reconoce que se han hecho mejoras sustanciales que reflejan la importancia que EMASESA concede a esta área – canal de denuncias, protocolo de delitos, etc. – pero existe un desconocimiento de las medidas fuera de la empresa. Sin embargo, no está claro si es un área de trabajo más bien interno y si se debe divulgar fuera de la empresa.

c) ¿Qué acciones adicionales creéis que sería necesario acometer para hacer frente a los retos identificados? ¿Por qué?

- Comunicar y divulgar: hay áreas donde se comunica bien pero otras muchas que no. Por ejemplo, no se ha comunicado que EMASESA ha hecho un trabajo importante en estos años en materia de lucha contra la corrupción – canal, código ético, etc. Se trabaja y consulta con los miembros del Observatorio del Agua – por ejemplo el plan estratégico, los planes de inversión – pero estas consultas no trascienden. La ciudadanía probablemente no sabe que existe un Observatorio del Agua, restringido a una pequeña “élite”.
- 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.

d) ¿Qué indicadores deberían utilizarse para evaluar el progreso de EMASESA en este ámbito?

EMASESA lleva años colaborando con AEOPAS en la definición de indicadores de gestión para dar seguimiento y evaluar el desempeño de su actividad. Hay un trabajo realizado con más de 80 expertos consultados y con Enrique Cabrera de la Universidad Politécnica de Valencia a la cabeza. Se puede construir a partir de este trabajo ya realizado, pero habría que acordar, de manera participativa, cuáles son los indicadores más apropiados para EMASESA.

Hay muchos indicadores que han sido desarrollados, objetivados y testados en este ámbito. Algunos ejemplos:

- Uso de canales digitales frente a los canales presenciales
- Existencia de objetivos de desempeño y un sistema de evaluación del desempeño.
- Transparencia: existencia de un informe anual, página web y portal de transparencia.
- Existencia de órganos y mecanismos de participación ciudadana
- Presencia de representación ciudadana en los órganos de administración.
- Claridad en la facturación

e) ¿Cuál sería la mejor forma 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. Sin embargo, hay margen de mejora. Algunas sugerencias:

- 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.

5. Evaluación del taller

Se han recibido un total de 16 respuestas. Se presenta el resumen de los resultados para cada pregunta de evaluación. Las valoraciones van desde 1 (nada satisfactoria) a 5 (muy satisfactoria):

Aspectos evaluados	1	2	3	4	5
Convocatoria	0	0	3	8	5
Espacio trabajo	0	0	2	8	6
Horario y duración	0	1	5	8	2
Claridad y comprensión objetivos	0	0	2	8	6
Claridad y comprensión documentos de trabajo	0	0	1	7	8
Representatividad de los agentes relevantes	0	0	0	10	6
Interés de la sesión	0	0	0	5	11
Conducción de la sesión	0	0	0	8	8
Dinámicas de trabajo	0	0	1	11	4
Aprendizajes	0	0	2	9	5
Comentarios, propuestas o aportaciones generales: <ul style="list-style-type: none"> • Planificación con más antelación y envío de documentos en el momento de citar a las sesiones. • Me resulta muy interesante que se sigan desarrollando estas actuaciones. • No he podido mantenerme hasta el final por compromiso anteriores. Lógicamente eso ha afectado el seguimiento del conjunto. 					

6. Anejos

La mayor parte de los anexos contienen un enlace a través del que se pueden descargar los distintos documentos, con el fin de disminuir el peso de este documento y aligerar su descarga e intercambio. Los enlaces estarán operativos durante un tiempo limitado, por lo que se aconseja su descarga en caso de querer almacenarlos, o contactar con: observatoriodelaguaemasesa@emasesa.com

ANEJO 1. LISTADO DE PARTICIPANTES

A continuación se presenta la relación de participantes en el taller. En azul se señala el personal de EMASESA que apoyó los debates de cada uno de los grupos de trabajo

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

Equipo promotor: Consuelo Juan Rodríguez, Directora de Sostenibilidad; José Francisco Pérez, Responsable de la Estrategia de Participación, Dirección de Sostenibilidad de EMASESA; Maria Dolores Parra e Inmaculada Ragel, Estrategia de Participación, Dirección de Sostenibilidad de EMASESA.

Equipo de facilitación: Alba Ballester y Nuria Hernández-Mora.

ANEJO 2. PROGRAMA DEL TALLER

Taller de evaluación de la gestión de EMASESA 2020

Viernes 11 junio 2021, 11:30-14:15

Orden del día

- 11:30 Bienvenida y presentación de objetivos del taller**
Jaime Palop, Consejero Delegado de EMASESA
Nuria Hernández-Mora, Asistencia técnica
- 11:40 Explicación método de trabajo**
Alba Ballester, Asistencia técnica
- 11:50 Presentación Estado de Información no Financiera (EINF)**
María Ángeles Mateos, Jefa de la División de Administración y Finanzas, EMASESA
- 12:00 Trabajo en plenario**
- 12:20 Trabajo en grupo en base a los ámbitos de impacto tratados en el EINF 2020**
- 13:00 Puesta en común en plenario**
- 14:15 Cierre de la jornada**