



MESA 3. Servicios de Calidad

USUARIO EN EL CENTRO

13 de junio de 2024

Informe

ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Desarrollo del Plenario.....	5
2.1. Embalse Digital 5.0: avances digitales en la atención al usuario.....	5
2.2. Tarifa social.....	7
2.3. EMASESA, comprometida con las personas mayores.....	9
2.4. Defensoría y Posicionamiento del Usuario.....	11
2.5. Debate abierto.	13
Anexo I. Relación de participantes.....	16
Anexo II. Orden del día.....	18
Anexo III. Galería fotográfica.	19
Anexo IV. Presencia en redes sociales.....	20

1. Introducción.

En este documento se recoge el desarrollo de la Mesa Asesora 3. Servicios de Calidad, celebrada el 13 de junio de 2024, contando con veinte participantes externos.

Mesa 3. Servicios de Calidad
Usuario en el centro

Jueves 13 de junio de 2024 10:00h – 11:30h

observatoriodelaguaemasesa@emasesa.com

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
GOBIERNO DE ESPAÑA VICERREINADO TERCERA DEL GOBIERNO MINISTERIO PARA LA TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y EL RETO DEMOGRÁFICO
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
EMASESA
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea “NextGenerationEU”

Joaquín García, Director Financiero y Comercial de EMASESA, presenta la Mesa Asesora.

Joaquín da las gracias por la presencia de los participantes de la Mesa Asesora y, especialmente a la nueva presidenta del Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Sevilla y a los representantes de las entidades nuevas que se incorporan a la Mesa. Da las gracias a José Fera, anterior presidente de CAFS, por su participación de últimos años en el Observatorio del Agua EMASESA.

El Observatorio del Agua EMASESA es el espacio central de participación de la empresa, en el marco de un nuevo modelo de gobernanza más abierto y cercano a las personas y a los grupos de interés. Su objetivo es la gestión pública del ciclo integral urbano del agua más participativa, colaborativa, transparente y corresponsable, otorgando el protagonismo a la sociedad. El órgano asesor se creó en el año 2017 y en julio de 2021 pasa a ser órgano estatutario. Se articula mediante 4 mesas y plenarios, se rige por un reglamento y elabora periódicamente una memoria de actividad. Toda la información puede visualizarse en <https://www.emasesa.com/comprometidos-contigo/observatorio-del-agua/>.

Joaquín García recuerda que la utilización del agua con responsabilidad, la disminución del consumo no necesario, han sido de nuevo ejemplarizantes durante esta última sequía. La ciudadanía sevillana ha vuelto a demostrar, como hemos hecho en otras épocas, la responsabilidad de una sociedad concienciada con este recurso tan escaso. La sequía ha finalizado, pero seguimos trabajando a través de proyectos como el EMBALSE DIGITAL 5.0 y obras de mejora de captación y tratamiento.

EMASESA viene apostando por la transformación digital como una oportunidad para cambiar el paradigma del ciclo integral del agua, incorporando la tecnología en todos sus procesos para mejorar la gestión de recursos hídricos, tomando como base la garantía del derecho universal al agua, al saneamiento y prestando el mejor servicio, situando, en todos los casos, al usuario en el centro de sus operaciones.

La primera convocatoria de ayudas del PERTE AGUA ha supuesto un verdadero acelerador para el proceso de transformación digital para las empresas que gestionan el agua como EMASESA, una de las beneficiadas. De hecho, el proyecto Embalse Digital 5.0., ha sido valorado con la máxima puntuación técnica de entre todos los presentados en el territorio nacional. Su presupuesto total es cercano a los 15 M€, de los cuales 7,5 M€ están financiados con fondos NextGenerationEU del Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico (MITERD).

Joaquín García indica que durante esta sesión se va a explicar cómo:

- a) Vamos implantando nuevos canales de atención al usuario, que les haga más fácil la relación, más cómoda y adaptada a sus necesidades.
- b) Mejoramos la tarifa social, con el objetivo de que se garantice el Derecho Humano al Agua y protejamos adecuadamente a las personas y familias más vulnerables.
- c) Asumimos un conjunto de compromisos y un modelo de gestión que redunde en la mejora continua del servicio a las personas mayores. El proceso de digitalización experimentado por todos los sectores está repleto de ventajas. Sin embargo, también cuenta con efectos indeseables que, como servicio público, debemos paliar. La llamada “brecha digital” afecta a aquellos colectivos que no tienen acceso a estas tecnologías o no tienen la capacidad de adaptación a estas al mismo ritmo que el resto.
- d) Es la actividad del Defensor del Usuario de EMASESA.

Informa que después de las presentaciones, se abre un espacio de debate para que todos puedan compartir su ideas, sugerencias y opiniones sobre estos proyectos. Esperamos que esta reunión sea productiva y enriquecedora para todos, y que juntos podamos seguir avanzando hacia un futuro más sostenible y responsable.

2. Desarrollo del Plenario.

2.1. Embalse Digital 5.0: avances digitales en la atención al usuario.

D. Alfonso Jesús García, Jefe División Consumo y Servicios EMASESA, imparte la primera ponencia, centrada en el “2.1. Embalse Digital 5.0: avances digitales en la atención al usuario.

Según la oficina estadística de la Unión Europea (Eurostat), en 2023, el 94% de la población, de 16 a 74 años, ha utilizado Internet en los últimos tres meses, 0,9 puntos más que en 2022. En España, las personas con competencias digitales básicas o avanzadas es del 66% y en Andalucía, el 61,4%.

El caso de la evolución del uso de canales virtuales APP y Oficina online de EMASESA también es ascendente. En 2023, hubo 138.544 usuarios de los canales virtuales de la empresa.



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea “NextGenerationEU”

Mesa Servicios de Calidad, “Usuario en el centro”, 13/06/2024

Alfonso García indica que la atención del usuario será más rápida, ágil y eficiente gracias a la telelectura. Destaca la paulatina implantación de la telelectura en el parque de contadores de agua de Sevilla y su área metropolitana y describe tanto los servicios presentes que esta tecnología ya permite ofrecer a la ciudadanía, como conocer el consumo diario y por hora, y los venideros, como pueden ser avisos personalizados por consumos anómalos.

El proyecto de telelectura comenzó a desplegarse en enero de 2023, y ya tiene casi el 52% de contadores instalados. En el segundo semestre de 2024 se completará el 70% del total del despliegue.

El rendimiento del despliegue de telelectura es destacable y actualmente se recopilan más de 5MM de lecturas diarias, lo que supone un reto en la gestión de datos tan masivos. Para tratar toda esa información se está desarrollando el proyecto del Lago de Datos. El Lago de Datos permitirá explotar toda la información, incorporando nuevas funcionalidades, y generará avisos a nuestros usuarios/as

- ✓ Excesos de consumos
- ✓ Fugas
- ✓ Ausencia de consumo

Por último, Alfonso García informa que en marzo de 2024 entró en vigor el convenio EMASESA y la Universidad Pablo de Olavide (UPO), en el marco del proyecto Embalse Digital 5.0, que nos permitirá a través de la telelectura y la metodología Ciencia Ciudadana, optimizar el consumo doméstico, mediante el conocimiento de los hábitos de consumo de la ciudadanía y la participación y sensibilización de la ciudadanía.



2.2. Tarifa social.

Beatriz Rodríguez, Coordinadora de Atención al Usuario/a de EMASESA, imparte la ponencia: “Tarifa social”.

Beatriz Rodríguez detalla que EMASESA establece bonificaciones tarifarias en su Ordenanza reguladora, con el fin de garantizar un consumo de agua mínimo vital. Se garantiza un consumo de hasta 110 litros por persona y día, estableciendo distintos niveles de descuentos en función de los rendimientos íntegros conjuntos, de las personas empadronadas en la misma vivienda, debiendo abonar los consumos que superen esa cantidad.

En el periodo 2015-2020, los servicios sociales de los ayuntamientos tramitaban el bono social, independientemente de los consumos, lo que provocaba un incremento de consumos de los beneficiarios. Tras esta situación, EMASESA introduce la tarifa social, que se ajusta al consumo, bonificando un consumo de hasta 110 l/persona y día, por lo que se ha conseguido reducir el consumo y reducir los trámites al hacer la gestión directa.

En la normativa recientemente aprobada en mayo de 2024, se han introducido algunas mejoras, como los nuevos tramos de bonificación (25%, 50%, 75% o 100%), bajar el umbral mínimo de consumo, y eliminar la restricción de que no pueda tener otro contrato en alta.

En el 99% de los casos, es el usuario el que contacta con EMASESA para iniciar el trámite, además en la solicitud puede autorizar a EMASESA para consultar los datos necesarios y no necesita aportar ninguna documentación más. También puede iniciarse el trámite a través de los servicios sociales de los ayuntamientos para casos especiales de familias en situaciones de exclusión social. Antes de que venza el plazo se hacen dos preavisos (3 meses y 1 mes antes) para que al usuario no se le pase la renovación.

También se mantienen reuniones periódicas con los ayuntamientos y sus colectivos más desfavorecidos para darles información actualizada. Asimismo, hay contactos con Cáritas y Cruz Roja con el mismo fin de dar a conocer estas ayudas sociales y que sirvan de medios para llegar a todas las familias en situaciones vulnerables.

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea “NextGenerationEU”

Mesa Servicios de Calidad, “Usuario en el centro”, 13/06/2024

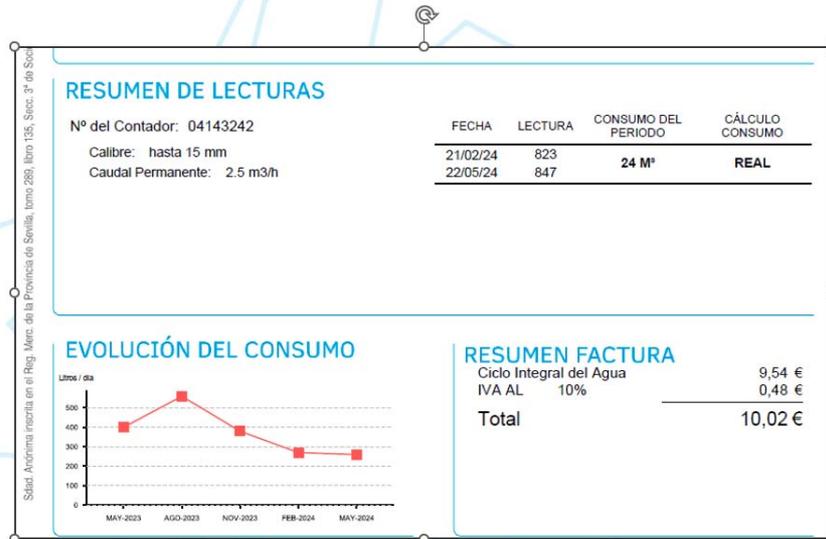
En el año 2023 se han beneficiado de la tarifa social 10.438 hogares, se han emitido 37.926 facturas con bonificación conjunta de 1.091.033 €

Año	Familias Beneficiadas durante el año	Habitantes beneficiados	Importe bonificado €
2021	6.511	16.392	668.023 €
2022	9.465	24.087	828.091 €
2023	10.438	26.311	1.091.033 €

Por último, Beatriz Rodríguez expone un ejemplo de factura con una bonificación del 100%.

Facturación media TRIMESTRAL de una familia de 4 personas con una bonificación del 100%: Se factura únicamente los Cánones.

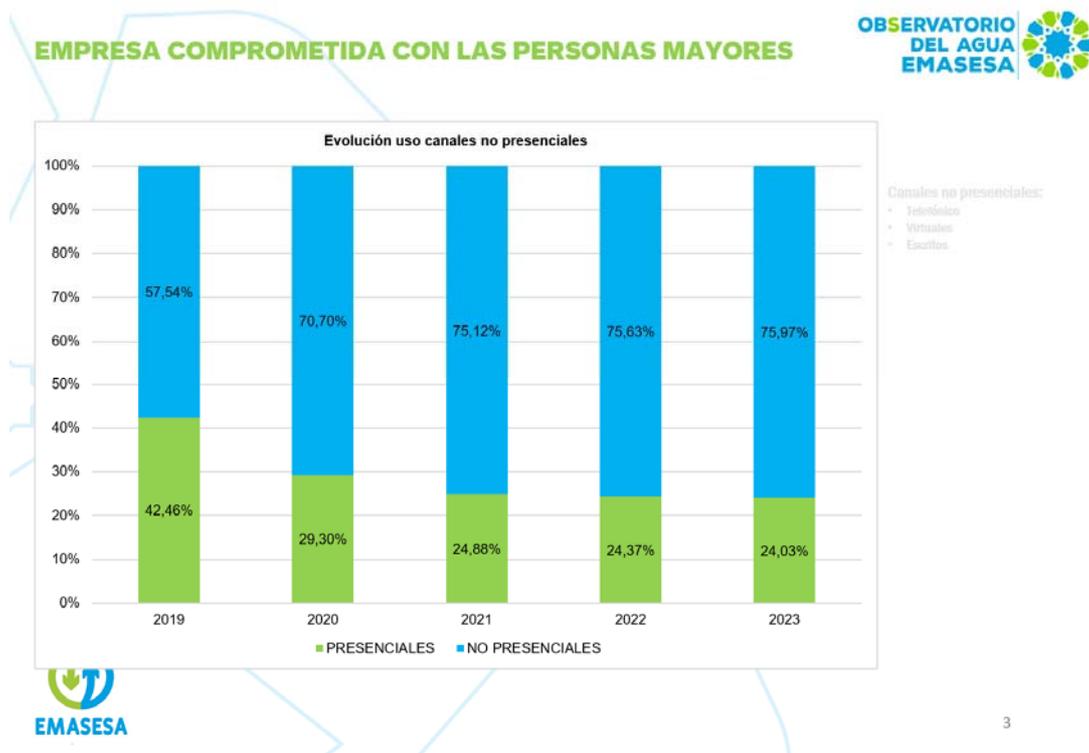
Si no tuviera bonificación, la factura ascendería a un importe de 55,88 € (es decir, se han bonificado 45,86 € en factura)



2.3. EMASESA, comprometida con las personas mayores.

Ignacio Mesa, Jefe Departamento de Atención al Usuario/a de EMASESA, imparte la ponencia: “EMASESA, comprometida con las personas mayores”.

Ignacio Mesas facilita datos sobre las interacciones anuales con usuarios e indica que, en 2023, el uso de canales no presenciales era del 75,97%. El uso de canales presenciales era del 24,03 % (que representa unas 100.000 atenciones anuales), siendo este porcentaje sostenido durante los últimos 3 años.



Ignacio Mesa apostilla que para atender a los usuarios que demandan este tipo de atenciones presenciales se mantienen los más de 30 Puntos de Atención al Ciudadano.

EMASESA ha reaccionado al envejecimiento de la población y a la transformación digital con un propósito: simplificar las operaciones de sus usuarios de mayor edad y mejorar su atención. Algo que es totalmente necesario para evitar la exclusión digital a la que se

enfrentan los mayores en un aspecto vital, el uso del agua. Las medidas que se han implementado para mejorar la atención a personas mayores son:

- ✓ Cita previa en todos los puntos: sin esperas
- ✓ Si van sin Cita: se les da en el acto “cita urgente”
- ✓ Campaña “nos adelantamos a tu cita”
- ✓ Escritos adaptados a lectura fácil
- ✓ Asesoramiento in situ sobre nuevas tecnologías
- ✓ Formación específica para el personal de atención

En este empeño, EMASESA ha sido certificada por AENOR por su “Compromiso con las personas mayores”, con 5 compromisos básicos, y que ordena y pone en valor lo que ya veníamos haciendo, y ayuda a seguir mejorando continuamente en nuestra atención a las personas mayores.

EMPRESA COMPROMETIDA CON LAS PERSONAS MAYORES

OBSERVATORIO DEL AGUA EMASESA

Obtención de la certificación: basada en 5 compromisos

AENOR
COMPROMISO CON LAS PERSONAS MAYORES



EMASESA
COMPROMETIDOS con las personas mayores

nuestros **5** compromisos

- Trato humano y accesible
- Facilitamos las gestiones
- Servicio cómodo y sin esperas
- Escuchamos sus quejas y opiniones
- Profesionales preparados y comprometidos con el servicio público

- Trato humano y accesible
- Facilitamos las gestiones
- Servicio cómodo y sin esperas
Escuchamos sus quejas y opiniones
- Profesionales preparados y comprometidos con el servicio público



AENOR
Certificado de Compromiso con las personas mayores

CHAY-0001/2023

EMPRESA METROPOLITANA DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO DE AGUAS DE SEVILLA, S.A. (EMASESA)

Esta certificación supone un reconocimiento de primer nivel para nuestro modelo de relación con los clientes sénior; un modelo muy completo y replicable en el sector del ciclo integral urbano del agua. EMASESA es la primera empresa en el sector del agua con esta certificación y la segunda en el sector público.

Las medidas y acciones adoptadas tras la certificación son:

- ✓ Mejoras físicas en oficinas de atención presencial: cartelera de prioridad de asiento
- ✓ Triajes automáticos y sencillos en todas las oficinas
- ✓ Formación obligatoria a agentes de canales externalizados
- ✓ Inserción de indicadores de gestión en los procesos
- ✓ Telelectura (+50% contadores): Alertas por consumo excesivo, continuado o ausencia

Finaliza explicando los beneficios de la certificación:

- ✓ Mejora del proceso de prestación de servicio a clientes de mayor edad (senior), aportando valor en los procesos de atención de calidad y experiencia de cliente en general.
- ✓ Aporta mayor confianza a este segmento al comprometernos públicamente
- ✓ Pone en valor el esfuerzo que EMASESA viene realizando por cuidar a este segmento de población.
- ✓ Demostramos ante la sociedad nuestro compromiso con la atención de calidad hacia este colectivo.
- ✓ Mejora nuestra imagen reputacional: 1ª empresa del sector del agua, 2ª en el sector público

2.4. Defensoría y Posicionamiento del Usuario

Alfonso Cárdenas, Defensor del Usuario EMASESA, imparte la última ponencia: “Defensoría y Posicionamiento del Usuario”.

Alfonso Cárdenas resalta que nuestros usuarios son también los propietarios de la empresa. EMASESA está comprometida, desde siempre, con los usuarios, hasta el punto de que el plan estratégico vigente posiciona al usuario en el centro de la estrategia.

Prosigue indicando que el Defensor del Usuario es una figura independiente de EMASESA, que se encarga de velar por la protección y defensa de los derechos e intereses de los ciudadanos y usuarios en sus relaciones con la empresa. Es nombrado por el Consejo de Administración de la empresa y su condición es incompatible con el desempeño de otros puestos como: cargos políticos, puestos relacionados con funciones directivas o de

representación de un partido político, organización de consumidores o sindicato y cualquier empleo al servicio de los mismos.



Todas las actuaciones en las que intervenga el Defensor del Usuario son gratuitas para las personas físicas y/o jurídicas que soliciten sus servicios. En todas ellas, aplica criterios de imparcialidad, objetividad, independencia y actúa conforme a los principios de buena fe.

Alfonso Cárdenas ofrece algunos datos relevantes sobre las notificaciones recibidas. El 66,7% se realizan desde la ciudad de Sevilla, el 43,4% son respecto a facturación y consumo, siguiéndoles con un 25% las correspondientes a contratación y atención al usuario. De 238 notificaciones recibidas, hemos atendido todas y, de ellas, en segunda instancia han sido 136, de las cuales han sido favorables al usuario el 39,4%.

Señala que el diálogo con los profesionales de EMASESA, involucrados en la atención al usuario, y con entidades externas representantes de grupos específicos de usuarios es relevante para la utilidad del papel del Defensor del Usuario de EMASESA.



Su intervención finaliza recalcando el esfuerzo de EMASESA por situar al Usuario en el centro y pidiendo a todos los asistentes su colaboración para seguir avanzando en ese camino.

2.5. Debate abierto.

En el debate abierto intervinieron Mariló García, Marta Castillo, Rocío Millán y Manuel Garfia. Todos ellos coincidieron en las siguientes valoraciones positivas sobre:

- ✓ El Embalse Digital 5.0, pieza clave para la eficiencia de la gestión del recurso hídrico y la atención al usuario.
- ✓ El relevante papel de la Tarifa Social, para que nadie se quede atrás.
- ✓ La necesidad de reducir la brecha digital que sufren las personas mayores.
- ✓ La escucha, comprensión y mejora de la atención al usuario a través del Defensor del Usuario.

- ✓ El papel del Observatorio del Agua EMASESA como espacio de participación activa, haciendo partícipe a la sociedad y grupos de interés de los temas relevantes de la empresa. Se potencia la transparencia y la rendición de cuentas.

En particular:

- **Mariló García (Colegio de Administradores de Fincas de Sevilla):** Qué pasa con la tarifa social en comunidades con un contador único, pero que tienen 2-3 familias en situación de vulnerabilidad. ¿Cómo se pueden tratar estos casos en el que el resto de los vecinos soportan los gastos de estas familias porque no pueden pagar la cuota de comunidad? Tampoco tienen capacidad el conjunto de los comuneros para pasar a contadores individuales.

Beatriz responde que la bonificación se puede solicitar para toda la comunidad, y EMASESA valora a cada uno de los vecinos y se aplica la bonificación que corresponda prorrateando la tarifa.

- **Marta Castillo (CERMI):** Felicita el trabajo de EMASESA con las personas con discapacidad, porque para ellos es importante que se les escuche, sus necesidades y sus propuestas de mejora. Piensa que el problema fundamental es que la información no llega a las personas, y se ofrecen como interlocutores para hacer llegar esa información.
- **Rocío Millán (Cáritas – polígono sur 3000 viviendas):** el buzón de tarifa social funciona perfectamente, la agilidad es total. Se está ayudando mucho a familias con bastantes problemas y les supone un alivio en esa carga tan grande que tienen. Agradece la extraordinaria ayuda, y se pone a disposición para compartir esta experiencia en otros ámbitos.
- **Manuel Garfía (UCA-UCE):** Pregunta sobre la financiación de Plan 5, y la posibilidad de trasladar los préstamos de vulnerabilidad a plan 5, aunque sea una dotación presupuestaria básica.

Alfonso García informa que quedan unas 130.000 viviendas con contador único, la obra media sin la ayuda directa es de 800€, y EMASESA no tiene capacidad para financiar eso. En este sentido, es inviable por esa cuantía. Lo que si se pone a disposición son ayudas, que se han incrementado de forma importante (aunque tienen un efecto inflacionario en el mercado). Se pone a disposición de los colectivos vulnerables para que no sea un impedimento a la hora de beneficiarse de la tarifa social.

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea “NextGenerationEU”

Mesa Servicios de Calidad, “Usuario en el centro”, 13/06/2024

Joaquín García propone volver a estudiar la situación, pero señala que actualmente no tenemos pulmón financiero para eso. Se ha empezado un empuje al Plan 5, y las ayudas actuales llegan ya a los 300€ de media de esos 800€ y seguiremos trabajando.

Para finalizar, Joaquín García, vuelve a dar las gracias por el debate tan enriquecedor que aporta la visión de nuestros grupos de interés y ayuda en la toma de decisiones a nuestros órganos de gobierno. Anuncia el envío de un cuestionario sobre las preferencias de temas a tratar en las próximas Mesas Asesoras y la publicación del número 2 de la revista digital “Las Claves del Agua”.

Se dio por finalizada la sesión a las 11:35 horas.

Federación Local de Entidades Vecinales de Sevilla

Anexo I. Relación de participantes.

ENTIDAD	REPRESENTANTE
FACUA	Francisca Jaramillo
UCA: UCE	Manuel Garfía
Federación Local de Entidades Vecinales de Sevilla	Antonio Alonso Aguilar
AIRBUS	Iván Lozares
AIRBUS	Raúl Hinojosa
HEINEKEN	Isabel González
RENDELSUR	Julio David Navarro
RENDELSUR	Joana Guerrero
GRUOP SADA	Lidia Plaza
GOYA en ESPAÑA	Antonio Martín
Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Sevilla	M ^a Dolores García
AJE Sevilla (Asociación de Jóvenes Empresarios de Sevilla)	Agustín Morilla
CERMI. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad	Marta Castillo
CONFEMAC (Confederación de Mayores Activos)	Vicente Barreiro
COCEMFE (Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica)	Nieves Márquez
Universidad Pablo Olavide (UPO)	M ^a Jesús Beltrán
Universidad Pablo Olavide (UPO)	Clemente Navarro
CARITAS	Lourdes Prats
CARITAS	Rocío Millán
EMASESA	Joaquín García
EMASESA	Francisco José Juan
EMASESA	Alfonso Jesús García
EMASESA	José María Molina
EMASESA	Angel Mena
EMASESA	Alfonso Cárdenas

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea “NextGenerationEU”

Mesa Servicios de Calidad, “Usuario en el centro”, 13/06/2024

ENTIDAD	REPRESENTANTE
EMASESA	Ignacio Mesa
EMASESA	Manuel López
EMASESA	Guillermo Rodríguez
EMASESA	Beatriz Rodríguez
EMASESA	Beatriz García
EMASESA	Antonio Roca
EMASESA	Pilar Mira

Anexo II. Orden del día.

 ORDEN DEL DÍA MESA 3. SERVICIOS DE CALIDAD Usuario en el centro	
jueves 13 de junio de 2024	
RECEPCIÓN DE PARTICIPANTES	
09:45-10:00 h	Recepción de participantes
10:00-10:10 h	Bienvenida EMASESA
DESARROLLO DE LA MESA (75 minutos)	
10:10-10:30 h	“Embalse Digital 5.0: avances digitales en la atención al usuario” D. Alfonso Jesús García, Jefe División Consumo y Servicios EMASESA
10:30-10:40 h	“Tarifa social” Dña. Beatriz Rodríguez, Coordinadora de Atención al Usuario/a EMASESA
10:40-10:50 h	“EMASESA, comprometida con las personas mayores” D. Ignacio Mesa, Jefe Departamento de Atención al Usuario/a EMASESA
10:50-11:00 h	“Defensoría y Posicionamiento del Usuario” D. Alfonso Cárdenas, Defensor del Usuario EMASESA
11:00-11:25 h	Debate
CIERRE DE LA MESA (5 minutos)	
11:25-11:30 h	Cierre

Anexo III. Galería fotográfica.



Anexo IV. Presencia en redes sociales.

