

RUMBO 20.30.

26
NOV

29
NOV

CONAMA 2018
CONGRESO NACIONAL DEL MEDIO AMBIENTE

**OBSERVATORIO
DEL AGUA
EMASESA**



EMASESA
metropolitana

Observatorio del Agua EMASESA.

Octubre 2018.

Autor: Alfonso Cárdenas

Otros autores: Ma Dolores Parra



1.	Nuestra base de partida.....	1
2.	Antecedentes de la Participación Pública en EMASESA.....	1
3.	Observatorio del Agua EMASESA.....	2
3.1.	Justificación.....	2
3.2.	Principios de la Gobernanza del Agua de la OCDE y Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	3
4.	Mesas Asesoras.....	4
4.1.	Composición de las Mesas Asesoras.....	6
4.2.	Dinámica de las Mesas Asesoras.....	7
5.	Convocatorias celebradas de Mesas Asesoras.....	8
6.	Compromisos consensuados.....	9
7.	Conclusiones.....	9

1. Nuestra base de partida.

En estos tiempos de cambios rápidos y profundos en la sociedad es más importante que nunca invertir en un diálogo real y veraz con nuestros grupos de interés. El nuevo perfil de la población es sustancialmente diferente al de épocas pasadas: está más comprometida, es más exigente, es más participativa, está mejor formada y pide información veraz sobre la gestión pública. Por ello, para relacionarnos con este nuevo modelo social, se imponen soluciones más imaginativas, más de consenso, que nos permitan fortalecer los lazos de confianza que hemos creado con nuestros grupos de interés.

En esta sociedad, promover la participación ciudadana en la gestión pública es una garantía de éxito a la hora de dar respuesta a los retos presentes y futuros. Para mejorar nuestra prestación de servicio es crucial testar la sensibilidad de la sociedad y establecer alianzas con ella, que faciliten la toma de medidas, que de forma conjunta, generen beneficios y mejoren las condiciones económicas y sociales donde operamos y protejan el patrimonio natural en el que vivimos.

Desde EMASESA se entiende que esto exige construir y activar modelos de gobernanza y gestión participativos, abiertos y transparentes. Modelos en los que el diálogo y la búsqueda de espacios comunes y compartidos con la sociedad permitan dar respuestas eficaces ante los grandes retos y responsabilidades que se han de afrontar en la gestión de los recursos hídricos.

2. Antecedentes de la Participación Pública en EMASESA.

La participación social en EMASESA ha sido considerada vital desde prácticamente la creación de la empresa, no obstante, ha sido en estos últimos años cuando se han llevado a cabo las acciones que verdaderamente han facilitado que esta participación se convierta en una realidad.

Pero hagamos un poco de historia: desde 1974 EMASESA ha mantenido relaciones de forma directa con asociaciones de consumidores, de vecinos y colegios profesionales entre otros colectivos.

En Julio del año 2007 se decidió en el seno de la organización la incorporación al Consejo de Administración de consejeros independientes y de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

En Marzo del año 2009 se constituyó el Comité de Participación Social con el objetivo de fomentar el acercamiento con los grupos de interés, potenciado la participación ciudadana y fortaleciendo el servicio público y en junio de este mismo año se creó la Comisión de Sostenibilidad con el objetivo de actualizar el plan tarifario, realizar revisiones normativas y concretar acciones comerciales de impacto en la población.

En julio del año 2011 se fusionaron dicho Comité de Participación Social y la Comisión de Sostenibilidad dando lugar a una nueva Comisión de Sostenibilidad y Equilibrio presupuestario.

Pero es con el diseño del último Plan Estratégico, Gestión Pública Sostenible, (en adelante GPS), cuando la Participación Social cobra auténtica relevancia al incluirse

como objetivo el desarrollo de un modelo de gestión participativo, que sea una herramienta de transparencia y toma de decisiones para dar una mayor racionalidad, eficacia y eficiencia a la política de agua. En este sentido, la Participación se sitúa como herramienta clave para la mejora continua del GPS y la optimización del proceso de toma de decisiones.

No obstante, el marco legislativo en el que se desenvuelve EMASESA también ha ido marcando su ruta, dirigida a ir incorporando cada vez con mayor relevancia a sus grupos de interés en la toma de decisiones. La Ley de Transparencia Pública de Andalucía del año 2014 desarrolla y complementa la normativa básica estatal, regulando la transparencia en su doble vertiente de publicidad activa y de derecho de acceso a la información pública, como instrumento para facilitar el conocimiento por la ciudadanía de la actividad de los poderes públicos y de las entidades con financiación pública, promoviendo el ejercicio responsable de dicha actividad y el desarrollo de una conciencia ciudadana y democrática plena.

Por su parte, la Ley de Participación Ciudadana de la Junta de Andalucía, aprobada en 2017, tiene como objeto la regulación del derecho de participación ciudadana en la dirección de los asuntos públicos autonómicos y locales en Andalucía, en condiciones de igualdad, de manera real y efectiva, ya sea directamente o a través de las entidades de participación ciudadana en las que se integre la ciudadanía.

Con la incorporación de las voces de los grupos de interés en la gestión de EMASESA se está promoviendo, como nunca, la comunicación y el diálogo, la corresponsabilidad de la gestión y se está fortaleciendo los lazos de confianza con la sociedad, fundamentando la legitimidad en la toma de decisiones.

3. Observatorio del Agua EMASESA.

Con todos estos antecedentes y atendiendo la necesidad de promover la cultura de la participación e impulsar procesos inclusivos e implicativos para con la sociedad en su conjunto, EMASESA diseña e implementa el Observatorio del Agua EMASESA, que es el es el nuevo **órgano asesor y de participación** en materia de agua, habilitado en su ámbito territorial competente, vinculado directamente con cada uno de los objetivos de nuestro Plan Estratégico, GPS (2017-2021). En él tienen cabida la constitución de **4 Mesas Asesoras** y otras fórmulas de participación como:

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

3.1. Justificación.

Los objetivos relevantes de esta estructura participativa son:

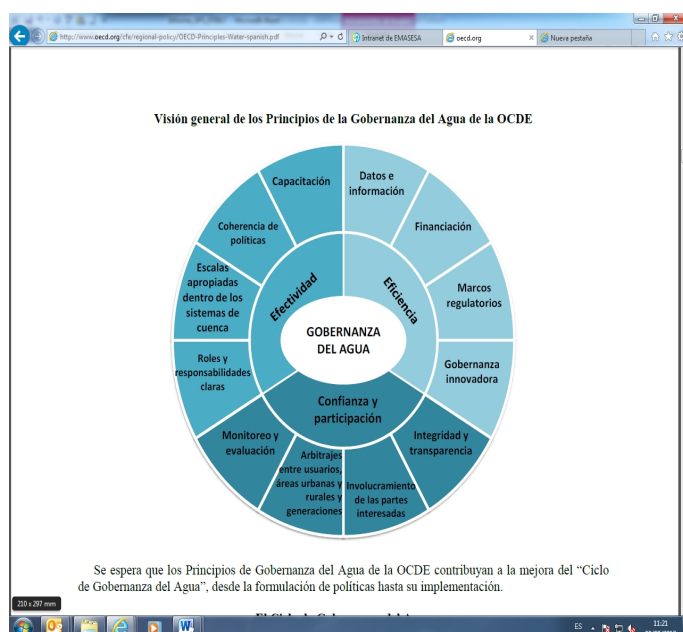
- ✓ Impulsar la corresponsabilidad y la colaboración-cooperación.
- ✓ Facilitar consensos y procesos inclusivos.
- ✓ Promover una cultura de la participación.

- ✓ Mejorar la comunicación “hacia fuera” y “hacia dentro”.
- ✓ Facilitar la negociación de las acciones.
- ✓ Mejorar las actuaciones desarrolladas en el marco del GPS para que éstas sean más pertinentes, eficaces y eficientes.
- ✓ Legitimar las actuaciones diseñadas y ejecutadas a través del GPS.

Y, en definitiva, fortalecer el proceso de toma de decisiones por parte de los órganos de gobierno de la organización.

3.2. Principios de la Gobernanza del Agua de la OCDE y Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En este nuevo paradigma, EMASESA construye un nuevo modelo de gobernanza, bajo el enfoque de los principios de Gobernanza del Agua establecidos por la OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Sostenible) (2015), que mutuamente se refuerzan y complementan: **efectividad, eficiencia, confianza y participación.**



Visión general de los Principios de la Gobernanza del Agua de la OCDE.

En este sentido, desde el **Obsevatorio del Agua EMASESA** se potencia la **confianza y la participación**: se refuerzan los lazos entre la sociedad y la empresa, y se garantiza la inclusión de todos los actores a través de legitimidad democrática y equidad para la sociedad en general.

Por otra parte, impulsados por nuestro propósito de mejorar la calidad de vida y contribuir aun mejor mundo para todos, hemos encuadrado nuestra estrategia bajo el enfoque de los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, aprobados por la Naciones Unidas como parte fundamental en la Agenda 2030.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Nuestra estrategia se define bajo el enfoque de I+D+i y los Principios de Gobernanza del Agua de la OCDE y contribuye al alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

01 GOBERNANZA

Diseñar e implementar políticas públicas sostenibles, consensuadas con la participación ciudadana, desde la concepción de Derecho Humano al Agua.

02 GARANTÍA Y FIABILIDAD

Consolidar la excelencia en las operaciones y actividades para la obtención de un producto y un servicio de calidad. Todo está avalado por controles internos e instituciones externas acreditadas.

ESTRATEGIA **GPS**
 GESTIÓN PÚBLICA SOSTENIBLE

Página 3

Contribución de las Líneas Estratégicas del GPS al alcance de los ODS y al cumplimiento de los principios del agua de la OCDE.

El propio **Observatorio del Agua EMASESA** impacta directamente sobre el **Objetivo 17 “Alianzas estratégicas”**, al crear vínculos de colaboración, cooperación, confianza entre la empresa, sus grupos de interés y la sociedad para avanzar hacia una gestión pública sostenible del agua.

La **RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL**, para celebrar el tercer aniversario de los ODS, ha **reconocido como buena práctica al Observatorio del Agua EMASESA** entre otras prácticas presentadas por diferentes empresas nacionales.

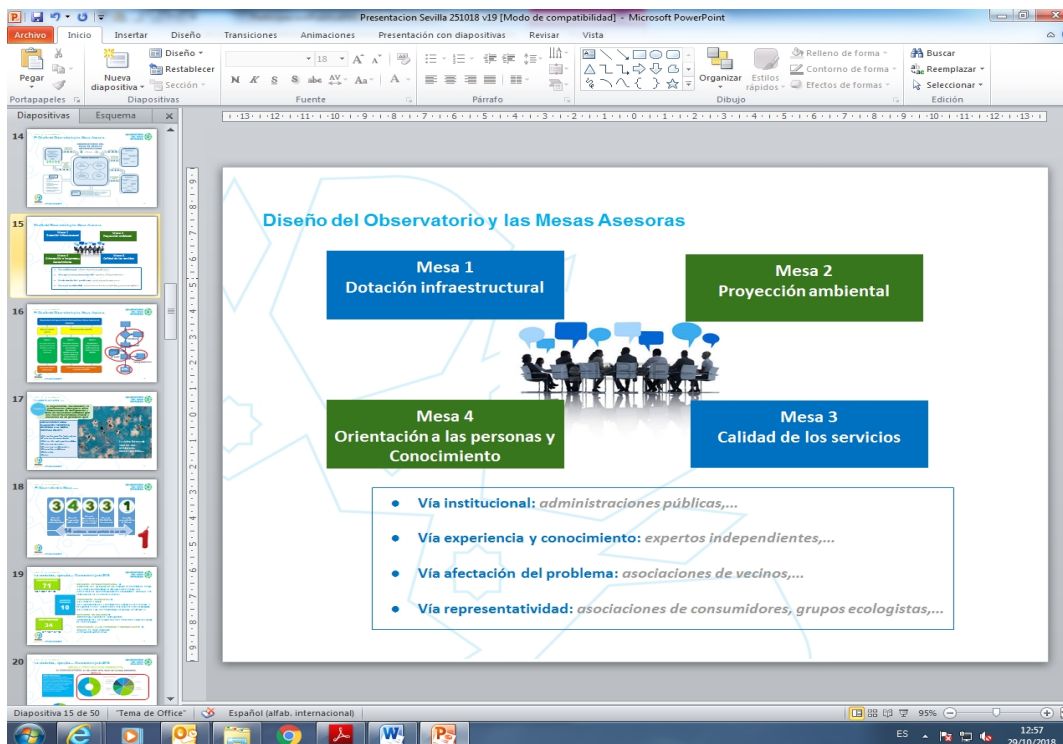
4. Mesas Asesoras.

Las cuatros Mesas Asesoras tienen como objetivo los siguientes temas específicos:

- ✓ **Mesa 1, Dotación Infraestructural:** dotación de infraestructuras existente en Sevilla y en su área metropolitana para la prestación de los servicios públicos que ofrece EMASESA, tanto en el momento de producción y distribución, como de saneamiento y depuración y vigilancia y control.
- ✓ **Mesa 2, Proyección Ambiental:** uso eficiente de los recursos de los que disponemos, adaptación y mitigación de los efectos del cambio climático, adecuación ambiental de los entornos afectados por nuestra actividad y concienciación y sensibilización de la ciudadanía en los valores de los servicios prestados por la compañía para preservar nuestro patrimonio natural.
- ✓ **Mesa 3, Servicios de Calidad:** calidad de los servicios prestados por

EMASESA, desde una perspectiva de agua asequible, accesible, saludable, aceptable y suficiente.

- ✓ **Mesa 4, Orientación a las personas y Conocimiento:** orientación en particular a la gestión de los recursos humanos; a la comunicación y a la cooperación, a la responsabilidad social corporativa, a la realización de actividades formativas, de investigación y desarrollo y a la promoción de acciones de difusión y divulgación vinculadas a la realidad, problemática y perspectivas del agua.



Mesas Asesoras

Las Mesas tienen un:

- ✓ **carácter asesor**, ya que los órganos de gobierno de la empresa serán los que tomen las decisiones.
- ✓ **carácter paritario**, en tanto se conforman tanto por personal técnico de EMASESA como por actores externos a la empresa. Asimismo, se fomenta la diversidad de género en la constitución de las Mesas.
- ✓ **carácter flexible**, integradas tanto por actores permanentes como por actores puntuales.
- ✓ **carácter general o de carácter específico**, según la frecuencia y temática de convocatoria.

4.1. Composición de las Mesas Asesoras.

Cada una de las Mesas Asesoras que conforman el Observatorio del Agua EMASESA, se diseñan con un total de 10 a 20 participantes, con los siguientes perfiles:

- ✓ Dirección de EMASESA representada por el Consejero Delegado.

- ✓ Director de la Mesa Asesora. Cada Director de EMASESA es Responsable de una Mesa Asesora.
- ✓ Responsable de participación de EMASESA, que puede actuar como secretario.
- ✓ Técnicos de EMASESA expertos en los temas a tratar.
- ✓ Participantes externos representantes de los grupos de interés.

Para cada casuística específica a tratar en cada Mesa habrá que seleccionar entre los grupos de interés propuestos aquellos que se ajustan a la necesidad de respuesta y en virtud de los criterios de legitimidad que para cada caso se requiera.

Se trata de Mesas abiertas, entendidas como espacios físicos para la participación, de ahí la necesidad de dotarlas de un carácter flexible con la que poder encontrar una mayor pluralidad de grupos de interés adecuados a cada especificidad que exija cada momento y cada cuestión a tratar.

Los actores integrantes, provenientes de los grupos de interés de la organización, forman parte de las Mesas Asesoras en función de su legitimación, que puede ser:

- ✓ Legitimación vía institucional.
- ✓ Legitimación vía experiencia y conocimiento.
- ✓ Legitimación vía afectación del problema.
- ✓ Legitimación vía representatividad.

Cada participante puede tener legitimada su participación en cada Mesa por una o por varias vías, y en un mayor o menor grado según la materia a tratar. En total, se identifican los siguientes perfiles de participantes externos:

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

El resto de grupos de interés de EMASESA, accionistas y sindicatos, están presentes en otros órganos de participación, ya existentes en la organización.

4.2. Dinámica de las Mesas Asesoras

La primera convocatoria de cada una de las Mesas fue de carácter general, para situar a todos sus componentes en el marco de funcionamiento de las Mesas y del Plan Estratégico (GPS), enfocado bajo los Principios de la Gobernanza del Agua de la OCDE y para la contibución del alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, promulgados por Naciones Unidas.

En las siguientes reuniones, y en el caso de la Mesa «Proyección Ambiental» a partir de su tercera convocatoria, los Directores de Mesa plantean 2 temas a debatir en cada una de ellas, relacionados con el GPS y que son de interés para los participantes.

Se remite a los participantes una preconvocatoria, a tres semanas vistas de la reunión, en la que se indican los dos temas a debatir y se abre un plazo de tiempo para que los asistentes propongan temas a tratar. Posteriormente, se convoca oficialmente la mesa 15 días antes de la reunión, con el envío del orden del día y la documentación de apoyo sobre los temas a debatir, elaborada por técnicos de EMASESA o por participantes externos según sea quien ha propuesto el tema, para que la analicen los participantes antes de la celebración de la convocatoria.

Después de la reunión presencial, se procede a la incorporación de aportaciones y validación de las conclusiones alcanzadas, que se trasladan posteriormente a los órganos de toma de decisión de la empresa (Comité de Dirección, Comisión Ejecutiva y Consejo de Administración) para que sean tenidas en cuenta.

Junto a la agilidad y flexibilidad del sistema de participación, es esencial la comunicación a los grupos de interés de los resultados de su participación y de los cambios que, derivados de los distintos espacios participativos, se hayan producido en la empresa y, en particular, en el GPS.

Con este proceso de comunicación no sólo se trata de informar a los grupos de interés de su incidencia en el proceso de toma de decisiones, sino también de impulsar su inclusión en el proceso, evitando frustraciones que puedan llevar a generar reticencias para con el sistema de participación.

El objetivo final es consensuar propuestas de mejora a nuestro Plan Estratégico, con nuestros grupos de interés, para elevarlas a nuestros órganos de gobierno y así, paulatinamente, institucionalizar la participación pública, para que termine siendo parte del ADN de los órganos de decisión de nuestra organización.

En la actualidad, se han identificado una batería de compromisos adquiridos en la última convocatoria de cada una de las Mesas y los Directores de cada área de la organización están analizándolos para planificar su consecución.

5. Convocatorias celebradas de Mesas Asesoras.

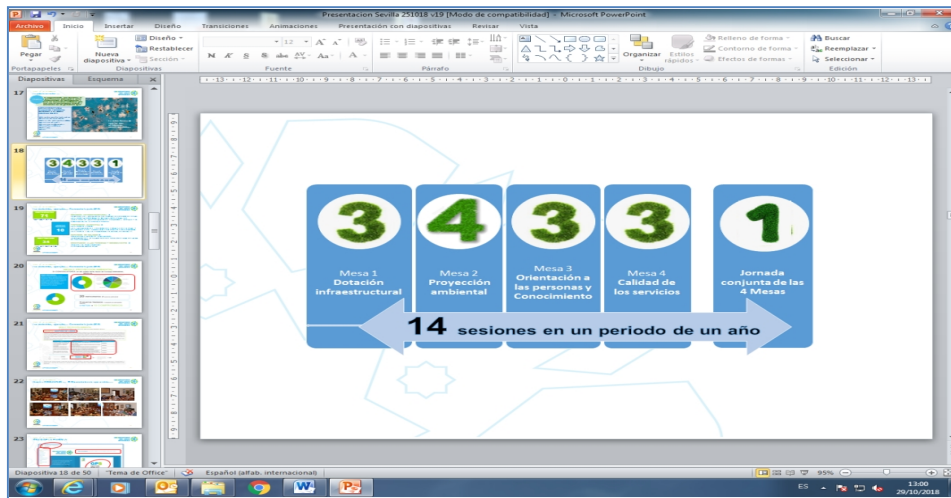
A continuación, se detallan por cada Mesa Asesora las convocatorias celebradas desde finales de 2017 hasta julio de 2018.

Mesa Asesora	Nº Convocatoria	Fecha de Convocatoria
Mesa 1. Dotación Infraestructural	1	26/02/2018
	2	10/07/2018

Mesa 2. Proyección Ambiental	1	21/11/2017
	2	01/03/2018
	3	21/06/2018
Mesa 3. Servicios de Calidad	1	22/02/2018
	2	13/06/2018
Mesa 4. Orientación a las Personas y Conocimiento	1	12/03/2018
	2	19/06/2018

Entre octubre y noviembre de 2018, se han fijado las próximas convocatorias de Mesa. Se finalizará este periodo con una convocatoria general de cierre, en la que participarán todos los integrantes de las cuatro Mesas, con el objeto de potencializar la transversalidad de estos espacios participativos.

Mesa Asesora	Nº Convocatoria	Fecha Convocatoria
Mesa 1. Dotación Infraestructural	3	08/11/2018
Mesa 2. Proyección Ambiental	4	06/11/2018
Mesa 3. Servicios de Calidad	3	25/10/2018
Mesa 4. Orientación a las Personas y Conocimiento	3	18/10/2018
Reunión conjunta de las 4 Mesas Asesoras	1	21/11/2018



Número de sesiones en este año de vida del Observatorio del Agua EMASESA.

6. Compromisos consensuados.

Las primeras convocatorias de las Mesas sirvieron para explicar a los participantes nuestro Plan Estratégico, las claves de partida de la participación ciudadana, el interés general y la motivación de las Mesas Asesoras y la dinámica de participación.

Durante estas convocatorias los participantes han facilitado propuestas para mejorar la coherencia, la relevancia, la pertinencia y eficiencia del Plan Estratégico, las cuales están siendo analizadas, para su posterior integración en la siguiente revisión del GPS.

En cambio, en las convocatorias celebradas entre junio y julio de 2018, los participantes de las Mesas han identificado una serie de compromisos a cumplir para cada asunto

tratado. A continuación, se detalla un resumen global de este periodo:

Resumen global de las Mesas Asesoras, convocatorias junio-julio 2018.

7. Conclusiones.

Las principales conclusiones derivadas de este ejercicio de evaluación de la Participación Pública, impulsada por EMASESA son:

- ✓ La gran **predisposición y activa participación** mostrada en estas primeras convocatorias, por los distintos agentes, tanto internos como externos de la organización, que configuran y que quieren contribuir con su dedicación e implicación en las Mesas Asesoras.
Al dar este impulso a la participación pública, la percepción de **EMASESA**, por parte de los grupos de interés se ha visto reforzada, como empresa **transparente, inclusiva y que continúa en mayor medida abriéndose a la sociedad**, para escucharla y entenderla mejor y para compartir la responsabilidad de la gestión de un recurso tan vital como es el agua.
- ✓ Los grupos de interés corroboran el papel de **liderazgo que EMASESA** posee en el sector del agua y en el ámbito geográfico en el que desarrolla su actividad. EMASESA es un **ente tractor** para que la participación pública se extienda en otros ámbitos de nuestra sociedad.
- ✓ Se evidencia una tendencia generalizada a **valorar positivamente** el hecho de disponer de un **Plan Estratégico**, como marco referencial para garantizar la prestación del servicio, manteniendo nuestro compromiso inter-generacional.



- ✓ Una vez que se ha dado el paso de constiución de las Mesas, la participación, coordinación y armonización de los resultados de estas Mesas están en el punto de mira. Es crucial **dinamizarlas y agilizarlas para que se consoliden** como espacios donde se propongan asuntos a elevar a los órganos de gobierno de la organización, con el objeto de mejorar la gestión pública sostenible de EMASESA. En las Mesas se podrá evaluar, reflexionar y opininar entorno a las consultas y propuestas que se planteen tanto para mejorar continuamente el GPS como para adecuar la estructura participativa de EMASESA.