



LIFE18 CCA/ES/001122-LIFEWATERCOOL

## Taller del proyecto

### “Life Watercool – Proyecto Cruz Roja”

#### FORO 3

### Los servicios públicos en la renovación urbana

10 de marzo de 2022

## Informe



## ÍNDICE

1. Introducción. ....	3
2. Desarrollo del Foro. ....	5
Anexo I. Evaluación de calidad del Foro. ....	20
Anexo II. Relación de participantes. ....	21
Anexo III. Orden del día. ....	22

## 1. Introducción.

En este documento se detalla el desarrollo del Tercer Foro online sobre el Proyecto LIFE Watercool, con el título “Los servicios públicos en la renovación urbana”, celebrado en modalidad virtual el 10 de marzo de 2022.



Pedro Pablo May, escritor y periodista, en calidad de presentador y moderador, hizo la introducción a la sesión, destacando la [organización de esta tercera actividad por parte del Observatorio del Agua EMASESA](#) en el marco del Proyecto Life Watercool.

Joaquín García, Director financiero y comercial de EMASESA, destacó la orientación a la ciudadanía de este tercer foro, indicando que [son las personas la motivación fundamental de la empresa](#) como servicio público prestado por esta.

Inició Joaquín García la [importancia del Observatorio del Agua y su creciente protagonismo](#), ante además “un contexto tan cambiante como el actual”. Y, ante



estos cambios rápidos, comentó la necesidad de atender de manera igualmente rápida a las necesidades de la gente, en [espacios de corresponsabilidad](#).

Expuso algunas claves del Proyecto Life, esencialmente como [“actuación urbana que se puede hacer más poliédrica”](#) y [“cómo una actuación puede dar soluciones ante el cambio climático”](#), aprovechando una red urbana para generar espacios de refresco para la ciudad.

Asimismo, incidió en el valor del proyecto precisamente en una situación de prealerta por sequía como la actual, más [pertinente](#) si cabe entonces este proyecto ante esta realidad.

Finalizó expresando que este proyecto es [un proyecto de ciudad](#) a replicar y muy útil para aprender, mediante el [desarrollo de soluciones innovadores como esta y con la participación como instrumento central](#).

## 2. Desarrollo del Foro.

Amalia Pérez Zabaleta, Codirectora de la Cátedra Economía del Agua Fundación Aqua-UNED, comenzó su intervención señalando que nos acercamos al [Día Mundial del Agua](#), que este año 2022 tiene el lema “[haciendo visible lo invisible](#)”. La importancia del agua precisamente, ante los problemas de sequía, un gran problema en países como España.

Se centró en las [necesidades de inversión en infraestructuras del ciclo urbano del agua](#). Precisamente redes que habitualmente no son visibles.

En primer lugar destacó [retos del agua en el siglo XXI](#). Por una parte [retos medioambientales](#), como la creciente demanda de agua, la disponibilidad de agua cada vez más limitada (debido al cambio climático, entre otros factores) y los problemas de calidad del agua.

Por otra parte, expuso [retos económicos](#), a su juicio:

- [Abastecimiento de agua cada vez más complejo](#).
- [Obsolescencia de las redes e infraestructuras de agua](#).
- [Tarifas que no cubren los costes de prestación del servicio](#).

En este punto de su intervención se preguntó “[¿cómo asegurar la disponibilidad de agua en el tiempo y en el espacio?](#)”. En este sentido reseñó la competencia entre usos, la competencia entre regiones y la importancia de garantizar el legado generacional.

Y como mecanismos para ello consideró:

- [Las infraestructuras](#).
- [Instrumentos económicos](#).
- [Tecnología](#).



- Y recursos alternativos.

Seguidamente lanzó también otra pregunta clave: “¿Cómo fomentar la eficiencia y la sostenibilidad?”

Destacó aquí la importancia de la [información](#) y de los [indicadores](#), la disponibilidad de datos. Indicadores que ofrezcan pistas sobre los instrumentos que deben utilizarse y las políticas que deben llevarse a cabo para la mejora de la oferta de agua.

Yendo a la gestión de las infraestructuras, indicó la riqueza natural, pero también la [riqueza infraestructural](#), particularmente ligada a la gestión del ciclo integral del agua, señalando que estas infraestructuras están obsoletas, tienen fugas, deben repararse.

Comentó que es preciso conocer dicha riqueza patrimonial en términos de agua. Para ello se hizo un análisis que se plasmó en el documento “[Análisis de las necesidades de inversión en renovación de infraestructuras del ciclo urbano del agua en España](#)”, del año 2019.

Para este estudio, desde el punto de vista metodológico, indicó Pérez Zabaleta que se partía de una [importante heterogeneidad de la gestión del agua urbana en España](#), por número de operadores y por ser zonas en muchos casos con baja densidad de población, lo que hace más difícil la obtención de datos concretos. En esta materia, como métodos estadísticos, se hizo uso de encuestas a operadores conocidos, consulta de bases de datos de administraciones públicas, catálogos oficiales, pliegos y proyectos de construcción.

Con todo ello el objetivo de este estudio, señaló la autora, era [conocer y analizar las necesidades de inversión, realizando un inventario de ese patrimonio de agua, haciendo una valoración de activos e identificando las necesidades de inversión](#).

De una parte, el inventario de redes alcanzó datos tanto en materia de redes como de infraestructuras propiamente dichas:

- 248.245 kilómetros de red de abastecimiento.



- 189.203 kilómetros de red de saneamiento.

En cuanto al inventario de infraestructuras:

- 1640 ETAP.
- 29.305 depósitos.
- 456 tanques de tormenta.
- 2.184 EDAR.

Indicó que quedaron fuera del estudio infraestructuras como presas, desaladoras, pozos o determinados canales, por no ser competencia de entidades locales.

En una segunda fase se procedió, en el marco de este estudio, a la [valoración](#) de dicho patrimonio, a partir de su inventario. Para ello se estimó, mediante cálculos econométricos, un total de [207.492 millones de euros](#).

Junto con valorar el patrimonio, también se valoraron las [necesidades de inversión](#), a partir de distintas estimaciones, cuantificándose en [2.200 millones de euros de inversión anuales](#). Y el análisis por regiones evidenció una gran heterogeneidad. Por habitante y año se cifró en 48 euros de inversión para renovación de infraestructuras.

Finalizó con una serie de [conclusiones](#):

- Necesidad de [valorar la renovación de infraestructuras para mantener la sostenibilidad del servicio](#).
- El desembolso anual se calcula entre el 0,19% y el 0,33% del PIB.
- Actualmente según datos de AEAS, existe un déficit entre el 70% y el 80% de la inversión en renovación.
- Es una aproximación estadística y sectorial. Cada operador debe aplicar criterios técnicos para estudiar con exhaustividad su caso y estimar las necesidades de inversión.



- 
- Necesitamos adecuadas políticas de oferta y de demanda.
  - Todas ellas deben estar basadas en análisis económicos y en adecuada información que permita un correcto diseño de instrumentos.
  - Instrumentos que deben basarse en la eficiencia, la innovación tecnológica, la economía circular y la sostenibilidad.
  - Oportunidad: Fondos de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Cesar Gallardo, Jefe de Servicio de la Agencia de la Energía y Sostenibilidad del Ayuntamiento de Sevilla, subrayó la **necesidad de reordenar los espacios urbanos** debido al cambio climático, objetivo que persigue precisamente este proyecto. Y luchar para mitigar el efecto del cambio climático, gracias también al giro de la conducta pública y privada.

Comentó la **implicación de todos los servicios del Ayuntamiento** para esta finalidad, considerando el transporte público, alumbrado público, mantenimiento de zonas verdes o gestión de residuos, entre otros.

Valor destacado de la **participación ciudadana** además en todos estos procesos y proyectos de acción sobre la vía pública.

Habló de la **nueva movilidad como elemento transformador**. El espacio público ante una nueva distribución de este. Indicó que el proyecto supone un claro ejemplo de peatonalización de una avenida de importante tránsito y de transporte urbano. Se ha provocado así reordenar tanto esta calle como las manzanas próximas.

La peatonalización y semi-peatonalización se concibe, según Gallardo, como instrumento importante, con un efecto directo sobre el bienestar de la zona y con los objetivos generales de sostenibilidad, en el marco de la idea de la **“ciudad a 20 minutos”**.

Life WaterCool con su iniciativa de **peatonalización**, señaló Gallardo que va a provocar que los habitantes, comerciantes, etc. modifiquen sus hábitos de movilidad y fortalezcan el comercio local.

El transporte público en Sevilla, a través de Tussam, hace también un esfuerzo, a juicio de Gallardo, por la **reducción de las emisiones** desde hace tiempo y girando su flota a gas natural y electrificación de esta. Asimismo, nuevas redes para conectar barrios y mejora de dicha conexión. Así como el impulso en el marco del concepto de **“super-manzanas”**.

Asimismo, indicó que el **transporte público colectivo** de viajeros debe ser el principal modo de movilidad, junto a otros como el carril bici.



En materia de residuos y de limpieza viaria son también importantes los objetivos, especialmente también de **residuos orgánicos**, incrementándose el volumen de eliminación de residuos que van a vertederos y la **generación de energía** a partir del mayor aprovechamiento de dichos residuos, concretamente a través de la generación de **biogás**, que terminan además siendo usados para el transporte público.

En relación con el mantenimiento de las **zonas verdes**, señaló la dificultad en Sevilla de esta función.

Expresó que la renovación actual permite además la **corrección de errores** del pasado en estas cuestiones tan centrales.

Y volvió a enfatizar como elemento adicional en la **participación ciudadana**, en el marco de la **cogobernanza municipal**, señalando que la visión de la ciudadanía es esencial, más allá de la visión de carácter más técnico. Y también desde la óptica de la actividad económica, un elemento a considerar, es el **cambio de hábitos**, que también es capital.

Alfonso J. García, actual responsable de la División de Consumo y Servicios de EMASESA, intervino en tercer lugar con la ponencia titulada “El usuario en el centro de la gestión de EMASESA”.



**LIFE WATER COOL**  
LIFE18 CCA/ES/001122-LIFEWATERCOOL

OBSERVATORIO DEL AGUA EMASESA

**El usuario en el centro de la gestión de EMASESA**

Proyecto “Life Watercool- Proyecto Cruz Roja”  
Foro 3. Los servicios públicos en la renovación urbana

10/03/2022

**NOSDO** AYUNTAMIENTO DE SEVILLA  
**EMASESA**  
**U+V**  
**ALLEN**  
**EFE: VERDE** @efe.es

Comenzó su intervención ofreciendo una serie de valores y magnitudes de la empresa.



## Magnitudes y cifras

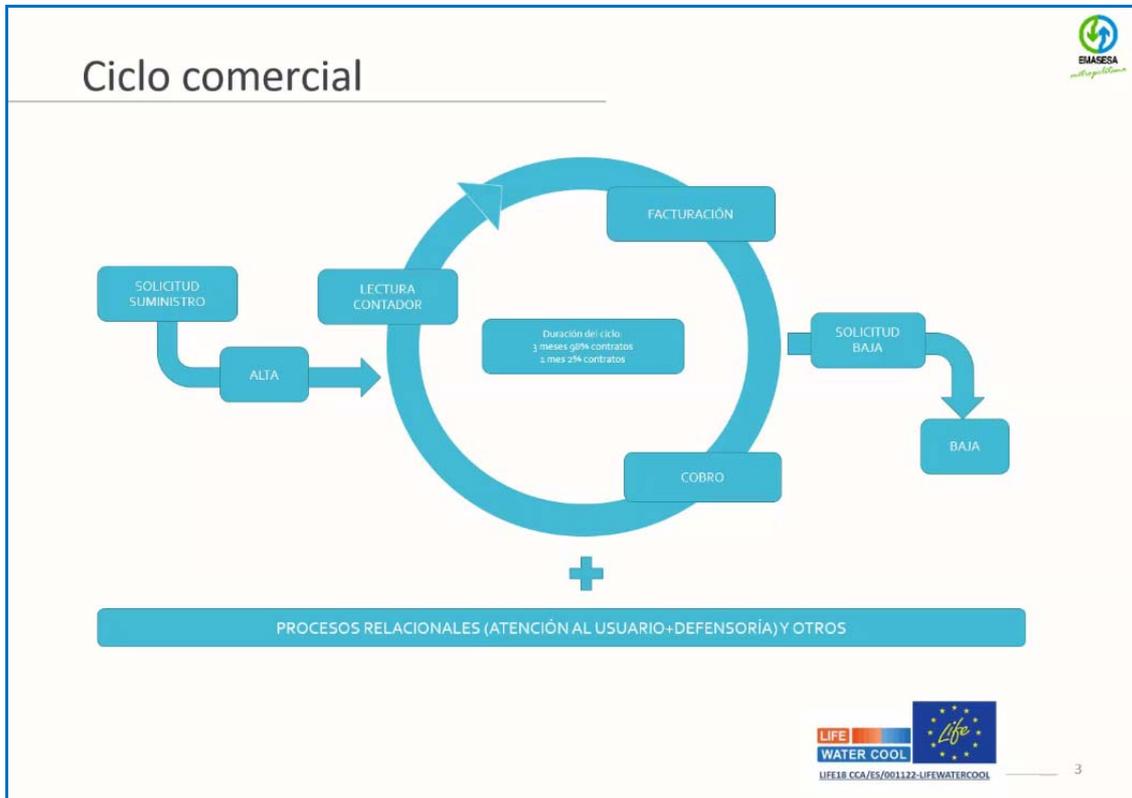
### EMASESA, tu empresa pública del agua

MAGNITUDES	CIFRAS
 Embalses (5 + 1)	 113 litros hab/día
 3 ETAP	 141 M€ CN
 EDAR (5 + 1)	 391m clientes
 Municipios abastecidos (12 + 31)	 804 empleados
 Población abastecida (1.066m + 331m)	



LIFE18 CCA/ES/001122-LIFEWATERCOOL

Expuso asimismo el denominado **ciclo comercial**, mediante una figura bastante ilustrativa.



En este sentido señaló que al año se producen **más de dos millones y medio de interacciones directas al año**. Asimismo destacó que solo se registran mil quejas, índice muy bajo; y un resultado óptimo de 8,06 en relación con la satisfacción del usuario.



Destacó la vocación de servicio público de EMASESA, y en este sentido destacó el **Plan Estratégico 2030**, subrayando el carácter participativo del Plan y la relevancia de situar en el centro al usuario.

## EMASESA 2030



El objetivo central del Plan Estratégico es la sociedad actual y futura y, en particular, las **usuarias y usuarios del servicio**. Se busca optimizar su experiencia y satisfacción.

<p>→Ofreciendo una <b>respuesta</b> efectiva e innovadora, <b>a sus necesidades</b>, retos e intereses.</p> <p>→Garantizando sus <b>derechos</b>, velando por el cumplimiento de sus <b>obligaciones</b>.</p> <p>→Facilitando una <b>atención moderna y adaptada</b> a las necesidades de las usuarias y usuarios del servicio, con una gestión abierta, integral y cercana.</p>	<p>→Generando una <b>participación activa</b> en los procesos de evaluación y de toma de decisiones.</p> <p>→Fomentando una mejor información, comunicación, transparencia y <b>rendición de cuentas</b>.</p>
--	---





5

Destacó una cuestión: ¿qué demanda el usuario? En este sentido indicó que:

- Se preste especial atención a las políticas sociales y a aquellas personas y familias en situación de vulnerabilidad. Derecho humano al agua.
- Sencillez: las tramitaciones, la gestión, la transparencia, la rendición de cuentas, la gobernanza, las relaciones con la ciudadanía.
- Se fomente el desarrollo económico, que nuestra empresa sea motor de reactivación, después del trastorno tan agresivo que ha provocado la crisis sanitaria mundial.
- Protejamos los recursos naturales y mejoremos el lugar donde habitamos, las ciudades, para hacerlas más sostenibles y resilientes ante el cambio climático. Proyecto Life Watercool.



Asimismo, indicó que EMASESA responde y ofrece:

- Tarifa social.
- Salvamos la brecha digital presente en todos los municipios abastecidos.
- Canales digitales, oficina online; APP; @...; Omnicanalidad.
- Inversión continua: empleo directo + empleo inducido.
- Medidas e incentivos para fomentar y conseguir consumos responsables y eficientes, así como para evitar desplazamientos.

En todo caso, expuso también un importante conjunto de necesidades, que hay que seguir atendiendo y resolviendo:

- Tener un mejor conocimiento de las necesidades y expectativas reales y potenciales de los servicios. Y explicar a la ciudadanía en un lenguaje claro y entendible los servicios que se prestan y con qué compromisos de calidad.
- Ser proactivos con la ingente cantidad de información que se dispone de la ciudadanía, anticipándonos a las demandas mediante gestión inteligente de la información y de los datos. La digitalización de la sociedad es uno de los mayores retos a los que nos enfrentamos.
- Impulsar, además de la digitalización, otras adecuaciones tecnológicas como la inteligencia artificial, la robotización y el lago de datos, no como un fin en sí mismas, sino pensando en la ciudadanía y en la generación de valor público de verdad.
- Caminar hacia una auténtica gobernanza participativa, incorporando a la ciudadanía a la toma de decisiones de forma transversal y en todo el ciclo de las políticas públicas (incluida la evaluación de estas) y prestación de servicios públicos para lograr mejores resultados de planificación e implementación. Observatorio del Agua EMASESA.



---

Subrayó para todo ello la importancia de la transformación digital como herramienta. Y destacó para ello la cadena: [Visión](#) → [Organización](#) → [Personas](#) → [Procesos](#) → [Sistemas](#).

En el turno de debate, Pedro May comentó el asunto de la [peatonalización](#), como medida beneficiosa por los barrios y demanda por los propios ciudadanos. César Gallardo dijo que el 45% de las emisiones se deben al transporte, lo que entre otros motivos justifica la peatonalización, pero más allá de esto subrayó su valor para recuperar los espacios para una mejor y mayor calidad de vida. Indicó, en todo caso, que se deben ofrecer alternativas a esos cambios, la peatonalización debe estar acompañada de alternativas que garanticen la adecuada movilidad de la ciudadanía.

Pedro May también habló de la [importancia de la renovación del cambio de infraestructuras](#) y cómo este proyecto Life WaterCool puede suponer un cambio de esta red de infraestructuras. En este sentido también se habló, por parte de César Gallardo, del rol de EMASESA como uno de los agentes urbanizadores de la ciudad y como agente que hace un importante esfuerzo inversor, en el marco de una renovación de la ciudad a través precisamente de la renovación paulatina de las infraestructuras.

Pedro May preguntó cómo puede afectar a la [distribución de agua este periodo de sequía](#). Alfonso García señaló que de momento afecta poco en esta fase a la calidad del agua, pero dijo que ya están trabajando en preparar recursos adicionales de tratamiento.

Sobre la [transformación digital](#), Pedro May preguntó cómo se espera que impacte sobre la atención a las personas. Alfonso García dijo que se trata de un impacto muy positivo, indicando que el reto está también en entender que esto no es un fin en sí mismo, si no un instrumento para la mejora de la atención al usuario.

Finalmente también Pedro May preguntó por el [efecto de la pandemia sobre el proyecto](#), si ha afectado a plazos. César Gallardo comentó que sí, que afectó a este y al resto de proyectos, dado que requiere un amplio grupo de trabajo, entidades y empresas para su diseño y puesta en marcha, produciéndose retrasos.



Por último, Pedro May preguntó por la [percepción ciudadana inicial sobre las obras](#). César Gallardó dijo que precisamente la participación ciudadana habida previa hacía que esta obra fuera ya bien conocida y bien aceptada, lo que minimiza la percepción sobre la obra y las molestias que esta acarrea.

Pedro May cerró la sesión, emplazando al [próximo foro del 31 de marzo](#) en torno al proyecto.

## Anexo I. Evaluación de calidad del Foro.

Indicador	Valoración	Observaciones
<b>i1. Plataforma utilizada y aspectos técnicos</b>		
i1.1. Características de la plataforma (amigable, clara, intuitiva)		
i1.2. Recursos disponibles en la plataforma (chat, vídeo, otros)		
i1.3. Calidad del audio		
i1.4. Calidad del vídeo		
i1.5. Conexión a la sesión (acceso)		
i1.6. Conexión durante la sesión		
<b>i2. Desarrollo del Taller</b>		
i2.1. Grado de participación		28 participantes
i2.2. Información inicial sobre el desarrollo de la sesión		
i2.3. Cumplimiento de horario (puntualidad inicio, desarrollo y cierre)		
i2.4. Tiempo disponible para intervenciones		
i2.5. Contenidos previstos		
i2.6. Ponentes previstos		
i2.7. Dinámica prevista		
i2.8. Recursos empleados durante el webinar		PPTS, chat y vídeo.
<b>i3. Difusión del Taller</b>		
i3.1. Seguimiento en directo en redes sociales		
i3.2. Difusión general en redes sociales		
i3.3. Presencia en medios de comunicación		
	Valoración positiva	
	Valoración correcta, pero mejorable	
	Valoración negativa	

## Anexo II. Relación de participantes.

	Nombre	Apellido	Entidad	Grupo de interés
1	Pedro Pablo	May	Agencia EFE	Comunicación
2	Amelia	Pérez Zabaleta	Cátedra de Economía del Agua Fundación Aque-UNED	Universidad
3	César	Gallardo	Ayuntamiento de Sevilla	Administración Pública
4	Eladio	Romero	Ayuntamiento de Sevilla	Administración Pública
5	Rocío	Algeciras	Facua Sevilla	Consumidores y usuarios
6	Elena	Ruiz	Forética	Proveedores
7	Herriet	Racz	Profesional independiente	Profesional independiente
8	Carmen		Universidad de Sevilla	Universidad
9	Teresa	Palomo	Universidad de Sevilla	Universidad
10	Juan	Casero	Universidad de Sevilla	Universidad
11	Manuel	Ávila	Sostenia	Proveedores
12	Luis	Guijarro	Nodos, agencia de comunicación	Otros
13	Purificación	Fernández	Profesional independiente	Profesional independiente
14	Dolores	Parra	EMASESA	EMASESA
15	Esther	M.	EMASESA	EMASESA
16	Joaquín	García	EMASESA	EMASESA
17	Alfonso	García	EMASESA	EMASESA
18	Juan	Luna	EMASESA	EMASESA
19	Francisco	Ruiz Borrell		
20			Aqua Pública Europea	
21	Francisco	Cruces	EMASESA	EMASESA
22	Lourdes	Uquillas	Agencia EFE	Comunicación
23	Manuel	Moncada	Agencia EFE	Comunicación
24	M Paz	Montero	Universidad de Sevilla	Universidad
25	Natalia	Ruiz	Profesional independiente	Profesional independiente
26	Sofía	Tirado		
27	María del Mar	Martín Leal	EMASESA	EMASESA
28	mjbcl			

## Anexo III. Orden del día.

<b>ORDEN DEL DÍA</b> Taller del proyecto “Life Watercool- Proyecto Cruz Roja” Foro 3: Los servicios públicos en la renovación urbana	
Jueves 10 de marzo de 2022	
<b>INICIO DEL TALLER. BIENVENIDA (30 minutos)</b>	
9:15-9:30	<b>Conexión a la reunión telemática</b>
9:30-9:45	<b>Bienvenida a los participantes y explicación LIFE18 CCA/ES/001122 LIFEWATERCOOL.</b> Moderador: Pedro Pablo G. May, Adjunto a Dirección EFeVerde <b>Apertura del foro. Joaquín García Romero,</b> director Financiero y Comercial de EMASESA
<b>DESARROLLO DEL TALLER (70 minutos)</b>	
9:45-10:05	<b>Ponencia (20 minutos): Amelia Pérez Zabaleta,</b> directora de la Cátedra de Economía del Agua Fundación Aqueae-UNED: “Las necesidades de inversión en renovación de las infraestructuras del ciclo urbano del agua”
10:05-10:20	<b>Ponencia (15 minutos): César Gallardo,</b> Ayuntamiento de Sevilla: “Servicios municipales hacia un nuevo modelo urbano”
10:20-10:35	<b>Ponencia (15 minutos): Alfonso García,</b> jefe de División Consumo y Servicios EMASESA: “El usuario en el centro de la gestión de EMASESA”
10:35-10:55	<b>Debate (20 minutos):</b> Se dará pie al debate para recoger todas las aportaciones de los distintos sectores que constituyen el entorno de las administraciones públicas, en relación a su nivel de concienciación, las principales amenazas y oportunidades que pudiese haber en el proyecto según la opinión de los participantes.
<b>CIERRE DEL TALLER (5 minutos)</b>	
10:55-11:00	<b>Finalización del taller (10 minutos):</b> Resumen de las principales conclusiones, despedida, agradecimientos.