



**Empresa Municipal  
Aguas de Málaga**

**PRESUPUESTO DE LA SOCIEDAD**

**EJERCICIO 2023**

<b>RESULTADO DE LA EXPLOTACIÓN</b>	<b>Presupuesto 2023</b>
------------------------------------	-------------------------

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE MÁLAGA, S.A.

Partida	Descripción del gasto	Importe (€)
<b>22101</b>	<b>AGUA</b>	<b>989.943</b>
<b>22100</b>	<b>ENERGÍA ELÉCTRICA</b>	<b>12.439.566</b>
<b>22102</b>	<b>GAS</b>	<b>2.838.000</b>
<b>22199</b>	<b>PRODUCTOS QUÍMICOS</b>	<b>4.513.739</b>
	<b>MATERIALES</b>	<b>2.561.775</b>
22112	Materiales y stock mantenimiento eléctrico, telemando...	318.316
22111	Materiales y stock para maquinaria, inst. y utillaje	1.439.530
22199	Resto de materiales y stocks	617.212
22199	Equipos de Seguridad e Higiene	186.717
	<b>ARRENDAMIENTOS</b>	<b>115.902</b>
20300	Maquinaria industrial	74.832
20800	Otros arrendamientos	41.070
	<b>REPARACIONES Y CONSERVACIÓN</b>	<b>8.974.900</b>
21200	Edificaciones y obra civil	988.080
21300	Maquinaria industrial y Vehículos	643.102
21300	Instalaciones	782.943
21300	Red de Agua potable	1.858.390
21300	Red de Saneamiento y otras redes ajenas de evacuación	1.280.538
21300	Limpieza Saneamiento y otras redes ajenas de evacuación	1.972.641
21900	Fuentes y Baldeos	588.443
21600	Mantenimiento Sistemas información	720.000
21900	Prevención - Mantenimiento detectores Gases	54.000
21900	Telecontrol de redes y otros mantenimientos	86.763

<b>RESULTADO DE LA EXPLOTACIÓN</b>	<b>Presupuesto 2023</b>
------------------------------------	-------------------------

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE MÁLAGA, S.A.

Partida	Descripción del gasto	Importe (€)
	<b>SUMINISTROS</b>	<b>110.483</b>
22103	Combustible	93.000
22100	Alumbrado	16.483
22101	Agua potable	1.000
	<b>OTROS SERVICIOS</b>	<b>5.911.830</b>
22706	Servicios profesionales jurídicos	235.197
22706	Servicios profesionales técnicos	467.355
22706	Auditorías	68.377
22706	Servicios profesionales prevención y seguros	180.116
22300	Transportes y Gestión de lodos	620.367
22401	Seguros vehículos	37.883
22402	Seguro equipos informáticos	4.118
22402	Seguro de Responsabilidad Civil	100.700
22402	Seguro Daños y catástrofes	85.397
22402	Seguro Daños Medioambientales	12.410
35900	Gastos bancarios	34.200
22602	Campañas de información y divulgación	216.334
22000	Impresos	33.518
22001	Biblioteca	2.475
22201	Correos y otras comunicaciones postales	185.040
22200	Teléfonos (fijo, móvil, telemando, fibra óptica, pp)	173.160
22204	Otras comunicaciones	60.300
22700	Limpieza	283.881
22701	Vigilancia	999.683
21300	Mantenimiento contratado Equipos de Laboratorio	81.000
23120	Gastos Viaje, Locom. Urbana y kilometraje.	15.983
22799	Servicios proporcionados por el teléfono del agua	409.500
22799	Confeción y envío facturas	49.500
22799	Acometidas, cortes y devoluciones servicio de agua	157.500
22799	Servicios apoyo a la gestión de abonados	607.853
22799	Servicios diversos	228.680
22799	Explotación Presa Pilonas	59.103
22799	Control de vertidos	49.500
22799	Gestión del Fondo Social	54.000
48900	Subvenciones - Fondo Social y otras ayudas	398.700

<b>RESULTADO DE LA EXPLOTACIÓN</b>		<b>Presupuesto 2023</b>
<b>EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE MÁLAGA, S.A.</b>		
<b>Partida</b>	<b>Descripción del gasto</b>	<b>Importe (€)</b>
	<b>TRIBUTOS</b>	<b>1.586.807</b>
22500	Tributos estatales	1.200
22501	Tributos comunidad autónoma	144.079
22502	IAE Municipal	22.622
22502	Tasa vertedero municipal	158.069
22502	IVTM	12.949
22502	Tasas por obras vía pública	78.934
22502	Tasa entrada vehículos	6.405
22502	IBI	24.771
22502	Basura (IAE)	1.293
22502	Tasa del suelo y subsuelo	818.524
22500	Tasas Autoridad Portuaria	317.961
	<b>PERSONAL</b>	<b>30.574.745</b>
10100	Retribuciones básicas personal directivo (fijo)	88.974
10101	Retribuciones básicas personal directivo (variable)	13.346
13000	Retribuciones básicas del personal laboral fijo	18.582.934
13001	Horas extraordinarias del personal laboral fijo	48.796
13002	Otras remuneraciones del personal laboral fijo	3.103.083
13100	Personal laboral temporal	931.482
16000	Seguridad Social	7.192.798
16205	Seguro de vida	545.704
16209	Otras partidas sociales	20.000
16200	Formación	47.628
<b>31004</b>	<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>1.247.703</b>
	<b>AMORTIZACIONES DEL INMOVILIZADO</b>	<b>12.953.803</b>
	<b>DOTACIÓN PARA INSOLVENCIAS</b>	<b>1.177.834</b>
	<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>85.988.030</b>

<b>RESULTADO DE LA EXPLOTACIÓN</b>	<b>Presupuesto 2023</b>
------------------------------------	-------------------------

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE MÁLAGA, S.A.

<b>Partida</b>	<b>Descripción del ingreso</b>	<b>Importe (€)</b>
30000	VENTAS DE ABASTECIMIENTO	43.400.342
30400	VENTAS DE SANEAMIENTO Y DEPURACIÓN	25.864.800
36400	VENTAS ELECTRICIDAD	7.920.000
30400	VENTAS TERCARIO	2.200.000
59902	SUBVENCIONES	2.585.447
30000	IMPULSIONES	854.266
30000	ACOMETIDAS	621.558
30400	INJERENCIAS	1.046.770
36400	CONTRATACIONES	519.505
36400	RECONEXIONES	46.867
39910	INDEMNIZACIONES ALQUILERES Y OTROS	433.393
36400	REPARACIONES Y OBRAS DIVERSAS	228.179
59902	TRABAJOS PARA EL INMOVILIZADO	33.662
36400	SERVICIO EN PLANTA LIXIVIADOS	233.241
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>85.988.030</b>

ESTADO COMPARATIVO DE LOS BALANCES DE SITUACIÓN			PRESUPUESTO 2023		
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE MÁLAGA, S.A.			CODIGO:		
ACTIVO			PASIVO		
CUENTAS	IMPORTE A 31 DE DIC. AÑO 2023	IMPORTE A 31 DE DIC. previsto s/ PAO de AÑO 2022	CUENTAS	IMPORTE A 31 DE DIC. AÑO 2023	IMPORTE A 31 DE DIC. previsto s/ PAO de AÑO 2022
INMOVILIZADO	244.588.071	219.462.176	CAPITAL	72.842.963	76.368.817
EXISTENCIAS	1.115.180	1.500.260	RESERVAS	19.695.437	28.405.300
DEUDORES	15.974.817	14.453.732	SUBVENCIONES	58.843.060	30.131.545
TESORERÍA	12.545.587	5.664.521	PASIVO NO CORRIENTE	93.284.732	77.928.689
			PASIVO CORRIENTE	29.557.463	28.246.338
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>274.223.655</b>	<b>241.080.689</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>274.223.655</b>	<b>241.080.689</b>

	OTRA DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA		PRESUPUESTO 2023
	EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE MÁLAGA, S.A		CODIGO :
PARTIDA ECONÓMICA	PRÉSTAMOS EN VIGOR a 31/12/2022	CUANTÍA A AMORTIZAR EN EL AÑO 2023	IMPORTE PENDIENTE A 31/12/2023
91300	1) Unicaja: Pendiente 41.811.244 €	4.825.426	36.985.818
91300	2) Préstamo 29.381.230 €	1.991.250	27.389.980
64800	3) Arrendmto. Financ. Acuamed 10.573.397 €	323.387	10.250.010
64800	4) Arrendmto. Financ. Acuamed Cerro Blanco 14.010.304 €	256.823	13.947.501
64800	5) Arrendmto. Financ. Acuamed Obra Secundaria 8.819.428 €	140.330	8.792.660
	<b>TOTAL</b>	<b>7.537.216</b>	<b>97.365.969</b>

DIVIDENDOS		IMPORTE
CUANTIA DE LOS DIVIDENDOS A REPARTIR:		0
* DIVIDENDOS ANTES DE LOS IMPUESTOS		0
* DIVIDENDOS DESPUES DE LOS IMPUESTOS		0
CUANTIA DE LOS DIVIDENDOS CORRESPONDIENTES AL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA.		

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO (EFE)	PRESUPUESTO 2023
<b>EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE MÁLAGA, S.A</b>	
DESCRIPCIÓN	IMPORTE
<b>Tesorería 31/12/2022</b>	<b>5.664.521</b>
<b>Total Pagos presupuesto</b>	<b>101.525.920</b>
AMORTIZACION DE CAPITAL E INTERESES	9.092.592
PROVEEDORES Y ACREEDORES	85.471.742
AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA	1.123.568
PAGOS CANON JUNTA	5.838.018
<b>Total Cobros Presupuesto</b>	<b>108.406.986</b>
ABONADOS	93.105.573
AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA (FACTURACIÓN)	2.020.700
TRANSFERENCIA AYUNTAMIENTO	6.476.595
INSOLVENCIA DE MOROSIDAD	-1.177.834
COBROS CANON DE MEJORA	5.838.018
COMPENSACION CANON JUNTA	2.143.934
<b>Tesorería 31/12/2023</b>	<b>12.545.587</b>

**PLAN ANUAL DE INVERSIÓN Y FINANCIACIÓN**

**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE MÁLAGA, S.A.**

**PRESUPUESTO 2023**

CONCEPTO Y PROYECTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACION INVERSIÓN	IMPORTE EUROS	FINANCIACIÓN			
			RECURSOS PROPIOS		RECURSOS AJENOS	
			VENTAS - CUANTÍA (€)	TESORERÍA AA CUANTIA (€)	DESCRIPCIÓN	CUANTÍA (€)
62300	CONTADORES DE AGUA	962.871	0	0	Transferencias Ayto.	962.871
62300	REDES ABASTº Y SANEAMTº	863.353	0	580.474	Transferencias Ayto.	282.879
62300	MAQUINARIA	948.000	0	200.000	Transferencias Ayto.	748.000
62300	INSTALACIONES TECNICAS	915.000	0	685.000	Transferencias Ayto.	230.000
62200	CONSTRUCCIONES	220.000	0	220.000		0
62600	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	322.352	0	322.352		0
62500	MOBILIARIO Y EQUIP. OFIC.	25.000	0	25.000		0
62700	PREVENCIÓN RIESGOS LAB.	75.000	0	75.000		0
	<b>TOTAL</b>	<b>4.331.576</b>	<b>0</b>	<b>2.107.826</b>		<b>2.223.750</b>
	<b>TOTAL %</b>	<b>100%</b>	<b>0,0%</b>	<b>48,7%</b>		<b>51,3%</b>

*TESORERÍA AA = Tesorería Años Anteriores*

<b>PLAN ANUAL DE INVERSIÓN Y FINANCIACIÓN</b> <b>EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE MÁLAGA, S.A.</b>	<b>PRESUPUESTO 2023</b>
--	-------------------------

CONCEPTO Y PROYECTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACION INVERSIÓN	IMPORTE EUROS	FINANCIACIÓN		
			RECURSOS PROPIOS	RECURSOS AJENOS	
			VENTAS - CUANTÍA (€)	DESCRIPCIÓN	CUANTÍA (€)
62300	CONTADORES DE AGUA	962.871	0	Transferencias Ayto.	962.871
62300	REDES ABASTº Y SANEAMTº	282.879	0	Transferencias Ayto.	282.879
62300	MAQUINARIA	748.000	0	Transferencias Ayto.	748.000
62300	INSTALACIONES TECNICAS	230.000	0	Transferencias Ayto.	230.000
62200	CONSTRUCCIONES	0	0		0
62600	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	0	0		0
62500	MOBILIARIO Y EQUIP. OFIC.	0	0		0
62700	PREVENCIÓN RIESGOS LAB.	0	0		0
	<b>TOTAL</b>	<b>2.223.750</b>	<b>0</b>		<b>2.223.750</b>
	<b>TOTAL %</b>	<b>100%</b>	<b>0,0%</b>		<b>100,0%</b>

<b>PLAN ANUAL DE INVERSIÓN Y FINANCIACIÓN</b>	<b>INVERSIONES A FINANCIAR CON REMANENTE</b>	<b>2023</b>
<b>EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE MÁLAGA, S.A.</b>		

CONCEPTO Y PROYECTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACION INVERSIÓN	IMPORTE EUROS	RECURSOS PROPIOS	
			DESCRIPCIÓN	CUANTÍA (€)
62300	CONTADORES DE AGUA	0		0
62300	REDES ABASTº Y SANEAMTº	580.474	REMANENTE	580.474
62300	MAQUINARIA	200.000	REMANENTE	200.000
62300	INSTALACIONES TECNICAS	685.000	REMANENTE	685.000
62200	CONSTRUCCIONES	220.000	REMANENTE	220.000
62600	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	322.352	REMANENTE	322.352
62500	MOBILIARIO Y EQUIP. OFIC.	25.000	REMANENTE	25.000
62700	PREVENCIÓN RIESGOS LAB.	75.000	REMANENTE	75.000
	<b>TOTAL</b>	<b>2.107.826</b>		<b>2.107.826</b>
	<b>TOTAL %</b>	<b>100%</b>		<b>100,0%</b>

DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN O INVERSIÓN	AÑO 2023			AÑO 2024			AÑO 2025			AÑO 2026			
	TOTAL	RECURSOS PROPIOS		RECURSOS AJENOS	RECURSOS PROPIOS			RECURSOS PROPIOS			RECURSOS PROPIOS		
		VENTAS	TESORERÍA AA.		TOTAL	VENTAS	TESORERÍA AA.	TOTAL	VENTAS	TESORERÍA AA.	TOTAL	VENTAS	TESORERÍA AA.
CONTADORES DE AGUA	962.871	0	0	962.871	1.409.188	1.409.188	0	977.201	977.201	0	2.882.951	2.882.951	0
REDES ABASTº Y SANEAMTº	863.353	0	580.474	282.879	1.305.000	1.305.000	0	1.405.000	1.405.000	0	1.405.000	1.405.000	0
MAQUINARIA	948.000	0	200.000	748.000	85.000	85.000	0	45.000	45.000	0	45.000	45.000	0
INSTALACIONES TECNICAS	915.000	0	685.000	230.000	546.570	546.570	0	1.296.346	1.296.346	0	1.296.346	1.296.346	0
CONSTRUCCIONES	220.000	0	220.000	0	900.000	900.000	0	550.000	550.000	0	550.000	550.000	0
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	322.352	0	322.352	0	310.000	310.000	0	305.000	305.000	0	305.000	305.000	0
MOBILIARIO Y EQUIP. OFIC.	25.000	0	25.000	0	15.000	15.000	0	15.000	15.000	0	15.000	15.000	0
PREVENCIÓN RIESGOS LAB.	75.000	0	75.000	0	75.000	75.000	0	75.000	75.000	0	75.000	75.000	0
<b>TOTAL</b>	<b>4.331.576</b>	<b>0</b>	<b>2.107.826</b>	<b>2.223.750</b>	<b>4.645.758</b>	<b>4.645.758</b>	<b>0</b>	<b>4.668.547</b>	<b>4.668.547</b>	<b>0</b>	<b>6.574.297</b>	<b>6.574.297</b>	<b>0</b>

TESORERÍA AA = Tesorería Años Anteriores

<b>PLAN CUATRIENAL DE INVERSIÓN Y FINANCIACIÓN</b>	<b>PRESUPUESTO 2023</b>
<b>EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE MÁLAGA, S.A.</b>	

DESCRIPCION DE LA ACTUACION O INVERSION	AÑO 2023			AÑO 2024		AÑO 2025		AÑO 2026	
	IMPORTE INVERSIÓN	FINANCIACIÓN RECURSOS PROP. VENTAS	RECURSOS AJENOS	IMPORTE INVERSIÓN	FINANCIACIÓN RECURSOS PROP. VENTAS	IMPORTE INVERSIÓN	FINANCIACIÓN RECURSOS PROP. VENTAS	IMPORTE INVERSIÓN	FINANCIACIÓN RECURSOS PROP. VENTAS
CONTADORES DE AGUA	<b>962.871</b>	0	962.871	<b>1.409.188</b>	1.409.188	<b>977.201</b>	977.201	<b>2.882.951</b>	2.882.951
REDES ABASTº Y SANEAMTº	<b>282.879</b>	0	282.879	<b>1.305.000</b>	1.305.000	<b>1.405.000</b>	1.405.000	<b>1.405.000</b>	1.405.000
MAQUINARIA	<b>748.000</b>	0	748.000	<b>85.000</b>	85.000	<b>45.000</b>	45.000	<b>45.000</b>	45.000
INSTALACIONES TECNICAS	<b>230.000</b>	0	230.000	<b>546.570</b>	546.570	<b>1.296.346</b>	1.296.346	<b>1.296.346</b>	1.296.346
CONSTRUCCIONES	<b>0</b>	0	0	<b>900.000</b>	900.000	<b>550.000</b>	550.000	<b>550.000</b>	550.000
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	<b>0</b>	0	0	<b>310.000</b>	310.000	<b>305.000</b>	305.000	<b>305.000</b>	305.000
MOBILIARIO Y EQUIP. OFIC.	<b>0</b>	0	0	<b>15.000</b>	15.000	<b>15.000</b>	15.000	<b>15.000</b>	15.000
PREVENCIÓN RIESGOS LAB.	<b>0</b>	0	0	<b>75.000</b>	75.000	<b>75.000</b>	75.000	<b>75.000</b>	75.000
<b>TOTAL</b>	<b>2.223.750</b>	<b>0</b>	<b>2.223.750</b>	<b>4.645.758</b>	4.645.758	<b>4.668.547</b>	4.668.547	<b>6.574.297</b>	6.574.297

**PLAN CUATRIENAL DE INVERSIÓN Y FINANCIACIÓN**

**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE MALAGA, S.A.**

**PRESUPUESTO 2023**

DESCRIPCION DE LA ACTUACION O INVERSION	AÑO 2023 RECURSOS PROPIOS		AÑO 2024 RECURSOS PROPIOS		AÑO 2025 RECURSOS PROPIOS		AÑO 2026 RECURSOS PROPIOS	
	IMPORTE INVERSIÓN	FINANCIACIÓN PROCEDENTE REMANANTE						
CONTADORES DE AGUA	0	0	0	0	0	0	0	0
REDES ABAST° Y SANEAMT°	580.474	580.474	0	0	0	0	0	0
MAQUINARIA	200.000	200.000	0	0	0	0	0	0
INSTALACIONES TECNICAS	685.000	685.000	0	0	0	0	0	0
CONSTRUCCIONES	220.000	220.000	0	0	0	0	0	0
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	322.352	322.352	0	0	0	0	0	0
MOBILIARIO Y EQUIP. OFIC.	25.000	25.000	0	0	0	0	0	0
PREVENCIÓN RIESGOS LAB.	75.000	75.000	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.107.826</b>	<b>2.107.826</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

*TESORERÍA AA = Tesorería Años Anteriores*

<b>MEMORIA EXPLICATIVA DE ACTIVIDADES, INVERSIONES Y FINANCIACIÓN</b>		<b>PRESUPUESTO 2023</b>
<b>EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE MÁLAGA, S.A.</b>	<b>CÓDIGO:</b>	

### **SISTEMAS DE MEDIDA - CONTADORES**

Las inversiones en instalación y renovación programada de contadores de agua previstas en 2023 ascienden a 962.871 €. En este apartado se produce un aumento progresivo despues del cambio en la normativa con efecto desde agosto de 2020 que alarga la vida útil de los mismos desde los 8 años de la legislación anterior hasta los 12 años, y al proyecto de módulos de radio de contadores.

### **REDES DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO**

Además de las sustituciones de redes antiguas por otras de capacidad equivalente que se realizan habitualmente, que se contabilizan como gasto de mantenimiento, está previsto realizar inversiones en nuevas redes de abastecimiento y saneamiento en 2023 asciendan a 863.353 €

### **MAQUINARIA**

Las partidas principales en este epígrafe es la inversión en maquinaria depuración 620.000 €, maquinaria producción de por 200.000 € y bombeos por 128.000 €

### **INSTALACIONES TECNICAS**

Se llevan a cabo proyectos principalmente sobre instalaciones tenicas en los centros de depuración por 285.000 €, en el centro de producción por 380.000 € y una serie de instalaciones en el resto de centros por 250.000 €.

### **INVERSIONES DIVERSAS RELACIONADAS CON CONSTRUCCIÓN**

Se realizan inversiones principalmente en la rehabilitación y acondicionamiento de construcciones en el centro de depuración por 120.000 € , asi como el desarrollo de proyectos de ingeniería por 100.000 €

### **SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Las inversiones previstas se enfocan principalmente en inversiones para desarrollos de sistemas y programas informáticos 247.352 € y 75.000 € en renovación de equipos informáticos

### **MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA**

Se realizarán diferentes renovaciones de mobiliario y equipo de oficina en los principales centros operativos por 25.000 €

### **PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

Para la mejora y desarrollo continuo del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, se han previsto 75.000 €

## PRESUPUESTO 2023

<b>MEMORIA DE OBJETIVOS A ALCANZAR Y RENTAS A OBTENER EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE MÁLAGA, S.A.</b>
--

<b>CÓDIGO:</b>
----------------

Nuestra misión es realizar las actividades relacionadas con el ciclo integral del agua, observando la legislación vigente y siguiendo las mejores prácticas, con objeto de contribuir a la seguridad de la alimentación, la salud y el desarrollo económico de los malagueños.

Las actividades relacionadas con el ciclo del agua que realiza Emasa son las siguientes:

- Tratar y distribuir el agua potable: que haya agua, que sea continua, que sea buena para la salud, de buen sabor, sin que se produzcan incrustaciones ni corrosión.
- Recoger y depurar el agua residual, sin vertidos ni olores, cuidando la calidad de las aguas de baño costeras.
- Regenerar agua terciaria.
- Liderar la planificación hidráulica de la ciudad.
- Mantener las fuentes ornamentales, fuentes de beber y redes de baldeo.
- Distribuir justa y efectivamente los costes entre los ciudadanos (tarifas justas y eficacia en el cobro).
- Mejorar todas las interacciones del cliente con Emasa:
  - Eliminar causas para reclamaciones: (errores, retrasos, etc).
  - Cuidar la atención al cliente.
  - Claridad en la factura, web cuidada...
  - Rapidez de respuesta.
  - Feed-back, que el cliente sepa lo que Emasa hace.
  - Eliminar las molestias o el impacto de nuestra actividad sobre los vecinos: olores, ocupación de espacio y ruidos.
  - Reducir el impacto sobre el medio ambiente: que los rechazos de la actividad se gestionen adecuadamente.
- Contribuir a la economía de la ciudad: agilidad y claridad en la contratación, preferencia por proveedores locales, formación de proveedores, prontitud de pago.
- Minimizar los recursos que se emplean, para tener un menor precio en el recibo de agua.
- Asegurar que los empleados tienen la mayor protección contra riesgos laborales y trabajan en un entorno saludable y que permita el desarrollo personal y profesional.

A nuestros clientes les debemos entregar lo que quieren con un nivel que cumpla o exceda sus expectativas, utilizando los mínimos recursos. Nuestro objetivo general es mejorar y evolucionar continuamente la manera en que damos servicio a nuestros clientes. La mejor estrategia de Emasa es ejecutar nuestro trabajo de manera excelente.

Aspiramos a un estado ideal de perfecta excelencia en cada operación, en el que se cumpla todo lo siguiente:

- Que el 100% de nuestro esfuerzo y de los recursos empleados sirvan para entregar al cliente lo que requiere de nosotros. Que no se gaste en actividades innecesarias, tratar de reducir las accesorias al máximo.
- Que todos nuestros procesos sean de manera que, tal como un cliente interno o externo nos pida algo, inmediatamente se ponga en marcha y no se detenga hasta que se termine. Mínimo tiempo entre solicitud y ejecución. Mínima lista de espera.
- Que nuestros servicios se presten con 0 errores. Máxima calidad.
- Que trabajemos como equipo, con perfecta integración entre departamentos y con el resto de servicios del Ayuntamiento.