

EASTERN MUNICIPAL WATER DISTRICT

# 2023

AÑO EN REVISIÓN





2270 Trumble Road  
P.O. Box 8300  
Perris, CA 92572-8300

**Número de Teléfono  
Principal de EMWD:**  
951.928.3777

**Departamento de Servicio  
al Cliente de EMWD:**  
800.426.3693

**Línea Directa de Conservación:**  
ext. 3322

**Calidad del Agua:**  
ext. 3327

**Línea de Cortes de Sistemas, o  
Llamadas con Problemas:**  
ext. 6265 or 800.698.0400

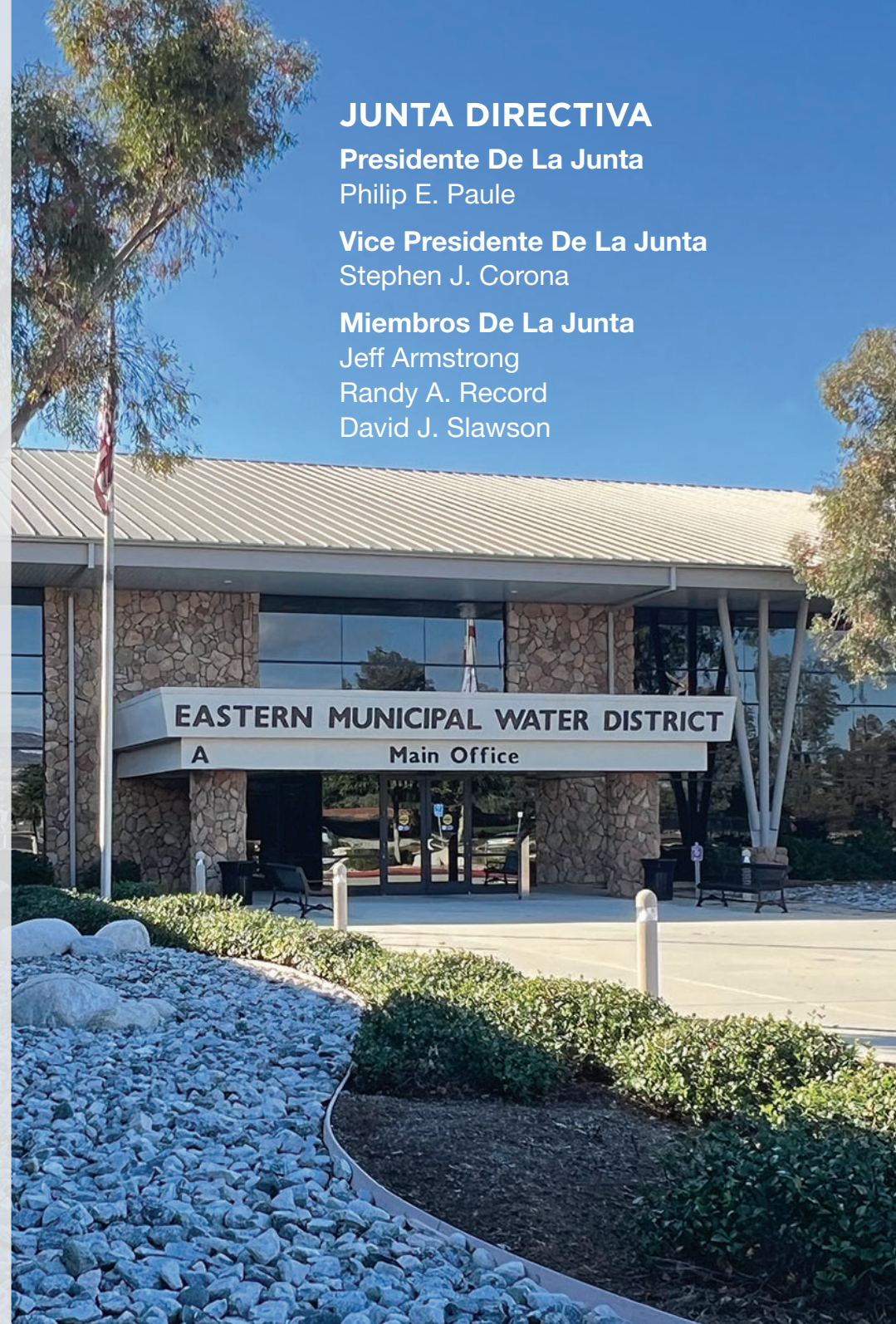
**Asuntos Públicos y  
Gubernamentales:**  
ext. 3430

PublicandGovtAffairs@emwd.org

Las publicaciones de EMWD son diseñadas para mantener a los clientes de EMWD y al público al tanto de los asuntos que los afectan



@ EASTERNMUNI  
www.emwd.org



## JUNTA DIRECTIVA

**Presidente De La Junta**  
Philip E. Paule

**Vice Presidente De La Junta**  
Stephen J. Corona

**Miembros De La Junta**  
Jeff Armstrong  
Randy A. Record  
David J. Slawson

## EMWD: Liderando el Camino en el 2023 con Financiación Externa, Soluciones Sostenibles, y Servicio al Cliente

Eastern Municipal Water District (EMWD) tiene el placer de presentar su Año en Revisión 2023. El propósito de este reporte es de resaltar los muchos logros que todos podemos celebrar juntos.

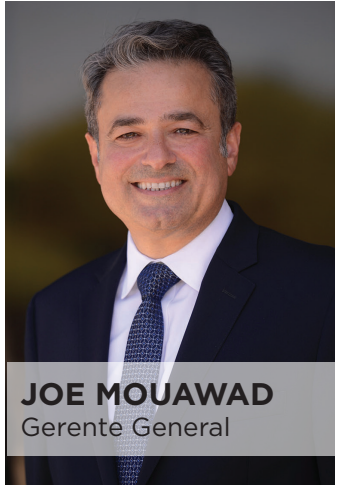
Uno de los aspectos más destacados del 2023 fue que EMWD fue seleccionado por el Departamento del Interior de los Estados Unidos (DOI) para proveer una sesión informativa y un recorrido de su planificado proyecto Purified Water Replenishment (PWR) a la Secretaria de Interior Deb Haaland. La visita fue el resultado del compromiso de \$10 millones de parte del DOI's United States Bureau of Reclamation (USBR) para la financiación del programa de PWR de EMWD planificado a través de la ley Bipartisan Infrastructure. EMWD recibió previamente un compromiso de \$17.5 millones para el proyecto por medio de la ley USBR's Water Infrastructure Improvements para la Nación. Esta financiación fue parte de la prioridad estratégica y los esfuerzos de EMWD para asegurar subvenciones externas para nuestros clientes y regresar parte del dinero de los impuestos a nuestra comunidad.

El programa de PWR de EMWD utilizará ultrafiltración y ósmosis inversa para purificar agua reciclada y así aumentar la calidad y cantidad de la cuenca de agua subterránea local, algún día se convertirá en una fuente de agua potable. Este proceso de agua purificada utiliza tecnología avanzada y es parte del compromiso de EMWD con los clientes de proporcionar un suministro de agua local seguro y sostenible que beneficiará significativamente a nuestros clientes y a las futuras generaciones.

Mientras que EMWD obtuvo más de \$3.3 millones en nuevos fondos adicionales a lo largo de 2023, nuestras asociaciones no son solamente con agencias de financiación. Lo más importante es que estén con los clientes a quienes nos comprometemos a servir todos los días.

En 2023, EMWD ayudó a entregar casi \$1.4 millones de dólares en asistencia financiera a clientes necesitados que corrían el riesgo de sufrir desconexiones del servicio debido a la falta de pago, incluyendo \$1.19 millones a través del programa federal de bajos ingresos Low Income Household Water Assistance Program (LIHWAP) y \$208,500 adicionalmente a través del programa administrado localmente Help2Others. El personal de EMWD se enorgullece de saber que nuestro trabajo beneficia a nuestras comunidades y economías locales y, también, ha cementado las bases para éxitos futuros que mantendrán a EMWD como el estándar dentro de nuestra industria.

Estoy orgulloso de que nuestros clientes puedan confiar en que estamos trabajando con su mejor interés en mente mientras promovemos iniciativas a largo plazo en apoyo de nuestra misión. Como una de las agencias de agua más grandes y progresistas de California, EMWD está comprometida con la eficiencia operativa, planificación sólida, inversiones responsables y una cultura de seguridad líder en la industria. El resultado son servicios confiables, seguros y de costo eficiente de los que dependen casi un millón de personas cada día.



**JOE MOUAWAD**  
Gerente General


Joe Mouawad, P.E.  
Gerente General

# IMPULSADOS POR LA SEGURIDAD Y TECNOLOGÍA

## RESUMEN DE LA SEGURIDAD

La seguridad primero está a la vanguardia de las decisiones que toma EMWD cada día. EMWD a desarrollado un programa de seguridad líder en la industria que abarca décadas como lo demuestra con su membresía y renovación constante en el programa California Occupational Safety and Health Administration (Cal OSHA) Voluntary Protection Plan/STAR desde 1999.

## 2023 DATOS DE LESIONES Y ENFERMEDADES

 **1.09%** Porcentaje de Lesiones  
Porcentaje Industrial: 4.9%

**0.18%** Porcentaje de Días Laborales Perdidos  
Porcentaje Industrial: 1.7%



# SEGURIDAD POR LOS NÚMEROS

## DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA TECNOLOGÍA

EMWD es una organización centrada en la tecnología que a implementado mejores prácticas para la industria que aumenta la eficiencia operativa, reduce la demanda de energía, y proteger los datos de los clientes por medio de inversiones sólidas.

## PROGRAMA DE TEXTO-PARA-DESCONECTAR

**56.40%** Porcentaje de cancelación

**\$961,860** Costos evitados al enviar mensajes de texto a los clientes sobre una desconexión inminente por falta de pago.

## DEMANDA DE ENERGÍA REDUCIDA

- EMWD cierra las instalaciones de alto uso diariamente entre 4 p.m. y 9 p.m. cuando las tarifas de energía están a lo más alto.
- EMWD reduce la demanda de energía hasta 4.2 megavatios, lo equivalente a 200 hogares residenciales de uso de energía, cuando detiene el uso de los pozos y las plantas de tratamiento como parte de su asociación del Demand Response Action Mechanism con Southern California Edison. EMWD recibe aproximadamente \$250,000 anualmente por su participación en el programa.

## SEGURIDAD CIBERNÉTICA

- Las inversiones de EMWD en la seguridad cibernética protegen los sistemas contra posible amenazas. Empleados de EMWD regularmente participan en entrenamiento sobre la ciberseguridad para proteger el sistema que opera nuestra infraestructura crítica las 24 horas del día.

## “SEMANA DE SEGURIDAD” INICIA EL COMPROMISO A NUESTRO ENFOQUE EN LA SEGURIDAD LABORAL

Después de iniciar el año con el lanzamiento de la “Semana de Seguridad,” los empleados ampliaron su compromiso a la seguridad con un aumento abrumador en los informes de cuasi accidentes y condiciones inseguras, también bajaron las cantidades de lesiones.

# SERVICIO POR LOS NÚMEROS

## SERVICIO AL CLIENTE

EMWD ha tomado medidas importantes para reducir el desperdicio de papel y reducir los costos para sus clientes a través de sus esfuerzos de facturación electrónica. Participación en facturación electrónica ha aumentado 14% en los últimos 5 años

**1,675,966** total de facturas del cliente generadas  
En 2023, 51% de los clientes de EMWD optaron por facturación electrónica

**138,620** total de llamadas de clientes

**166,167** total de cuentas de servicio del agua

**273,328** total de cuentas de servicio de alcantarillado

**841** conexiones de agua reciclada

**1.5** millones de pagos electrónicos procesados

**10%** aumento en AutoPago

## MI CUENTA - MYACCOUNT.EMWD.ORG

**12,386** formularios inteligentes

**35,589** pagos automáticos procesados

## VISITAS A LA OFICINA

**11,595** pagos recibidos en la recepción

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

**10,517** resolución de situaciones escaladas

**4.2** satisfacción de clientes que hablan Inglés (de 5)

**4.1** satisfacción de clientes que hablan Español (de 5)

**4.2** categoría de promedio más alto (de 5): Cortesía y Profesionalismo



# LA CALIDAD DEL AGUA Y AGUA DEL GRIFO

## CALIDAD DEL AGUA

EMWD analiza la calidad de su agua diariamente como parte de su compromiso de cumplir con los estándares estatales y federales de la calidad del agua.

EMWD analiza sus...

**34** fuentes de agua potable

para... **380** contaminantes y impurezas

**8,308** muestras de agua recolectadas

**46,348** pruebas realizadas para monitorear y asegurar la calidad del agua potable

## TENEMOS EL GRIFO ABIERTO PARA USTEDES 24/7/365

**2** plantas de filtración de agua

**3** plantas de desalinización

**14** pozos domesticos activos

**15** pozos activos de agua subterránea salobre (salada)

**79** tanques de almacenaje

**94** estaciones de bombeo activas

**2,244** nuevas conexiones de agua

**2,463** millas total de tubería de agua 60 millas agregadas en el 2023

# SERVICIO POR LOS NÚMEROS

## PROYECTO DE ALCANTARILLADO DE LA REGIÓN VINÍCOLA

Los proyectos de alcantarillado de las zonas vinícolas del norte y sur de EMWD están financiados en parte por el American Rescue Plan Act (ARPA), en asociación con el Condado de Riverside.

### CRONOGRAMA DEL PROYECTO:

**Fecha de Comienzo Estimada:**  
Verano 2024.

**Finalización Anticipada:**  
Invierno 2026.

### Beneficio del Proyecto:

Proporcionará la infraestructura necesaria para el desarrollo económico previsto de la Región Vinícola de Temecula.

### Beneficio Ambiental:

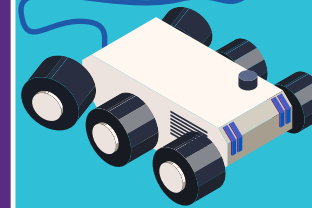
El proyecto seguirá protegiendo la calidad del agua subterránea eliminando la necesidad de sistemas sépticos, que se filtran a los suministros locales de aguas subterráneas.

# AGUAS RESIDUALES

El compromiso de EMWD de mantener las alcantarillas saludables resultó en un reconocimiento nacional en 2023 cuando la popular mascota El Popo Patrick fue reconocido por el National Association of Clean Water con su Premio a la Excelencia en Información Pública y Educación. Pero Patrick no fue el único que ayudó a mantener el sistema de alcantarillado fluyendo durante el año.

Los equipos de recolección y tratamiento de aguas residuales de EMWD combinados mantuvieron casi 2,000 millas de tuberías de alcantarillado y 49 millones de galones por día de aguas residuales que fluyendo a cuatro plantas de tratamiento de aguas residuales, donde se convirtió en agua reciclada altamente tratada que beneficia a la comunidad al hacer su parte, los equipos de recolección de EMWD ayudan a proteger la salud pública y ambiental en beneficio de nuestros clientes.

Bajando Por La Tubería: EMWD recibió fondos del American Rescue Plan Act del Condado de Riverside para financiar la expansión de los sistemas de recolección de aguas residuales en Mead Valley y la Región Vinícola de Temecula. Adicionalmente, continúa avanzando en la expansión del sistema de alcantarillado en Quail Valley comunidad de Menifee.



EMWD utiliza una herramienta a través de un sistema de Circuito Cerrado de Televisión que le permitirá identificar áreas con bloqueos, intrusiones de raíces u otras rupturas en la línea de alcantarillado para poder tomar acciones correctivas.



¡Hola! ¡Soy El Popo Patrick! Soy la mascota premiada de EMWD y le enseño a la comunidad cómo mantener una alcantarilla saludable.

## EL PROGRAMA DE AGUA RECICLADA DE EMWD REPRESENTA MÁS DE UN TERCIO DE NUESTRO SUMINISTRO DE AGUA Y SEGUIMOS ESFORZANDONOS POR UNA REUTILIZACIÓN QUE SEA 100% BENEFICIOSA PARA NUESTRA ÁREA DE SERVICIO

EMWD mantuvo su posición como uno de los principales proveedores de agua reciclada del país a través de sus asociaciones y compromiso para encontrar soluciones innovadoras que ampliaran el servicio de agua reciclada. Entre sus éxitos estuvo la continua expansión del agua reciclada en el área de French Valley. Este servicio llevó agua reciclada a parques, escuelas, y paisajes urbanos en la creciente comunidad, con la inclusión de una asociación estratégica con Valley-Wide Recreation y Park District. EMWD recibió reconocimiento nacional por sus esfuerzos de reciclaje de agua cuando obtuvo el Premio Nacional de Excelencia WaterReuse 2023 por su programa de Reacondicionamiento de Agua Reciclada en Lakes Hemet West.



# AGUA RECICLADA



### Beneficio Del Proyecto

Al utilizar agua reciclada, EMWD puede reducir su dependencia en los suministros de agua importada y crear una cultura de sostenibilidad y resiliencia con sus suministros de agua.



### Expansión Continua

El Programa Acelerado de Reacondicionamiento de EMWD a convertido a más de 50 sitios de agua potable a agua reciclada y ha sido reconocido a nivel nacional por su innovación.

## UN VISTAZO AL AGUA RECICLADA

# 38%

SUMINISTRO DEL AGUA DE LAS FUENTES DE EMWD



- **Clientes Agrícolas**  
18,743 Pies de Acre
- **Ambiental**  
2,919 Pies de Acre
- **Paisajismo**  
3,936 Pies de Acre
- **Venta por Mayoreo**  
1,332 Pies de Acre
- **Campos de Golf**  
1,340 Pies de Acre
- **Recreativo**  
604 Pies de Acre

# SUMINISTRO DE AGUA

EMWD continúa invirtiendo en un suministro diverso de agua que brinda confiabilidad a sus clientes, incluso en tiempos de desafíos históricos con los suministro de agua en la región oeste de los Estados Unidos.



En 2023, las precipitaciones récord del comienzo del año proporcionaron un alivio significativo a los tanques de reserva del sistema del State Water Project. El sistema del Río Colorado continúa enfrentando desafíos mientras los estados de todo el oeste trabajan para implementar nuevos acuerdos para reducir el uso del agua.

Las inversiones de EMWD en los suministros de agua locales rindieron frutos para nuestros clientes durante estos tiempos. La Desalinadora Perris II de EMWD, la cual fue abierta a mediados del 2022, estuvo en funcionamiento durante todo el año del 2023 y EMWD continuó siendo líder nacional en el uso de agua reciclada, lo cual representó más de un tercio de su cartera de suministro de agua.

Cada año, EMWD invierte en el futuro. En 2024, iniciará la construcción de una serie de proyectos de desarrollo de suministro de agua, incluyendo la Planta de Tratamiento de Purified Water Replenishment Advance Water y la Planta de Tratamiento San Jacinto Valley Groundwater.

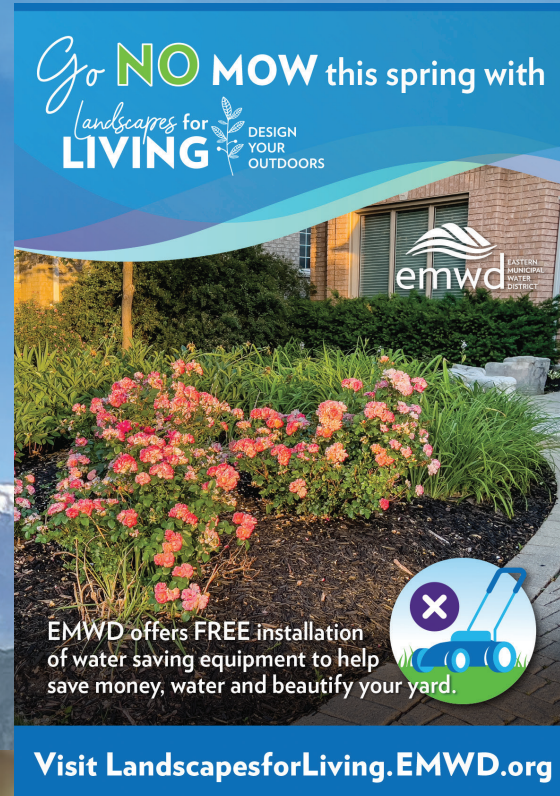


## SUMINISTRO DE LAS FUENTES DE AGUA DE EMWD

- **Agua Reciclada**  
45,274 Pies de Acre (38%)
- **Agua Subterránea**  
6,842 Pies de Acre (8%)
- **Desalinizadoras**  
13,536 Pies de Acre (10%)
- **Río Colorado y State Water Project de MWD**  
57,804 Pies de Acre (44%)

## USO EFICIENTE DEL AGUA

EMWD ha sido líder a nivel estatal en el fomento de una cultura del uso eficiente del agua entre sus clientes a través de programas y pólizas adoptadas para avanzar la sostenibilidad. En la primavera de 2023, el año de lluvias y nieve récord ayudo a revertir una sequía de años. Como resultado de las condiciones dramáticamente mejoradas del suministro del agua, en Abril 2023 EMWD pasó a la Etapa 1 de su Plan de Contingencia por Escasez de Agua. En Etapa 1, las regulaciones permanentes de eficiencia en el uso del agua de EMWD permanecen vigentes y se solicito de los clientes una reducción voluntaria del 10% en el uso de agua.



Go **NO MOW** this spring with  
*Landscapes for LIVING* DESIGN YOUR OUTDOORS

EMWD offers FREE installation of water saving equipment to help save money, water and beautify your yard.

Visit [LandscapesforLiving.EMWD.org](https://LandscapesforLiving.EMWD.org)

# ENFOQUE EN LA EFICIENCIA

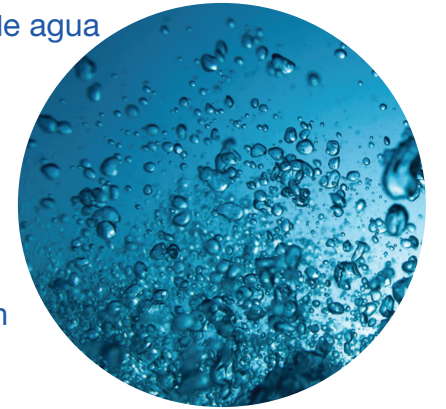
## 2023 DATOS DEL USO EFICIENTE DEL AGUA

### PRESUPUESTOS DE AGUA

Clientes que se mantienen dentro de su presupuesto de agua

**86%** Residencial

**88.8%** No-Residencial



### REEMBOLSOS REGIONALES

En el 2023, los clientes se mantuvieron Sabios con el Agua con Reembolsos Regionales

Instalaron **277** lavadoras de ropa de alta eficiencia

Convirtieron **367,312** pies cuadrados de riego por aspersión a riego por goteo

Reemplazaron **555,125** pies cuadrados de césped

Instalaron **176** controladores inteligentes



### PROGRAMA LANDSCAPES FOR LIVING

En 2023, los clientes ahorraron dinero, agua, y crearon hermosos jardines delanteros y traseros con el galardonado programa de EMWD Landscapes for Living, el cual ofrece a los clientes reembolsos y instalaciones GRATUITAS de equipos de ahorro de agua. Este año, el programa de Landscapes for Living de EMWD ayudo a los clientes de EMWD...

A instalar **408** controladores de riego basados en el clima

A mejorar el riego con **3,964** boquillas de aspersores de alta eficiencia



# ABOGANDO POR NUESTROS CLIENTES

## REGRESANDO DÓLARES DE IMPUESTOS A LA COMUNIDAD



275 Millones\*  
 18.62 Millones\*  
 3.3 Millones

en fondos de Purified Water Replenishment Project  
 en fondos de American Rescue Plan Act  
 en fondos de compromisos de subsidios recibidos durante el 2023

## UN VISTAZO A LAS FINANZAS



- Impuestos de Propiedad (14%)
- Ventas de Agua y Agua Reciclada (37%)
- Cargos por Servicio de Alcantarillado (27%)
- Cargo de Conexión del Agua y Alcantarillado (17%)
- Otros Ingresos No Operativos (5%)



- Agua Comprada (16%)
- Operaciones de Agua y Agua Reciclada (18%)
- Operaciones de Alcantarillado (15%)
- Administrativo y General (12%)
- Devaluación y Amortización (28%)
- Cobros de Interes (7%)
- Otros Cargos (4%)

AAA | FitchRatings

600 Empleados



EMWD devolvió con éxito decenas de millones de dólares de impuestos a su área de servicio en 2023 a través de sus esfuerzos de promoción.

EMWD fue seleccionado por el Departamento del Interior para brindar una sesión informativa y un recorrido por sus instalaciones planificadas de Purified Water Replenishment (PWR) a la Secretaria del Departamento del Interior, Deb Haaland.



EMWD trabajó estrechamente con agencias federales, legisladores estatales y locales para atraer fondos externos para reducir los costos a los clientes y fortalecer sus asociaciones con sus funcionarios electos.

EMWD Gerente General Joe Mouawad participó en una mesa redonda sobre subvenciones para infraestructura de la Casa Blanca con el Congresista Raúl Ruiz y Asesor Presidencial de Infraestructura Mitch Landrieu.

\*Financiación total de subvenciones recibidas hasta la fecha para proyectos.

# ADMINISTRANDO LA INFRAESTRUCTURA

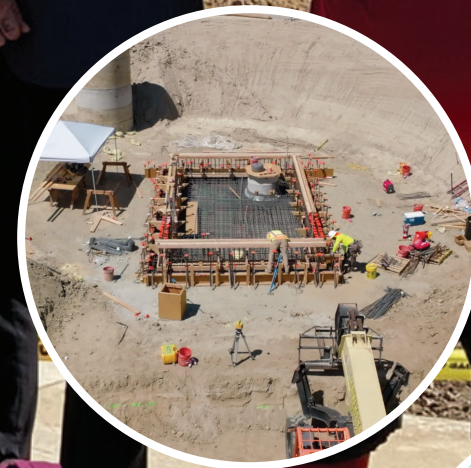
## PENSANDO EN LA INFRAESTRUCTURA DEL FUTURO

EMWD a continuado a invertir en infraestructura modernizada con visión al futuro en preparación para el crecimiento previsto de su área de servicio, la cual esta construida al 43%. Para garantizar que cuente con las instalaciones de agua y aguas residuales necesarias para cumplir con las necesidades de la región de más alto crecimiento del estado, EMWD a invertido en su Plan de Mejoras de Capital (CIP).

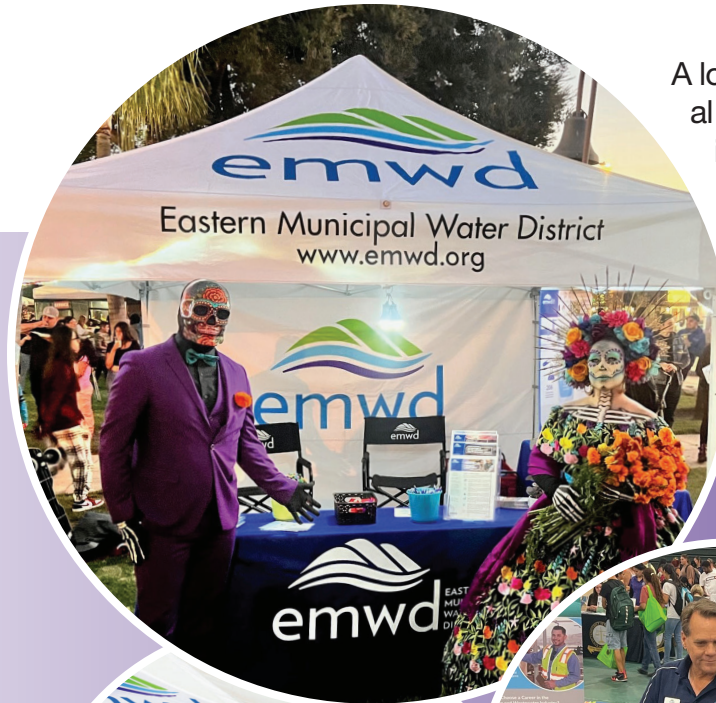
En 2023, EMWD completo 17 proyectos totalizando \$118 millones. Es parte del CIP a cinco años que invertirá más de \$686 millones en el futuro de infraestructura de nuestra región.

Entre los principales proyectos completados en 2023 se encuentran la Tubería Cactus II Feeder en Moreno Valley y el sistema de Distribución de Agua Reciclada de French Valley en French Valley.

**43%**  
del área de servicio de EMWD está actualmente construida



# PARTICIPACIÓN DEL CLIENTE



A lo largo de 2023, EMWD continuó brindando servicio al cliente de primera clase y participación comunitaria, incluyendo el Estado del Distrito 2023, y hizo su parte para ayudar aquellos clientes que necesitaron apoyo.

EMWD ha sido reconocido continuamente por su compromiso continuo de interactuar con sus clientes y socios comunitarios a través de una variedad de programas, iniciativas, y programas de comunicación estratégica. EMWD a:

- Llegado a más de 1 millón de clientes cada trimestre a través de boletines electrónicos, mensajes de texto y cartas/postales
- Coloco más de 80 anuncios informativos y patrocinios en medios locales impresos y digitales
- Participó en más de 100 eventos comunitarios y reuniones comunitarias
- Visito a más de 2,500 estudiantes para presentaciones en persona o virtuales
- Organizó más de 50 excursiones educativas de las instalaciones de EMWD
- Interactuó con más de 44,000 estudiantes en toda nuestra área de servicio facilitando dos concursos estudiantiles

## RECONOCIMIENTOS

**PRSA-IE Polaris Award**  
El Podcast The Drop

**PRSA-IE Capella Award**  
Publicación del Año 2022 en Revisión

**CAPIO Award of Distinction**  
Media Event Desalinizadora Perris II

**Utility of the Future**  
Reacondicionamiento del Agua Reciclada en Lakes Hemet West

**WaterReuse Transformational Innovation Award**  
Reacondicionamiento del Agua Reciclada en Lakes Hemet West

**Government Finance Officers Association Certificate of Achievement**  
Informe Financiero Integral Anual



## REDES SOCIALES

@ EASTERNMUNI

Aumento de Seguidores:

2,371 Facebook

3,224 Twitter

1,527 Instagram



4,032 LinkedIn

# UN FUTURO MÁS SOSTENIBLE



EMWD está orgulloso de su compromiso con la sostenibilidad ambiental y ha seguido ampliando sus inversiones en energía limpia para reducir su huella de carbono.

En 2023, comenzó la instalación de cinco instalaciones de almacenamiento de las baterías Tesla, lo cual le permitiera a EMWD comprar electricidad en horarios menos costosos durante el día y utilizarla cuando los costos sean más altos. Durante la próxima década, ahorrará a los contribuyentes de EMWD \$3 millones en costos de energía.

EMWD continúa ampliando su flota de energía limpia y durante los próximos dos años, casi la mitad de sus reemplazos de vehículos de flota serán unidades alternativas de combustible y cero emisiones. En 2023, EMWD aprobó la instalación de más de 90 estaciones de carga de vehículos eléctricos de acceso público en sus oficinas principales en Perris.





2270 Trumble Road  
PO Box 8300  
Perris, CA 92572-8300

EASTERN MUNICIPAL WATER DISTRICT  
**2023**  
AÑO EN REVISIÓN

PRSRT STD  
US POSTAGE  
PAID  
PERRIS, CA  
PERMIT NO.10



  
**SÍGUENOS EN**



**@EASTERNMUNI**  
**www.emwd.org**