



**futura**  
plana

Vitoria-Gasteizen Uraren Erabilera  
Arrazionala Sustatzea  
Fomento de la Utilización Racional  
del Agua en Vitoria-Gasteiz



Aguas Municipales  
de Vitoria-Gasteiz, S.A.

AMVISA

Vitoria-Gasteizko  
Udal Urak, A.B.

# introducción

En los últimos años las diferentes administraciones públicas y entidades de planificación hidrológica, a través de sus planes de acción y del marco normativo vigente, reconocen la importancia de adoptar una **nueva cultura de gestión del agua** que debe traducirse en:

- La definición de estrategias integrales para el conjunto del ciclo del agua: captación, transporte, abastecimiento, saneamiento y depuración.
- La protección y restauración de los ecosistemas acuáticos, y la puesta en valor de un bien limitado como el agua.
- La aplicación de políticas de gestión de la demanda.
- La recuperación íntegra de los costes de los servicios del agua a través de tarifas adecuadas, incluyendo la amortización de las infraestructuras, los costes ambientales originados y el valor del agua en sí misma.
- La participación ciudadana.

El desarrollo del Plan Integral de Ahorro de Agua y el posterior Plan Futura de AMVISA han contribuido desde el año 2004 a consolidar estos planteamientos y a mejorar la gestión del agua en Vitoria-Gasteiz.

**El Plan Futura 2014-2017** sigue siendo una apuesta estratégica de AMVISA por avanzar en las políticas de sostenibilidad ambiental de la ciudad y de eficiencia en la gestión, a través de actuaciones que amplíen su oferta de servicios de atención al cliente, faciliten información práctica a la población, profundicen en el conocimiento de los consumos de agua por sectores y refuercen el posicionamiento de la empresa ante las exigencias del servicio público prestado.





## características del plan futura

El objetivo principal del Plan Futura es **mejorar la eficiencia en la gestión del ciclo integral del agua**. Para ello se apoya en las siguientes directrices de actuación:

- Mantiene un carácter integral, reflejado en el trabajo con múltiples sectores.
- Las acciones del Plan se adaptan de forma flexible a la conveniencia, oportunidad o necesidad de cada momento.
- La búsqueda de la eficiencia se generaliza al conjunto de servicios prestados por AMVISA y a su gestión interna.
- Se reconocen las buenas prácticas de los consumidores finales en el uso y gestión del agua.
- El Ayuntamiento debe constituir un ejemplo de la mejora de la eficiencia en el consumo de agua.
- El Plan fomenta el contacto directo con los consumidores y la participación ciudadana.

En esta nueva fase se suman a estas directrices la apuesta por **buscar espacios de coordinación** con otras áreas municipales o entidades públicas o privadas, y la incorporación de **nuevos contenidos** en las acciones de comunicación, relacionados con otros aspectos del Servicio. Todo ello con objeto de mejorar el alcance de las actuaciones y los resultados obtenidos.



# estructura y actuaciones previstas

El Plan Futura se estructura en una serie de programas sectoriales (residencial, institucional, industrial y comercial), un programa transversal de comunicación y un programa de análisis de recursos hídricos locales. **Las acciones propuestas para el período 2014-2017 responden a tres líneas de trabajo relacionadas entre sí.**

## 1. Caracterización, análisis y seguimiento de los consumos de agua por sectores y tipo de tarifa

- **Elaboración de informes anuales y trimestrales del consumo de agua de la ciudad**, a partir del análisis de los consumos e importes facturados para cada elemento individual sujeto a contrato.
- **Elaboración de informes específicos sobre el consumo municipal**, como resultado del seguimiento de los consumos en edificios municipales, piscinas y zonas verdes, y del análisis individual de los mayores consumidores y su evolución.
- **Identificación de referencias de consumo para los usos caracterizados** gracias a los diagnósticos y asesorías realizadas.
- **Actualización de los datos recogidos en el Plan de Reutilización de AMVISA** sobre volúmenes de agua no potable susceptibles de uso: sondeos, agua de renovación de piscinas y pluviales.
- **Realización de simulaciones del comportamiento de la tarifa doméstica** de acuerdo con la estructura real del consumo doméstico facturado, que puedan contribuir a la gestión económico-financiera del Servicio.
- **Coordinación de la realización de estudios de percepción ciudadana** sobre la gestión del agua en Vitoria-Gasteiz.





## estructura y actuaciones previstas

### 2. Asesoría técnica y realización de diagnósticos de gestión del agua

- **Desarrollo del programa de diagnósticos gratuitos de uso y gestión del agua** en nuevos centros, con la difusión de aquellos que sean reconocidos como buena práctica "Oso Ondo". Se incluirán propuestas de diagnóstico a los centros con desviaciones de consumo significativas con respecto al año anterior, y un diagnóstico específico de fuentes públicas municipales.
- **Seguimiento y evaluación continua de los centros diagnosticados**, que incluye un programa de lecturas periódicas y la elaboración de un informe anual, resumen de la evolución del consumo por actividades o sectores.
- **Articulación de campañas de asesoría técnica específicas a establecimientos comerciales.**
- **Análisis y diagnóstico directo de los usos del agua en zonas rurales.**



## estructura y actuaciones previstas

### 3. Información, difusión y sensibilización ciudadana hacia el valor del agua y la gestión eficiente de la misma

- **Desarrollo de elementos de información general:** hoja informativa trimestral, información en factura o comunicaciones a clientes, actualización de contenidos de la página web [www.amvisa.org](http://www.amvisa.org), uso de redes sociales, elaboración de nuevos materiales.
- **Sensibilización en centros municipales,** a través de sus propios soportes informativos o con materiales elaborados en el Plan Futura (puntos informativos, carteles, adhesivos), e incluyendo propuestas de los responsables de los centros en el plan de trabajo previsto.
- **Realización de campañas específicas para la reducción de consumos:** campaña de información dirigida a los mayores consumos domésticos, campaña de información "puerta a puerta" por barrios, campaña dirigida a viviendas unifamiliares.
- **Celebración anual del Día Mundial del Agua (22 de marzo).**
- **Formación especializada y organización de charlas, debates o jornadas.**
- **Realización de una campaña informativa sobre contaminantes de origen doméstico en la red de saneamiento.**
- **Difusión de los resultados obtenidos en diez años de gestión de la demanda (2004-2014).**

La gestión de la demanda en AMVISA se completa con una política muy activa de **control y optimización de la red de distribución**, basada en la detección de fugas por correlación acústica, la renovación de contadores antiguos, la sustitución de redes de fibrocemento y la utilización de modelos matemáticos y sistemas GIS para la gestión de la red.



# resultados esperados

	2003	2008	2012	Objetivo 2017
Agua en alta (hm <sup>3</sup> /año)	24,5	22,0	19,7	Inferior a 19,5
Dotación (litros/hab/día)	299	260	222	Entre 200-220
Rendimiento de la red de distribución	85,9%	89,3%	89,4%	Superior al 90%
Consumo doméstico medio (litros/hab/día)	123,8	120,7	111,1	Inferior a 105
Demanda neta global comercial-industrial (litros/hab/día)	60,0	54,3	41,8	Inferior a 40
Demanda neta global institucional (litros/hab/día)	39,7	23,1	29,3	Inferior a 25
Población sensible al ahorro de agua (índice de 0 a 10)	5,81	6,98	7,23	Superior a 8
Población con hábitos de ahorro (manifiesta tenerlos)	75%	88%	88%	Superior a 90%
Repercusión (nº de eventos oficiales organizados en el período)		17	22	Mínimo 20
Nº de buenas prácticas reconocidas en el período		21	45	Mínimo 40
Peso específico de los 150 mayores consumos de agua (% del consumo total)			20,4%	Inferior al 17%
Reducción del consumo de los mayores consumidores domésticos (superiores a 600 litros/elemento/día)			9,1%	10%
Peso específico de los mayores consumidores (% del consumo total)			189	Inferior al 7%
Número de contratos con seguimiento directo de sus consumos				Superior a 250
Población con buenas prácticas en saneamiento (manifiesta tenerlas)				Superior a 75%



**futura**  
plan plana

**Más información:**

[www.amvisa.org/futura](http://www.amvisa.org/futura)

[info@amvisa-futura.org](mailto:info@amvisa-futura.org)

Tfno. Plan Futura: 945 011470

Tfno. AMVISA-Atención al cliente: 945 161000



Aguas Municipales  
de Vitoria-Gasteiz, S.A.

**AMVISA**

Vitoria-Gasteizko  
Udal Urak, A.B.