



futura
plan plana

MEMORIA 2014-2017



Aguas Municipales
de Vitoria-Gasteiz, S.A.

AMVISA

Vitoria-Gasteizko
Udal Urak, A.B.



ÍNDICE

Introducción

Objetivos y características del Plan Futura

Información y sensibilización ciudadana

Realización de campañas sectoriales de comunicación y de asesoramiento técnico

Colaboración con otros programas o áreas municipales

Caracterización y seguimiento de los consumos de la ciudad

Formación y difusión especializada

Otras actuaciones

Indicadores y evolución de consumos

INTRODUCCIÓN

A lo largo de los últimos doce años AMVISA ha desarrollado, a través de su Plan Integral de Gestión de la Demanda de Agua, un conjunto de iniciativas destinadas a reducir los consumos, fomentar la eficiencia en la gestión del agua (haciéndola extensiva a sus responsables y al conjunto de la población) y mejorar la información disponible sobre los usos del agua en Vitoria-Gasteiz.

A través de los denominados Plan Integral de Ahorro de Agua y Plan Futura, se han articulado un conjunto de actuaciones que pueden clasificarse en tres líneas de acción, estrechamente relacionadas entre sí:

1. Un trabajo técnico de **asesoría directa a abonados/as** y de **realización de diagnósticos de consumo de agua en instalaciones**, complementario al programa de control y mantenimiento de la red de distribución de AMVISA.
2. La **caracterización y seguimiento de los consumos de agua de la ciudad** a partir del análisis de las facturaciones individuales, que ha permitido la determinación de un número importante de dotaciones según el uso del agua, el cálculo de nuevos indicadores y el análisis del comportamiento de la facturación y de la estructura de la demanda doméstica a lo largo de estos años.
3. La **comunicación con los/as abonados/as y la sensibilización ciudadana** hacia el valor del agua, a través de una estrategia comunicativa que ha ido adaptándose a las necesidades de cada momento y a la evolución de los datos de consumo e indicadores de cumplimiento de objetivos.

La utilidad e interés por dar continuidad a planes de este tipo excede el ámbito de la reducción de los consumos – a lo que sin duda contribuye la gestión de la demanda –, situándose en el núcleo de la gestión de AMVISA: la prestación de un servicio público que sepa integrar adecuadamente la contención de los consumos, el precio de los servicios y la satisfacción de la población consumidora, que no sólo requiere servicios hidráulicos satisfactorios en términos de disponibilidad y calidad del agua, sino que además demanda eficiencia en la gestión, compromiso local y ambiental, una adecuada atención al cliente, o una mayor transparencia y disponibilidad de información, entre otros aspectos.

Esta memoria recoge las principales acciones realizadas y los resultados obtenidos en la tercera fase del Plan Futura 2014-2017.





OBJETIVOS Y CARACTERÍSTICAS DEL PLAN FUTURA

Objetivos

- Fomentar la eficiencia entre todos los agentes implicados en el uso y gestión del agua en Vitoria-Gasteiz.
- Mantener el volumen de entrada de agua en alta y los rendimientos de la red de distribución en niveles aceptables.
- Consolidar la tendencia actual a la reducción de las dotaciones sectoriales.
- Mejorar el conocimiento de la demanda, la caracterización y el seguimiento de los consumos de agua de la ciudad y por sectores (especialmente los consumos domésticos y municipales).
- Facilitar información y herramientas útiles para el consumo eficiente al conjunto de usuarios del agua.
- Profundizar en el conocimiento ciudadano del Servicio Integral del agua en la ciudad.
- Asociar la imagen de AMVISA a la eficiencia y calidad en la gestión del agua, haciendo de esta cuestión una parte fundamental del posicionamiento estratégico y comunicativo de la empresa.

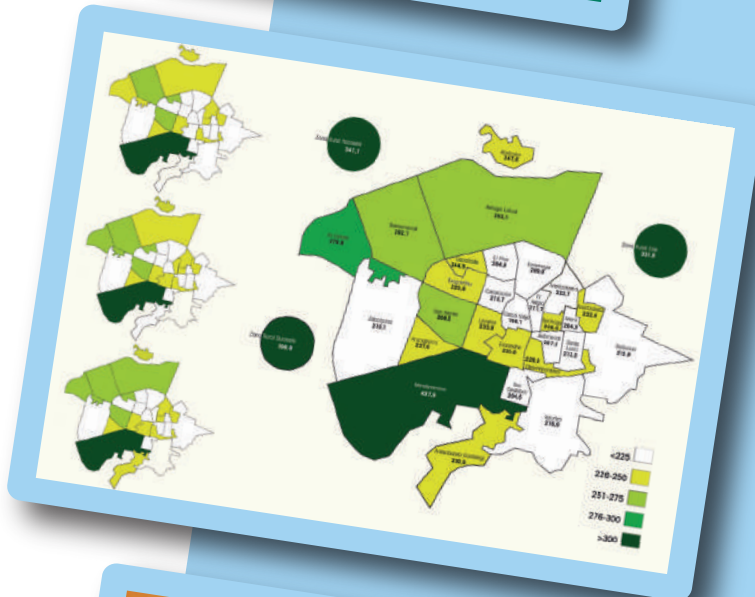
Un proyecto de ciudad, liderado por AMVISA, con una trayectoria de 12 años...

- ...basado en un modelo de gestión de la demanda, que pretende garantizar la disponibilidad de agua a través de una gestión del agua urbana eficiente y sostenible, y asegurar la prestación de un servicio público de calidad y orientado al cliente,
- ...de carácter integral, reflejado en el trabajo con múltiples sectores,
- ...dotado de flexibilidad en el planteamiento de acciones, que deben adaptarse a la conveniencia, oportunidad o necesidad de cada momento,
- ...buscando la eficiencia generalizada al conjunto de servicios prestados por AMVISA y a su gestión interna,
- ...fomentando el protagonismo y la participación ciudadana,
- ...apoyándose en el reconocimiento de las buenas prácticas de los consumidores finales en el uso y gestión del agua,
- ...apostando por potenciar el contacto directo con los consumidores como estrategia de comunicación e información ciudadana,
- ...e impulsando espacios de coordinación con otras áreas municipales o entidades públicas o privadas,
- ...desde el liderazgo municipal: el Ayuntamiento debe constituir un ejemplo de la mejora de la eficiencia en el consumo de agua.



INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN CIUDADANA

- Actualización periódica de la información disponible en la página web de AMVISA, www.amvisa.org: incorporación regular de noticias sobre el Servicio Integral del Agua, actualización anual de los datos de explotación, aportación de materiales de consulta sobre el consumo de agua o de información al conjunto de abonados/as de AMVISA, y descripción de las iniciativas realizadas desde el Plan Futura.
- Elaboración de las hojas informativas que se adjuntan a cada factura trimestral con contenidos relativos a la actividad de AMVISA.
- Redacción de la memoria anual de AMVISA con los principales datos de actividad del Servicio, y del Informe Anual del consumo de agua de Vitoria-Gasteiz (disponibles ambos en la página web).
- Respuesta a peticiones de información y a sugerencias recibidas a través de info@amvisa-futura.org, y atención a peticiones de materiales de difusión y a medios de comunicación cuando lo requieren.
- Distribución de materiales informativos como parte de las acciones de los programas que conforman el Plan: pegatinas, carteles, folletos, materiales multimedia.



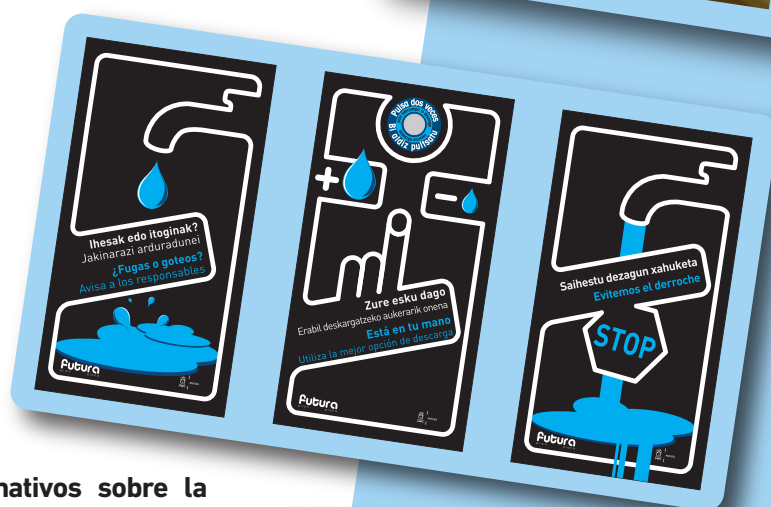
SENSIBILIZACIÓN HACIA EL USO EFICIENTE DEL AGUA EN CENTROS MUNICIPALES

Diseño y colocación de carteles de sensibilización:

- Nueve modelos distintos con el mensaje **Suma en azul** en 73 instalaciones y 1.000 carteles en total (junio-octubre de 2014).
- Siete modelos distintos con mensajes independientes en 100 instalaciones y 1.175 carteles en total (junio-octubre de 2017).

Con los carteles se han repuesto pegatinas de uso correcto de los elementos de consumo (lavabos e inodoros en aseos y vestuarios) y se han entregado materiales a responsables municipales (especialmente la Unidad de Inserción Social del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz), para su colocación en las instalaciones a su cargo.

También se han distribuido los carteles en centros de salud y los centros educativos de la ciudad: 115 centros escolares y 1.100 carteles en 2014, con distribución masiva en lotes diferentes adecuados a la dimensión de cada instalación, y 800 carteles con distribución bajo demanda en 2017.



Actualización anual de 23 paneles informativos sobre la evolución del consumo de la instalación en los principales centros cívicos y deportivos municipales.

El panel recoge los datos del consumo del centro en litros por persona usuaria y día, el consumo eficiente de referencia para una instalación de esas características y su condición de centro "buena práctica" cuando así ha sido identificado.



SENSIBILIZACIÓN AL PÚBLICO GENERAL

A través de la celebración anual del Día Mundial del Agua.

Incluye la realización de una campaña de comunicación con carteles en mupis municipales durante al menos tres semanas, la elaboración de comunicados de prensa y noticias para la página web y la hoja informativa trimestral, y alguna iniciativa específica. Entre estas, en estos cuatro años se han celebrado dos actos de reconocimiento anual a las buenas prácticas, el día 22 de marzo, con la entrega de diplomas Oso Ondo a entidades participantes en el Programa de Diagnósticos. También se ha iniciado una colaboración con el Servicio de Cooperación al Desarrollo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para impulsar la realización sesiones de sensibilización en centros escolares, impartidas por ONGDs beneficiarias de subvenciones para la ejecución de proyectos de cooperación en materia de agua y saneamiento.



Impulsando un nuevo mensaje corporativo, Denon ura, el agua de todos y todas.

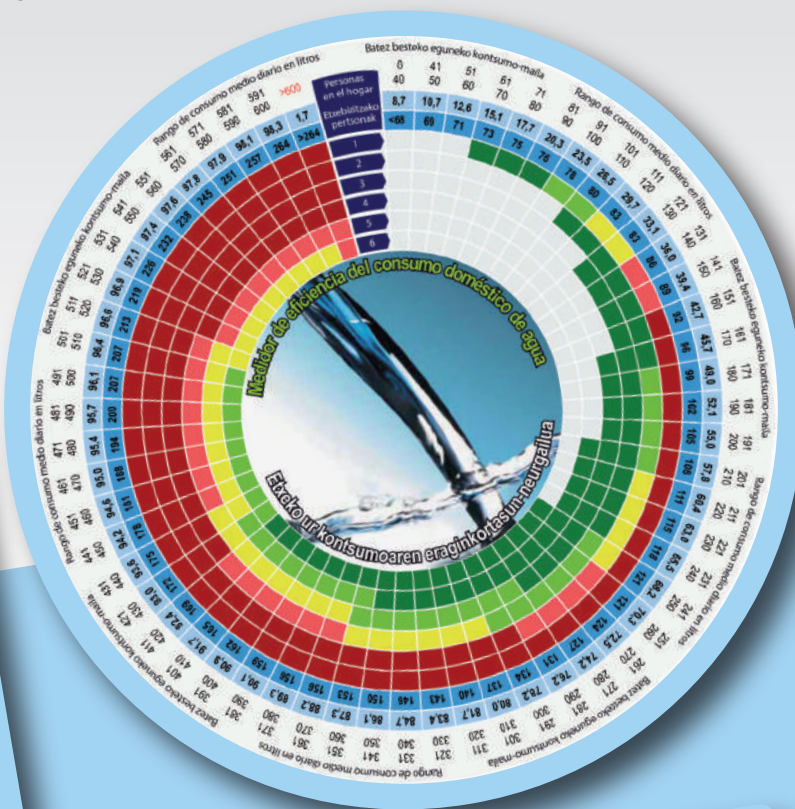
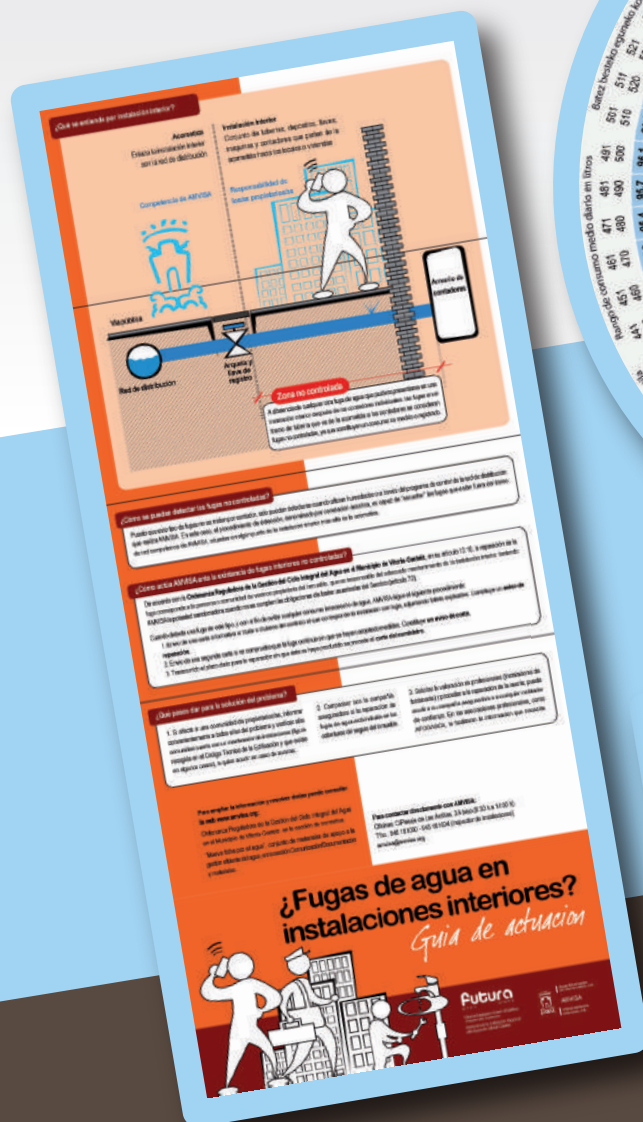
Con este mensaje AMVISA desea destacar que el agua constituye un patrimonio de toda la población de Vitoria-Gasteiz, y que por este motivo compartimos la responsabilidad de su gestión y consumo. Al mismo tiempo, constituye un mensaje de reconocimiento a la calidad del agua del grifo y de puesta en valor de los servicios de abastecimiento y saneamiento de los que disfrutamos cada día.

La imagen Denon ura se ha integrado progresivamente en los elementos de comunicación de AMVISA (página web, factura trimestral, cartelería del Plan Futura), incluyendo los vehículos de la empresa.



Produciendo materiales para su distribución en campañas sectoriales y para su consulta a través de la página web de AMVISA.

- El folleto explicativo-guía de actuación **¿Consumo excesivo de agua en el hogar?**, para orientar sobre medidas de vigilancia del consumo, utilizado en las campañas domésticas dirigidas a los mayores consumidores (4.000 unidades en tres campañas).
- El folleto explicativo-guía de actuación **¿Fugas de agua en instalaciones interiores?**, para informar a las comunidades sobre las fugas interiores no controladas, enviado junto con el aviso oficial de AMVISA (500 unidades).
- El folleto explicativo-guía de actuación **Hogares responsables en el uso del agua**, para orientar sobre medidas de eficiencia, y distribuido en la campaña doméstica “puerta a puerta” y a los participantes en el Programa Hogares Verdes (1.000 unidades).
- La rueda para la evaluación de la eficiencia de los consumos domésticos o **“medidor de eficiencia”**, en su versión impresa (500 unidades distribuidas también en la campaña doméstica “puerta a puerta” y en las visitas a los participantes en el Programa Hogares Verdes) y como herramienta web, disponible en la página web de AMVISA.



REALIZACIÓN DE CAMPAÑAS SECTORIALES DE COMUNICACIÓN Y DE ASESORAMIENTO TÉCNICO

Campañas informativas a los mayores consumidores domésticos.

Destinatarios/as: contratos de la tarifa doméstica de AMVISA que presentaron un consumo medio de agua fría por elemento o vivienda superior a 600 litros/día en el conjunto del año anterior, y en al menos tres de las cuatro facturaciones trimestrales.

Han incluido la elaboración y envío por correo del folleto explicativo-guía de actuación **¿Consumo excesivo de agua en el hogar?** junto con una carta informativa, y el análisis de la evolución posterior del consumo de los destinatarios.

En la primera campaña (julio 2014) se identificaron 1.344 contratos destinatarios, en la segunda campaña (noviembre 2015) se identificaron 1.296 contratos, y en la tercera campaña (julio 2017) 1.184 contratos.

Campaña especial de Información y Asesoría Doméstica “puerta a puerta” para la sensibilización y asistencia a los hogares en materia de consumo de agua.

Destinatarios/as: hogares vinculados a Egibide y participantes del Programa Hogares Verdes del CEA.

Campaña realizada directamente en los domicilios entre marzo y junio de 2016, cuyo elemento central fue un trabajo de campo correspondiente a la realización de visitas a 193 hogares, que incluyeron el chequeo de los puntos de consumo de agua (cuartos de baño y cocina), el contraste de información y la aclaración de dudas sobre consumo y facturación (interpretación de la factura), un breve cuestionario sobre aspectos del Servicio, y el suministro de información directa a los consumidores domésticos en forma de materiales y elementos ahorradores de agua (el folleto explicativo-guía de actuación **Hogares responsables en el uso del agua**, la rueda **“medidor de eficiencia”**, perlizadores, limitadores de caudal para ducha y “entrenadores de ducha”). La iniciativa también tuvo difusión en prensa y radio local.

Se desarrolló en colaboración con el programa de prácticas de estudiantes de los Ciclos Formativos de Grado Superior en Educación y Control Ambiental de Egibide-Jesús Obrero. A partir del análisis de los datos recogidos se elaboró un informe final de campaña, del que se pudo extraer información útil sobre el comportamiento del consumo doméstico.



Desarrollo de un Programa de Diagnósticos gratuitos de uso y gestión del agua.

Destinatarios/as: instalaciones de cualquier tipo pertenecientes a los sectores comercial, industrial, servicios e institucional.

Programa de realización de diagnósticos en instalaciones que lleva desarrollándose desde 2005, y cuyos objetivos son la mejora de los consumos de agua y la identificación de “buenas prácticas” eficientes de referencia. Incluye:

- El mantenimiento de contactos y la realización de presentaciones del Programa.
- La difusión de información para sumar participantes al Programa (a través de la página web, la factura y la hoja informativa, y la presencia en foros sectoriales como el Pacto Verde).
- El desarrollo de la metodología de diagnóstico habitual: presentación, recogida de información, visitas a las instalaciones, entrega de materiales de sensibilización, análisis de datos y elaboración y presentación de un informe de diagnóstico con recomendaciones de mejora de libre adopción.
- El reconocimiento público de las buenas prácticas detectadas.
- El seguimiento posterior de la implantación de medidas y de la evolución de los consumos de la instalación.

Desde el año 2005 se han realizado un total de 178 diagnósticos a instalaciones de todo tipo de sectores y características, 41 de ellos en esta fase del Plan Futura.



Realización de asesorías técnicas puntuales a instalaciones.

Destinatarios/as: instalaciones de cualquier tipo pertenecientes a los sectores comercial, industrial, servicios e institucional.

Atención puntual a peticiones de información y resolución de dudas en materia de consumo, al margen del Programa de Diagnósticos y a petición de los propios abonados, o como consecuencia del seguimiento de los principales consumos de la ciudad. Incluye en algunos casos la revisión de las instalaciones y la elaboración de un breve informe de situación.

Se han asesorado por esta vía un total de 16 centros u organismos en el período 2014-2017.





Información trimestral a responsables municipales.

Destinatarios/as: responsables técnicos de las principales instalaciones municipales.

Procedimiento de información trimestral a los responsables municipales sobre el consumo de agua y los principales datos recogidos en la factura de cada centro a su cargo, para favorecer su control y seguimiento. Abarca 79 contratos de 68 instalaciones municipales distintas y el conjunto de contadores de la red de riego de zonas verdes. El trabajo incluye la actualización de los datos procedentes de cada facturación y la preparación de los informes por áreas.

Celebración de actos de reconocimiento y entrega de diplomas Oso Ondo a las buenas prácticas.

Reconocimiento a las buenas prácticas detectadas fruto de la realización de diagnósticos en instalaciones de los sectores institucional, comercial e industrial, o del seguimiento de los principales consumos de la ciudad.

En marzo de 2015 y 2017 tuvieron lugar los dos actos correspondientes a esta fase del Plan Futura, aprovechando la celebración del Día Mundial del Agua, reconociéndose 25 buenas prácticas. Con estas entregas de diplomas ya se acumulan un total de 89 buenas prácticas identificadas y reconocidas en la ciudad desde el año 2005.

**oso
ondo!**



Relación de instalaciones participantes en el Programa de Diagnósticos 2014-2017

Dependientes de los Servicios Sociales y de Atención a las Personas Mayores del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

- Bidelan
- Norabide- Unidad de Interculturalidad
- Centro Municipal de Acogida Social
- Apartamentos Tutelados de San Antonio
- Apartamentos Tutelados Olárizu-Centro de Atención Diurna Olárizu
- Apartamentos Tutelados Pablo Neruda
- Residencia de Mayores Los Molinos
- Residencia de Mayores Casa Aurora
- Residencia de Mayores Los Arquillos
- Aterpe y Casa Abierta
- Apartamentos Tutelados C/Correría
- Apartamentos Tutelados Ramiro de Maeztu
- CIAM San Prudencio

Dependientes del Dpto. de Promoción Económica del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

- Semillero de Empresas del Casco Viejo
- Centro Ignacio Ellacuría
- CETIC

Dependientes de otros departamentos municipales

- Centro Cívico Salburua
- PAO de Olárizu (CEA)
- CEP San Ignacio
- DEMSAC

Dependientes de otras administraciones

- Residencia-Centro de Día Ajuria (IFBS Diputación Foral de Álava)
- Academia de Arkaute (Ertzaintza)
- Residencia de Mayores Etxebidea (IFBS Diputación Foral de Álava)
- Residencia de Mayores Lakua (IFBS Diputación Foral de Álava)
- Residencia de Mayores Txagorritxu (IFBS Diputación Foral de Álava)
- Residencia de Mayores Zadorra (IFBS Diputación Foral de Álava)
- Centro de Salud de Lakua-Arriaga (Osakidetza)
- Centro de Salud Salburua (Osakidetza)
- Centro de Salud Zabalgana (Osakidetza)
- Correos-Centro de Automatización de Jándiz
- Comisaría de la Ertzaintza de Vitoria-Gasteiz
- Oficina de denuncias de la Ertzaintza C/Olaguibel
- Base de Tráfico de la Ertzaintza en Arkaute

Instalaciones no municipales

- CEU Virgen Niña
- BK Consulting Abogados & Asesores S.A.
- Restaurante Jándiz
- Hotel Jardines de Uleta
- Dirección Provincial de Álava de Fraternidad-Muprespa
- Egibide-Arriaga
- Gimnasio Fitness-Gasteiz
- Hotel Centro Vitoria

Buenas prácticas reconocidas desde 2014:

Instalaciones municipales

- Norabide- Unidad de Interculturalidad
- Polideportivo Abetxuko
- Trinquete Astrónomos
- Campo de Fútbol Ametxa
- Campo de Fútbol Aranbizkarra
- Centro Sociocultural de Mayores Arana
- Centro Sociocultural de Mayores Aranbizkarra
- Centro Sociocultural de Mayores El Pilar
- Residencia de Mayores Los Arquillos
- Semillero de Empresas del Casco Viejo
- Centro Cívico Salburua



Instalaciones no municipales

- Centro de Salud Olaguibel (Osakidetza)
- Centro de Salud Aranbizkarra I (Osakidetza)
- Centro de Salud Aranbizkarra II (Osakidetza)
- Centro de Salud Gazalbide-Txagorritxu (Osakidetza)
- Centro de Salud Casco Viejo (Osakidetza)
- Centro de Salud Salburua (Osakidetza) (Osakidetza)
- Centro de Salud Lakua (Osakidetza)
- Centro de Salud Lakuabizkarra (Osakidetza)
- BK Consulting Abogados & Asesores S.A.
- Residencia de Mayores Lakua (Instituto Foral de Bienestar Social de la Diputación Foral de Álava)
- Dirección Provincial de Álava de Fraternidad-Muprespa
- Correos-Centro de Automatización de Jándiz
- Comisaría de la Ertzaintza de Vitoria-Gasteiz (C/Olaguibel)
- Base de Tráfico de la Ertzaintza en Arkaute

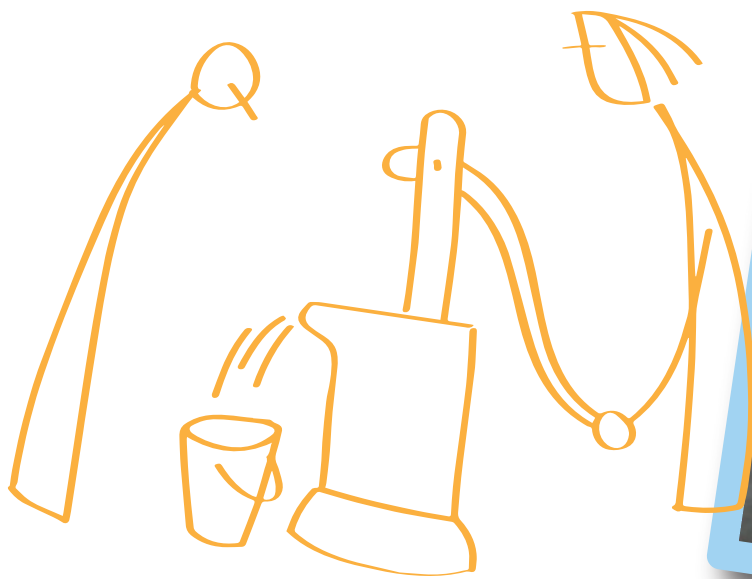
COLABORACIÓN CON OTROS PROGRAMAS O ÁREAS MUNICIPALES

Agua y solidaridad en la escuela.

Colaboración: AMVISA-Plan Futura y Servicio de Cooperación al Desarrollo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Actividad incluida en el Catálogo de Actividades "Vitoria-Gasteiz, ciudad educadora", promovida por el Servicio de Cooperación al Desarrollo y AMVISA con motivo de la celebración, en todo el planeta, del Día Mundial del Agua (22 de marzo). Consiste en la realización de una sesión de sensibilización en el aula, tipo charla-taller, a lo largo del mes de marzo. En ella se trabajan los objetivos previstos a través de diferentes dinámicas, pudiendo utilizarse recursos audiovisuales. Está dirigida al alumnado de EPO (5º y 6º) y ESO (1º y 2º).

La dinamización de las sesiones corresponde a ONGD activas en la ciudad, con experiencia en la gestión de proyectos de agua y saneamiento en países empobrecidos y en la educación al desarrollo. Desde el Plan Futura se coordinó la realización de una primera experiencia piloto de sesiones en 2016 y se asume la interlocución y contacto con los centros interesados y la programación final de sesiones en el curso escolar.



Exposición **desCifrando contrastes**.

Colaboración: AMVISA-Plan Futura y Servicio de Cooperación al Desarrollo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Diseño, producción, traslados y montaje de una exposición de paneles sobre agua y Cooperación al Desarrollo, de carácter itinerante, por los principales centros cívicos de la ciudad. Incluye 21 paneles que presentan a través de cifras las diferencias existentes en el acceso al agua potable y el saneamiento entre la realidad de Vitoria-Gasteiz y la de países empobrecidos.

En coordinación con el Servicio de Centros Cívicos se programó la exposición en ocho centros entre mayo y diciembre de 2017, con posibilidad de ampliar el itinerario a nuevos centros en 2018.

Fomento del consumo de agua del grifo en las instalaciones municipales.

Colaboración: AMVISA y Servicio de Centros Cívicos del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Iniciativa dirigida a promover el consumo de agua del grifo frente al agua embotellada en la Red de Centros Cívicos, que incluía:

- La instalación de griferías tipo fuente en algunos aseos de los principales centros para facilitar que se pudiera beber agua directamente o recargar botellines.
- La identificación de dichos puntos de consumo y recarga con elementos de comunicación.
- La realización de acciones de presentación de la iniciativa o de difusión de la misma.

AMVISA adquirió los nuevos grifos, y desde el Plan Futura se diseñaron y colocaron los carteles específicos de la campaña a lo largo del último trimestre de 2017.



Colaboración con el Programa Hogares Verdes en materia de consumo de agua.

Colaboración: AMVISA-Plan Futura y Centro de Estudios Ambientales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Incluye la realización, dentro del Programa, de los talleres sobre consumo y gestión de agua, la distribución de materiales del Plan Futura, la gestión y acompañamiento en la visita a la EDAR de Crispijana, el seguimiento y evaluación de los consumos de los participantes y la realización de visitas de diagnóstico (dentro de la campaña "puerta a puerta" de 2016 y específicamente a 41 hogares del Programa en 2017).

Suministro de información sobre consumos de agua.

Colaboración: AMVISA y Centro de Estudios Ambientales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz; AMVISA y Agencia Energética del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Colaboración dirigida a facilitar información sobre los consumos debidos al riego de zonas verdes municipales para su seguimiento y evaluación de resultados dentro del Proyecto Europeo IrrigestLife, y en suministrar con cada facturación trimestral, desde el año 2016, los datos relativos a los consumos municipales de agua para el control de costes realizado por la Agencia Energética.



CARACTERIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS CONSUMOS DE LA CIUDAD

Elaboración de un informe anual del consumo de agua en Vitoria-Gasteiz.

Presenta las conclusiones del análisis de los consumos e importes facturados a lo largo del año para cada elemento individual sujeto a contrato, atendiendo a diferentes criterios: tipo de tarifa, uso del agua, tipo de contrato, barrio o zona de residencia, días de consumo entre lecturas o tramo de consumo en tarifa doméstica, entre otros.

La elaboración de los diferentes informes ha incluido el consolidado y análisis de los datos por facturaciones y en el conjunto del año, el análisis específico de la evolución de los datos desde el año 2009, y la preparación de contenidos y redacción del informe final con los resultados procedentes del análisis, incorporando tablas, mapas de consumo y gráficas de evolución.

Se presenta cada año a los responsables del Servicio y desde 2015 se encuentra disponible en el Portal de Transparencia de AMVISA.



Elaboración de informes específicos de consumos municipales y de mayores consumos sectoriales.

Se trata de informes que recogen las conclusiones del trabajo de análisis de los consumos e importes facturados a lo largo del año en usos municipales, y de los correspondientes a los mayores consumidores sectoriales (con especial atención a los que han presentado algún tipo de incidencia en sus consumos o en el registro de los mismos), con el fin de intensificar el seguimiento de dichos consumos y mejorar su eficiencia en la gestión del agua.

Incorporan datos específicos procedentes de la red de contadores de riego y de uso y funcionamiento de centros municipales (centros cívicos, deportivos, recursos del Departamento de Inserción Social y de las Personas Mayores del Ayuntamiento), lo que permite determinar ratios de consumo por usuario/a.

Informes realizados anualmente:

- Informe de consumos de la Red de Centros Cívicos.
- Informe de consumos de Instalaciones Deportivas y Piscinas.
- Informe de evolución del consumo de los 150 mayores consumidores sectoriales y de incidencias de consumo detectadas (registros anormales que pueden indicar la existencia de un problema en la instalación o el contador).
- Informes del consumo municipal debido al riego de zonas verdes en las temporadas de verano.
- Informe de consumos de los Centros Socioculturales de Mayores.
- Informe de consumos del Servicio de Mayores.
- Informe sobre el consumo anual de las piscinas municipales para el Departamento de Mantenimiento.
- Informe de evaluación de los Semilleros de Empresas de Jándiz y Casco Viejo.



Programa de seguimiento de consumos relevantes.

Ha contemplado un conjunto de actuaciones orientadas a evaluar los consumos y a detectar de forma temprana desviaciones de su consumo habitual entre los principales consumidores de la ciudad, las instalaciones municipales más relevantes o los participantes en el Programa de diagnósticos y las restantes campañas del Plan Futura, que pudieran deberse a posibles fugas, ineficiencias de uso o problemas latentes en la instalación que hubieran pasado desapercibidos. Conlleva:

- El registro de datos actualizados de las lecturas y el consumo de agua de un número creciente de contratos (hasta 369, correspondientes a 307 instalaciones diferentes). Incluye la recogida directa de lecturas de los contadores, la consulta periódica de datos de contratos individuales en el sistema de gestión de abonados de AMVISA, la comunicación a los técnicos de las desviaciones observadas y la solicitud de información complementaria a los centros para un mejor seguimiento de sus consumos (datos de usuarios/as, reformas realizadas, cierres, averías, etc).
- El mantenimiento de contactos con colaboradores habituales y responsables municipales, y celebración de reuniones técnicas para el análisis de la evolución de sus consumos y de las incidencias detectadas. Para algunas instalaciones, especialmente de carácter municipal o institucional, se han elaborado informes anuales de seguimiento de consumos.
- El envío de notificaciones de posible fuga o consumo irregular a contratos con seguimiento (hasta 42 notificaciones enviadas desde 2015), que incluyen una carta genérica de presentación y una ficha individual de explicación y justificación de la existencia del problema. Como consecuencia de estas notificaciones se han resuelto problemas específicos de consumo, se ha dado respuesta a peticiones de información por parte de los afectados y también se han enviado 21 informes de evolución positiva de consumos por corrección de problemas notificados, con datos del impacto que las mejoras adoptadas han tenido sobre su consumo.



FORMACIÓN Y DIFUSIÓN ESPECIALIZADA

Acciones realizadas con motivo de los diez años del Plan de Gestión de la Demanda en AMVISA.

Iniciativas para la difusión del trabajo realizado por AMVISA dentro del Plan Integral de Ahorro de Agua de Vitoria-Gasteiz y del Plan Futura en el período 2004-2014, y para la presentación de las principales conclusiones extraídas de su experiencia:

- Presentación en las XXXIII Jornadas de la AEAS: “Diez años de Plan de Gestión de la Demanda en Vitoria-Gasteiz: resultados y enseñanzas”, a cargo del responsable del Plan Futura en AMVISA (abril de 2015).
- Elaboración completa y distribución de la publicación técnica **La contribución de los planes integrales de gestión de la demanda a los servicios de abastecimiento de agua: diez años de experiencia en Vitoria-Gasteiz**.
- Difusión general: noticia en la hoja informativa nº 21, cartel específico en mupis municipales de julio a septiembre de 2015 e información en la página web y la memoria de actividad de AMVISA.

Participación en mesas redondas, charlas y debates de divulgación.

- Impartición de sesiones de formación en los servicios sociales municipales: una sesión dirigida a los responsables de los centros de intervención social y 15 charlas de formación/sensibilización sobre el uso eficiente del agua a usuarios/as de centros municipales de formación e inserción social, residencias de mayores y apartamentos tutelados.
- Impartición de talleres sobre el consumo eficiente de agua dentro del Programa Hogares Verdes del CEA.
- Presentación de acciones del Plan Futura en la Jornada “III Encuentro de Pacto Verde” (Dpto. de Promoción Económica del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz).
- Presentación de medidas de uso eficiente del agua y posibilidades en el sector turístico, dentro de las Jornadas “Turismo Sostenible: una oportunidad para Vitoria-Gasteiz” (21 de abril 2016) y “Turismo Sostenible: economía circular, una oportunidad para el sector turístico” (5 de abril 2017), organizadas por el Dpto. de Promoción Económica del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.



OTRAS ACTUACIONES

Elaboración de elementos descriptivos de la actividad de AMVISA

- Memoria anual de actividad: recogida de información por áreas de actividad, consolidado de datos, redacción de contenidos, diseño y contraste final. La memoria se encuentra disponible en la página web de AMVISA.
- Desplegable resumen de los diez años de trayectoria del PIAA y del Plan Futura para su distribución junto a la publicación técnica **La contribución de los planes integrales de gestión de la demanda a los servicios de abastecimiento de agua: diez años de experiencia en Vitoria-Gasteiz**, y se incluyó entre los materiales disponibles en la página web de AMVISA.
- Memoria de actividad del Plan Futura.
- Presentaciones para foros y jornadas con presencia de AMVISA.

Análisis de la influencia de las tarifas en el consumo de agua de la ciudad.

Elaboración anual y entrega a AMVISA de un informe de resultados del comportamiento de los ingresos procedentes de la tarifa doméstica ante la aplicación de diferentes escenarios de tarifa sobre el consumo real facturado cada trimestre.

Ha incluido el diseño inicial de una herramienta de cálculo automático para la obtención de los datos de facturación, y su aplicación a cada una de las facturaciones trimestrales para diferentes estructuras de tramos y precios de la tarifa doméstica.

Elaboración de un nuevo estudio de percepción ciudadana sobre la gestión del agua en Vitoria-Gasteiz

Realizado en noviembre de 2015 sobre una muestra de 600 entrevistas. Incluyó la realización de las encuestas telefónicas, el análisis de los datos, la elaboración del informe técnico y su presentación a cargo de gabinete sociológico. Desde el Plan Futura se coordinó el trabajo, junto con la revisión del cuestionario para el inicio de las encuestas, el contraste de resultados y la difusión de los mismos a través de la página web y hojas informativas.



Indicadores del Plan Futura

	2003	2008	2012	2016	Objetivo 2017
Indicadores de consumo					
Agua en alta (hm ³ /año)	24,561	22,023	19,748	18,093	Inferior a 19,500
Dotación (litros/hab/día)	299	260	222	200	200-220
Consumo doméstico medio (litros/hab/día)	123,8	120,7	111,1	106,7	Inferior a 105
Demanda neta global institucional (litros/hab/día)	39,7	23,1	29,3	24,4	Inferior a 25
Demanda neta global comercial-industrial (litros/hab/día)	60,0	54,3	41,8	39,6	Inferior a 40
Peso específico de los 150 mayores consumos de agua (sin domésticos ni suministros en alta)			20,4%	16,7%	Inferior al 17%
Peso específico de los mayores consumidores domésticos (superiores a 600 litros/elemento/día)			9,1%	4,5%	Inferior al 7%
Reducción del consumo de los mayores consumidores domésticos (superiores a 600 litros/elemento/día) respecto a 2012			--	21,9%	10%
Indicadores de sensibilización					
Población sensible al ahorro de agua (índice de 0 a 10)	5,81	6,98	7,23 ¹	7,36 ²	Superior a 8
Población con hábitos de ahorro (manifiesta tenerlos)	75%	88%	88% ¹	82% ²	Superior a 90%
Población con buenas prácticas en saneamiento (manifiesta tenerlas)			--	67,6% ²	Superior a 75%
Otros indicadores					
Rendimiento de la red de distribución	85,9%	89,3%	89,4%	90,4%	Superior al 90%
Nº de contratos con seguimiento directo de sus consumos		21	189	304	Superior a 250
Nº de buenas prácticas reconocidas en el período	---	17	45	25	40
Repercusión (nº de eventos oficiales organizados en el período)	---		22	23	Mínimo 20

(1) Valores correspondientes al año 2011 y (2) valores correspondientes a 2015, extraídos de los Estudios de percepción ciudadana sobre el consumo y la gestión del agua en Vitoria-Gasteiz.

Balance de gastos del Plan Futura 2014-2017* (sin IVA)

	2014	2015	2016	2017
Contrato de gestión del Plan Futura	114.328,52 €	108.123,16 €	104.848,08 €	96.243,10 €
Gastos materiales de ejecución de acciones	15.659,95 €	16.686,97 €	8.538,91 €	11.002,61 €
Total año	129.988,47 €	124.810,13 €	113.386,99 €	107.245,71 €

*Del 1 de enero de 2014 al 19 de noviembre de 2017.



www.amvisa.org
info@amvisa-futura.org
tfno. 945 01 14 70

MEMORIA 2014-2017