



10º Congreso Nacional del Medio Ambiente (Conama 10)

El Futuro de los servicios de agua urbana en España

Redes de Interrelación

Mariano Blanco Orozco (aqualia)

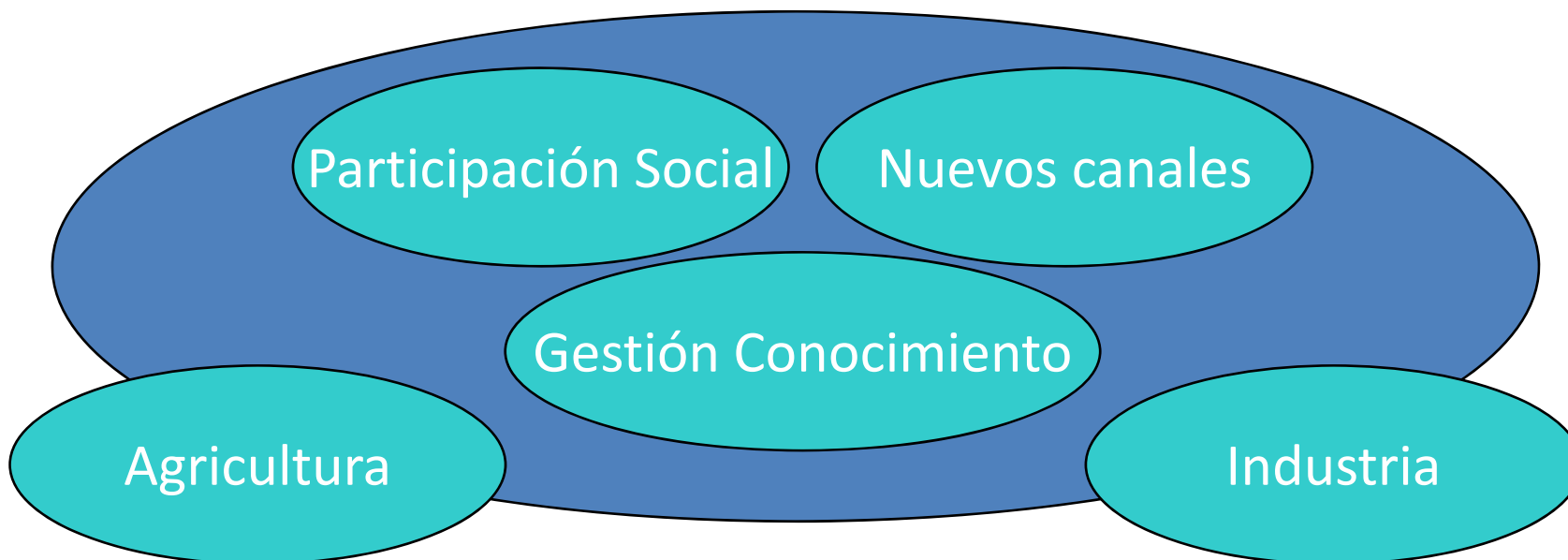
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ABASTECIMIENTOS

DE AGUA Y SANEAMIENTO



Jueves 25 de noviembre de 2010

REDES DE INTERRELACIÓN. INTRODUCCIÓN



- **Perspectivas:** Claves, estrategias, nuevas tendencias
- **Planes de acción:** Buenas prácticas y alineamiento con objetivos
- **Evolución:** Optimización de los servicios
- **Parámetros:** Eficiencia y sostenibilidad

1. PARTICIPACIÓN SOCIAL Y CIUDADANA PROCESOS DE DECISIÓN Y BIENESTAR SOCIAL

- **Nuevo escenario:** Agotamiento de recursos. Uso sostenible. Respeto del medio ambiente
- Principio de “**Gestión Participativa**” DMA: Pasar de actores tradicionales al “**aprendizaje social**”
- Logro de compromisos colectivos, responsabilidades compartidas, no conflictos
- Distinción entre participación del “**público**” y de las “**partes interesadas**”
- Marco legal: **Convención de Aarhus** (25/06/98), Directivas 2003/4/CE, 2003/35/CE y Ley 27/2006.

1. PARTICIPACIÓN SOCIAL Y CIUDADANA ÁMBITO DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

- **Gestión de la demanda y Recuperación de costes:** Pilares comunitarios que requieren implicación de agentes sociales
- Participación “**reglada**” (agentes especiales) y “**no reglada**” (operadores del servicio interrelacionándose con el ciudadano)
- Información **transparente** sobre la recuperación de costes vía precio. Estrategia: **Formar. Informar**
- Iniciativa **HarmoniCOP**

1. PARTICIPACIÓN SOCIAL Y CIUDADANA NIVELES DE PARTICIPACIÓN



- Participación activa
- Consulta
- Información

- Importancia de la **tecnología** en formato electrónico e Internet (Doc. Guía nº8 CIS 2003)
- **Programas** de formación en escuelas, foros de debate, aumento niveles de información, concienciación social

2. LOS NUEVOS CANALES PROCESOS DE INTERACCIÓN

Antes (nivel de vida), nuestro cliente se “conformaba” con recibir el agua en su casa (desplazarse al servicio, tramitar alta con protocolo complicado y tras varios días recibía el “alta”)

Dossier de la empresa en el alta

Contador en menos de 24 horas

presión y caudal asegurados

contratación multicanal

información inmediata suministro (sms)

carta de compromiso

avisos de fuga instantáneos

lectura remota

recibe agua incluso antes de pagar

gestión eficiente de averías

gestión sostenible (sequías)

ORIENTACION AL CLIENTE: ¿Es este un nuevo concepto? ¿Ha nacido ahora?
¿Era necesario pensar en ello hace 25 años?

El “teatro de operaciones” ha cambiado:
- funcionamos en un mercado en competencia
- no estamos centrados en el producto, sino en el servicio
- el cliente es más exigente

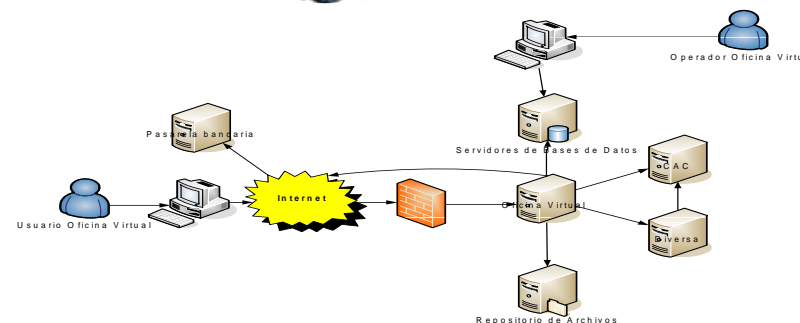
PUBLICAS

PRIVADAS

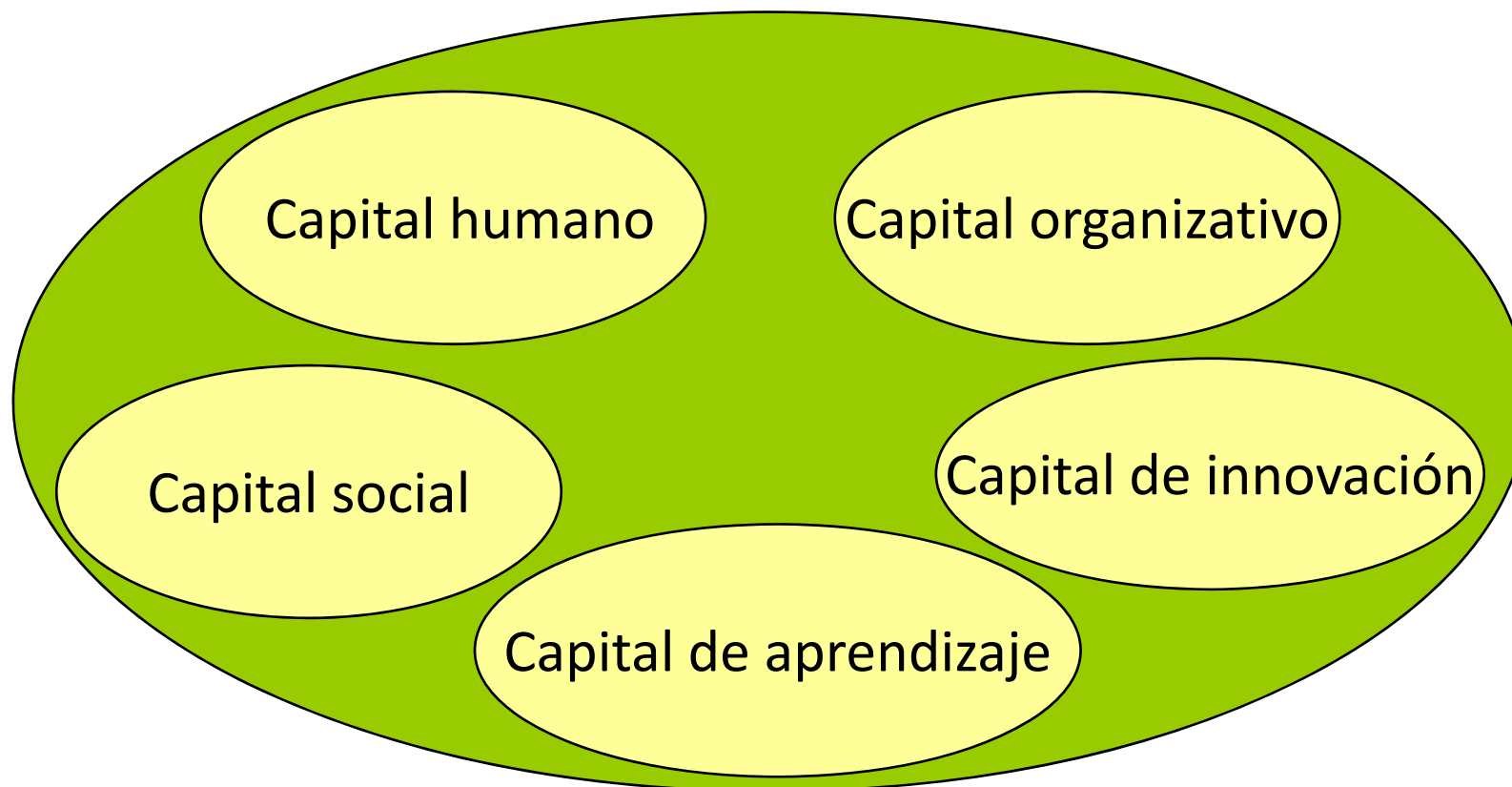


2. LOS NUEVOS CANALES PROCESOS DE INTERACCIÓN

- Oficina presencial (100%, más de 7.000)
- Oficina telefónica (85%)
- Oficina virtual Internet (5%)
- Canal SMS (5%)
- Factura tradicional (100%)
- Factura electrónica (2%)
- Smart metering (2%)
- Foros de participación (40%)
- Cartas de compromiso (20%)
- Defensor del cliente (10%)



3. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EL CAPITAL INTELECTUAL



3. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CONOCIMIENTO EN RED



3. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO INNOVACIÓN Y FORMACIÓN PARA MEJOR DESEMPEÑO

- Gestión por **indicadores**
- Procesos de **benchmarking**

- Evaluación de las necesidades de **formación**
- **Planes de formación** en continuo
- **Perfiles** de trabajo

4. COORDINACIÓN CON LA PAC NUEVA VISIÓN Y DIRECTIVA MARCO

- **Alto porcentaje de consumo global:** Planificación y dotaciones de consumo
- Influencia en la ordenación del territorio y el desarrollo económico y social: **Análisis conjuntos y no sectoriales**
- Gran entramado legislativo y de competencias (Estados, Administraciones locales, resto de actores...)
- **DMA. Marco comunitario:** Ordenación del territorio, demanda y usos, calidad medioambiental
- **PAC: Modernización** de redes de riego, mejora de **eficiencia**

4. COORDINACIÓN CON LA PAC INTEGRACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Integración de políticas públicas: agua y agricultura

Política Agraria

Política de Agua

Reforma de la PAC 2003 (ref. Luxemburgo)

Directiva Marco del Agua 2000/60/CE



- Establecimiento de la condicionalidad: pagos por el cumplimiento de regulaciones ambientales
- Programas de Desarrollo Rural

Los Estados Miembros tienen la obligación de integrar requisitos medioambientales y de fomentar aspectos socio-económicos

Políticas nacionales

- Uso sostenible de los recursos hídricos: 2015
- Ordenación territorial: Organismos de Cuenca como unidad de gestión
- Planificación y gestión integrada de todos los recursos hídricos
- Principios económicos: repercusión de los costes a través de las tarifas.
- Cuidado Medioambiental: el que contamina paga
- Transparencia y participación pública

Los Estados Miembros deben aplicar el principio de recuperación de los costes de los servicios del agua.

4. COORDINACIÓN CON LA PAC ANÁLISIS ECONÓMICO Y BUENAS PRÁCTICAS

- El recurso tiene su importancia en los **costes de producción** (10% al 30% según el cultivo)
- Mayor **precio** del agua vs. inviabilidad de cultivos: Dificultad de recuperación de costes
- Necesidad de disponer **estudios serios de costes**: Aguas privadas, pantano, subterráneas, concesiones
- **Régimen concesional**: Nuevos usuarios, bancos públicos
- **Buenas Prácticas Agrarias (BPA)**: eficiencia, no alteración de la fertilidad, reducción de la contaminación

5. COOPERACIÓN CON LA INDUSTRIA GESTIÓN INDUSTRIAL Y URBANA

- **Endurecimiento legislación** (contaminación y depuración)
- Aprovechamiento de **infraestructuras urbanas**
- Procesos de **optimización de consumos**
- **Objetivos ambientales**
- Paso de Gestión de la Producción a **Gestión de la Demanda:**
Más eficiencia.
- **Tipología de consumos:** Materia prima, Medio de producción, Uso sanitario.

5. COOPERACIÓN CON LA INDUSTRIA PROBLEMAS Y RETOS DE FUTURO

- Aspectos concretos que difieren del consumo urbano:
 - Singularidad y Disponibilidad
 - Calidad, volumen y caudal
 - Logística de la red
- **Políticas de sostenibilidad:** Colaboración con el operador
- **Retos de futuro:** Coordinación de agentes, mejora de rendimientos, nuevas tecnologías, segmentación de consumos, reutilización, sistemas de reserva y control, sostenible en costes

CONCLUSIONES Y RETOS

- **Participación social y ciudadana:** Implantación del “principio de gestión participativa” y el “aprendizaje social”
- **Canales:** El “teatro de operaciones” cambia y habrá que conseguir permanentemente la “orientación al cliente”
- **Gestión del conocimiento:** Generar cultura de intercambio de conocimiento para mejorar la calidad de los servicios
- **Interrelación con la agricultura:** Influencia en la gestión del recurso y ordenación del territorio. Deberán ser respetuosos con la calidad del recurso y respetar la eco-eficiencia
- **Interrelación con la industria:** Influencia en el ciclo integral del agua. Retos en la satisfacción de la demanda y en resolución de problemas de contaminación