

**CONAMA** 

**Congreso Nacional del Medio Ambiente**  
CUMBRE DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

---

**“PLAN DE GESTIÓN DE LA DEMANDA”**

**José Manuel de la Puente Méndez**

Director Comercial.  
Emasesa

## **Resumen:**

*Partiendo de una disponibilidad limitada de los recursos, se hace imprescindible priorizar las acciones a emprender, adoptando un enfoque lo más global posible, lo que debe llevar al desarrollo de un Plan de Gestión que abarque todo el ciclo integral del agua, para ofrecer un servicio de calidad, a un precio justo, y con una utilización de los recursos que implique el menor impacto en el medioambiente.*

*Este Plan debería aunar las acciones encaminadas a tal fin, e idealmente, no las de una sola empresa, sino las de toda la provincia, región, cuenca hidrográfica, país...., a través de una Gestión Integrada de Recursos Hídricos, distinguiendo las diferentes fuentes de suministro y calidades de las aguas, priorizando el consumo de las mismas en función de su uso, destinando las de mejor calidad a los usos prioritarios y utilizando las aguas de menor o peor calidad en los usos menos exigentes, además de favorecer para estos la reutilización de aguas.*

*Con este enfoque, un Plan de Gestión de la Demanda es fundamental para la consecución de los objetivos, pero no debe limitarse a acciones encaminadas a la eficiencia y reducción de consumos adoptadas bajo la presión de la escasez. Es necesario que estas acciones se integren en el sistema, planificándolas a largo plazo de forma que se conviertan en prácticas estructurales de las que se obtengan resultados que se consoliden en el tiempo. Además tiene que buscar la comprensión de los ciudadanos, y más importante, su implicación, ya que la demanda final de agua está condicionada no sólo por las capacidades e infraestructuras del sistema en sí, sino fundamentalmente por los hábitos y la conducta de la población*

**CONGRESO NACIONAL DEL MEDIO AMBIENTE**  
**JT -6. GESTION INTEGRAL DE LOS RECURSOS Y LOS SERVICIOS DEL**  
**CICLO DEL AGUA: RETOS Y DIFICULTADES**

**PLAN DE GESTION DE LA DEMANDA**

Cuando los recursos naturales están limitados hay que priorizar las acciones a emprender y se debe adoptar un enfoque lo más global posible, estableciendo un plan de eficiencia que abarque todo el ciclo integral del agua, ofrezca un servicio de calidad, a un precio justo, y con una utilización de los recursos que implique el menor impacto en el medioambiente, posibilitando el desarrollo sostenible.

Es más, la verdadera eficiencia en el sistema se lograría si se consiguieran aunar las acciones encaminadas a tal fin, no las de una sola empresa, sino las de toda la provincia, región, cuenca hidrográfica, país....., a través de una Gestión Integrada de Recursos Hídricos, distinguiendo las diferentes fuentes de suministro y calidades de las aguas, priorizando el consumo de las mismas en función de su uso, destinando las de mejor calidad a los usos prioritarios y utilizando las aguas de menor o peor calidad en los usos menos exigentes, además de favorecer para estos la reutilización de aguas.

Esta gestión estratégica de los recursos en función de su calidad y procedencia es un buen punto de partida para la eficiencia de la gestión integrada del sistema, en aras de un desarrollo económico y social justo que a la vez proteja los ecosistemas.

Además un PLAN DE GESTION DE LA DEMANDA es fundamental para la consecución de los objetivos marcados pero debe así mismo constituir una gestión de la demanda integral, para todos los usos, no solo los domésticos. Hay que establecer una planificación general con medidas concretas que consigan controlar el crecimiento de los consumos urbanos, agrícolas e industriales.

Y basado en este planteamiento general podemos pasar a las actuaciones particulares con el absoluto convencimiento de que para alcanzar una gestión que pueda ser

considerada EFICIENTE está lo será por la implantación de una sucesión de acciones llevadas a cabo de forma complementaria en un mismo escenario de tiempo y espacio.

Por regla general, las acciones encaminadas a la reducción de la demanda y la preocupación por la eficiencia han sido en respuesta a los desastres relacionados con el agua como son las inundaciones y, fundamentalmente en nuestro país, las sequías, pero no deben quedarse ahí, no deben limitarse a estrategias adoptadas bajo la presión de la escasez, es necesario integrarlas en el sistema y planificarlas a largo plazo de forma que se conviertan en prácticas estructurales de la que se obtengan resultados que se consoliden en el tiempo.

A tal fin, en Emasesa la Dirección ha optado por la creación de la Comisión de Protección de Recurso para que todas las acciones que se lleven a cabo en la empresa a este respecto estén coordinadas desde el comité de dirección y que se instrumenten las acciones necesarias para alcanzar los objetivos marcados, quedando esta constituida como el órgano que impulsa las acciones y coordina su adecuado desarrollo, y que de modo sistematizado consigue que las tareas se realicen de acuerdo a los criterios de gestión integrada que para ello se requiere, haciendo especial hincapié en la caracterización de los mecanismos de coordinación y funcionamiento interno.

Las funciones de la Comisión son asignadas por el comité de dirección, formando parte de ella aquellas direcciones que más incidencia tienen en este asunto: Dirección de Operaciones, Dirección Comercial y Dirección Financiera, y cuenta con el apoyo de una Secretaría técnica de carácter permanente para facilitar las tareas encomendadas formada con al menos tres miembros, un secretario, y dos técnicos, siendo el coordinador de la Comisión es uno de los directores de la empresa, lo que facilita su interlocución con el comité de dirección, trasladando al mismo los acuerdos adoptados y el avance de las actuaciones.

Por su parte la Secretaría Técnica, posee con un sólido conocimiento de la empresa tanto en los aspectos técnicos como comerciales y operativos, lo que permite evaluar en detalle todos los aspectos, ya que es la responsable de llevar a la práctica los acuerdos adoptados y de su seguimiento, debiendo recabar la participación de cada uno de los servicios implicados y constituir los grupos de trabajos necesarios. Se trata

fundamentalmente de coordinar todas las actuaciones para que haya un seguimiento continuo estableciendo mecanismos de control precisos, lo que enlaza con lo establecido en el Manual de Sequía en el momento que según el nivel de recursos embalsados alcance niveles de alerta del sistema. En concreto este año acordó la constitución del Comité de Sequía estableciendo un programa específico de captación de recursos externos, un plan de comunicaciones y la creación de la oficina de sequía.

Las funciones de la comisión abarcan:

- aspectos relacionados con la planificación
- Aspectos relacionados con la eficiencia en el consumo
- aspectos relacionados con la gestión del recurso
- aspectos relacionados con la calidad en la gestión

Son fundamentalmente tareas de coordinación y elaboración de información para realizar un seguimiento preciso y eficaz del sistema, y se abarcan aspectos como los enumerados a continuación:

- ✓ Control de las instalaciones a través la centralización en el Centro Principal de Control de caudalímetros y tomas de presión, a fin de detectar incidencias en la red derivadas de posibles roturas, pudiéndose estas incluso cuantificar en términos de volumen, mejorando así mismo los tiempos de respuesta.
- ✓ Seguimiento continuo de los valores de agua no registrada, su cuantificación y caracterización según los diferentes conceptos que lo componen, que optimizan las medidas correctoras destinadas en cada momento a minimizar la cuantía de cada uno.
- ✓ Sectorización de la red, tras su diagnóstico y verificación, para establecer un seguimiento más detallado de qué zonas del sistema presentan problemas y poner en práctica soluciones concretas a los mismos.
- ✓ Renovación de Redes, que representa en el Plan Anual de Actuaciones de EMASESA, aproximadamente el 50% del presupuesto de inversión lo que se traduce en una sustitución anual entre 40 y 60 Km. de red, siguiendo unos criterios de actuación variados que se concretan fundamentalmente en actuaciones en barriadas, y en otras actuaciones puntuales, con origen en los resultados de la medida de caudales mínimos nocturnos. Además en todas las actuaciones de sustitución de redes se incluye la renovación total de las

acometidas, que se han manifestado como el origen fundamental de pérdidas en la red.

- ✓ Adecuación y modernización de los aparatos de medida, primero a través de una campaña masiva de renovación para adecuar los nuevos contadores a las características reales y uso de cada suministro con mayor garantía y fiabilidad en la medición de los consumos de agua, y continuada después con una renovación sistemática, instalando contadores con mayor amplitud de rango de medida para la detección de pequeñas fugas, y contadores electrónicos, que se incorporan como nuevas herramientas de gestión.

Pero además de todas estas acciones imprescindibles, he de insistir en la idea de que todo plan que tenga como fin la consecución de la eficiencia del agua urbana ha de conseguir hacer partícipe a los ciudadanos, que perciban nuestra problemática y les transmitamos nuestra vocación de servicio. Nuestros objetivos, ya no serán percibidos como de la empresa, sino como objetivos compartidos y obtendremos así su colaboración.

1.- Transmitir la importancia y valor del agua en todos los ámbitos, y su conexión con la calidad de vida del ciudadano, creando una cultura capaz de cambiar los hábitos, consiguiendo un mejor aprovechamiento del recurso sin merma en la calidad de vida de los ciudadanos. (Programas de Educación Ambiental) Aquí la educación ambiental se presenta como un eslabón imprescindible para promover el desarrollo sostenible y proporcionar a los individuos nuevas pautas de conducta necesarias para proteger y mejorar el medio ambiente, por lo que hemos diseñado un Programa en el que intentamos abarcar las diferentes facetas del ciclo del agua centrados en los siguientes puntos, que consideramos fundamentales: el agua como recurso, la contaminación de las aguas, el uso eficiente del agua y el coste del recurso.

2.- Apoyar esta conducta con tarifas que incentiven el uso eficiente, y con subvenciones y ayudas a proyectos cuya finalidad sea claramente la utilización más racional del agua.

3.- Plan de Fomento de instalación de contadores individuales en comunidades porque la existencia de contadores generales representa un obstáculo para la utilización racional del agua por cada cliente. Al medir éstos la globalidad de los consumos realizados en el edificio, y pagarse junto con otra serie de gastos comunes en una cuota fija mensual el usuario no tiene noción de cuanta agua consume ni en la mayoría de los casos cuanto supone económicamente el gasto de agua realizado. Se ha individualizado el suministro

de más de 40.000 viviendas y el ahorro medio de consumo de estas se sitúa en torno al 25%.

4.- Plan de Ayuda para la Corrección de Vertidos Industriales Contaminantes: Se han suscrito 50 Convenios de Colaboración con empresas y organizaciones de los más diversos sectores. Las bonificaciones sobre los importes por contaminación para la adopción de medidas correctoras superan los 3,5 millones de euros.

Convenios de Colaboración: Control y reparación de fugas, Formación al personal para potenciar comportamientos ambientalmente correctos. Asesoramiento técnico:

5.- La campaña de promoción de dispositivos ahorradores la comenzamos probándolos e instalándolos en primer lugar en todas las dependencias de la empresa e inmediatamente en todas las dependencias municipales, dando coherencia a nuestras actuaciones para conseguir comprometer a los ciudadanos.

Así, además de trabajar para la eficiencia de las redes, como enumerábamos al principio, también vamos al detalle y nos implicamos, como solicitamos que se impliquen nuestros clientes, en los consumos cotidianos. “Cada gota Cuenta” no se puede quedar solo en un buen eslogan publicitario.

Como refuerzo a esta campaña está regulada su utilización desde las Ordenanzas del año 2002 que estipulaba que todos los nuevos edificios o aquellos que sean objeto de reforma debían disponer en los puntos de consumo de agua, de mecanismos adecuados para permitir el máximo ahorro:

Además y para poder controlar el cumplimiento de esta norma, desde las ordenanzas de 2005, se requiere para contratar el suministro de agua en las edificaciones de nueva construcción o edificios antiguos que hayan sido objeto de reformas o restauración, la presentación de un certificado de la dirección de las obras de que las viviendas están dotadas de los elementos ahorradores de agua estipulados.

Se está cumpliendo con los compromisos de eficiencia impuestos por la concesión del pantano de Melonares consiguiéndose importantes ahorros.

Además podemos constatar el alto grado de concienciación de la población servida ya que en el momento en que aparecen las primeras noticias generales de escasez de recurso esto se traduce en reducciones de consumo, así en el 2º semestre del 2005 se produjo una importante bajada en el consumo que se ha prolongado durante el presente año.