

Congreso Nacional del Medio Ambiente
Madrid del 26 al 29 de noviembre de 2018

INFORMACIÓN REAL vs FALSOS MITOS EN TORNO A LA GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

Juan Pablo Merino Guerra
Director de Comunicación y RSC - Aqualia
ST Agua y Comunicación
#conama2018



- 01** A más información, menos mitos
- 02** La campaña y su desarrollo
- 03** El agua: un servicio público, para todos
- 04** Planificación y desarrollo
- 05** Acogida: pros y contras
- 06** Valores y resultados



A más información, menos mitos

- El **sector** de la gestión de agua urbana ofrece un **alto nivel de prestación del servicio**, pero un perfil bajo a **la hora de comunicar y poner en valor su trabajo**.
- El servicio integral se presta con un alto nivel de excelencia, pero el agua es algo natural y la percepción es que su **servicio doméstico es fácil, que no requiere tecnología, ni recursos ni inversiones**.
- La **carencia de información** solvente facilita **fake news** (mitos), sin base técnica pero de fácil **difusión y aceptación** (P.e. Derecho humano al agua). Persiguen cuestionar y excluir la gestión indirecta.
- Necesidad de **poner en valor la especialización y la alta calidad del servicio** prestado por empresas que garantizan la sostenibilidad medioambiental, financiera y social. Más allá de ideologías.



La campaña y su desarrollo

La campaña se basa en **mensajes y argumentos**, de fuentes independientes y de referencia en el sector (Naciones Unidas, AEAS, medios de información, ONG's).

Cada mes se desarrolla y presenta **un nuevo mito**, que se incorpora a la [web](#) y se presenta a todos los PO y se difunde por todos los canales.

Los **mensajes y argumentos son atemporales**, no pierden vigencia y facilitan nuevas posibilidades de comunicación en orden de oportunidad.

Para 2019 se realizará un evento y acciones específicas en y para medios generalistas.



El agua: un servicio público, para todos

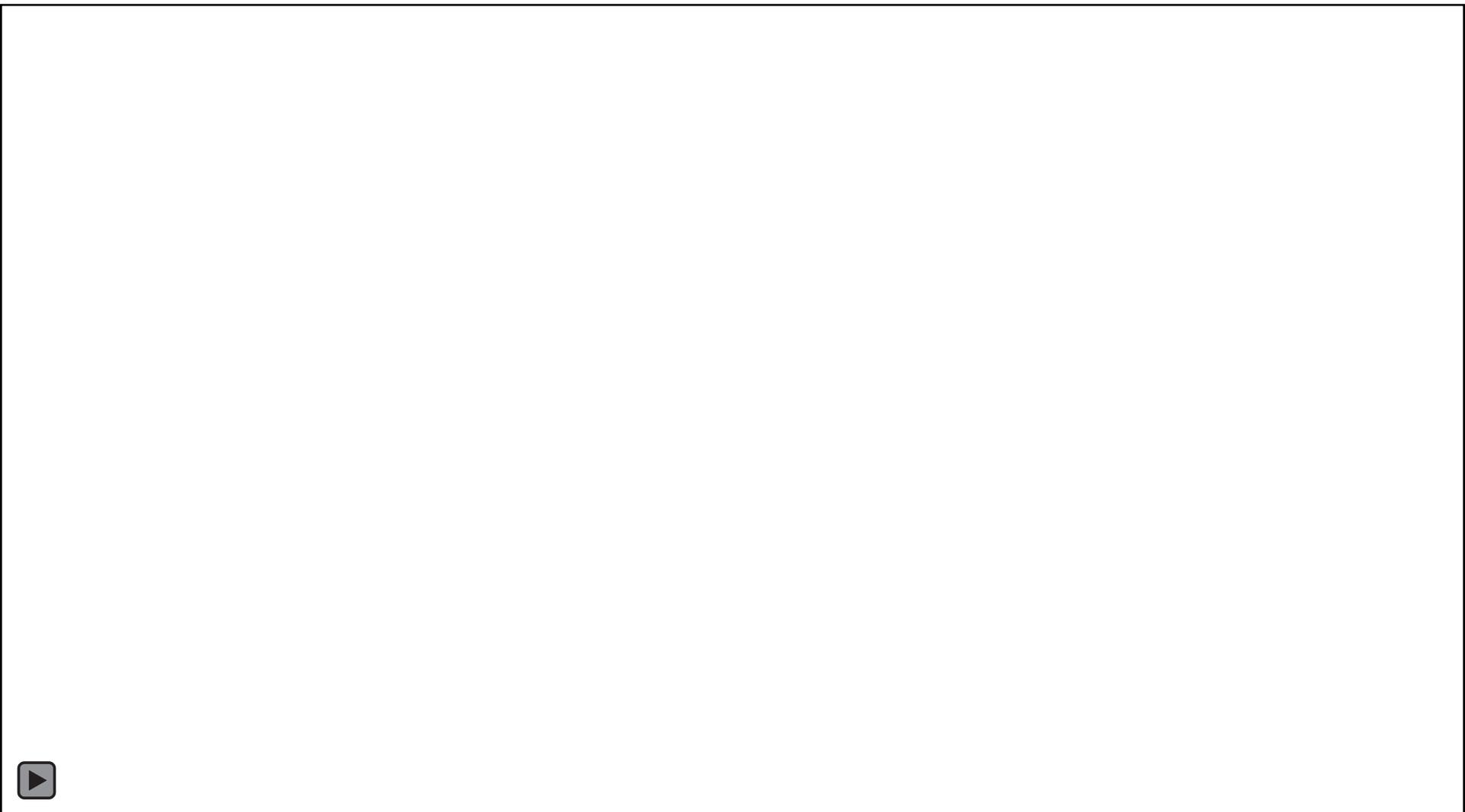
La campaña **va dirigida a 4 públicos de interés: ciudadanos, administración local, medios de comunicación y empleados.**

Campaña “de sector” creada **a partir de un concepto informativo sólido** y con carácter muy flexible, para ser adaptada a todo tipo de canales (on/off line).

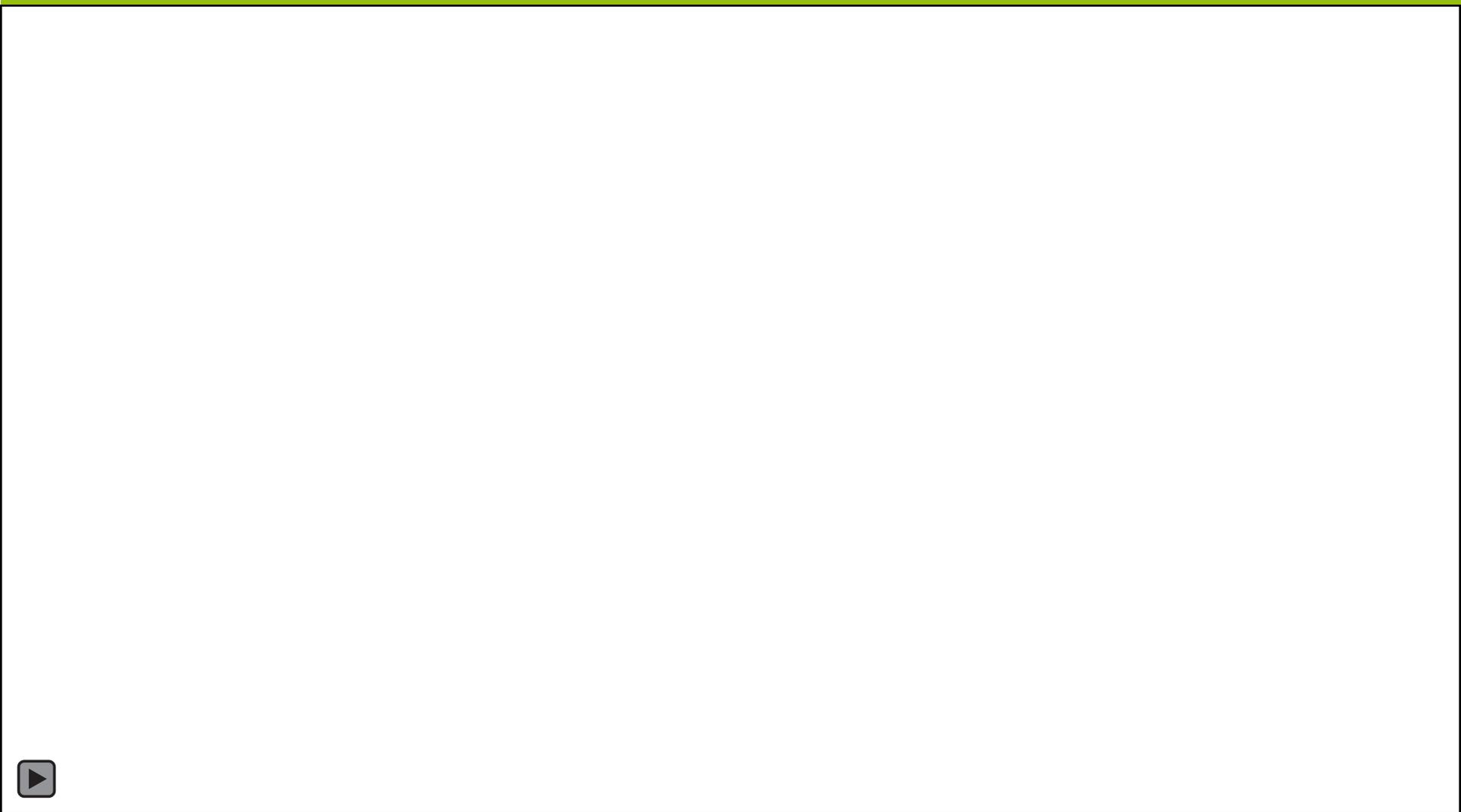
Toda la info se articula en torno a **www.informacionrealdelagua.com**

Herramientas/canales:

- Canales de comunicación interna (on/off line)
- Piezas informativas: notas, [noticias](#), reportajes y entrevistas.
- [Libro-resumen](#) de la campaña.
- 3 vídeos incluidos en la web: [el agua es infinita](#), [el agua del grifo es cara](#), [el agua es peor que la embotellada](#).
- Redes sociales: [Twitter](#), y [Youtube](#).
- [Informe RSC 2017](#).
- Eventos, jornadas, conferencias, charlas.
- Gráficas corporativas (2017)









Aplicación de la campaña en diversos canales: algunos ejemplos (2)

TecnoAqua y 5 más indicaron que les gusta

aqualia @aqualia · 21 nov. 2017

¿Sabías que la calidad del #aguadelgrifo está sometida a un triple control que se extiende a toda la cadena de producción? Te lo contamos en [#informaciónrealdelagua](#) bit.ly/mito11

Falso mito 11



El agua del grifo es uno de los productos alimentarios más controlados

#informaciónrealdelagua

El agua del grifo está sujeta a un mayor control analítico que el agua embotellada. Como consecuencia se suministra con total

aqualia @aqualia

El acceso universal al #agua potable se fundamenta en estos elementos clave según @ONU_es [#informaciónrealdelagua](#) bit.ly/2mPMLWM

Asequibilidad



El coste del agua no debería superar el **3%** de los ingresos de la unidad familiar.

Accesibilidad Física



La fuente de agua debe estar a menos de **1000 m** de distancia del hogar.

Suficiente



Se precisan entre **50 y 100 litros** de agua por persona al día para satisfacer las necesidades humanas más básicas.

7:11 - 31 may. 2017

26 Retweets 21 Me gusta

Raquel López, Anna Alcalá Luque, Jose Arce y 7 más

REPORTAJE
LO MEJOR DEL 2017

JULIO
LA GESTIÓN, ADEMÁS DE PÚBLICA, PUEDE SER MIXTA O PRIVADA

LAS EMPRESAS NO FIJAN EL PRECIO DEL AGUA

El agua es un bien sin precio de mercado... pública y... del servicio... modificar la establece la

AGOSTO

Estudio sobre las tarifas del suministro domiciliario del agua
En 83 ciudades españolas 2017



SEPTIEMBRE

que demandan los ciudadanos y respetando la triple perspectiva de la sostenibilidad: social, financiera y medioambiental.

Aqualia mantiene una notable implicación en iniciativas sociales, culturales y formativas de las comunidades en las que trabaja, haciendo hincapié en los colectivos más vulnerables. La empresa viene colaborando desde 2015 con Cáritas a través de un convenio por el cual realiza una aportación económica para cubrir las facturas de las personas en riesgo de exclusión. En Puerto de la Cruz, Tenerife, el importe se destina a sufragar las facturas del servicio de agua de María Blanca, casa de acogida para personas sin hogar.






2017 EL AÑO EN QUE CAYERON 12 FALSOS MITOS DE LA GESTIÓN DEL AGUA

Prácticamente todos estamos de acuerdo en que el agua es el servicio básico para el desarrollo de la vida cotidiana. Lo necesitamos 24 horas los 365 días al año. Y pese a ello... ¿cuál es nuestro conocimiento acerca del ciclo integral del agua? ¿Seríamos capaces de distinguir entre algunas afirmaciones "engñosas" y otras auténticas?

Durante el último año, Aqualia ha desarrollado la campaña www.informaciónrealdelagua.com para derribar los principales falsos mitos que rodean la gestión del agua. Ahora, tras un año de intenso trabajo, es el momento de presentar la información real del agua a través de 12 informaciones que evidencian que esos falsos mitos ya han pasado a la historia.

#Aqualia igualdad

septiembre 2017 163

Tweets de la campaña



Reportaje en nº 17 de iAgua Magazine (dic.17)



Aplicación de la campaña en diversos canales: algunos ejemplos (3)

"El agua cae del cielo, debería ser gratis"



#informacionrealdelagua



Más allá de realizar un debate ideológico y político sobre los modelos de gestión del agua, lo que interesa a la ciudadanía es contar con un servicio excelente, de calidad y para todos, independientemente de quién preste dicho servicio. Es necesario informar sobre realidades basadas en hechos y así, derribar los falos mitos. Para cumplir ese objetivo, detallamos una información real sobre la gestión del agua en informacionrealdelagua.com.

informacionrealdelagua.com



aqualia.com

Gráfica corporativa (2017)



4. EXTRA ECONOMIA Y EMPRESAS

Si el agua cae del cielo ¿por qué no es gratis?

El agua es un recurso renovable, pero no infinito. Si agrides el grifo, el agua fluye, pero tras este gesto cotidianamente hay una serie de procesos caros y complejos

Cecilia Vega **BContent**

Desde niños nos han contado que casi cuatro partes de la Tierra es agua. Hemos estudiado los ríos, los lagos, los mares y los océanos y, también, los fenómenos meteorológicos como la lluvia, la nieve o el granizo. Parece que el agua nos rodea y que es infinita, pero no es así, el agua es un recurso limitado que, además se ve cada día más amenazado por el crecimiento de la población urbana, la sobreexplotación y el cambio climático global.

Sólo el 1% del agua del planeta es dulce y, de ella, únicamente el 0,3% es apta para el consumo humano. Pesticidas para todos. La Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda que consumamos mínimo cada uno de nosotros debemos consumir 90 litros por habitante y día, pero lo cierto es que esta cifra se acerca más a los 10 litros que a los 90. Mientras que en EEUU el consumo es de 410 litros y en España de 120 litros, se disfruta en unos millones las personas en el mundo que no tienen acceso al agua potable. Y la situación se agravará. Con la falta de lluvias dejando vacías piscinas y embalses, la agresiva industrialización contaminando el medio ambiente en algunos países y la población multiplicada, todo apunta que la mitad de los habitantes del planeta podrán no disponer de agua potable para consumo o saneamiento en 20 años.

Disponer de agua en cantidad y calidad es un elemento necesario en una sociedad de bienestar y clave para la prosperidad económica de cualquier territorio. Por eso, la gestión del agua es una tarea compleja que requiere un largo camino que incluye varias fases, altamente complejas, que requieren este servicio conocimientos, herramientas infraestructuras y tecnologías que gestionen el ciclo integral del agua comprendiendo la captación, ya sea en desahogado

+3 AGUA

Falso mito
False myth

#informacionrealdelagua

El agua es un recurso limitado. Gestionarla de forma adecuada y eficaz garantiza su disponibilidad en cantidad y calidad.

Water is a limited resource. Appropriately and efficiently managing ensures that the quality and volume remain available.



Infraestructuras del agua en España

224.000 kilómetros de redes de distribución de agua, así 5 metros de tubería por persona

1.300 ESTACIONES DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE (E.T.A.P.) suministran un total de 4,226 Tm³ a los miles de distribución.

165.000 kilómetros de red de alcantarillado, lo que equivale a 3 veces el diámetro de la Tierra.

2.940 ESTACIONES DE DEPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES (E.D.A.R.)

Agua usada **97%** Agua limpia **3%**

rodan a la gestión del ciclo integral del agua y se detallan argumentos objetivos para demostrarlo. El objetivo de la campaña es divulgar entre los diferentes públicos –administración, ciudadanos, medios de comunicación y empleados– que, más allá del debate ideológico y político sobre los modelos de gestión del agua, existe una realidad con la que todos debemos convivir: el agua, existe una realidad con la que todos debemos convivir, incidiendo en que el interés de la ciudadanía es contar con un servicio excelente, de calidad para todos, independientemente de quién preste el servicio. Algunos mitos y derivar el grifo en tanto al derecho humano al agua, la tarifa, el modelo de gestión, la calidad del agua, etc. El agua

DEFINICIÓN DEL AGUA DEL PLANETA

CONSUMO DE AGUA POR HABITANTE/DÍA

El agua es un recurso limitado. Gestionarla de forma adecuada y eficaz garantiza su disponibilidad en cantidad y calidad.

Water is a limited resource. Appropriately and efficiently managing ensures that the quality and volume remain available.

"El agua cae del cielo, debería ser gratis"

Descubre toda la realidad sobre los falos mitos que rodean la gestión del ciclo integral del agua

#InformaciónRealDelAgua

Una campaña informativa lanzada por **Aqualia** responde a la necesidad detectada de falta de información por parte de los ciudadanos, para que puedan constatar y formarse una opinión más sobre algo fundamental para su calidad de vida. Más allá de posturas ideológicas, la comunicación, basada en mensajes reales, coherentes y veraces, debe ser una constante del sector del agua en beneficio de una sociedad.

Estos son los **12** mitos:

1. El agua es infinita
2. Tener agua potable en casa es algo sencillo
3. El agua del grifo es cara
4. El agua es un derecho por lo que debe ser gratis
5. Las empresas pagan el precio del agua
6. Si no puedes pagar, te cortan el agua a la primera de cambio
7. La gestión del agua debe ser solo pública
8. Delegar la gestión del servicio es privatizar el agua
9. Las empresas sólo buscan el beneficio económico
10. El agua del grifo es peor que la embotellada
11. El agua del grifo es peor que la embotellada
12. La gestión privada del agua destruye empleo

¿Quieres saber más?

Descubre toda la realidad en www.informacionrealdelagua.com

Los contenidos de la campaña se difundirán también a través de los medios sociales con la etiqueta **#informacionrealdelagua**

Artículo publicado en Ciudad Sostenible

Branded content en 14 medios Locales de Prensa Ibérica



Planificación y desarrollo

Para la realización de la campaña fue necesaria una **intensa tarea de investigación y de creación de un argumentario de información útil (temas, fuentes, datos,...)** y su adaptación a mensajes sencillos y fáciles de asimilar. Agencia_Dpto de Comunicación

En paralelo, se realiza el **planteamiento creativo** de los mensajes.

01

Falso mito

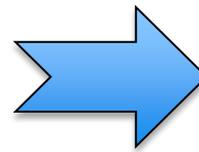
El agua es infinita

La superficie de la Tierra es, casi toda, agua...

#informaciónrealdelagua

El agua es un recurso limitado. Gestionarla de forma adecuada y eficaz garantiza su disponibilidad en calidad y cantidad.

Sí, pero eso no significa que el agua sea infinita.



DISTRIBUCIÓN DEL AGUA DEL PLANETA	CONSUMO DE AGUA POR HABITANTE (DÍA)	¿Y EL FUTURO DEL CONSUMO DE AGUA?
<p>Agua salada 97%</p> <p>Agua dulce 3%</p> <p>Aproximadamente el 70% de la superficie de la Tierra está cubierta por el agua y los océanos contienen alrededor del 97% de toda el agua del planeta. El otro 3% es dulce, pero solo una cantidad mínima (el 0,007%) es apta para el consumo humano.</p> <p>AGUA DEL PLANETA APTA PARA CONSUMO HUMANO: 0,007%</p>	<p>El consumo de agua en el mundo desarrollado es muy superior respecto a otras regiones del planeta. En muchas de ellas se sitúa muy por debajo de la recomendación mínima de la Organización Mundial de la Salud (OMS): 50 litros por habitante y día.</p> <p>SI TODA LA POBLACIÓN CONSUMIERA AGUA AL RITMO QUE LO HACE EEUU Y EUROPA, SE NECESITARÍAN 3,5 PLANETAS TIERRA</p>	<p>700.000.000</p> <p>700 millones de personas todavía no tienen acceso al agua potable</p> <p>La realidad es que la situación es grave y la previsión es que compense por el aumento de la población, el cambio climático y las infraestructuras anticuadas.</p> <p>Según datos lanzados en la Cumbre Mundial del Clima en París 2015 (COP21), para el año 2080 entre el 43% y el 50% de la población mundial no tendrá acceso al agua potable.</p> <p>LA MITAD DE LA POBLACIÓN MUNDIAL SIN AGUA EN 2080</p>
<p>El acceso al agua potable se convertirá en un desafío enorme en los próximos años. La gestión inteligente del agua y las nuevas tecnologías tendrán un rol fundamental para atender las necesidades de la población.</p> <p>La colaboración público-privada, y el papel de las empresas especializadas será clave para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (en particular ODS 6 - Clean Water and Sanitation).</p> <p>Fuentes: Comisión Mundial del Clima de París 2015 (COP21); Organización Mundial de la Salud (OMS); UN World Water Development Report: Global Water Intelligence 2016</p>		

La campaña comienza en enero de 2017 y avanza mensualmente, por entregas.



Acogida: pros y contras

Excelente acogida general bajo la perspectiva de que es una **necesidad del sector**.

-Hemos sido capaces de mantener la atención con recursos limitados.

-El retorno es muy positivo.

-Es una campaña “con premio” (**Premio iAgua “Mejor campaña” 2017**).

-Es pronto para percibir cambios en la percepción.

-Mucha desventaja. Se necesitan más recursos para impactar de forma clara en la sociedad y combatir esos mitos.





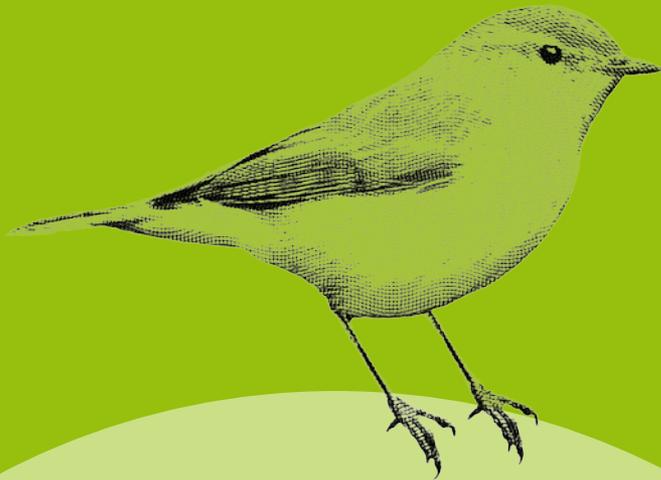
Algunos valores y resultados

1. Cualitativa

- Campaña de sector, transversal. Necesaria.
- Campaña *valiente*: se enfrentan ciertos clichés y se desafían ciertos dogmas.
- Integración de tácticas de comunicación, RR.PP, RR.SS, marketing y acciones de RSC al servicio de la estrategia.

2. Cuantitativa

- Entre un año la web ha recibido **32.000 visitas** (España 40%, México, Perú, Colombia, Argentina, Estados Unidos, Ecuador, Chile, Bolivia y Alemania).
- Los 3 vídeos han conseguido cerca de **5.000 reproducciones en Youtube** (sin inversión adicional).
- Amplia difusión en Twitter [#Informacionrealdelagua](#): cientos de miles de impresiones, miles de RT's y comentarios.



¡Gracias!

#conama2018

Juan Pablo Merino Guerra
@Merino_JP
#InformaciónRealDelAgua
informacionrealdelagua.com

