

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

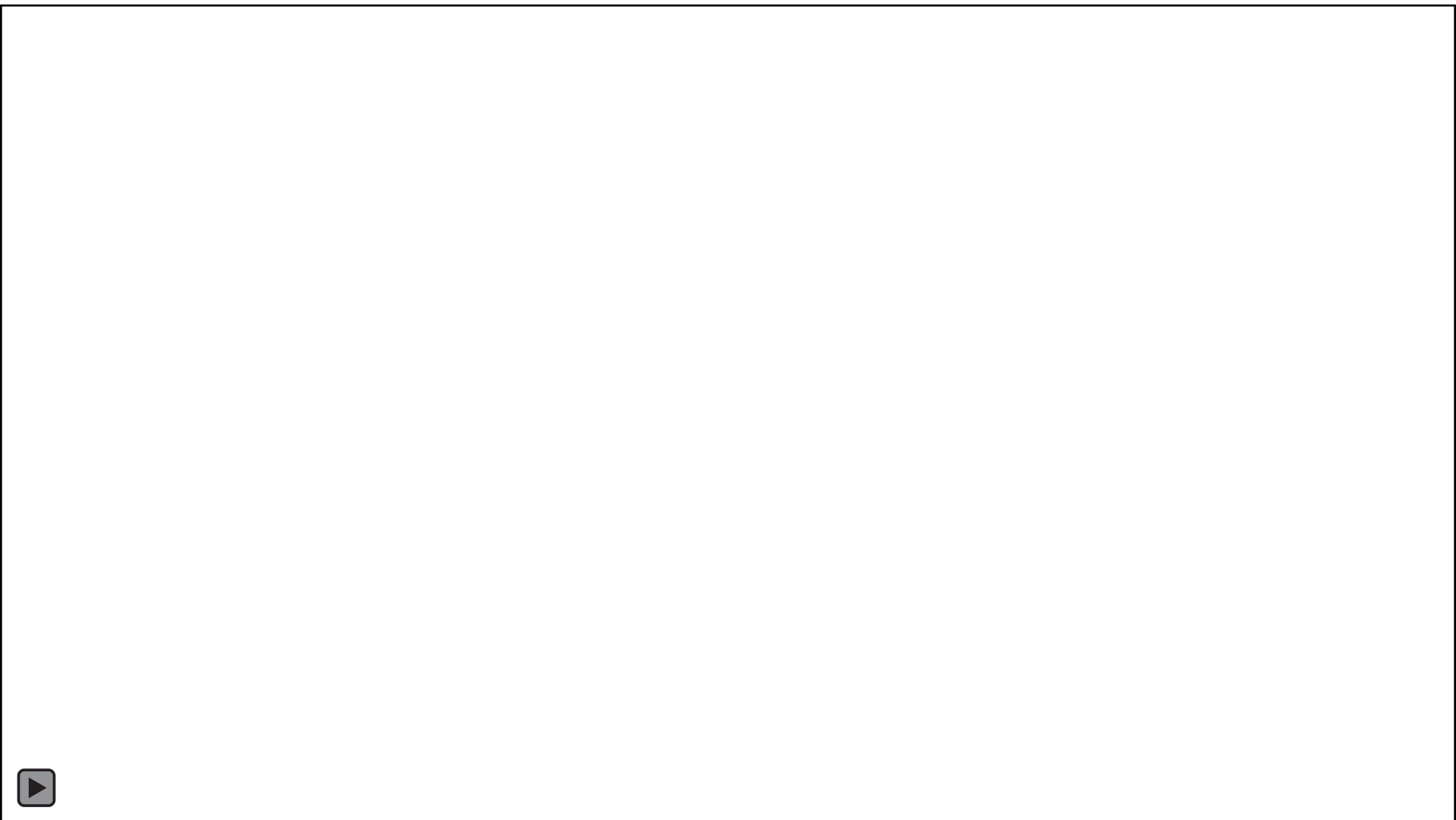
La campaña **va dirigida a 4 públicos de interés: ciudadanos, administración local, medios de comunicación y empleados.**

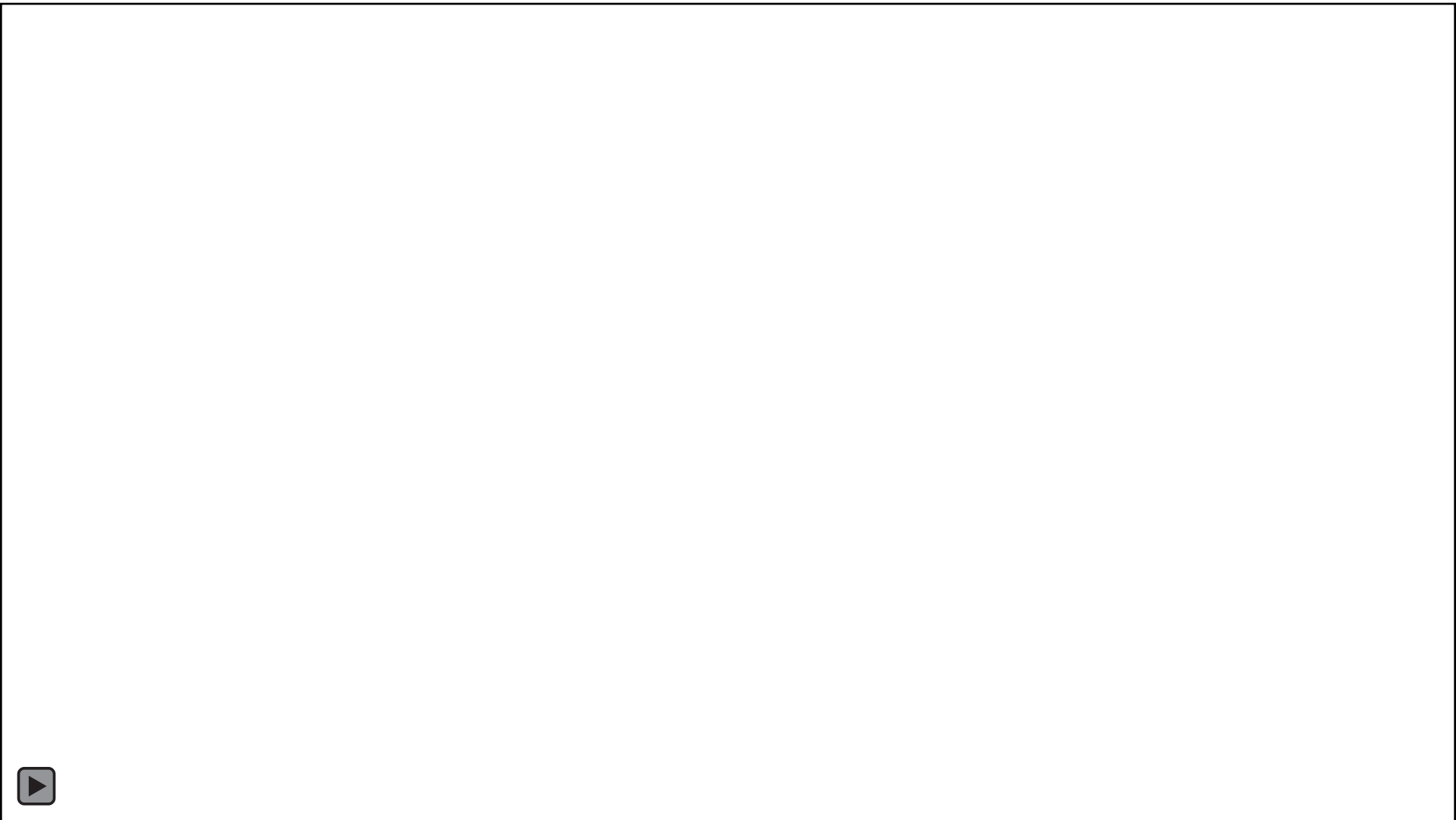
**Campaña “de sector”** creada **a partir de un concepto informativo sólido** y con carácter muy flexible, para ser adaptada a todo tipo de canales (on/off line).

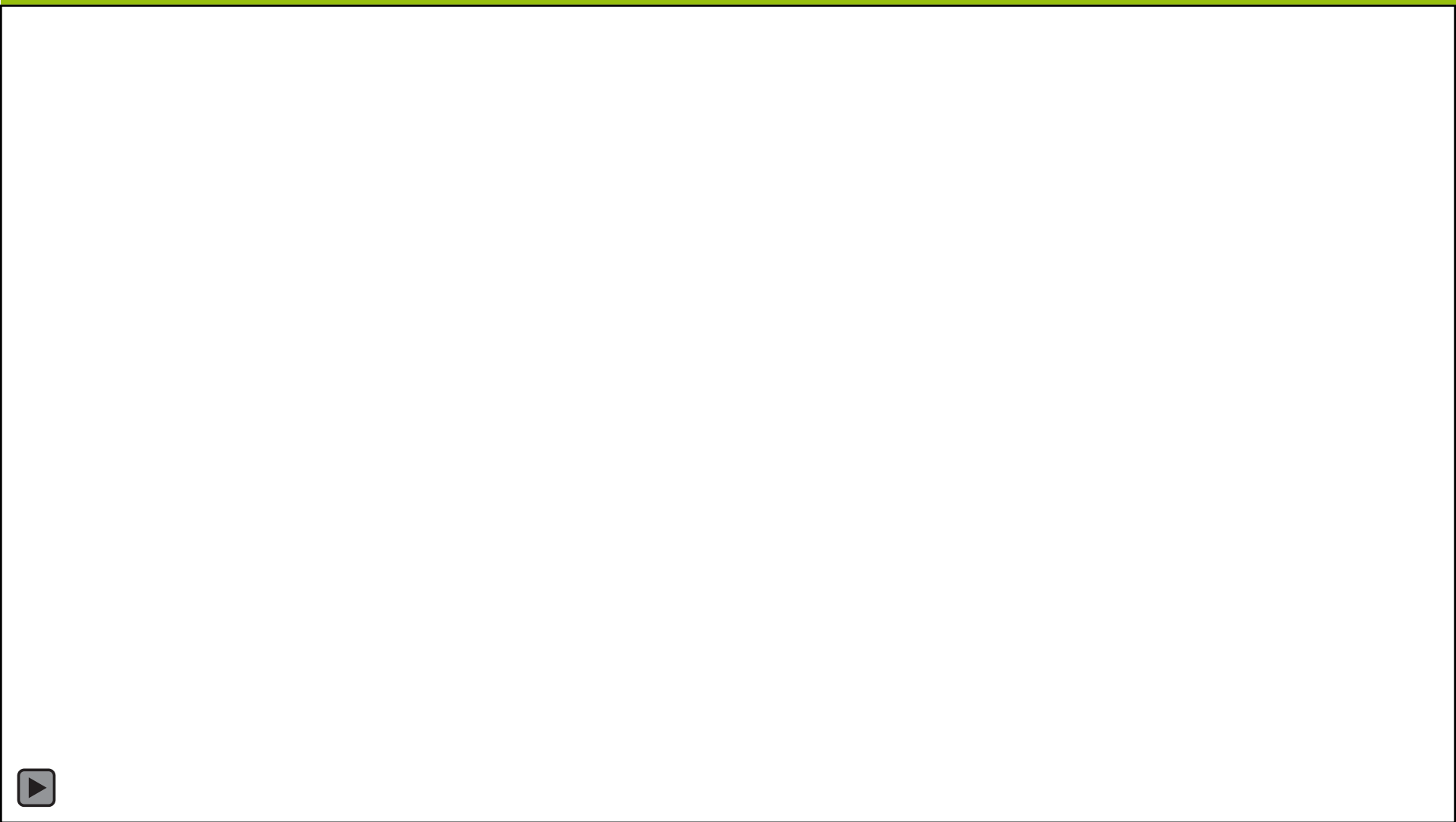
Toda la info se articula en torno a **[www.informacionrealdelagua.com](http://www.informacionrealdelagua.com)**

### 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	Accesibilidad Física	Suficiente
		
El coste del agua no debería superar el <b>3%</b> de los ingresos de la unidad familiar.	La fuente de agua debe estar a menos de <b>1000 m</b> de distancia del hogar.	Se precisan entre <b>50 y 100 litros</b> 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

**AGOSTO**

LAS EMPRESAS NO FIJAN EL PRECIO DEL AGUA

**SEPTIEMBRE**

Estudio sobre las tarifas del suministro domiciliario del agua

**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.

diciembre 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 presta 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](http://informacionrealdelagua.com).

[informacionrealdelagua.com](http://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 arábes 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 estado en los ríos, lagos, los mares y los océanos y, también, hemos conocido cómo cae la lluvia, la nieve y 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. Peticiones para todo la Organización Mundial de la Salud (OMS) recomiendan que consumamos mínimo cada uno de nosotros debemos consumir 20 litros por habitante y día, pero lo cierto es que esta cifra se acerca más a los 10 litros que a esta cifra. Mientras que en algunos países y el consumo medio de agua en el mundo es de 2 a 3 litros en España es de 120 litros, se disfruta en unos millones las personas en el mundo que no tienen acceso al agua potable. Y la situación se agrava. Con la falta de lluvias dejando vacíos pozos y embalses, la agresiva industrialización contaminando el medio ambiente en algunos países y la población multiplicada, todo apunta que la cantidad de los habitantes del planeta podría no disponer de agua potable para consumo o saneamiento en 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 es-

+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.

En España el agua del grifo tiene un precio bastante sencillo de ver, que coincide al falso mito de que este recurso es infinito y el derecho. A pesar de ser uno de los países con mayor escasez de agua de Europa, el agua del grifo en España presenta el 0,1% del gasto familiar mensual, muy por debajo del coste de otros servicios de primera necesidad y lejos del 1% marcado por la OMI como cifra límite de equidad del Derecho Humano al Agua.

En España, la tarifa del agua es aprobada siempre por la autoridad competente y viene condicionada, principalmente, por las circunstancias específicas en las que presta el servicio de la gestión de agua. Así, el agua es un bien de primera necesidad que del cielo, es o no es gratuita. Desde que se recoge hasta que llega al grifo, el agua recorre un largo camino que incluye varias fases, altamente complejas, que requieren este servicio conveniente, necesarias infraestructuras y tecnologías de gestión del ciclo integral del agua comprenden la captación, ya sea en desahogado

**Infraestructuras del agua en España**

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

**1.300** ESTACIONES DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE (S.T.A.P.) suministran un total de 4.226 Tm<sup>3</sup> 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 (S.D.A.R.)



lo que nos, allí aguas bien.

en main medidas sobre a sociedad

ción negativa los logros los básicos bilancia privada objetivos que en la en oportunos para gran bienestar. En ella, no, hay que,

ras en zonas cercanas al mar o embalses, el tratamiento y la potabilización, donde se eliminan impurezas y microorganismos y se prepara para el consumo humano; y la distribución, pero también, la recogida de las aguas residuales y posterior depuración para su devolución al medio natural en condiciones óptimas. Cada vez que abrimos el grifo se activa una enorme red de infraestructuras que verifica la superficie de nuestro país y la que a cada uno nos tocará y metros de tubería.

Electivamente el agua es un derecho universal y debe garantizarse su accesibilidad y equidad. Del mismo modo, es un bien sin precio en el momento de materialidad siempre pública y las empresas especializadas que se encargan de llevar el agua hasta nuestros hogares no venden agua sino que prestan y facturan un servicio tan esencial como complejo y, en ocasiones, desconocido por el ciudadano.

En España, con un modelo mixto público-privado la distribución de la población atiende por entidades de carácter público y privado o mixto se mantiene en equilibrio. Junto a los operadores públicos, destacan empresas privadas de gestión integral de agua como Aqualia, la primera en nuestro país, la tercera en Europa y la sexta del mundo. Esta compañía, que se actualiza y desarrolla continuamente una campaña sobre los falos mitos de la gestión del agua en [www.informacionrealdelagua.com](http://www.informacionrealdelagua.com), garantiza que, en todos los municipios, sobre todo en los más pequeños, el suministro de agua tenga un nivel de calidad equivalente al de una gran ciudad. El primer nivel de servicio incluye infraestructuras y equipamientos que de otra manera serían inabituales.

rodean 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, ciudadanía, medios de comunicación y empleados— que, más allá del debate ideológico y político sobre los modelos de gestión del agua, existe una realidad con trazable con datos de diferentes organismos e instituciones, incidendo en que el interés de la ciudadanía es contar con un servicio excelente, de calidad para todos, independientemente de quién presta el servicio. Algunos falos mitos y derribar grifos en torno 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**



debe de ser gratis? La gestión del agua debe de ser solo pública? ¿Disponer de agua en casa es sencillo? Mes a mes, se va olvidando, a las vías de la página web, como en muchos pequeños, para los que de esta manera sería imposible acceder a este tipo de prestaciones. Y así cada mes hasta recoger 12 falos mitos con los que pretende incrementar el conocimiento sobre el papel de los operadores del agua y frenar la percepción social negativa que existe sobre su trabajo.

e innovación, etc. En todos ellos, la capacidad, profesionalización y recursos de las empresas gerentes es fundamental, potenciando el mismo servicio en ciudades grandes, como en municipios pequeños, para los que de esta manera sería imposible acceder a este tipo de prestaciones.

El agua del grifo es peor que el embotellado

El agua del grifo es caro

El agua es un derecho por lo que debe ser gratis

El agua es un recurso limitado, pero no infinito

El agua es un bien de primera necesidad

**"El agua cae del cielo, debería ser gratis"**

Resuelve 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 de ser solo pública
  8. Dejar la gestión del servicio es privatizar el agua
  9. Las empresas sólo buscan el beneficio económico
  10. El agua del grifo es peor que el embotellado
  11. El agua del grifo es caro
  12. La gestión privada del agua destruye empleo

¿Quieres saber más? Resuelve toda la realidad en [www.informacionrealdelagua.com](http://www.informacionrealdelagua.com)

Los contenidos de la campaña se difundirán también a través de los medios sociales con la etiqueta [#informacionrealdelagua](https://twitter.com/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**



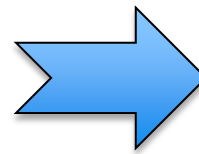
**El agua es infinita**


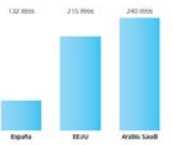
La superficie de la Tierra es, casi toda, agua...

**#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 <b>97%</b></p> <p>Agua dulce <b>3%</b></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>132.000L España 275.000L EEUU 240.000L Arabia Saudí</p> <p>El consumo del 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><b>700.000.000</b></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>AGUA DEL PLANETA APTA PARA CONSUMO HUMANO</p> <p><b>0,007 %</b></p>	<p>SI TODA LA POBLACIÓN CONSUMIERA AGUA AL RITMO QUE LO HACE EEUU Y EUROPA, SE NECESITARÍAN</p> <p><b>3,5 PLANETAS TIERRA</b></p>	<p>LA MITAD DE LA POBLACIÓN MUNDIAL</p> <p><b>SIN AGUA EN 2080</b></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: Comité Mundial del Clima de París 2015 (COP21) Organización de Naciones Unidas (ONU) Organización Mundial de la Salud (OMS) UN World Water Development Revista Global Water Intelligence 2016</p>
<p>Contenido multimedia en <a href="http://informacionrealdelagua.com/el-agua-es-infinita">informacionrealdelagua.com/el-agua-es-infinita</a></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

