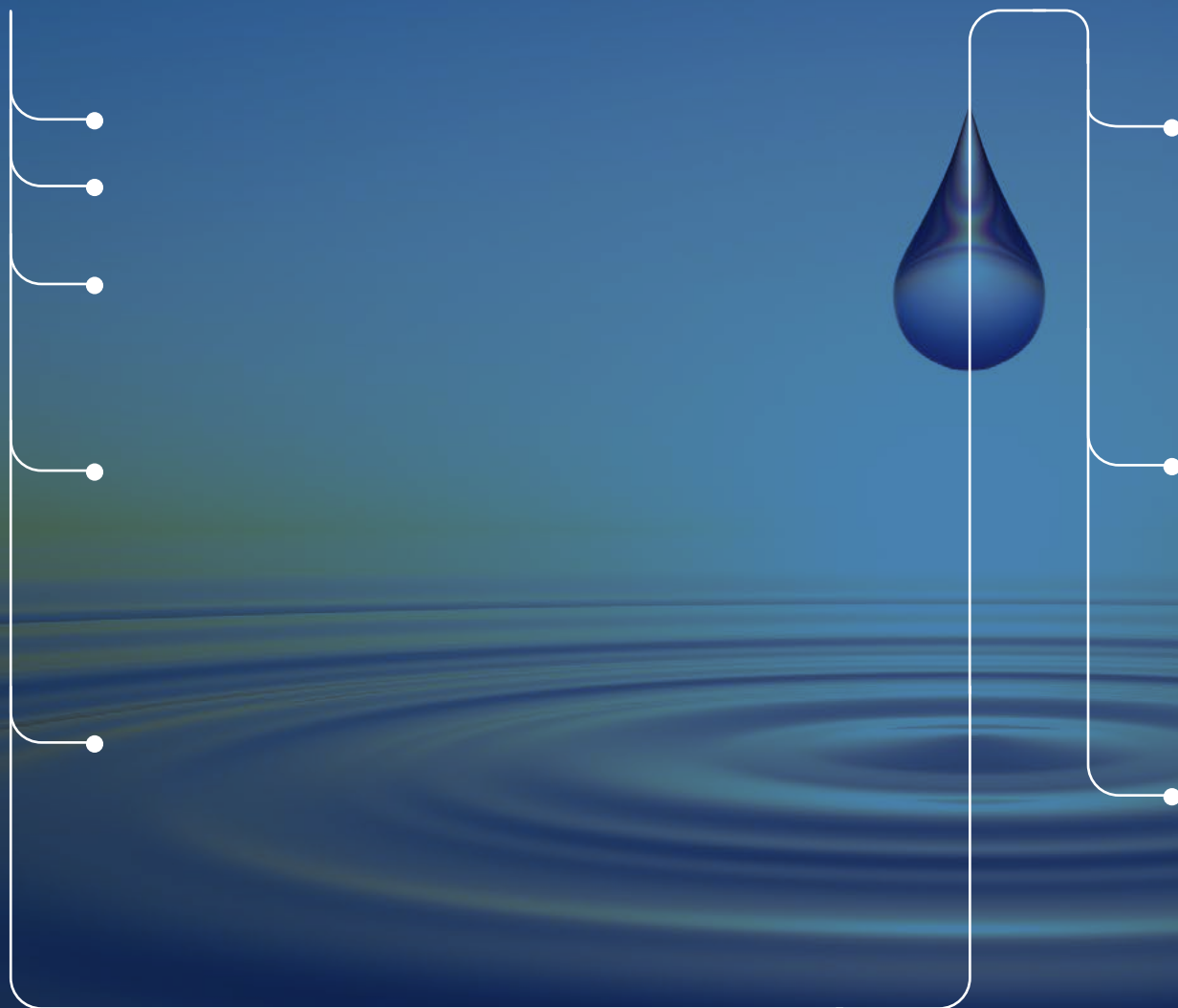


INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE



2020

ÍNDICE





Isabel Rodríguez García

Alcaldesa de Puertollano
Presidenta del Consejo de Administración de Aguas de Puertollano

La sostenibilidad es el discurso cada vez más transversal y necesario que inspira hoy en día, toda la acción pública, social e individual. Por ello me es muy grato como alcaldesa de Puertollano dirigirme en este informe que vuelve a dar cuenta de un caso de éxito en la gestión sostenible de un bien tan necesario como el agua pudiendo contar, como contamos, con una red de saneamiento y distribución de agua potable totalmente sostenible.

Nuestro Ciclo Integral del Agua, todo un ejemplo de gestión basada en la sostenibilidad y la eficacia, como así nos lo reconoce la Unión Europea. El mismo sistema que a su vez es sustento y palanca para la promoción y desarrollo económico de una ciudad que ya es líder en el ámbito de la sostenibilidad industrial y el conocimiento tecnológico, la Investigación y el Desarrollo que gira en torno a la Economía Circular y Verde materias en las que somos capital de Castilla-La Mancha y referencia nacional e internacional

También y no menos importante, estas dotaciones e infraestructuras nos garantizan la sostenibilidad social o el bienestar ciudadano y nos alinean con los Objetivos de la Agenda 2030 tan presentes en la agenda de gobierno como en la de la empresa Municipal de Aguas de Puertollano.

En un momento de cambio climático y en una región proclive a los periodos más o menos intensos de sequía, Puertollano tiene garantizado el abastecimiento. A día de hoy, comienzo de la época estival, nuestro pantano del Montoro se encuentra a un 60% de su capacidad. Lejos quedan situaciones como la del periodo 1993-1995 en el que sufrimos escasez y restricciones que conmocionaron a la ciudad, colocando el problema del agua entre las primeras preocupaciones del Puertollano de aquel entonces. Nunca más se han producido incidencias semejantes desde que disfrutamos de las actuales instalaciones, con independencia de la generosidad o carencia de lluvias.

Supimos reaccionar, sobreponernos y actuar, dotándonos de infraestructuras que no solo nos aseguran el suministro de un bien tan esencial, sino que nos proporcionan tranquilidad, estabilidad y desarrollo económico para los próximos 50 años.

La Empresa Municipal de Aguas de Puertollano, que tengo el honor de presidir y felicitar hoy tras haber cumplido, en octubre del año pasado, 10 años, es la que ha propiciado que este gran hito de la sostenibilidad en la gestión del agua, que, como tantos otros, se haya conseguido por todos y todas los que somos, vivimos y construimos el Puertollano del presente para el futuro.





Fco. Javier Tejeda Serrano
Gerente de Aguas de Puertollano

El 19 de octubre de 2009 iniciaba la operación Aguas de Puertollano, empresa concesionaria y gestora del ciclo integral del agua en Puertollano. Sociedad que con un equipo humano de 50 profesionales trabaja con un compromiso y responsabilidad común: garantizar los servicios con la máxima eficacia, basando la gestión en políticas comprometidas con la calidad, la eficiencia, la sostenibilidad y la prevención de riesgos laborales.

Así en 2020 celebramos una década garantizando la gestión eficaz de un recurso esencial para la vida como es el agua. Un compromiso continuo con los puertollanenses que ha guiado y conducido nuestra trayectoria a lo largo de todos estos años.

Esta trayectoria ha sido posible gracias al compromiso de nuestro equipo humano, a la confianza de nuestros clientes y a una exitosa colaboración público-privada, al ser Aguas de Puertollano una sociedad de economía mixta, participada por el Excmo. Ayuntamiento de Puertollano y Aquona.

Entre los grandes hitos que se han conseguido en estos primeros 10 años de vida de la empresa, cabe resaltar la puesta en marcha de forma satisfactoria de las nuevas instalaciones asociadas al Ciclo Integral del Agua. Instalaciones que han supuesto una modernización del abastecimiento y que han dejado preparado para las próximas décadas a Puertollano y comarca para futuros desarrollos, tanto en lo que se refiere a la garantía de suministro de agua en cantidad y calidad, como a los sistemas de depuración previos al vertido al medio receptor.

Realizamos nuestro trabajo diario para casi cincuenta mil habitantes del municipio, con las máximas garantías de salubridad y calidad, gestionando por tanto el ciclo integral completo en Puertollano, invirtiendo en tecnología innovadora y respetuosa con el medio ambiente.

Nos hemos dotado de un sistema de gestión integrado que ayuda a todo el equipo humano de Aguas de Puertollano en los procedimientos diarios de trabajo, estando certificados en normas internacionales como la ISO 9001 de Sistema de Gestión de la Calidad y recientemente en la ISO 14001 de Sistema de Gestión Medioambiental. Todo ello bajo las mejores condiciones de seguridad y salud para nuestros trabajadores, como acredita nuestra certificación en la norma ISO 45001:2018.

Para dar respuesta a los grandes retos actuales hemos desarrollado una estrategia de gestión alineada con la Agenda 2030 aprobada por la ONU. Así contribuimos al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a través de nuestro propio Plan de Desarrollo Sostenible.

La aparición del Covid-19 y la crisis sanitaria, ha condicionado la actividad de la sociedad que ha conseguido mantener su operativa cumpliendo el doble objetivo de asegurar la continuidad y calidad del suministro asegurando la salud del conjunto de la plantilla. De la misma forma la existencia de la pandemia y sus efectos, en cuanto a la repercusión económica y social, ha impactado de forma directa en el cumplimiento de la Agenda 2030. Desde Aguas de Puertollano hemos asumido con responsabilidad nuestro papel como impulsores de la recuperación y reactivación de la ciudad y, por ello, de la mano del Ayuntamiento de Puertollano proponemos una solución compartida, sostenible y equitativa que nos permita salir de la crisis.

Motivados por la celebración de nuestros diez años de existencia presentamos nuestro primer Informe de Desarrollo Sostenible en el que damos a conocer a todo el tejido social de Puertollano nuestros compromisos, iniciativas y logros. En definitiva, trabajamos y trabajaremos para que Aguas de Puertollano siga siendo una compañía ejemplar en la gestión del ciclo del agua, desde la eficiencia y la sostenibilidad con el compromiso con las personas y en definitiva con la ciudad de Puertollano en el centro.





CONOCE AGUAS DE PUERTOLLANO

La Sociedad Mixta Aguas de Puertollano es la empresa que gestiona **el ciclo integral del agua** en la ciudad de Puertollano.

Velamos por el correcto proceso del agua las **24 horas del día, 365 días al año**, para asegurar el suministro a los **47 mil habitantes de Puertollano y la pedanía el Villar de Puertollano, así como en el municipio de Cabezarrubias del Puerto**, con las máximas garantías de calidad, cuidando el medio ambiente e invirtiendo en tecnología innovadora y respetuosa con el entorno.

La Sociedad Mixta Aguas de Puertollano está participada por el Ayuntamiento de Puertollano y por Aquona, líder en la gestión sostenible del agua y perteneciente al Grupo Suez.

Aguas de Puertollano es, por tanto, una empresa de capital mixto donde el 51% de las acciones pertenecen al Ayuntamiento de Puertollano y el 49% pertenecen a Aquona, Gestión de Aguas de Castilla, S.A.U.

La sociedad **se constituyó en 2009** y su actividad consiste en la gestión de los servicios que conforman el ciclo integral del agua en la ciudad de Puertollano, realizando la **captación, el transporte, la potabilización, la distribución y el control de calidad del agua de abastecimiento humano, la recolección de agua residual a través del alcantarillado y su depuración**, todo ello con el **mínimo impacto ambiental**. Además de esto, es responsable de gestionar las relaciones con los clientes.

CONTACTO

Aguas de Puertollano S.L.
C/ Juan Bravo nº9.
15300 - Puertollano
CIF 13503263

Web www.aguasdepuertollano.com

 @AguaPuertollano





Aguas de Puertollano S.L.

NUESTRA ACTIVIDAD

28.636 clientes

47.080 habitantes abastecidos

48 profesionales: 41 hombres y 7 mujeres

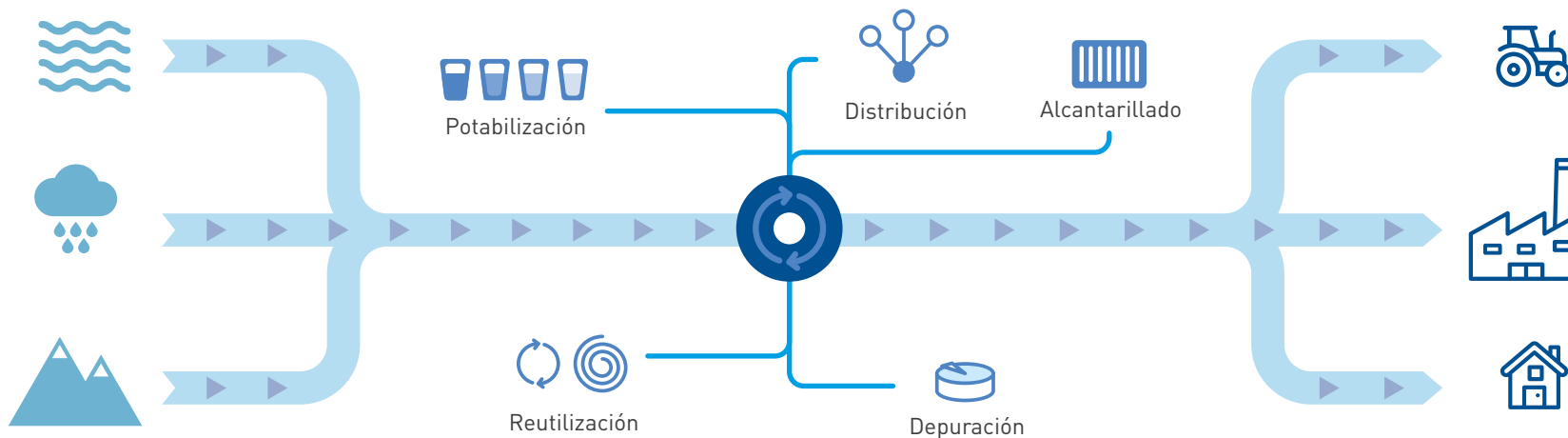
Potabilización

2 Estaciones de tratamiento de agua potable

356.135 kWh de energía renovable consumida en tratamiento

6,9 MWh de energía renovable consumida en bombeos

4,9 Hm³ de agua tratada



Distribución

5,2 Hm³ de agua suministrada

13 puntos de control de calidad de agua

282 Km de red de agua potable

6.223 análisis en agua potable

11 estaciones de telecontrol

Alcantarillado

218 Km de red de alcantarillado

28,56 Km de red de limpiados y **218 Km** de red revisados

1.182 imbornales limpiados al año

896 h de limpieza de la red de alcantarillado con camión CIS

572.483 kWh de energía renovable consumida en bombeos

Depuración

2 estaciones depuradoras

1.565.213 kWh de energía renovable consumida en tratamiento

4,08 Hm³ de agua depurada

46.029 m³ de agua reutilizada

3.191 análisis





NUESTRA ESTRATEGIA

Digitalización

Transformación empresarial hacia un nuevo modelo basado en tecnologías digitales que genera nuevas aportaciones y valor.

Innovación

Una transformación continua en todos los aspectos de la empresa y, especialmente, para el desarrollo de nuevas soluciones y productos.

Sostenibilidad

Uso responsable de los recursos con el mínimo impacto medioambiental, cambiando la economía lineal por la economía circular.

Compromiso Social

Las personas en el centro del modelo de desarrollo sostenible: para la ciudad y sus ciudadanos.

La Digitalización, la Innovación, la Sostenibilidad y el Compromiso Social **son los ejes principales de nuestro modelo de gestión.**

La **transparencia en la gestión y la atención al ciudadano** se suman a la eficiencia, la sostenibilidad y el compromiso social como ejes de nuestro modelo de gestión que queda reflejado en nuestra **visión, misión y valores:**

VISIÓN: QUEREMOS SER UNA EMPRESA

- De referencia en la gestión del ciclo integral del agua, a nivel nacional, con una fuerte vinculación ciudadana.
- Que aporte valor a todos y cada uno de nuestros grupos de relación, siendo percibida por éstos como una empresa eficiente y comprometida con la comunidad y con el Desarrollo Sostenible.
- Que busque la profesionalidad de nuestros empleados y proveedores fomentando el trabajo en equipo, la transparencia, la comunicación y la colaboración.
- Innovadora, que potencie y desarrolle iniciativas de I+D+i en la gestión del Agua.
- Con una organización estructurada y motivada, orientada al cliente, con los máximos niveles de calidad y seguridad.

MISIÓN: QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO

- Llevamos a cabo una gestión excelente del ciclo integral del agua desde el compromiso con las personas y el medio ambiente.
- Garantizar el acceso al agua a toda la población.
- Contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, los ODS.

VALORES: PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN

- Excelencia y calidad al servicio de los ciudadanos.
- Promoción del diálogo, cooperación, responsabilidad y compromiso con los grupos de relación.
- Transparencia.
- Implicación y profesionalidad del equipo humano.
- Sostenibilidad.
- Equidad.
- Seguridad y Salud Laboral.
- Tecnología, digitalización e innovación.
- El desarrollo local y la implicación con la sociedad puertollanense.





POLÍTICA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Para Aguas de Puertollano, el Desarrollo Sostenible forma parte de su modelo de gestión e implica una forma de entender la compañía que contribuye a generar valor compartido para todos sus grupos de relación, incluyendo a las generaciones futuras.

Los valores de Aguas de Puertollano se desarrollan de esta forma bajo el desarrollo sostenible como principios transversales de funcionamiento. En torno a estos principios se articula la política de Desarrollo Sostenible.



Equipo de clientes y control y gestión de Aguas de Puertollano

POLÍTICA DESARROLLO SOSTENIBLE

1. Buen gobierno y gestión ética

Cumplir con la legalidad vigente y anticiparse a la normativa cuando sea posible, a través de un sólido sistema de gestión de riesgos, fomentando una actuación ética basada en el respeto por los derechos humanos, las prácticas del buen gobierno y la competencia leal.

Código Ético, Política de Derechos Humanos.

3. Orientación al cliente

Ofrecer a nuestros clientes unos productos y servicios innovadores, adaptados a sus necesidades y que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia.

Política de Gestión Integrada.

5. Respeto del medio ambiente

Gestionar de manera eficiente los recursos hídricos y contribuir activamente a la preservación del medio ambiente, la energía sostenible y la lucha contra el cambio climático, a través de la mejora continua del desempeño ambiental del grupo y de la promoción, entre todos nuestros grupos de interés, del respeto por el medio ambiente.

Política de Gestión Integrada, Política de Biodiversidad.

7. Innovación sostenible

Innovar en nuestros procesos y operaciones, así como en nuestra oferta de productos y servicios según los criterios de desarrollo sostenible e incorporar los fundamentos de la economía circular a nuestro modelo de negocio.

Política de Gestión Integrada

9. Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad Corporativa

Impulsar el desarrollo sostenible, evaluar los riesgos y evaluar los impactos económicos, sociales y ambientales de la actividad de la compañía con el fin de potenciar una contribución positiva en todos los ámbitos.

2. Equipo humano y desarrollo del talento

Generar un marco de relaciones laborales que favorezca la formación y el desarrollo profesional y personal, respete el principio de igualdad de oportunidades y promueva un entorno de trabajo seguro y saludable.

Política de Seguridad y Salud, Política de Selección.

4. Fortalecimiento de la cadena de proveedores

Fortalecer nuestra cadena de proveedores a través de una selección equitativa que contemple criterios de sostenibilidad y de respeto a los derechos humanos, a la vez que se promuevan las prácticas responsables y la contribución a la economía local.

Políticas de Compras.

6. Implicación social y derecho humano al agua

Impulsar el derecho humano al agua y el desarrollo local, en cooperación con organizaciones públicas o privadas, y trasladar el conocimiento acumulado por nuestra compañía a la sociedad para fomentar un uso sostenible del agua.

Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.

8. Relación con los grupos de interés

Desarrollar un marco efectivo de diálogo y comunicación responsable con nuestros grupos de interés, elaborando planes de relación que permitan conocer sus expectativas y necesidades y realizar actuaciones que generen valor compartido.

10. Rendición de cuentas y transparencia

Rendir cuentas y actuar de forma transparente, publicando de manera habitual información veraz y destacada en relación a la actuación de la empresa y a su política de desarrollo sostenible.

Francisco Javier Tejeda Serrano
Gerente





CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 EN 2020 DE UN VISTAZO

PERSONAS



GARANTIZAMOS EL AGUA A TODAS LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

100%

CLIENTES CON ACCESO A TARIFA O FONDO SOCIAL

45.901 €

TARIFAS SOCIALES

40.000 €

FONDO SOCIAL

82.297 €

EN COMPROMISOS DE PAGO FINACIADOS SIN INTERESES



GARANTIZAMOS ENTORNOS DE TRABAJO DE CALIDAD, INCLUSIVOS Y DIVERSOS

2016

PRIMER PLAN DE IGUALDAD

202

HORAS DE FORMACIÓN ANUAL



PLANETA



PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA

61,3%

RENDIMIENTO TÉCNICO HIDRÁULICO

6.341 m3

RECUPERADOS EN CAMPAÑAS CONTRA CONSUMOS NO AUTORIZADOS

260

FUGAS DETECTADAS Y REPARADAS

314

MENSAJES A CLIENTES CON CONSUMO EXCESIVO



LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

2.536 tn

CO₂ EVITADAS POR 100% CONSUMO DE ENERGÍA RENOVABLE



PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD EN NUESTRAS INSTALACIONES

6,6

HECTÁREAS LIBRES DE FITOSANITARIOS

2.459

OBSERVACIONES DE 75 ESPECIES DE AVES EN PROYECTO BIOBSERVA



SOMOS AGENTES ACTIVOS EN CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

500

ESCOLARES PARTICIPAN ANUALMENTE EN PROGRAMA EDUCATIVO AQUALOGÍA

28.636

CLIENTES SENSIBILIZADOS ATRAVÉS DE SU FACTURA





PROSPERIDAD



OPERAMOS COMPROMETIDOS CON EL RETO DE CERO ACCIDENTES LABORALES

72

HORAS DE FORMACIÓN EN SSL

5

VISITAS DE SEGURIDAD

IMPULSAMOS LA DIGITALIZACIÓN Y LA INNOVACIÓN COMO PALANCA DE TRANSFORMACIÓN

UNOS 27,8 M€

DE INVERSIÓN DE SUEZ ESPAÑA EN 439 PROYECTOS DE I+D+I



APLICAMOS EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR

46.029 m3

DE AGUA REUTILIZADA EN RIEGO DE JARDINES

96,7%

RESIDUOS VALORIZADOS

22%

CLIENTES FACTURA DIGITAL

PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



GESTIÓN BAJO PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

100%

EMPLEADOS BAJO CÓDIGO ÉTICO Y CÓDIGO DE CONDUCTA

100%

ACTIVIDADES BAJO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA

100%

PERSONAS FORMADAS CÓDIGO ÉTICO

6,9

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

ALIANZAS



FOMENTAMOS ALIANZAS Y PROMOVEMOS EL DESARROLLO SOSTENIBLE COMO MOTOR DE DESARROLLO

100%

DE LAS COMPRAS ESTRATÉGICAS BAJO CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD







AGUAS DE PUERTOLLANO 2030

Desde una visión general, los **grandes retos globales** a los que nos enfrentamos son el cambio climático, la escasez de recursos naturales, destacando en especial el déficit hídrico, la pérdida de biodiversidad, las desigualdades sociales y la revolución digital, entre otros. Junto a estos grandes retos, el **coronavirus Covid-19 y la pandemia** que ha traído consigo, ha puesto al mundo ante una **crisis económica y social sin precedentes**.

La **respuesta a nivel mundial** de los grandes retos globales fue la aprobación por parte de la **ONU** en 2015 de la **Agenda 2030** con los 17 **Objetivos de Desarrollo Sostenible**. La **pandemia** ha evidenciado la **conexión** perfecta de todos los **retos que representan los ODS** y la **vulnerabilidad del sistema**.

El **shock sanitario, económico y social** ha hecho aún más evidente la **necesidad de seguir trabajando** para cumplir con la Agenda 2030 y los ODS. **En este contexto, el sector del agua es clave para garantizar la reconstrucción verde y la cohesión territorial y social**.

En septiembre de 2020 se cumplía el **quinto aniversario de la aprobación de la Agenda 2030**, y se iniciaba la llamada **Década de la Acción**, sobre la que la pandemia ha dibujado un horizonte incierto. Las estimaciones actuales muestran que **la COVID-19 ha tenido un impacto muy negativo en prácticamente todos los ODS**.

Los efectos de la pandemia han **saturado los sistemas de salud**, causado el **cierre de empresas**, han alejado a **alumnos de las aulas** y han impactado en las **cadena de valor globales** y el **suministro de productos**. Además de la **crisis económica y social**, las empresas, administraciones y sociedad han tenido que priorizar **soluciones** inmediatas para gestionar la **crisis sanitaria**.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la ONU.

AGUAS DE PUERTOLLANO ANTE LA COVID-19

NUESTRA RESPUESTA

La pandemia ha causado impactos muy significativos en prácticamente todos los sectores de la economía. En Aguas de Puertollano la **pandemia nos ha afectado, pero hemos seguido operando bajo dos premisas**, primero **velar por la seguridad y salud de los empleados** y **segundo garantizar el suministro de un servicio básico como es el agua** a todos los ciudadanos.





ANTICIPACIÓN

Nuestra respuesta a la crisis de la COVID-19 se ha caracterizado por la anticipación, que ha posibilitado una adaptación más efectiva y ágil a las nuevas circunstancias, garantizando siempre el suministro de agua. En el **Comité de Crisis hemos compartido e implementado las mejores prácticas en función del contexto y de la publicación e interpretación de las normas publicadas.** También en el ámbito de la actividad nos hemos anticipado y hemos conseguido garantizar el servicio, garantizando la salud de la plantilla y el empleo.

REFUERZO DE LA COMUNICACIÓN

Desde el inicio de la crisis sanitaria, la comunicación que hemos mantenido con la plantilla ha sido continua y bidireccional.

DIGITALIZACIÓN Y TELETRABAJO

Con el fin de fomentar el trabajo seguro, de calidad y saludable, el **teletrabajo se ha consolidado como una modalidad flexible de empleo y una medida de contención sanitaria contra la COVID-19.** El teletrabajo, obligatorio cuando ha sido necesario, se ha mantenido siempre que ha sido posible (por ej. oficina comercial). Para las personas que no han podido teletrabajar, hemos adaptado los protocolos de trabajo y especialmente los planes de contingencia en las instalaciones operativas.

La digitalización se ha consolidado como uno de los ejes principales. Así, hemos reorientado las políticas de formación (cambio de presencial a online y adaptación de las temáticas a las nuevas necesidades) y las reuniones virtuales se han incrementado de forma notable.

REFUERZO DE LOS CANALES DIGITALES CON LOS CLIENTES

En cuanto a la atención a los clientes, se ha producido un **cambio sustancial en los canales de comunicación y en la oficina de atención al cliente.**

ACCIÓN SOCIAL

La caída del PIB asocia a la crisis sanitaria una crisis social, que ha requerido poner en marcha **mecanismos de acción social** para apoyar tanto a los nuevos colectivos incluidos en una situación de vulnerabilidad como a hospitales, residencias y otros centros con especiales necesidades. En este sentido, destaca nuestra **colaboración con la campaña Cruz Roja RESPONDE.**

OTRAS INICIATIVAS PARA GARANTIZAR EL SERVICIO Y GARANTIZAR LA SALUD

Hemos garantizado siempre la **disponibilidad de mascarillas y EPIs y hemos desarrollado e implementado protocolos en caso de contagio,** además de medidas como el uso de las pruebas de anticuerpos como herramienta de protección prácticamente en el 100% de la plantilla. La plantilla ha contado con un **gabinete de soporte psicoemocional del que se ha hecho una comunicación y la difusión de los canales adecuados para su utilización.** Hemos implantado medidas con proveedores, autónomos y pymes para dar continuidad en el servicio y aplicar nuevas condiciones de cobro de facturas.



Las actuaciones promovidas para hacer frente al escenario generado por la COVID-19 se detallan a lo largo del Informe, identificadas por el icono.





REWATER GLOBAL PLAN, NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO EN DESARROLLO SOSTENIBLE

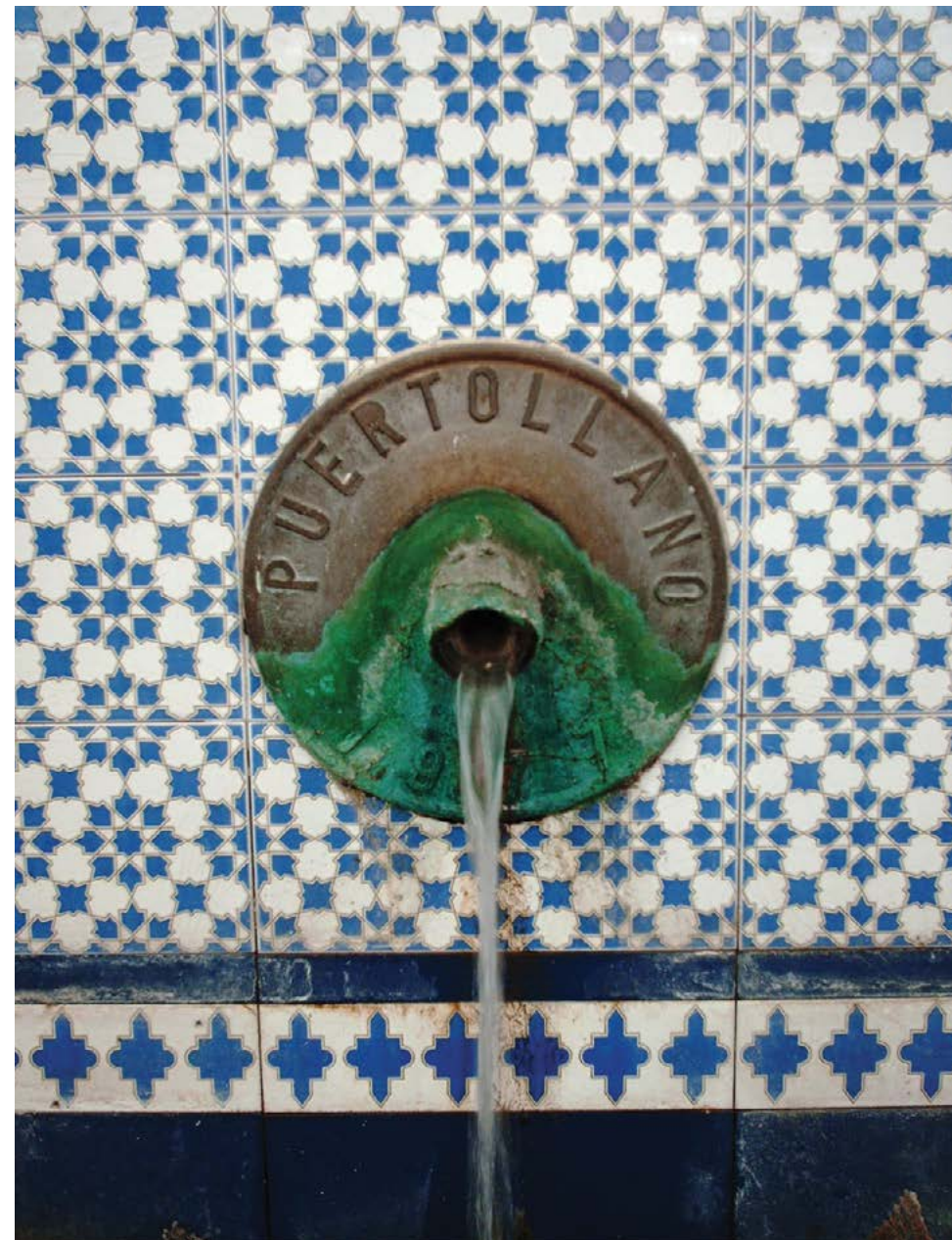
Nuestro compromiso queda plasmado en el **Plan Estratégico REwater Global Plan (2017-2021)**, a través del cual **integramos los ODS** a nuestra estrategia corporativa. En concreto hemos priorizado nuestra contribución a los ODS 1 Fin de la pobreza, 6 Agua limpia y saneamiento, 13 Acción por el clima y 17 Alianzas para lograr objetivos. No obstante, también contribuimos a los ODS 5 Igualdad de género, 10 Reducción de desigualdades, 12 Producción y consumo responsables y 15 Vida de ecosistemas terrestres.

Con el REwater Global Plan hemos desplegado nuestra estrategia de sostenibilidad a partir de dos grandes bloques: la **sostenibilidad ambiental** y la **sostenibilidad social**. Así, el RGP 2017-2021 recoge el compromiso de la compañía con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la transformación hacia la economía circular, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en acceso al agua, concienciación, equidad y salud, además de la innovación y las alianzas como compromisos transversales.



Nuestro firme compromiso es contribuir a la Agenda 2030 del municipio, lo que permitirá mejorar la calidad de vida de los puertollanenses, preservar el medio ambiente y contribuir al desarrollo local.

Laura de Vega
Directora de Desarrollo Sostenible





Los Compromisos del Rewater Global Plan se concretan en los siguientes Objetivos:

1. LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



OBJETIVO: Reducir las emisiones de CO2 derivadas de nuestra actividad con los objetivos de reducir el 100% de las emisiones derivadas del consumo eléctrico en 2021, el 45% del total de emisiones en 2030 y ser neutros en carbono en 2050.



2. PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA



OBJETIVO: Aplicar la gestión responsable del recurso hídrico desde la captación hasta su distribución a los abonados.



3. APLICAMOS EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR



OBJETIVO: Promover el cambio de paradigma a una economía circular con el objeto de reducir el consumo de recursos naturales.



4. PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD



OBJETIVO: Preservar la biodiversidad eliminando el uso de fitosanitarios y mediante la aplicación de protocolos ante especies exóticas invasoras en las instalaciones.



5. GARANTIZAMOS EL AGUA A TODAS LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD



OBJETIVO: Impulsar nuestro fondo y tarifas sociales al alcance de todos nuestros clientes.



6. SOMOS AGENTES ACTIVOS EN CONCIENCIACIÓN CIUDADANA SOBRE EL CUIDADO DEL AGUA Y EL MEDIO AMBIENTE



OBJETIVO: Sensibilizar a 28.000 personas en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.



7. FAVORECEMOS ENTORNOS DE TRABAJO DE CALIDAD, INCLUSIVOS Y DIVERSOS



OBJETIVO: Promover la igualdad de oportunidades, incrementando las mujeres en puestos de liderazgo, con el objetivo del 33% y las personas con discapacidad en la compañía, al menos un 2,5%.



8. OPERAMOS COMPROMETIDOS CON EL RETO DE CERO ACCIDENTES LABORALES



OBJETIVO: Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.



9. IMPULSAMOS LA DIGITALIZACIÓN Y LA INNOVACIÓN COMO PALANCAS DE TRANSFORMACIÓN



OBJETIVO: Impulsar la digitalización y la innovación en todas las áreas de la compañía.



10. CONSTRUIMOS ALIANZAS Y PROMOVEMOS EL DESARROLLO SOSTENIBLE COMO MOTOR DE DESARROLLO



OBJETIVO: Seleccionar el 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de Desarrollo Sostenible. Impulsar alianzas en el ámbito de la sostenibilidad para multiplicar el impacto de nuestras acciones.





PUERTOLLANO Y LA AGENDA 2030

“Los objetivos de la Agenda 2030 inspira la acción de gobierno, el servicio público y la administración del Ayuntamiento de Puertollano, pero si la ciudad en su conjunto tuviera que servir de ejemplo sobre uno en concreto, seríamos un buen referente en torno al Objetivo 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación.

El cambio hacia un nuevo modelo de producción nace de la necesidad de compatibilizar el respeto al medioambiente, el crecimiento económico y el desarrollo social una vez agotados modelos anteriores que giraban en torno a materias primas como el carbón. Los sucesivos cambios de modelo productivo a lo largo de los siglos son una de nuestras fortalezas: somos una ciudad resiliente, flexible y adaptativa que sabe aprovechar los cambios convirtiéndolos en oportunidad y este momento estas se encuentran en la innovación, las nuevas tecnologías en el marco de la Economía Circular y verde.

Los principales retos que afrontamos es que las nuevas industrias de economía verde y circular tengan unos niveles de empleabilidad equivalentes al modelo anterior.

En Puertollano el cambio hacia una Sostenibilidad Industrial se articula en torno a 3 ejes donde se agrupan diversas experiencias y líneas de trabajo:

- **Conocimiento, innovación y talento:** Centros de Formación e Investigación de excelencia: El Centro Nacional del Hidrógeno, la biorrefinería experimental ClaMber y el Instituto de Sistemas Fotovoltaicos de Concentración (ISFOC). La formación profesional Dual con el Centro Integrado Virgen de Gracia que nos convierte en referente en la región y permite la existencia de mano de obra cualificada y orientada a las nuevas necesidades del mercado laboral en un escenario cambiante. La cercanía de la UCLM o la próxima implantación de la futura Agencia de Innovación Regional de Castilla-La Mancha, que tendrá sede en Puertollano vendrán a potenciar nuestro perfil de excelencia en el conocimiento que complementa nuestra trayectoria y experiencia industrial histórica.

- **Experiencias pioneras:** en Puertollano se están implantando proyectos totalmente innovadores y experimentales puramente inspirados por la Economía Circular como puede ser el de reciclaje de neumáticos usados de Life for Tyres o la primera planta híbrida de España que combina termosolar + biomasa de ENCE o la próxima construcción de una planta de reciclaje de neumáticos usados. En el caso del hidrógeno, que se está demostrando como factor clave en la transición ecológica de nuestro continente, existe el proyecto de Iberdrola de construir una de las mayores centrales de producción de hidrógeno verde de Europa que viene a sumarse al Centro



Isabel Rodríguez García
Alcaldesa de Puertollano





Nacional del Hidrógeno y la hidrogenera de repostaje alemana. Todo ello nos convierte en punto de referencia de esta fuente de energía.

- **Ejemplos de adaptación:** el sector petroquímico de Puertollano, eje económico de la ciudad desde hace décadas, está realizando esfuerzos ejemplares para transformar su producción de forma progresiva y gradual, adaptándola a las nuevas necesidades. En este caso el ejemplo lo encontramos en REPSOL y sus proyectos de descarbonización o la producción experimental de nuevos combustibles sostenibles.

En resumen, una sostenibilidad Industrial con un fuerte sustrato en la innovación, la investigación y el desarrollo que se verá reforzado próximamente por la creación de la Agencia Regional de Investigación que tendrá su sede en Puertollano, en el marco legislativo de la Ley de Ciencia e Innovación de Castilla-La Mancha o la primera Ley de Economía Circular de España, cuya Estrategia del mismo nombre, actualmente en elaboración y en la que la ciudad de Puertollano está participando de forma muy activa. Todo ello nos convierte en el "Laboratorio Verde" de Castilla-La Mancha y en referencia nacional.

El compromiso con los Objetivos de Desarrollo de la Agenda 2030 de nuestro Ayuntamiento es claro: todo el programa de Gobierno está inspirado por los ODS. El Presupuesto de 2020 también se hizo con la misma perspectiva y siendo una ciudad industrial, estamos propiciando y liderando un nuevo modelo productivo que cumpla el ODS 9 especialmente: Objetivo 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación.

El futuro va a depender de la capacidad de adaptación a los cambios de las zonas industriales y de las alianzas que en lo político hagamos desde lo local, autonómico, nacional y europeo alineadas en lograr el objetivo de compatibilizar desarrollo económico, cuidado del medioambiente, lucha contra el cambio climático y bienestar social.

La sociedad tiene que comprender y demandar una industria local y sostenible, en Puertollano lo estamos liderando."



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PERSONAS

- Acceso al agua
- Equidad y personas



ACCESO AL AGUA



El acceso al agua ha adquirido una nueva dimensión a raíz de la pandemia; siempre ha sido crucial para la prevención de enfermedades, y en estos momentos es vital para asegurar la higiene y la respuesta sanitaria ante la COVID-19. Así, con el fin de garantizar los niveles de salubridad e higiene, el **suministro de agua y el saneamiento han sido declarados como servicios esenciales**.

Nuestra prioridad ha sido **mantener el servicio en cualquier contexto garantizando su calidad y actuando sin dejar nadie atrás**, tal y como marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Y lo hemos conseguido reforzando todas las medidas sociales ya existentes –tarifas y fondos de solidaridad– con las que garantizamos el derecho al agua a todos los hogares, independientemente de su situación económica. No sólo hemos mantenido la continuidad del servicio poniendo el foco en garantizar el abastecimiento, potabilización, distribución, saneamiento y depuración de agua, sino que también hemos logrado que **nuestros clientes puedan acceder a nosotros a través de una rápida transformación de nuestro modelo de atención**, implementando los distintos mecanismos de protección que han asegurado la integridad de nuestra plantilla y de nuestros clientes.



GARANTÍA DE ACCESO

Debido a la situación actual y a la paralización de determinados sectores de la economía hemos detectado un aumento significativo de facturas pendientes de pago. Por ello hemos redefinido procesos para **adaptarnos a la nueva realidad y aportar soluciones a personas y empresas** que en circunstancias normales no deberían tener ninguna dificultad a la hora de hacer frente al pago de su factura pero que a raíz de la crisis sanitaria presentan dificultades económicas.



Frente a esta situación de vulnerabilidad por parte de los clientes, hemos aplicado junto al Ayuntamiento de Puertollano, medidas para garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad, como es el **fondo social dotado con 40.000 €** y las tarifas bonificadas, todo ello para que en ningún caso se corte el suministro de agua a quien no pueda pagarla.

La **Tarifa para Familias Numerosas** se aplica a los abonados que la soliciten y acrediten documentalmente su situación. Dicha tarifa consiste en la aplicación de los precios establecidos en la ordenanza en función del número de miembros.

Así mismo, con la finalidad de **facilitar el pago de los recibos** Aguas de Puertollano pone a disposición de los abonados las siguientes opciones:

- Posibilidad de realizar el fraccionamiento del pago de los recibos mediante la formalización de compromisos de pago.
- Elección del día de pago de los recibos, consiste en la determinación del día del mes en que se realizará el pago de los recibos periódicos.

- Plan 12 Gotas. Con el fin de adaptar la periodicidad de los recibos al flujo de ingresos de los abonados, Aguas de Puertollano ofrece esta opción consistente en realizar el pago de los recibos mediante cuotas mensuales de igual importe calculadas en función del consumo realizado el año anterior.

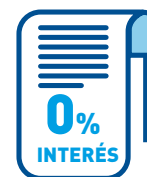
Todas estas medidas Aguas de Puertollano las mantiene hasta doce meses después de la salida de esta situación de vulnerabilidad, con la intención de respaldar a nuestros clientes durante su recuperación económica.

Así, las acciones que promovemos contribuyen a **cumplir con el ODS 1** que fija –entre otras metas– garantizar que todas las personas, en particular aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, tengan los mismos derechos de acceso a los servicios básicos.

Durante el **último año** Aguas de Puertollano realizó bonificaciones en el pago de las facturas por importe de **45.901€** a través de sus tarifas sociales, además de poner a disposición de la ciudadanía un fondo social por valor de 40.000€.

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Se está observando un nuevo tipo de usuarios (tanto personas como empresas) que antes de la crisis no eran considerados usuarios vulnerables y que por culpa de la crisis económica ahora ya no pueden hacer frente al pago de la factura del agua. A los usuarios industriales con la actividad cerrada durante el estado de alarma no se les estimó consumo y a los usuarios domésticos con deuda activa se les informó de todas las facilidades de pago. Respecto de los compromisos de pago se ampliaron un 30% los plazos en cualquier caso adaptándolos a las necesidades de los clientes.



En 2020
246 compromisos de pago sin intereses por un importe de

82.297 €





EQUIDAD Y PERSONAS



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Convencidos de que la **salud del planeta está estrechamente vinculada a la salud de las personas**, planteamos nuestra estrategia prestando mucha atención a nuestra **relación con el medio ambiente, el entorno social y el laboral**.

Asimismo, ante la pandemia causada por el coronavirus se han producido cambios sustanciales en las relaciones laborales y la forma de trabajar. En

este sentido, **la capacidad de anticipación de Aguas de Puertollano y el compromiso del equipo humano han sido cruciales para garantizar el servicio garantizando la salud de todos los profesionales**.

Algunas actuaciones desplegadas durante la pandemia son el reflejo del trabajo realizado durante años en el ámbito de la cultura de seguridad y salud, operacional, relacional... que han permitido generar un vínculo de confianza gracias al cual el equipo humano ha podido asegurar el servicio.



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN

Promovemos la ocupación de calidad que favorezca la **igualdad de oportunidades**, la **accesibilidad** y la **inclusión**, además de la digitalización y el desarrollo del talento.

La gestión de la diversidad y el talento del equipo humano son claves tanto para el desarrollo de toda la plantilla como para ofrecer el mejor servicio a los clientes.

Durante 2020 hemos seguido aplicando en nuestra actividad el principio de no discriminación por razones étnicas, religiosas, de orientación sexual o cualquier otra causa, y estableciendo como prioridades:

- **Igualdad de género**, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales.
- **Discapacidad**, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de inclusión que superan los mínimos establecidos.

La compañía cuenta con un **Plan estratégico de Equidad** con seis objetivos estratégicos:

- **Cultura de equidad, Ser referentes, Equilibrio de género, Corresponsabilidad, Comunicación equitativa, Respeto.**

El arraigo de valores como la diversidad, el respeto y la diferencia introducen un cambio cultural en la compañía, con la equidad como principio corporativo intrínseco en los diferentes proyectos llevados a cabo.

Desde que en **2016** se estableció en Aguas de Puertollano, el compromiso con la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, con la aprobación del **I Plan de Igualdad** en la empresa se ha estado trabajando en esta materia, permitiendo que el principio de igualdad esté presente en todos los ámbitos de la empresa, desde la **selección, formación, política salarial, empleo y salud, conciliación** etc. **En 2020 se renovó el Comité de Igualdad y se empezó a trabajar en el Diagnóstico para elaborar el nuevo Plan de Igualdad** de acuerdo al Real decreto ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el trabajo y la ocupación.



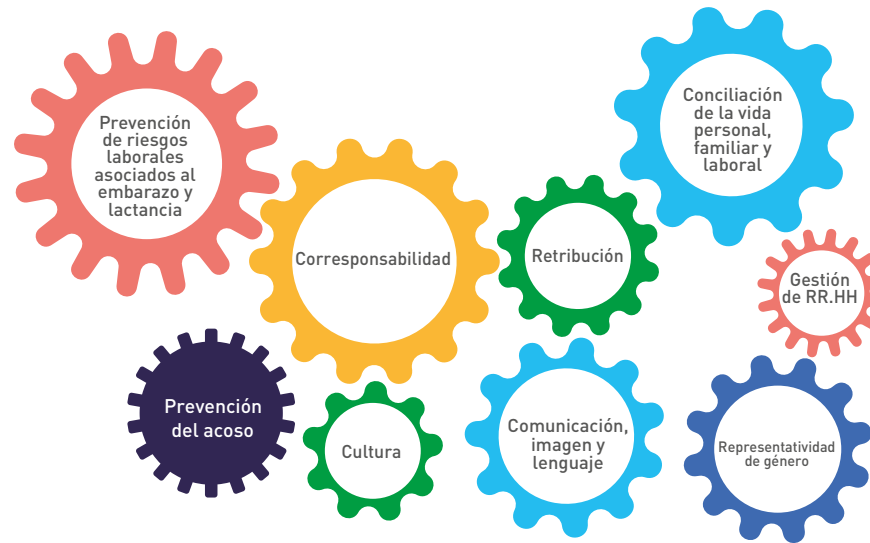


Cabe señalar, la existencia de un **protocolo de prevención del acoso moral, acoso por razón de sexo o acoso sexual**, cuyo objetivo es asegurar un entorno de trabajo productivo, seguro y respetuoso con las personas.

Aguas de Puertollano es signatario del **Chárter Europeo de la Diversidad**, una iniciativa de la **Comisión Europea** promovido por la Fundación Alares. Mediante su adhesión, se compromete a gestionar adecuadamente las políticas de diversidad, igualdad y no discriminación dentro de la compañía.

APUESTA POR LA INCLUSIÓN

Para favorecer la inclusión en el entorno laboral de personas con discapacidad, se llevan a cabo diferentes acuerdos colaborativos con fundaciones especializadas, como lo es el acuerdo con la Fundación Fuente Agría. Actualmente este ratio en la compañía es del 2%.



En 2019 se firmó un nuevo convenio colectivo en el que se incorporaron distintas medidas de conciliación, así como mejoras en cuanto a permisos, licencias etc.



“Hemos conseguido ampliar y mejorar la acreditación Bequal, que ha certificado Aguas de Puertollano como socialmente responsable en materia de discapacidad. Tras el proceso de auditoría ha sido calificada con el sello Bequal Plus.

Manuel Ortín
Responsable de RRHH

AGUAS DE PUERTOLLANO

El incremento de la diversidad es el gran cambio social del siglo XXI. Hoy en día, ningún colectivo humano puede dar la espalda a evidencias como la conciliación de la mujer en el mercado de trabajo, el incremento de la población migrante, el abarico de culturas, la diversidad de estilos de vida o las diferencias de orientación sexual. En este contexto, la dirección de personas en las instituciones debe romper con la inercia, subyacente en muchas prácticas tradicionales, de que la comunidad de personas que trabaja en la organización constituye una categoría homogénea, indiferenciada. Por el contrario, debemos asumir que las plantillas están compuestas por sujetos de habilidades personales, culturales, sociales y demográficas muy distintas. Esto facilita y hace más necesaria la coherencia entre personas con necesidades, actitudes, valores, motivaciones y conocimientos muy diferentes.

Las empresas que voluntariamente son signatarias del Charter de la Diversidad respetan la normativa vigente en materia de igualdad de oportunidades y anti-discriminación, y asumen los siguientes principios básicos:

- Sensibilizar sobre los principios de igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad, incluyéndolos como valores de la empresa y difundirlos entre su personal.
- Avanzar en la construcción de una pirámide diversa, fomentando la integración de profesionales con perfiles diversos independientemente de su género, orientación sexual, raza, nacionalidad, procedencia étnica, religión, creencias, edad, discapacidad, o cualquier otra circunstancia personal o social.
- Promover la inclusión, favoreciendo la integración efectiva, evitando cualquier tipo de discriminación (directa o indirecta) en el trabajo.
- Considerar la diversidad en todas las políticas de recursos humanos, gestionando la diversidad de manera transversal, como base y principio de todas las decisiones que se tomen en este ámbito.
- Impulsar la conciliación a través de un equilibrio en los tiempos de trabajo, familia y ocio, estableciendo mecanismos que permitan la armonización de la vida laboral con la familiar y personal de todo su personal.
- Reconocer la diversidad de sus clientes, siendo esta también, fuente de innovación y desarrollo.
- Entender y comunicar el compromiso hacia su personal, compartiendo y entendiendo a toda la empresa la responsabilidad que la organización adquiere al ser signatario del Charter de la Diversidad.
- Difundir el compromiso entre sus empresas proveedoras, invitándoles a unirse a la comunidad de empresas que en España se adhieren al compromiso voluntario que promueve el Charter.
- Trabajar y hacer llegar este compromiso a administraciones, organizaciones empresariales, sindicatos, y demás agentes sociales.
- Reforzar las actividades de apoyo a la no discriminación, así como los resultados que se van obteniendo de la puesta en práctica de las políticas de diversidad en la memoria anual de la empresa.

Fundación para la Diversidad Firma Empresa



bequal
certifica que
Aguas de Puertollano, S.A.

ha sido evaluado por auditores formados y homologados por la Fundación Bequal, conforme al modelo de indicadores y fuentes de verificación aprobado por el Comité de Normalización de la Fundación Bequal celebrado el 18 de diciembre de 2019, habiendo obtenido la calificación de Bequal Plus.

Certificado nº 012/2019
Fecha de expedición: 20 de diciembre de 2019
Vigencia del certificado: 20 de diciembre de 2022*

Luis Capó Pérez Bueno
Presidente de Bequal





OFICINAS ACCESIBLES PARA TODAS LAS PERSONAS

Para romper barreras de comunicación con nuestros clientes hemos iniciado el proyecto de accesibilidad universal, que consiste en garantizar la atención inclusiva en la oficina del servicio, para ello se ha implantado

- **Bucle magnético** –dispositivo que filtra sonidos de fondo– para usuarios de audífonos.
- **Baliza inteligente**, para que las personas ciegas identifiquen el edificio y reciban instrucciones para el acceso y manejo en su interior.



Bucle magnético

También, se está trabajando en varias iniciativas vinculadas a la **señalización e información accesible**, cumpliendo así los requisitos que permiten que la información sea comprensible por todas las personas, así como la **formación del personal** permitiendo que dispongan de las habilidades necesarias para poder ofrecer una atención adaptada a las necesidades de cada cliente.

CULTURA DE EQUIDAD

Impulsamos iniciativas que ayuden a visibilizar y romper estereotipos como palanca de acción para conseguir un cambio cultural en la organización a través de tres ejes de actuación: **formación, campañas de sensibilización y comunicación interna** en materia de equidad, con algunas iniciativas destacadas:

FORMACIÓN

Las **formaciones** más relevantes en los últimos años en la materia han sido Recomendaciones para una **Comunicación Inclusiva**, ¿Cómo **gestionar la diversidad** en el entorno laboral? y **Taller de sesgos inconscientes**.



Taller Sesgos inconscientes

CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN

- **EMPRESA POR UNA SOCIEDAD LIBRE DE VIOLENCIA DE GÉNERO:** Con el fin de contribuir a la prevención de la violencia de género y a la inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género, desde 2017 estamos adheridos al grupo de **“Empresas por una sociedad libre de violencia de género”** del Ministerio de Igualdad para promover la sensibilización ante la violencia de género. En el marco de este acuerdo de colaboración anualmente nos sumamos a la celebración del **Día internacional de la no violencia de género**, así por ejemplo en 2019 difundimos la campaña **#noestoy sola** y en 2020 difundimos la campaña **“La violencia machista la paramos unidas”**, especialmente necesaria al detectarse un aumento de denuncias durante la pandemia.





Desde Noviembre de 2017, los vehículos industriales de Aguas de Puertollano, junto al logotipo de la Sociedad, incorporan una pegatina como muestra del apoyo en cada uno de los municipios a la **campaña #haysalida** del Ministerio de Igualdad, campaña que pretende enviar un mensaje de esperanza a las mujeres víctimas de la violencia. Junto al mensaje, además se incluye el teléfono 016 de atención a las víctimas.



- CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN CON MOTIVO DEL DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER. Realizamos una campaña digital, denominada **#GeneraciónIgualdad** para visibilizar y reconocer el papel de la mujer en el sector del agua, en especial, el de las mujeres que integran el equipo de la compañía valorando su compromiso como fuerza motriz de la empresa.



- SEMANA DE LA EQUIDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN que celebramos del 25 de noviembre al 4 de diciembre junto al resto de sociedades de Suez. Desde Aguas de Puertollano hemos participado en varios webinar abiertos a toda la plantilla, en los que los participantes pudieron compartir de la mano de expertos y expertas en la materia contenidos sobre **igualdad de género, diversidad cultural, inclusión y discapacidad**, con el objeto de seguir impulsando una cultura de equidad dentro de la organización.

- Desmontando mitos de género: fomentando la corresponsabilidad (Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer)
- Taller de sesgos inconscientes
- La diversidad cultural en la empresa: el valor de la diferencia
- La discapacidad. Retos y oportunidades (Día Internacional de las Personas con discapacidad)

Con motivo del día dedicado a la Diversidad, **Aguas de Puertollano se unió a la Red de Empresas Comprometidas con la Diversidad, Red+D impulsada por Red Acoge.** De este modo, afianzamos nuestro compromiso con un entorno laboral inclusivo con la diversidad.





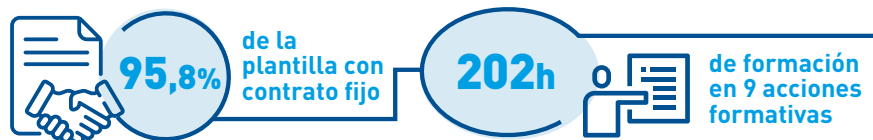
TALENTO Y FORMACIÓN

Impulsamos el **talento de nuestra plantilla** facilitando el acceso a formaciones y acompañando a las personas en las diferentes etapas de su carrera.

Durante 2020 se han llevado a cabo **programas de formación** que responden tanto a las necesidades presentes para el excelente desempeño en el puesto de trabajo como para el desarrollo del **máximo potencial** de las personas para el futuro de la organización.

El sector del suministro, tratamiento y gestión del ciclo del agua no solo requiere de personal cualificado que pueda desarrollar las acciones técnicas requeridas sino también de una plantilla capaz de aprender con rapidez las **constantes innovaciones y mejoras en la gestión**. Aguas de Puertollano pone múltiples formaciones a disposición de todo el personal para que estén siempre lo más **actualizados** posible.

Los últimos años hemos impulsado **plataformas online** de aprendizaje **para todos los empleados** para facilitar su desarrollo profesional, tanto de idiomas como de contenidos relacionados con los diversos puestos de la organización.



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

El último año hemos reorientado las políticas de formación para dar una respuesta rápida a la situación y anticiparnos a las necesidades futuras. En marzo se suspendió toda la formación presencial y se inició un proceso de reconversión de sesiones presenciales a **formaciones virtuales** (online síncrono u online asíncrono).

Hemos adaptado contenidos y se han realizado formaciones para cubrir nuevas necesidades: **formaciones específicas sobre COVID-19**, sobre las nuevas medidas de prevención en los centros de trabajo, sobre **atención telefónica al cliente** y sobre **teletrabajo** (y todas sus derivadas: herramientas Office365, gestionar equipos en remoto, gestionar reuniones en Teams, etc.), con especial énfasis en toda la formación vinculada a cómo trabajar en un entorno digital.

TALENTO JOVEN

Aguas de Puertollano continúa con la iniciativa de **promover y complementar la formación de jóvenes universitarios y ciclo de formación profesional**, favoreciendo su futura incorporación al mercado de trabajo mediante prácticas en la empresa durante los últimos años de estudio.

En base a estos convenios, y a pesar de la pandemia, en 2020, **dos personas han realizado prácticas en Aguas de Puertollano**.

COMUNICACIÓN INTERNA

Con el objeto de mejorar la comunicación interna hemos ido transformándola, **involucrando a todos los empleados, y así ganar bidireccionalidad**. Destaca el boletín de comunicación interna Gota a Gota.

BOLETIN GOTA A GOTA

El boletín de comunicación “Gota a Gota” nace en 2019 para **satisfacer las necesidades de comunicación interna** expresada por los empleados. Es una publicación trimestral y su contenido se elabora gracias a la **participación que de forma colaborativa** proporcionan las personas de la organización. Su propósito es **difundir las principales iniciativas realizadas, dar visibilidad a las buenas prácticas** y humanizar nuestra actividad diaria con otros **contenidos más informales** como entrevistas, noticias, hobbies, etcétera.

El boletín cuenta con secciones como conoce tu empresa, está pasando, apostamos por las personas, impulsamos los ODS etc., y por último la sección entrevista con.. nos acerca a conocernos un poco más, fuera del ámbito laboral.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PLANETA

- Preservación del agua
-
- Lucha contra el cambio climático
- Preservación de la biodiversidad





PRESERVACIÓN DEL AGUA



El **cambio climático y la escasez de agua** son dos de los **desafíos más importantes** a los que se enfrenta la sociedad. El **cambio climático** configura un escenario en el que la disponibilidad, actual y futura de agua se verá gravemente afectada.

Según informe publicado por el World Resources Institute (WRI), el reto más importante es acabar con la escasez, pues se prevé que **en 2030 la demanda sobrepase, con mucho, la capacidad de suministro**. En concreto, el WRI augura que en 2030 la población mundial necesitará 2.680 kilómetros cúbicos por encima de las posibilidades del planeta.

Según datos de la AEMET, 2016-2017 fue un año hidrológico muy seco y 2018-2019 el cuarto año hidrológico más seco del siglo XXI y el undécimo más seco desde que hace 54 años comenzaron los registros, sin embargo 2019-2020 registró mayor pluviometría respecto a la media, aunque las precipitaciones no estuvieron bien repartidas.

Desde Aguas de Puertollano trabajamos para **adaptarnos al cambio climático aumentando la resiliencia de nuestro sistema de abastecimiento** ante escenarios de sequías y fenómenos de lluvia torrencial más frecuentes y severos. A la vez que contribuimos a reducir la **huella hídrica mediante la gestión inteligente y avanzada aplicada a todas las etapas del ciclo integral del agua**.

SMART WATER. GESTIÓN AVANZADA DEL AGUA

ABASTECIMIENTO DE AGUA DE CONSUMO HUMANO

Los recursos hídricos disponibles en el municipio de Puertollano para el abastecimiento de agua potable tienen un **único origen**, el **Embalse de Montoro**, que mediante dos estaciones de bombeo capta el agua desde distintos niveles de profundidad:

- La estación de bombeo denominada **“Palafito”** se encuentra sumergida y puede captar agua de una altura de 530,80 metros, 38,9 metros de profundidad a embalse lleno.
- La estación de bombeo denominada **“Torre de Toma”** se encuentra sobre una estructura de hormigón anclada en el fondo del embalse y puede captar agua desde dos alturas: 556,60 ó 548,10 metros, dependiendo la toma que se habilite.

La impulsión de la E.B.A.P. Palafito confluye con la de la Torre de Toma y ambas elevan el agua captada hasta la Estación de Bombeo Principal que recoge el agua en un aljibe de 900 m³ de capacidad, desde el que se eleva a un depósito de rotura situado en el puerto de Mestanza con una capacidad de 1.000 m³. Desde allí, **el agua es conducida por gravedad hasta la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP)** ubicada en el **paraje de Las Quebradillas** con una **capacidad de tratamiento de 30.000 m³/día**.





Embalse de Montoro



Torre de Toma



Estación de bombeo principal

El agua bruta captada que llega a la ETAP contiene materia orgánica, inorgánica y microorganismos (patógenos y no patógenos). A consecuencia de esto, **el agua suele tener color, olor, sabor y turbidez que impide que pueda consumirse directamente**. Para dar cumplimiento a las normas y criterios vigentes de calidad de agua para consumo humano el agua es sometida a un proceso de potabilización que transcurre en varias fases: en primer lugar una **oxidación** con Ozono generado en la propia planta a partir de Oxígeno. Posteriormente, el agua pasa por un proceso de **coagulación - floculación**, el cual aglomera los componentes indeseables que puedan acompañar al agua, y otro de **clarificación** que, mediante la decantación, separa estos componentes aglomerados del agua tratada que a continuación es filtrada sobre arena. Finalmente el agua es **clorada mediante la adición de cloro**, fase que garantiza la **desinfección** de este recurso hasta su llegada al consumidor.



ETAP de Puertollano





Gracias a estos procesos, el agua bruta procedente del embalse de Montoro se convierte en **agua apta para el consumo humano**.

El agua suministrada cumple con todas las garantías exigidas por la legislación vigente y, especialmente, las establecidas en el Real Decreto 140/2003, Real Decreto 314/2016, Real Decreto 902/2018 y el Programa Regional de Vigilancia Sanitaria de Castilla-La Mancha.

Para garantizar la calidad de agua, aparte de los medidores que monitorizan en continuo procesos como la dosificación del cloro o la turbidez, se han **realizado 6.263 determinaciones de diferentes parámetros**:



En 2020 se realizaron **6.263** análisis

3.231 análisis de proceso

2.928 organolépticos

1.120 análisis control

480 análisis en grifo del consumidor

360 análisis completos



Aguas de Puertollano dispone de un moderno laboratorio certificado para el control diario de la calidad del agua suministrada. Las analíticas son realizadas en el laboratorio de Aguas de Puertollano y en un laboratorio externo, ambos certificados, que garantizan los máximos estándares de fiabilidad en cuanto a los resultados obtenidos. Estos resultados son posteriormente enviados al **Ministerio de Sanidad** y volcados en el Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo (SINAC) <https://sinacv2.sanidad.gob.es/SinacV2/Index.do>, con el objeto de que puedan ser consultados por la ciudadanía.

Parámetro	Fecha	Tipo análisis
Carbono Orgánico total	08/03/2016	Análisis completo
Manganeso	10/12/2020	Análisis de control
Hierro	10/12/2020	Análisis de control
Aluminio	24/11/2020 11:25	Análisis completo
Color	10/12/2020	Análisis de control
Oxidabilidad	24/11/2020 11:25	Análisis completo
PH	10/12/2020	Análisis de control
Conductividad	10/12/2020	Análisis de control
Olor	10/12/2020	Análisis de control



“El agua suministrada por Aguas de Puertollano es de excelente calidad y de absoluta confianza. Para garantizarlo en el último año se realizaron más de 6.200 análisis”.

José Ángel Rubio
Responsable de ETAPs y laboratorio



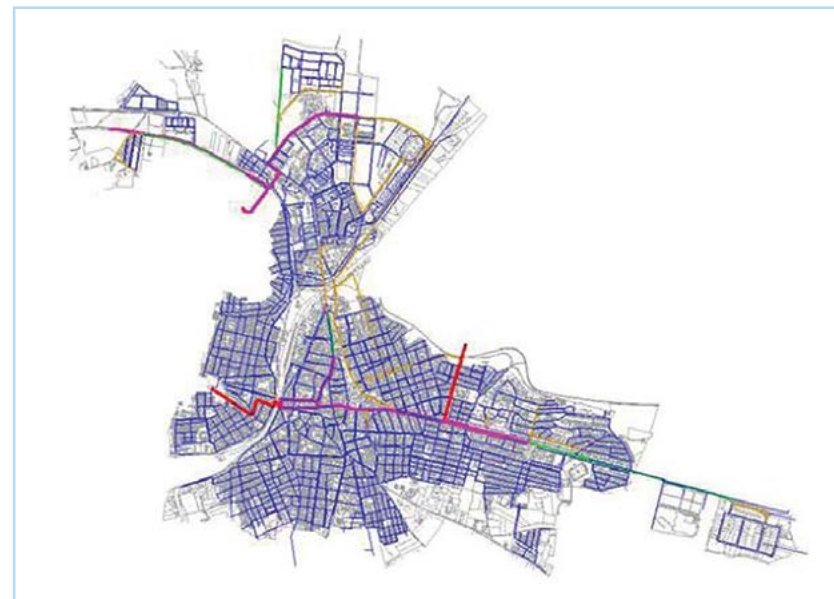


Durante los dos últimos años se ha desarrollado un nuevo proyecto en el Laboratorio de la ETAP de Puertollano con el objeto de la **adecuación de los métodos de análisis** al RD 902/2018 y otro de **“Digitalización de la toma de muestra y datos in situ”**. Este último ha tenido como objeto la digitalización de los análisis realizados desde la toma de la muestra hasta su carga a SINAC para asegurar la trazabilidad y fiabilidad de los datos analíticos.

El agua potabilizada en la E.T.A.P. se **almacena en tres depósitos con una capacidad de 10.000 m3 cada uno**, lo que proporciona un remanente de agua (30.000 m3) disponible para satisfacer la demanda de la población por un periodo superior a las 48 horas.

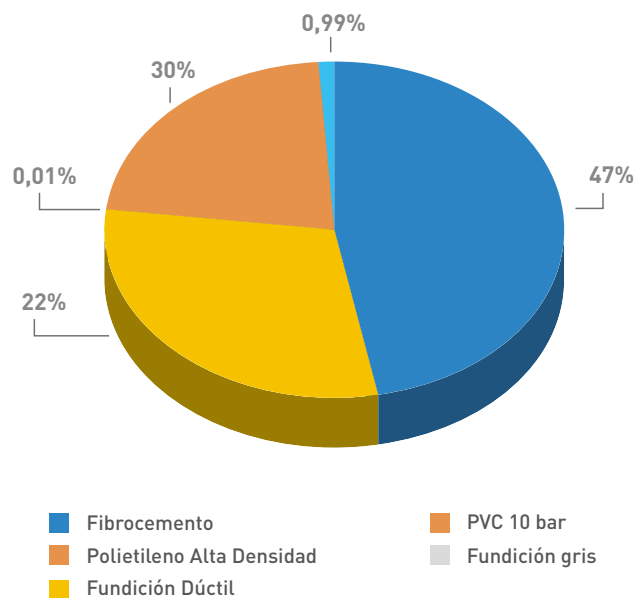
La cota de estos depósitos permite que el **agua llegue por gravedad a todos y cada uno de los puntos de suministro de la ciudad** sin necesidad de nuevos bombeos, ni grupos de presión.

El **sistema de abastecimiento de agua potable** del municipio de Puertollano está formado por una red de distribución, mallada en su mayor parte, que cuenta con una longitud total de **282 kilómetros**.



Red de abastecimiento de agua

LONGITUD DE RED POR MATERIAL



El material más abundante en la red es el fibrocemento seguido por polietileno de alta densidad y la fundición dúctil. El resto de la red está compuesta por diversos materiales (PVC, calderería y fundición gris).

A lo largo de la red de distribución disponemos de **165 hidrantes y 41 reductoras** que regulan los diferentes escalones de presión existentes en la localidad debido a la orografía del terreno. A través de esta red alimentamos un total de **13.220 acometidas**.

Las trece principales reductoras que conforman el servicio disponen de un servicio de **telecontrol** que registra tanto el caudal como las presiones de entrada y salida durante las 24 horas del día. Esto nos permite llevar a cabo una correcta gestión del servicio, **minimizando las pérdidas** aparentes y actuando rápidamente sobre cualquier incidencia que pudiera acontecer.

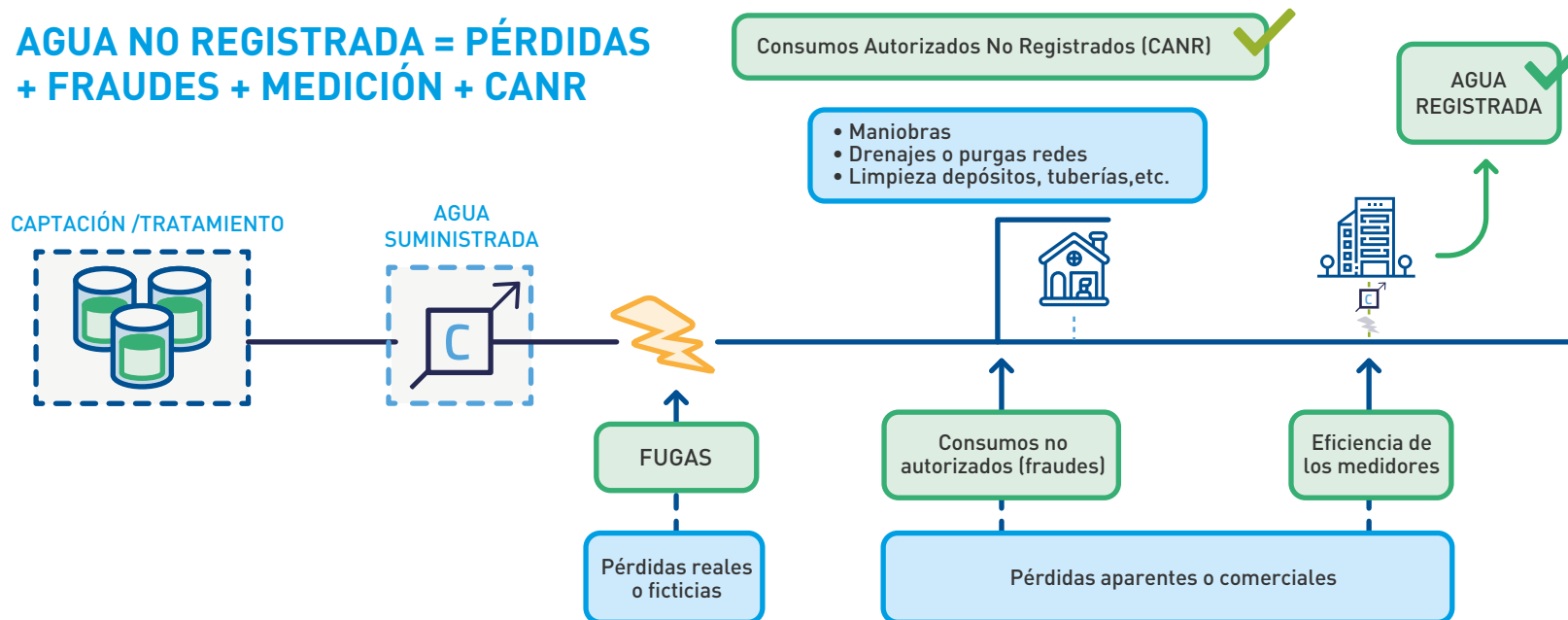
Aguas de Puertollano realiza un **seguimiento completo del funcionamiento del servicio 24 horas al día / 365 días al año**, comprobando la correcta actuación de los autómatas en función de las consignas preestablecidas y realizando el tratamiento de cualquier alarma generada, ya sea de manera automática, a través del personal propio o a través de los avisos que comunican los usuarios.





Cabe destacar que no toda el agua que se capta y potabiliza llega al consumidor a través de la red de distribución. Esto es así debido a diversos motivos, como las fugas en dichas redes, consumos no registrados por falta de medidores o consumos no autorizados, así como errores en los medidores. Esta **diferencia entre el agua suministrada a la red y el agua que finalmente se registra, se denomina agua no registrada (ANR)**.

AGUA NO REGISTRADA = PÉRDIDAS + FRAUDES + MEDICIÓN + CANR



Con el objeto de controlar y reducir el agua no registrada se ha llevado a cabo la sectorización de la red de abastecimiento en zonas independientes, de menor tamaño, de forma que su estudio sea más ágil, rápido y eficiente. Cada zona se denomina Sector Hidráulico.

Los límites de cada sector están controlados mediante contadores en unos casos y caudalímetros en otros que permiten un control de los consumos y la detección precoz de fugas a partir de la interpretación de los datos enviados diariamente por estos equipos.

Todos los años Aguas de Puertollano lleva a cabo planes de reducción de Agua No registrada aplicando las mejores prácticas disponibles para conseguir la máxima eficiencia en la gestión del sistema de abastecimiento de agua potable,

optimizando de esa manera los volúmenes suministrados a las redes gestionadas.

Esto lleva asociado tanto un ahorro en agua como en energía, ya que al circular menos agua por las redes son necesarias menos horas de funcionamiento de bombes y de las plantas de tratamiento.

Asimismo, es necesaria menor cantidad de reactivos ya que el volumen de agua a tratar, tanto en desinfección como en potabilización y depuración, es menor.

SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS)

Llevamos a cabo una **avanzada gestión del agua**, empleando nuevas **técnicas digitales**, esenciales para la supervisión, control y mantenimiento de las infraestructuras. Todo el sistema de redes, se encuentra cartografiado y reflejado





mediante un **Sistema de Información Geográfica** (GIS) de la red de abastecimiento del municipio. Esta herramienta permite entre otras cosas, mejorar los trabajos de sectorización, la programación de las labores de revisión de la red de abastecimiento, los trabajos de detección y localización de fugas, y **minimizar las áreas afectadas** por los cortes de suministro durante la reparación de averías.

GARANTIZAMOS UN SUMINISTRO ESTABLE Y DE CALIDAD

Los avances y mejoras realizados en las redes de distribución en los últimos años han permitido reducir el volumen de agua suministrada. El rendimiento técnico hidráulico es el indicador utilizado para medir la efectividad de las redes de distribución. Actualmente, en Aguas de Puertollano hemos conseguido establecer nuestro **rendimiento técnico hidráulico en un 61,3 %**. Trabajamos para mejorarlo, minimizando las pérdidas de agua y garantizando un **suministro estable y de calidad**.

Para ello, además de reparar las averías que surgen en la red de abastecimiento y acometidas de suministro en cuanto son visibles, disponemos de un **sistema automático de escucha** nocturna previa colocación de unos sensores en distintos elementos de la red de distribución con el fin de prelocalizar y delimitar las zonas de posible existencia de fugas ocultas. Tras la prelocalización se chequea la zona en fuga con correladores de frecuencia y se realizan escuchas con geófono (detector acústico). Una vez detectadas las fugas se procede a su reparación.



Equipos de detección de fugas

ACCIONES PARA REDUCIR EL AGUA NO REGISTRADA AÑO 2020

260 fugas reparadas en la red

6.341 m3 recuperados en campañas contra consumos no autorizados

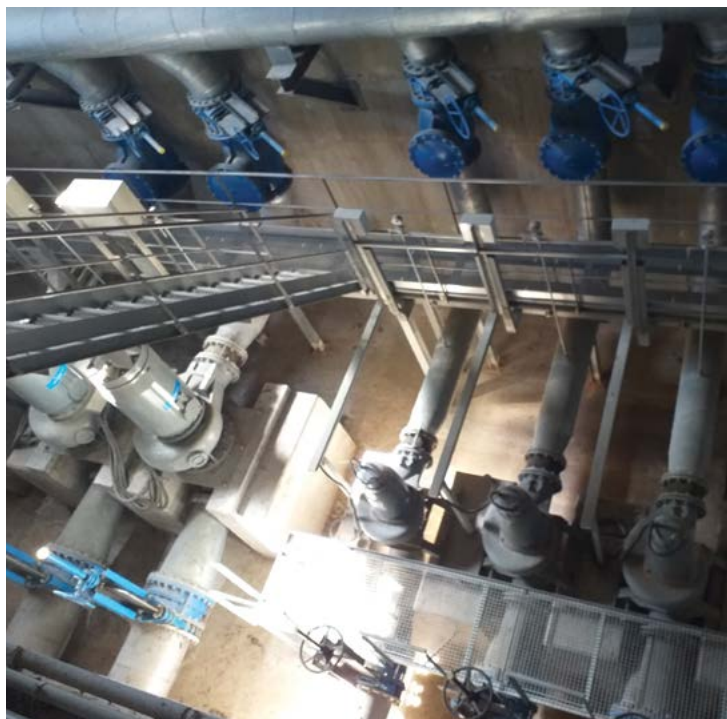
314 mensajes personales avisando sobre un consumo excesivo



“A lo largo del 2020 hemos seguido con los planes de mejora para disminuir el volumen de agua no registrada en todos sus aspectos. También se ha trabajado en la actualización de los datos cartográficos”

José Ángel Molina
Jefe de Distribución





Bombeo de Ojalén



Camión CIS

ALCANTARILLADO URBANO

Todas las aguas residuales generadas en Puertollano son recogidas a través de una extensa red de alcantarillado de **218 km de longitud**, que cuenta con un total de seis bombeos, los cuales redirigen el agua hasta el bombeo final de Ojalén. Desde este bombeo, ubicado en la Ctra. de Mestanza, se envía el agua residual directamente a la Estación Depuradora de Agua Residual, ubicada en la Ctra. del Villar KM 6,5, donde será tratada.

El alcantarillado recoge el agua proveniente de las 11.332 **acometidas domiciliarias e industriales** existentes y de los 5.000 imbornales que hay repartidos por la ciudad. El **diámetro de la red** varía desde 90 mm a 2.000 mm, siendo el material predominante el hormigón.

Para poder realizar las labores de mantenimiento y conservación de la red de alcantarillado de la ciudad de Puertollano, existen 4.713 **pozos de registro** de acceso a la misma en el casco urbano y en la pedanía el Villar. Esta red de alcantarillado se revisa anualmente.

Para realizar las labores de **mantenimiento de la red**, tanto preventivo como correctivo, Aguas de Puertollano dispone de **camión CIS** (impulsor-succionador) y de cámara de inspección CCTV que permite inspeccionar el interior de las redes de saneamiento. La inspección mediante cámara de TV facilita información crucial de cara a planificar el mantenimiento de las redes en todo aquello referido al estado de suciedad y la localización de los puntos que precisan algún tipo de actuación.

Todo el sistema de redes se encuentra **cartografiado** y reflejado mediante **aplicación informática GIS**, lo que permite un mejor control a la hora de realizar el mantenimiento, tanto preventivo como correctivo de la red.

GALIA

El sistema GALIA permite una **gestión avanzada del mantenimiento del alcantarillado**, basada en el análisis de la información (histórica, del entorno y cartográfica) y en el uso de tecnologías de inspección previa (de alto rendimiento y coste moderado) que permiten conocer el estado real de la red y optimizar las operaciones de limpieza.

Al contrario que con el sistema de limpieza tradicional donde se trabaja con una planificación fija, el sistema de limpieza avanzada lleva a cabo inspecciones y diagnósticos para determinar la planificación de limpieza, con el objetivo de destinar los recursos allí donde realmente se necesitan.

En noviembre de 2018 se inició la implementación de este sistema en Aguas de Puertollano lo que está permitiendo mejorar la gestión del mantenimiento del alcantarillado, así como una reducción en la emisión de gases de efecto invernadero.





CONTROL DE VERTIDOS INDUSTRIALES (CVI)

Aguas de Puertollano, en su compromiso con el medio ambiente, lleva años realizando tareas de control de vertidos en las industrias. El Control de Vertidos tiene por objeto:

- Regular, vigilar y cuidar las **condiciones** en que han de realizarse los **vertidos de aguas residuales** a las redes de alcantarillado.
- **Preservar la salud** de las personas, animales y plantas, y en general, **proteger el medio receptor de las aguas residuales**.
- **Proteger** la integridad y el buen funcionamiento del **alcantarillado** y de las **depuradoras** de agua residual municipales.

Para llevar a cabo esta actividad, cada año se presenta al Ayuntamiento el **Plan de Control de Vertidos**, documento en el que se incluye las empresas a muestrear, frecuencia de muestreo, metodología de la toma de muestras, límites de vertido, entre otros.



Cámara de inspección de la red



DEPURACIÓN

Con el fin de completar el ciclo del agua y devolverla al medio ambiente en las mejores condiciones, la estación depuradora de agua residual (EDAR) somete al agua residual a un tratamiento en virtud del cual adquieren las características de calidad previstas en la legislación vigente. La **depuración** se basa en **eliminar todos los residuos que ha ido acumulando el agua residual**, y devolverla al medio con las condiciones óptimas, para proteger los ecosistemas acuáticos, evitar riesgos para la salud pública y obtener agua apta para su reutilización.

EDAR DE PUERTOLLANO

La Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de Puertollano cuenta con una capacidad de **30.000 m³ /día** y está situada a 6 Km. de la ciudad en la carretera del Villar junto al río Ojailén. En ella se consigue que el agua residual, a la que las distintas actividades para las que ha sido utilizada han aportado una carga contaminante, vuelva a ser un agua que retorne al medio natural con el mínimo impacto ambiental, o destinarla a otros usos secundarios como el riego de jardines.

Para ello la EDAR cuenta con una serie de procesos que depuran el agua:

- **Desbaste**, mediante tamices de escalera, que elimina los sólidos más voluminosos que acompañan al agua, hasta un tamaño de 3 mm.
- **Desarenado - desengrasado**, mediante una unidad de tratamiento en la que se eliminan las arenas y sólidos densos por la parte inferior y por la parte superior se separan las grasas mediante la inyección de aire con soplantes.
- **Reactores biológicos**. Mediante la inyección de aire gracias a soplantes se proporciona el oxígeno necesario para el desarrollo de los microorganismos capaces de metabolizar la



materia orgánica que acompaña al agua residual, dejando así el agua libre de la contaminación orgánica que la acompaña.

- **Decantación secundaria**, los microorganismos generados, denominados “fangos activados”, se separan del agua por un proceso de decantación y son retirados por la parte superior del decantador. Por su parte el **agua depurada** sale por la parte superior del decantador y es devuelta al medio natural, concretamente **se vierte al río Ojailén**.
- **Tratamiento terciario**: Una parte del agua depurada es sometida a un tratamiento de “afino” que le da la calidad suficiente como para ser utilizada para el **riego de parques y jardines**. Se trata de un sistema de infiltración – percolación, que es de forma circular, con un sistema de riego mediante un puente radial. El agua tratada en la infiltración - percolación se envía hasta un depósito regulador junto al parque de Pozo Norte desde dónde se utiliza para el riego de jardines del **Paseo de San Gregorio y el Parque del Pozo Norte**.

Dentro del proceso de depuración, además del agua, se obtienen **lodos deshidratados**, considerados un subproducto del proceso que necesita una gestión posterior. El volumen de producción de **lodos** del año 2020 ha superado **3.230 toneladas**, cuyo destino fue la **valorización agrícola**.



EDAR de Puertollano

En 2020, entre las dos depuradoras se trataron 4,08 Hm³, un 18% más que el año anterior, sobre los que se realizaron 3.191 análisis.



Reactor biológico



Desarenado





PROYECTOS Y OBRAS

Desde la creación de la Sociedad Mixta se han llevado a cabo obras importantes de mejora del Ciclo Integral del Agua en Aguas de Puertollano, Estas obras, con un importe de 55,5 millones de euros han permitido de forma notable la mejora del Servicio. Las obras ejecutadas, de forma sintética, han sido las siguientes:

OBRAS DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA:

EN MATERIA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA:

- Nueva conducción de agua desde el Embalse de Montoro hasta la estación de tratamiento de agua potable:
 - Nueva captación y bombeo en el embalse de Montoro
 - Nueva conducción de agua bruta desde el embalse hasta la nueva ETAP, con una longitud de 20 km y 700 mm de diámetro, y un caudal punta de 550l/s
- Estación de tratamiento de agua potable:
 - Nueva Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP), con capacidad para tratar 450 l/s.
 - Depósitos reguladores de agua tratada.
- Nuevo depósito de regulación y nuevas conducciones:
 - Nuevo depósito de agua tratada para un volumen de 30.000 m3 cúbicos
 - Conducción de agua tratada de diámetros 800 y 600 mm hasta conectar con la red de baja del municipio.
 - Nuevas conducciones para abastecer Hinojosa, Cabezarrubias y Mestanza.
- Nueva línea eléctrica de Alta Tensión para alimentación de la Estación de Bombeo de Agua Bruta (EBAB) ubicada en el embalse de Montoro:
 - Línea de Alta Tensión de 2ª categoría (45 kV, ampliable a 66 kV).
 - La potencia máxima a transportar 4 MVA.
 - La línea se inicia en la Sub-Estación de Calatrava en Puertollano. Longitud 15,42 km.

EN MATERIA DE SANEAMIENTO Y DEPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES:

- Nueva Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR), junto a la existente, con una capacidad de tratamiento de 30.000 metros cúbicos al día
- Nuevo bombeo y colector para llevar las aguas residuales desde la ciudad hasta la nueva EDAR
- Nueva EDAR compacta de aireación prolongada en El Villar.
- Nuevo colector de diámetro 1.200 mm para transportar las aguas residuales del polígono industrial de La Nava, desde la Glorieta del Terry hasta la nueva estación de bombeo de aguas residuales del Ojalén.

OBRAS DE MEJORAS EN LA RED DE ABASTECIMIENTO Y ALCANTARILLADO:

Inversión de 8 millones de euros, por parte de Aquona, socio privado de la Sociedad Mixta.

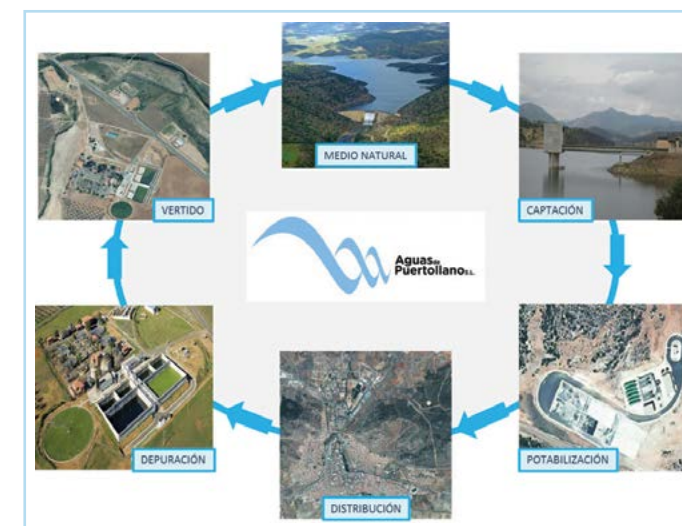
- Abastecimiento: 57 actuaciones en la red de abastecimiento. Renovación de 17,6 km de tuberías.
- Saneamiento: 34 Actuaciones en la red de alcantarillado. Renovación de 2,5 km de tuberías.



Manuel de Lucas
Jefe de producción

“En octubre de 2013 entraron en funcionamiento las instalaciones asociadas al saneamiento, EBAR´s y la nueva EDAR, y en octubre de 2014, la nueva captación, el bombeo de agua desde el embalse de Montoro y la nueva ETAP.

Las nuevas instalaciones han permitido mejorar la calidad del agua tratada, y gracias al aumento de la capacidad de tratamiento, garantizar el presente y futuro del abastecimiento de agua”.





CONCIENCIACIÓN CIUDADANA



EDUCANDO EN SOSTENIBILIDAD

A través de nuestro programa **Educando en Sostenibilidad** contribuimos a concienciar sobre la importancia del agua y el medio ambiente, formar en el conocimiento de los ciclos natural y urbano del agua y fomentar hábitos de consumo responsable de este recurso. El programa incluye charlas en escuelas, talleres participativos, concursos de vídeo, etcétera. Estas acciones se realizan en colaboración con el Ayuntamiento de Puertollano y cuentan con una amplia participación de los centros educativos.

AQUALOGÍA

Aqualogía es el **programa educativo del agua para escolares** de educación primaria que pretende acercar a los alumnos el ciclo natural y urbano del agua, así como la **concienciación** sobre la importancia de hacer **un consumo responsable y eficiente de este recurso**. Lo hace con una metodología basada en la participación y en la interactividad, mediante **vídeos, juegos y experimentos**. En 2021 nos hemos adaptado al **contexto COVID** adaptando Aqualogía, con la puesta en marcha de un **aula virtual** para profesores y alumnado.

Cada año cerca de 500 escolares de 20 centros educativos de Puertollano participan en Aqualogía, programa que se desarrolla en la localidad desde hace siete años.





CONCURSO DE VIDEO "YO CUIDO DEL AGUA"

Aguas de Puertollano promueve desde 2019 el **Concurso de Vídeo para escolares "Yo Cuido del Agua"**. En 2020 debido a la pandemia el concurso se tuvo que suspender pero en 2021 ha vuelto con fuerzas renovadas.

El objetivo del concurso, dirigida a alumnos de Educación Primaria, era **implicar a los jóvenes en la tarea de cuidar el agua mediante un consumo inteligente**, es decir, un consumo eficiente, ecológico, social y sostenible.

El planteamiento del concurso es que los escolares, con la tutoría de sus profesores, grabaran vídeos de 1 minuto de duración, en el que expusieran cómo pueden sumarse al cuidado del agua mediante un consumo inteligente, es decir, un **consumo eficiente, ecológico y sostenible**.

#YOBEBOAGUADELGRIFO

La campaña **#YoBeboAguaDelGrifo** se ha colado en eventos deportivos, culturales y sociales de Puertollano. Ya en 2018 Aguas de Puertollano entregaba al Ayuntamiento de Puertollano unas jarras y vasos de agua para su uso en los plenos y otras reuniones municipales. En 2019, Aguas de Puertollano colaboró en varias iniciativas, con el objetivo de **fomentar hábitos saludables y promover una cultura de agua del grifo**. Entre ellas instalamos fuentes de agua en eventos deportivos como la Media Maratón.



Agua del grifo en el Consejo de Sostenibilidad



Fuentes de agua en la Media Maratón





CAMPAÑA AGUA MADRINA

Los últimos años a través de las **facturas** contribuimos a **sensibilizar a 28.636 clientes**, promoviendo el consumo responsable y cuidado del agua, así como el consumo de agua de grifo mediante la **campaña Agua Madrina**.

¿SABÍAS QUE 5 SEGUNDOS DE GRIFO ABIERTO EQUIVALEN A 1 LITRO DE AGUA?

- El mundo sería un lugar aún más mágico si cerrarás siempre el grifo:
- al lavarte los dientes o afeitarte
 - al fregar los platos
 - al limpiar frutas y verduras



INICIATIVAS Y EVENTOS DESTACADOS

DESAYUNO INFORMATIVO “EL AGUA EJE DE DESARROLLO” ORGANIZADO POR AGUAS DE PUERTOLLANO Y LA TRIBUNA DE CIUDAD REAL

De la mano de La Tribuna de Ciudad Real, en 2019 organizamos el Desayuno Informativo “El agua: eje de desarrollo”, al que **asistieron más de 160 representantes sociales, económicos, políticos, agrícolas y académicos de Puertollano y de la provincia de Ciudad Real**.

En este foro-debate participaron distintas autoridades como el **consejero de Agricultura de la Junta de Castilla-La Mancha, Francisco Martínez Arroyo**, la **alcaldesa de Puertollano, Isabel Rodríguez**, y el **director general de Aquona, Jesús García**.





CATAS DE AGUA

Otra iniciativa **llevada a cabo en los últimos años** es la realización de catas de agua. A través de éstas muchas personas aprendieron a apreciar las propiedades organolépticas del agua y que la presencia de cloro es signo de seguridad, así como que el agua es el alimento más controlado. Además, se les transmitió que el consumo de agua del grifo es el más sostenible porque no genera residuos plásticos ni emisiones de CO2 producidas en la fabricación y distribución de otros tipos de agua. **En 2020 debido al contexto de pandemia no se pudo realizar la actividad**, el año anterior la principal cata de agua se realizó en el Día Mundial del Agua en las inmediaciones de las instalaciones de Aguas de Puertollano.



VISITAS A INSTALACIONES

Para mejorar el conocimiento y la concienciación de la ciudadanía sobre el ciclo integral del agua y sus subprocesos, se realizan visitas formativas a las instalaciones y jornadas de puertas abiertas en las instalaciones de la Estación de Tratamiento de Agua Potable y en la Estación de Depuración de Aguas Residuales.

Todos los años Aguas de Puertollano mantiene un calendario de visitas por parte de escolares y ciudadanos en general así como a los recursos con los que contamos. Además de las visitas en días centrales como el Día Mundial del Agua y el Día Mundial del Medio Ambiente, son frecuentes las visitas por parte de ciclos formativos, y del alumnado de primaria y secundaria. **En 2020 no se pudieron realizar pero será una actividad que retomaremos cuando la pandemia finalice.**





CELEBRACIÓN DÍAS ESPECIAL REPERCUSIÓN

Aprovechando la celebración de días internacionales lanzamos diferentes campañas relacionadas con la gestión responsable de los recursos y la protección del medio ambiente. El **Día Mundial del Agua** se celebra anualmente el 22 de marzo como un medio de llamar la atención sobre la importancia del agua y la defensa de la gestión sostenible de los recursos de agua dulce. Otras fechas en las que se realizan acciones de sensibilización son el **Día Mundial del Medio Ambiente**, **Día Mundial de la Biodiversidad**, **Día Mundial de la Educación Ambiental** y el **Día Mundial del Saneamiento**.

DÍA MUNDIAL DEL AGUA: NO DEJAR A NADIE ATRÁS

El 22 de marzo de 2020 debido al contexto COVID y la declaración del estado de alarma no lo pudimos celebrar, pero el año anterior celebramos el Día Mundial del Agua con el lema **“No dejar a nadie atrás”**, muy alineado con el compromiso de Aguas de Puertollano de situar como pieza clave y fundamental de la gestión a las personas.



Puertollano celebró el Día mundial del Agua 2019 acogiendo un gran número de acciones. Entre otras realizó una **cata de aguas en el exterior de sus instalaciones** incidiendo en la importancia del consumo de agua del grifo por ser ésta el agua más controlada del mundo de acuerdo con la normativa vigente, además de producir innumerables beneficios para la salud. Los ciudadanos pudieron comprobar la calidad del agua de su ciudad, así como sus características principales.

Se realizaron **jornadas de puertas abiertas**. Tanto la Estación Depuradora de Aguas Residuales como la Estación de Tratamiento de Agua Potable, EDAR y ETAP, se abrieron al público en una Jornada de Puertas Abiertas para recibir la visita de aquellas personas que quisieron conocer su funcionamiento, así como el Ciclo Integral del Agua, y cómo, a través de la depuración, el agua puede tener una segunda oportunidad.

Asimismo, Aguas de Puertollano continuó un año más con el **programa educativo Aqualogía**, con el objetivo de concienciar a los pequeños sobre el uso adecuado y racional del agua, además de acercar a los escolares el conocimiento de los ciclos natural y urbano del agua.

DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE: SIN CONTAMINACIÓN DEL AIRE

El 5 de junio del mismo año celebramos el **Día Mundial del Medio Ambiente**, en el que en 2019 la ONU puso el acento en la necesidad de actuar juntos por un planeta mejor **“Sin Contaminación del Aire”**.

Aguas de Puertollano realizaba una Jornada de Puertas Abiertas en las instalaciones de la Estación de Tratamiento de Agua Potable, ETAP, y en la Estación Depuradora de Aguas Residuales, EDAR, de Puertollano, con las que mostraba su apuesta por el Desarrollo Sostenible. La calidad del aire es un parámetro destacado dentro de la cultura empresarial de Aguas de Puertollano que aboga por un **nuevo modelo de relación con el planeta, en el que todos nos comprometamos a cuidar de nuestra casa común**, que es el mejor legado para las futuras generaciones.





DIA MUNDIAL DE LA BIODIVERSIDAD: “Nuestra biodiversidad, nuestra alimentación, nuestra salud”

El Día Mundial de la Biodiversidad se celebraba con el lema “Nuestra biodiversidad, nuestra alimentación, nuestra salud”, poniendo de relevancia la necesidad de concienciar sobre la relación que existe entre los sistemas de producción de alimentos, la nutrición y la salud con la biodiversidad y los ecosistemas saludables. Desde Aguas de Puertollano se quiso contribuir a visibilizar esta relación, así como a poner en marcha iniciativas como BiObserva que nos hacen reflexionar sobre la pérdida de biodiversidad. Aguas de Puertollano celebró el Día Mundial de la Biodiversidad con la realización de un censo de primavera de aves en la Estación Depuradora de Aguas Residuales de Puertollano, dentro del proyecto BiObserva.



DÍA MUNDIAL DEL SANEAMIENTO. EL MONSTRUO DE LAS TOALLITAS.

Tirar **toallitas** WC al inodoro **es una de las acciones que más problemas causa a la red de alcantarillado.**

Pinturas, aceites, detergentes, jabones, bastoncillos, toallitas, medicamentos, plaguicidas, entre otros, aparecen cada día en el alcantarillado generando graves problemas en la red de saneamiento y en las tareas de depuración.

A diario, las instalaciones encargadas de la depuración de aguas residuales se tienen que deshacer de madejas y madejas de fibras textiles que atascan los equipos de bombeo, rejillas y filtros, tuberías, etc. por donde que pasa de forma continua el agua procedente del alcantarillado.

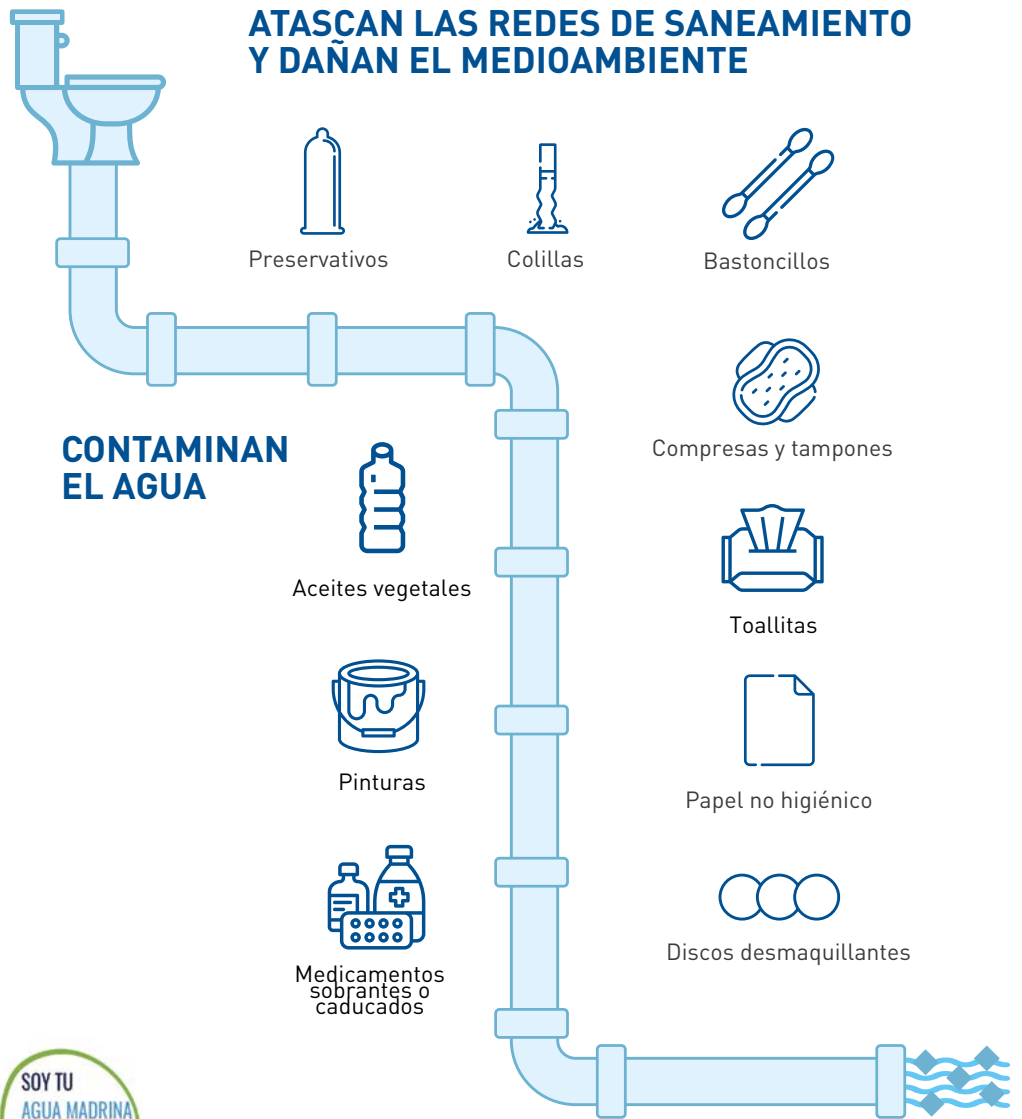
Estas **madejas de fibras llegan principalmente desde los inodoros y se crean a partir de las toallitas higiénicas, de bebés, desmaquillantes o de limpieza del hogar que se desechan cada día por el retrete hacia la red de alcantarillado de manera inadecuada.** Estos productos higiénicos no deben arrojarse a los sanitarios de los baños ya que no se degradan fácilmente, disgregándose en las fibras que las componen: generalmente fibras textiles sintéticas, mezcladas en muchas ocasiones con materiales plásticos.

Las materias que componen las toallitas tienen cierta querencia por otros residuos que circulan en el agua residual, como por ejemplo, aceites y grasas, con los que **forman un núcleo de fibras y grasas al que van adhiriéndose otros residuos hasta formar masas de gran tamaño que provocan obstrucciones y atascos, averías de diversa índole, intervenciones de emergencia, y en definitiva, suponen un deterioro medioambiental y pérdidas económicas.** La suma de cientos y cientos de kilos de estos productos que no se degradan forman una pasta que se asemeja a madejas de telas que obstaculizan y producen atascos diarios en el trabajo de saneamiento. Las instalaciones más dañadas por este hecho son las estaciones de bombeo de aguas residuales, que requieren limpiezas constantes, con las consecuentes molestias de olores y ruidos que esto ocasiona a los vecinos de la zona donde se ubiquen. Tampoco se debe olvidar que **la vida útil de todas las infraestructuras hidráulicas está asociada al buen uso que se realice de las mismas.**



De esta forma, algo que debería ser una excepción, se ha convertido una rutina diaria para el personal.

Por esta razón desde Aguas de Puertollano venimos realizando distintas campañas, destacando la adhesión a la campaña “No alimentos al monstruo de las cloacas” para celebrar el Día Mundial del Saneamiento que se conmemora cada 19 de noviembre. Se trató de una iniciativa del sector del agua urbana promovida por la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS) para concienciar a la población sobre los productos no aptos para desechar por el inodoro. Su objetivo fue evitar los daños medioambientales y económicos provocados por obstrucciones y daños en hogares, redes de alcantarillado, equipos de bombeo y estaciones depuradoras. Se realizó difusión en redes sociales, webs y medios locales.



¿SABÍAS QUE LAS TOALLITAS QUE TIRAS AL WC PUEDEN ATASCAR TUBERÍAS Y DEPURADORAS?

Eso es toda una locura, echa siempre a la basura:

- ...toallitas, tampones y compresas
- ...aceites, pinturas y disolventes (punto limpio)
- ...medicamentos (farmacia) y preservativos

SOY TU AGUA MADRINA ME CUIDAS, TE CUIDO





CAMPAÑAS DE CONCIENCIACIÓN EN MEDIOS

A través de nuestro canal de Twitter [@AguaPuertollano](#) y la red de perfiles profesionales de nuestros empleados publicamos diversos contenidos que promueven la sensibilización de la ciudadanía así como contenidos vinculados a la empresa, iniciativas y eventos en las que participan. Algunos ejemplos son:

- Día Erradicación Pobreza
- Día del Cáncer de Mama
- Día de la Alimentación
- Día del Retrete
- Día mundial de las ciudades
- Día Mundial del lavado de manos.
- Día Internacional contra la Desertificación y la sequía
- Earth OverShoot Day
- Día Mundial de la Educación Ambiental
- Campaña 'Recupera el verde'





LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



El agua desempeña un papel central en el contexto del cambio climático, ya que sus efectos ponen en riesgo la disponibilidad y calidad de dicho recurso. Los efectos de las sequías, el aumento de las lluvias torrenciales, el deshielo de los polos y las subidas del nivel del mar son algunas consecuencias producidas por el cambio climático que afectan al recurso hídrico.

En Aguas de Puertollano no solo luchamos contra el cambio climático en nuestra actividad, sino que ayudamos a que el municipio sea más resiliente y se adapte mejor a los efectos del cambio climático. Ante la crisis sanitaria, **nuestra capacidad de resiliencia nos ha permitido mantener el servicio, cuidando la salud de las personas y la del planeta.**

En el **Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial de 2019**, el fallo en la adaptación y mitigación al cambio climático aparece como primer riesgo global. En noviembre de 2019 el parlamento europeo declara la **emergencia climática** y en enero de 2020 lo hace el gobierno español.

En el **Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial de 2020**, las cinco primeras posiciones, en términos de probabilidad, las ocupan riesgos ambientales y en términos de impacto, tres ambientales, entre ellos el vinculado a las crisis del agua.

La Comisión Europea presentó en diciembre de 2019 el **Green Deal**, un ambicioso plan orientado a alcanzar el objetivo de la **neutralidad de carbono** en el continente para el año 2050. Ante la emergencia sanitaria, económica y social derivada de la pandemia, no solo no ha pospuesto los objetivos climáticos europeos, sino que ha hecho de ellos una estrategia de crecimiento económico. Así, el 30% del presupuesto del Plan de recuperación para Europa irá destinado a la transición ecológica.

En Aguas de Puertollano nos alineamos con esta estrategia de actuación que apuesta por el Green Deal como palanca para la **reactivación de la economía mediante una transición ecológica y digital.**

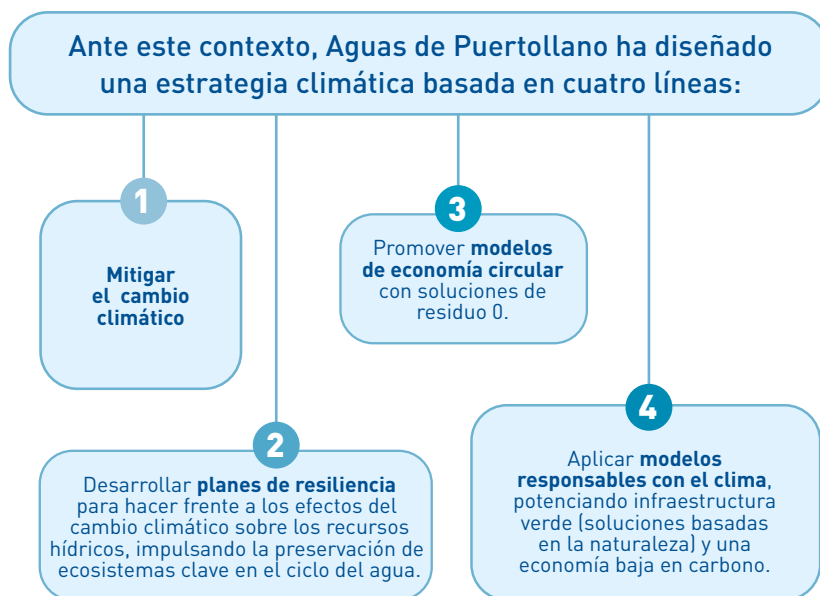
En septiembre de 2019, el consejero de Desarrollo Sostenible, José Luis Escudero, presentó la **Declaración de Emergencia Climática de Castilla la Mancha**, un decálogo de 19 medidas económicas, ambientales y sociales orientadas a combatir, mitigar y adaptarse a los efectos del cambio climático. Entre los compromisos que contempla esta declaración figura la **reducción progresiva de la emisión de gases de efecto invernadero; el desarrollo de la Estrategia Regional de Cambio Climático, Horizontes 2020 y 2030; y el impulso de la Ley de Cambio Climático y la de Economía Circular.**

La **Declaración de Emergencia Climática** señala que la temperatura media regional se ha incrementado en 1,4°C en los últimos 40 años. En Castilla-La Mancha, las precipitaciones se han reducido de manera importante al tiempo que se ha incrementado la frecuencia y la intensidad de fenómenos meteorológicos extremos como tormentas, sequías, precipitaciones intensas y olas de calor. Estos cambios en el clima alteran los ecosistemas y la biodiversidad.





ESTRATEGIA CLIMÁTICA DE AGUAS DE PUERTOLLANO



Estos ejes de acción se ven reforzados transversalmente por la **innovación**, la **sensibilización** y las **alianzas** con grupos de relación y actores implicados.

La **estrategia climática** está alineada con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) marcados por la ONU, recoge las líneas marcadas por el **acuerdo de París** y se compromete con el objetivo global de evitar la superación del incremento de 1,5°C de la temperatura promedio.

1: MITIGACIÓN DE LAS CAUSAS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Con el fin de contribuir a que el aumento de temperatura sea el mínimo posible, nos comprometemos a reducir las emisiones de CO2 derivadas de nuestra actividad con los objetivos de reducir el 90% de las emisiones derivadas del consumo eléctrico en 2021, el 45% del total de emisiones en 2030 y ser neutros en carbono en 2050.

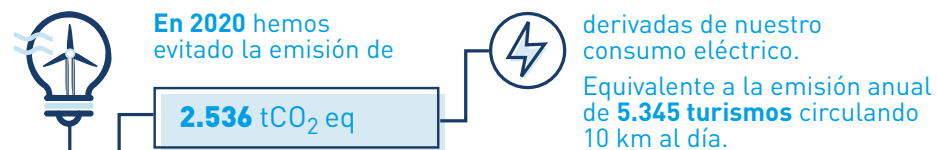
Respecto el primer objetivo, hemos conseguido reducir el 100% de nuestras emisiones de CO2 derivadas de nuestro consumo eléctrico.

Con el objeto de reducir las emisiones de CO2 llevamos a cabo distintos proyectos basados en las siguientes líneas:

Compra de energía verde

En nuestro compromiso hacia la transformación energética del planeta promovemos un cambio de modelo energético, y lo hacemos mediante el **consumo de energía verde con garantías de origen (GdO)** que acreditan que la electricidad ha sido producida a partir de fuentes renovables o de cogeneración de alta eficiencia.

En 2020 hemos consumido 9,4 MWh de energía con garantía de origen procedente de fuentes renovables, el 100% de nuestro consumo eléctrico.



Certificado de garantía de origen renovable.





Eficiencia Energética

Para reducir nuestra huella es fundamental disminuir el consumo energético, por lo que promovemos acciones que mejoran la eficiencia energética de nuestros activos e instalaciones. El despliegue de un **plan de auditorías energéticas** permite identificar puntos débiles y planificar acciones de mejora.

Movilidad sostenible

La movilidad sostenible es un elemento fundamental en la lucha contra el cambio climático.

El objetivo de la sociedad es ir incorporando vehículos híbridos y eléctricos a la flota, además de promover otras iniciativas.



En 2019 se incorporó a la flota una furgoneta eléctrica que ha permitido reducir las emisiones de CO2 relativas a la flota respecto de los últimos años un 17%. El objetivo a 2021 es incorporar otras dos furgonetas eléctricas.

En cuanto a optimizar desplazamientos, cabe destacar que en Aguas de Puertollano se encuentra implantado el aplicativo **GOT: GESTIÓN OPERATIVA SOBRE EL TERRENO** que permite optimizar los procesos propios de la gestión de operaciones y sustituye los partes de trabajo en papel por dispositivos móviles que reciben automáticamente las órdenes de trabajo a realizar. Esto supone además de mejorar la eficiencia del proceso en sí, una disminución en el consumo de papel y una reducción de combustible y por tanto de emisiones por optimización de las rutas.

Otra iniciativa para fomentar la movilidad sostenible es el fomento del teletrabajo y las reuniones virtuales. El hecho de haber avanzado en digitalización antes de la aparición de la Covid-19 nos ha permitido aplicar el teletrabajo para todo el personal de oficina en las fases más críticas de la pandemia.

HUELLA DE CARBONO

Aguas de Puertollano en 2020 ha calculado por primera vez su inventario de gases de efecto invernadero (GEI) correspondiente a los años 2018 y 2019 según los requerimientos de ISO 14064-1, "Gases de efecto invernadero. Parte 1: Especificaciones y orientaciones, a nivel de la organización, para la cuantificación y la declaración de las emisiones y reducciones de gases de efecto invernadero".

Este cálculo incluye **alcance 1** (emisiones directas de GEI: emisiones asociadas a la combustión fija; emisiones asociadas a la combustión móvil, generadas por el uso de vehículos controlados por la empresa; emisiones fugitivas, asociadas a los equipos de refrigeración; y emisiones de proceso, generadas por las EDAR) y **alcance 2** (emisiones indirectas de GEI asociadas a la electricidad).

Se ha aplicado un **enfoque de control operacional**, es decir, se contabilizan como emisiones de Gases de Efecto Invernadero de Aguas de Puertollano todas aquellas atribuibles a las operaciones sobre las que la empresa ejerce control, en términos operacionales.

El **resultado** del inventario de emisiones GEI's son los siguientes:

t CO2e	2018	2019
Alcance 1	241	231
Alcance 2	0	0
TOTAL	241	231

Detalle alcance 1:

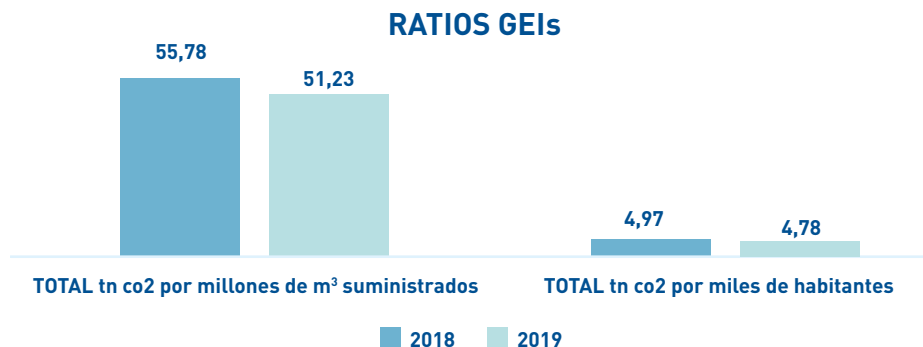
t CO2e	2018	2019
Combustión fija	0	01
Combustión móvil	90	9
Emisiones de proceso	151	136
Emisiones fugitivas	0	0
TOTAL	241	231

Para la **reducción** del inventario de **gases de efecto invernadero** contamos con un **Plan de Acciones Dirigidas** integrado en el Sistema Integrado de Gestión con el objetivo a 2021 de reducir un 14,6% uso de combustibles fósiles por





sustitución de tres turismos convencionales por híbridos y de dos furgonetas por eléctricas. La acción prevista en este ámbito supone un **objetivo total de reducción del 5% de GEI a 2021.**



2: ADAPTACIÓN A LAS CONSECUENCIAS DE ESTE CAMBIO CLIMÁTICO SOBRE LOS RECURSOS HÍDRICOS

La gestión del agua urbana juega un papel fundamental para conseguir ciudades resilientes porque los efectos del cambio climático ponen en riesgo la disponibilidad y calidad de los recursos hídricos, la solución pasa por tener **planes de resiliencia y continuidad**. En estos planes entre otros consideramos la **disminución del agua no registrada para proteger los recursos hídricos** como se detalla en el apartado Preservación del agua.

3: APLICACIÓN DE MODELOS DE ECONOMÍA CIRCULAR

En el tercer eje de acción de promoción de modelos de economía circular incluimos la promoción de un cambio de paradigma: de **lineal a circular**, con la aplicación de los criterios: reutilización del agua y la valorización de los residuos resultantes de la depuración, generando impacto positivo sobre la sociedad y la biodiversidad.

En la EDAR de Puertollano se aplica este modelo de economía circular, mediante la valorización agrícola del fango producido y la reutilización del agua depurada. Todo ello alineado con la consecución del ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles.

4: APLICACIÓN DE MODELOS RESPONSABLES CON EL CLIMA

La **naturalización de las instalaciones** plasma nuestro compromiso de contribución real a la conservación de la biodiversidad desde la gestión operativa. Para ello, asumimos el compromiso de establecer **protocolos de identificación y control de especies invasoras** en las plantas de tratamiento y **eliminar el uso de fitosanitarios** en las instalaciones.

CICLO URBANO DEL AGUA



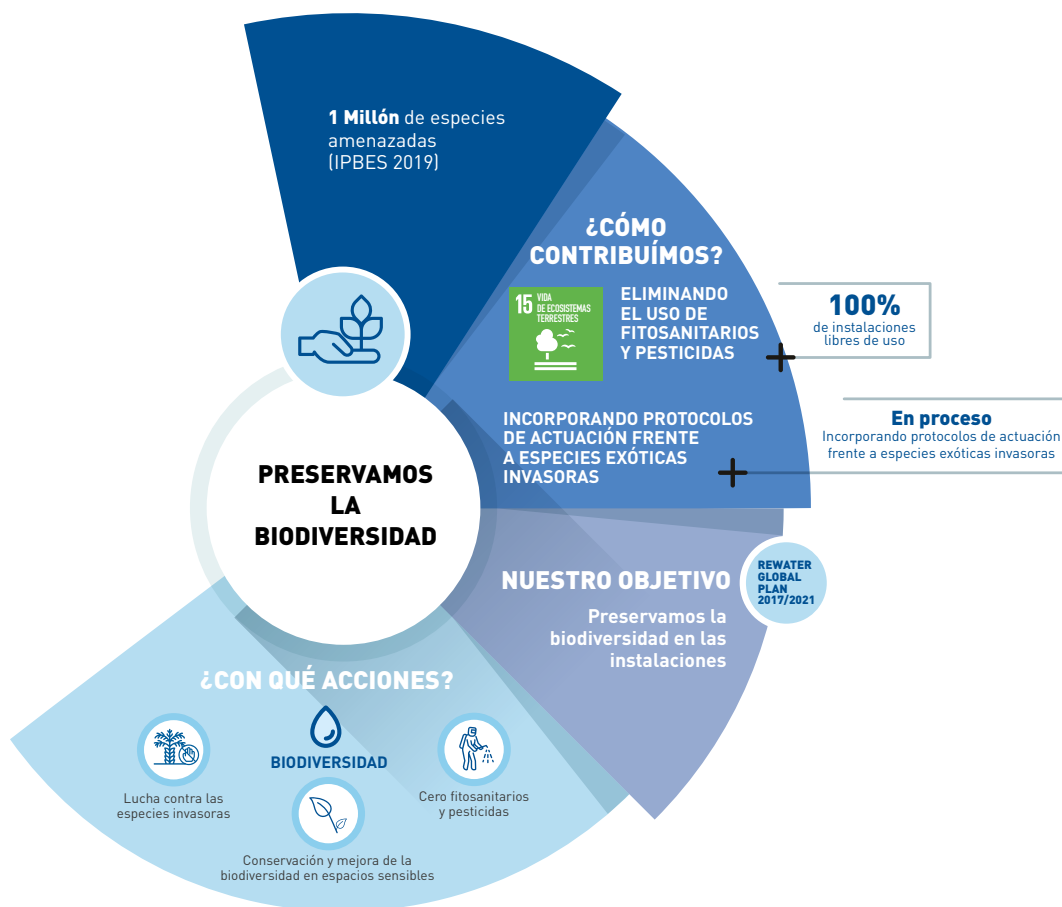
Nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático quedó patente en la participación de la mano de SUEZ España en la 25 Conferencia de las Partes en la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25), para debatir y fijar las medidas necesarias para limitar a 1,5°C el aumento de la temperatura global del planeta. SUEZ España, contó con un espacio propio que permitió organizar mesas de debate – con expertos del Grupo, instituciones y asociaciones del medio ambiente–, y talleres sobre agua y cambio climático entre otros.

Una de las mesas fue “Agua e Infraestructuras sostenibles como motor de desarrollo” en la que se trataron diversos aspectos en la gestión del agua y sus infraestructuras como elemento clave para fijar población, contribuir al desarrollo sostenible y luchar contra el cambio climático y sus efectos.





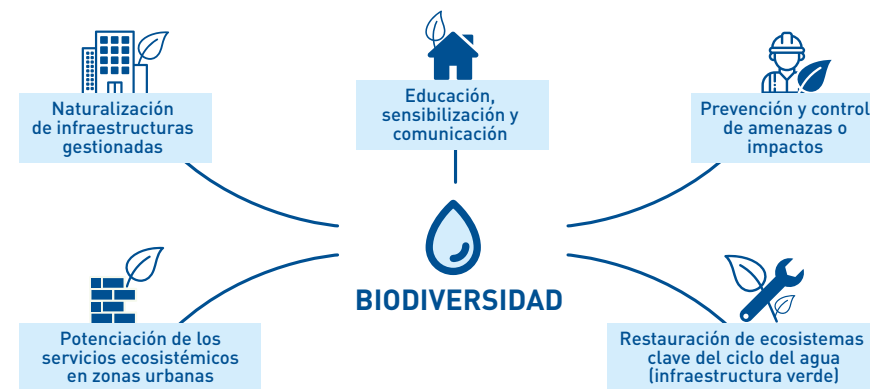
PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



El **cambio climático** está agravando la **pérdida de biodiversidad**, y la pérdida de biodiversidad a su vez acelera el cambio climático, pues muchos de los ecosistemas afectados, como océanos y bosques son determinantes en la absorción de emisiones de carbono. La creciente fragilidad de los ecosistemas también plantea riesgos para la estabilidad social y económica. (Datos del Global Risk Report, Wold Economic Forum 2019.)

Ante el reto de la pérdida de biodiversidad y dada la importancia de la contribución del ámbito del agua al mantenimiento de este capital natural, promovemos la **transformación de las instalaciones de infraestructuras convencionales a infraestructuras verdes** que favorezcan la **biodiversidad local y aporte beneficios a la salud de las personas y a las actividades del entorno**.

Nuestro compromiso por proteger y recuperar los espacios naturales se concreta en acciones destinadas a preservar la biodiversidad local de los entornos donde se ubican las instalaciones.



ELIMINACIÓN DEL USO DE FITOSANITARIOS Y CONTROL DE ESPECIES INVASORAS

El uso de fitosanitarios y la presencia de especies invasoras son dos grandes amenazas que están afectando a la pérdida de biodiversidad. Por ello, hemos definido como **objetivos la eliminación del uso de fitosanitarios y el control de especies invasoras en las instalaciones**.





La eliminación de fitosanitarios en el mantenimiento de instalaciones conlleva un cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes. Por ello en Aguas de Puertollano cada año se imparte formación al personal de instalaciones y se ha desarrollado una guía de mantenimiento ecológico de zonas verdes. Asimismo, se está implementando un distintivo para identificar las instalaciones que han eliminado fitosanitarios.



Actualmente el 100 % de las **instalaciones gestionadas están libres de fitosanitarios**, lo que supone **6,6 hectáreas libres de productos que afectarían a la biodiversidad**, favoreciendo las funciones ecológicas del entorno.

Para el **control de especies invasoras** hemos centrado los esfuerzos en la flora exótica invasora en nuestras instalaciones. En este sentido hemos desarrollado el proyecto **BiObserva-STOP Invasoras** que contempla una plataforma web y una app con el objetivo de que los técnicos responsables de instalaciones usen esta herramienta, para la identificación de la flora invasora y el establecimiento de los protocolos de gestión correspondientes.

Los ecosistemas acuáticos son los más vulnerables a la colonización por especies invasoras. Por ello desde **Aguas de Puertollano** nos hemos comprometido a controlar dichas especies en todas las instalaciones que gestionamos. Con este objetivo hemos implementado el programa **BiObserva STOP-invasoras**, para la gestión integral de las especies de flora invasora. De esta forma se mejora la calidad ambiental de las zonas verdes de estas y, sobre todo, se evita la posibilidad que a partir de los ejemplares existentes en su interior puedan dispersarse e invadir las zonas naturales circundantes. El objetivo general del proyecto BiObserva STOP-invasoras es controlar las especies exóticas invasoras establecidas como especies objetivo en el proyecto, además de aquellas sobre las que exista obligación legal de actuar. La **detección temprana** de las especies invasoras es fundamental para poder detener su expansión y erradicarla.

Se ha realizado la identificación y mapeado de las especies invasoras en la EDAR de Puertollano y en la EDAR del Villar de Puertollano no habiéndose detectado ninguna especie. En 2021 se finalizará con la identificación en la ETAP.

La plataforma web también se puede consultar públicamente en **www.biobserva.com/stopinvasoras**, con lo que contribuye a la sensibilización y conocimiento de la ciudadanía sobre dicha problemática ambiental.



Formación en mantenimiento ecológico de zonas verdes





EDUCACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y COMUNICACIÓN

Adicionalmente a nuestros compromisos principales en materia de biodiversidad, buscamos la implicación de la ciudadanía a partir de numerosas iniciativas con el objetivo de comunicar, sensibilizar y educar.

VOLUNTARIADO AMBIENTAL: PROYECTO BIOBSERVA

BIOBSERVA

Por tercer año consecutivo, hemos impulsado, en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO), SEO BirdLife y otras entidades locales naturalistas un programa de voluntariado ambiental corporativo, BiObserva (www.biobserva.com), en el que los participantes (empleados de Aguas de Puertollano) reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral.

Este programa pionero e innovador va dirigido a todas las instalaciones gestionadas por empresas de SUEZ en España e involucra a los trabajadores en la gestión de la biodiversidad de sus centros de trabajo. 2020 ha finalizado con la participación en el proyecto de **273 voluntarios de 95 instalaciones**.

El proyecto cuenta con **cinco voluntarios en la EDAR de Puertollano** que desde el inicio del proyecto han realizado **2.459 observaciones** (se considera una observación el hecho de registrar una especie, independientemente de los individuos observados). En total se han realizado observaciones de **75 especies diferentes**.

Resultados del proyecto

De las 75 especies distintas reportadas, las 10 más observadas han sido el gorrión común, el estornino, el ánade azulón, el jilguero, la urraca, la gallineta, la golondrina, la lavandera blanca, la abubilla y el andarríos.

Entre las aves más vistas se encuentran las especies objetivo del proyecto, que se seleccionaron precisamente porque son bastante comunes; y por ello sirven como **indicadores biológicos** precisamente porque son comunes y fácilmente identificables. Veremos la evolución de las observaciones de estas especies a lo largo del tiempo. Los registros validados aportados por los voluntarios serán integrados en la **red internacional de investigación GBIF (the Global Biodiversity Information Facility)**,





financiada por gobiernos de todo el mundo destinada a proporcionar a cualquier persona, en cualquier lugar, acceso abierto y gratuito a los datos sobre cualquier tipo de forma de vida que haya en la Tierra. <https://www.gbif.org/>

Por tanto, el **valor de los datos de BiObserva** se ve incrementado notablemente al haberse incorporado en GBIF, ya que estos datos pasan a formar parte de una inmensa plataforma de datos que puede ser consultada tanto por particulares como por entidades o administraciones de forma que contribuyen a la mejora del conocimiento del medio natural, para que, en último término, contribuyan a una protección más eficaz de nuestras aves. Los registros de los voluntarios de Aguas de Puertollano junto a los del resto de sociedades del grupo, permiten que Suez se convierta así en la entidad privada en España que más registros de biodiversidad pone a disposición de la Infraestructura Global de Información de Biodiversidad.





Cajas nido

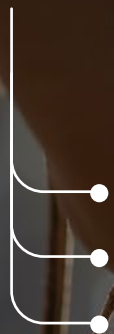
Hay muchas aves que nidifican en cavidades de distintos tipos, desde agujeros en el tronco de los árboles a grietas en la corteza. Desgraciadamente, cada vez hay menos árboles viejos que mantengan cavidades de este tipo puesto que, por razones de valoración estética o posible peligrosidad, este tipo de árboles se suelen eliminar. Esto es especialmente cierto en espacios de ajardinados de acceso público. Para mitigar esta deficiencia de los entornos humanizados hemos proporcionado a las aves **oquedades artificiales en forma de cajas nido, en total se encuentran instaladas 3 cajas nido en la EDAR de Puertollano.**



Cabe destacar que el proyecto de Suez España “De plantas de tratamiento de agua a reservas de biodiversidad” en el que participa Aguas de Puertollano ha sido premiado en los European Business Awards for the Environment (EBAE), organizados por la Comisión Europea.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PROSPERIDAD





SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



GARANTIZAR LA SALUD GARANTIZANDO LA SEGURIDAD

La salud de las personas está estrechamente relacionada con la salud del planeta. En Aguas de Puertollano gestionamos la **salud de los trabajadores** desde un enfoque integral, especialmente en estos momentos tan excepcionales en los que el agua cobra vital importancia para garantizar la higiene. Potenciando nuestra capacidad de empresa sanitaria, hemos adaptado todos los procesos y operaciones que conlleva la gestión del agua a fin de **asegurar la continuidad del servicio** y el correcto funcionamiento de las instalaciones, desde las plantas de potabilización y depuración hasta toda la red de suministro.

Hemos colaborado en la **vigilancia de la salud creando entornos seguros y saludables para nuestros diferentes grupos de relación**: equipo humano, proveedores y ciudadanía. En coordinación con las autoridades sanitarias y las administraciones, hemos reforzado las medidas preventivas para proteger la salud de los trabajadores durante la crisis sanitaria. Y una vez más hemos contado con un equipo comprometido que ha interiorizado las premisas de seguridad y salud en el trabajo.



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Gestión de casos positivos y posibles contactos

Basándonos en el principio de máxima prudencia, hemos dado pasos más allá de las recomendaciones marcadas por las autoridades sanitarias:

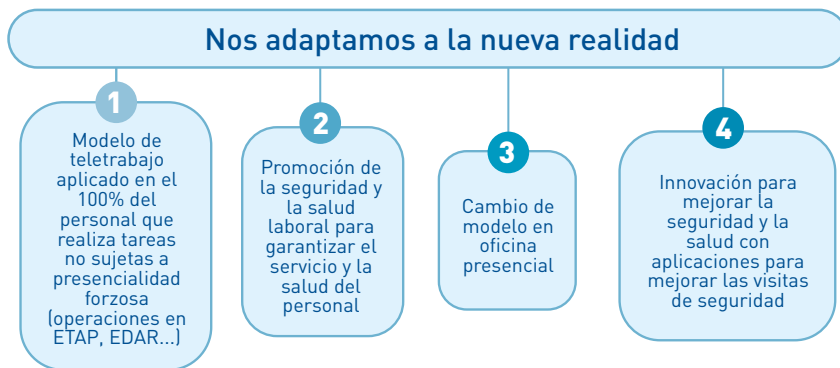
- Protocolo de gestión **tanto para positivos como para posibles contagiados**.
- Test **PCR previo a la reincorporación** al puesto de trabajo.
- Controles periódicos de antígenos e inmunidad a muestras representativas de la plantilla.
- Investigación de casos sospechosos en la empresa y **rastreo de contactos** con otros trabajadores.
- Apuesta por el **teletrabajo** para reducir los contactos. Medidas organizativas como turnos de trabajo y **operación en solitario**.
- **Cuarentenas preventivas** más allá de las obligatorias que marcan las autoridades sanitarias.
- **Protección de trabajadores vulnerables**, adaptando las actividades según el contexto pandémico.
- Apoyo psicoemocional.

Ante la situación de alerta sanitaria, nuestro objetivo ha sido en todo momento salvaguardar la seguridad de nuestro equipo humano y garantizar la seguridad de la ciudadanía asegurando la sostenibilidad de los servicios.





Algunas actuaciones desplegadas durante la pandemia son el reflejo del trabajo realizado durante años en el ámbito de la cultura de seguridad y salud, operacional, y relacional, que han permitido generar un vínculo de confianza. Por ello el equipo humano ha podido asegurar el servicio en un entorno seguro.



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Además de la realización de pruebas PCR hemos llevado a cabo una campaña de test serológicos para disponer de una foto del nivel de inmunidad de la plantilla. Se han realizado test a prácticamente el 100% de la plantilla.

PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD LABORAL

Nuestras actuaciones en materia de seguridad y salud laboral se rigen por el objetivo **“0 accidentes”**. Para lograr esta meta es indispensable contar con un equipo comprometido que tenga interiorizada la seguridad y salud en el trabajo. Así centramos nuestra estrategia en la **formación, la comunicación y la implantación de proyectos basados en el cambio tecnológico y cultural**.

Aguas de Puertollano desde 2014 dispone de una **política de seguridad y salud** que en 2020 ha sido actualizada conforme la nueva ISO 45001.

La política de Salud y Seguridad se articula en torno a tres pilares:

1. El **control de los grandes riesgos**, de los que cada uno es actor y responsable.
2. La **cultura justa**, basada en un enfoque positivo de la Salud y la Seguridad, el derecho al error y el fomento de la comunicación espontánea de incidentes y situaciones peligrosas, así como sanciones proporcionales cuando se incumplan las normas.
3. Actores comprometidos e involucrados en una **cultura de Salud y Seguridad proactiva**. En donde, todos los actores se implican en la mejora continua de la prevención de riesgos de Salud y Seguridad, garantizando y mejorando el bienestar en el trabajo,

A lo largo de 2020 hemos continuado la implementación de estas líneas estratégicas mediante el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral, a través del cual se han desarrollado acciones encaminadas a la mejora de los índices de seguridad y salud laboral:

SINIESTRALIDAD LABORAL

El **Plan de Reducción de la Siniestralidad 2020** se ha basado en concienciar a los trabajadores para prestar especial atención e intentar reducir los accidentes por sobreesfuerzo, caídas y torceduras.

Para lograr la reducción de siniestralidad, continuamos con la impartición de charlas periódicas a toda la plantilla, publicación de paneles mensuales con resultados relativos a índices de accidentes, monográficos de PRL y retorno de experiencias de accidentes e incidentes con baja producidos en toda la Dirección.



Formación de trabajos en altura





Cabe destacar que, en 2019, la Mutua Fraternidad Muprespa nos hizo entrega del diploma Bonus, el cual reconocía nuestro compromiso con la prevención de riesgos y la seguridad y salud de nuestros trabajadores. En el acto se reconoció a la compañía como una de las empresas con menor siniestralidad de la provincia.



El gerente de Aguas de Puertollano recoge el Diploma Bonus

BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS

Para reducir el número de accidentes y su frecuencia, Aguas de Puertollano ha basado sus esfuerzos en la **formación**, así como en distintos proyectos independientes de **fomento de la salud y la seguridad**, como el de **cultura justa**, el **proyecto Hebe** o el **programa de hábitos saludables**.

FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

En los últimos años hemos ejecutado distintas acciones para reforzar la detección y control de los factores de riesgo relacionados con las zonas de acceso restringido, los trabajos en altura, la intervención en máquinas e instalaciones, así como los riesgos psicosociales. Entre las principales acciones se encuentran la actualización de procedimientos de trabajo, la elaboración de planes de acción específicos, así como la impartición de sesiones y charlas formativas.

En 2020 destacar la formación relativa a la Evaluación de riesgos y Protocolos de actuación de los diferentes puestos de trabajo frente al COVID 19 impartidos

a todo el personal; así como la formación de Actuación frente accidentes e incidentes en el trabajo.

En 2019 se han impartido un total de **104 horas de formación en Seguridad y Salud Laboral**, y en 2020 72 horas, en varios cursos, destacando: Trabajos en altura, Manipulación de productos químicos, Riesgo eléctrico.



Formación trabajos en altura

En 2020 Aguas de Puertollano celebró el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, poniendo el foco en la actual pandemia de COVID-19, teniendo especial atención al lema de Naciones Unidas **“Detener la pandemia: la Seguridad y la salud en el trabajo salvan vidas”**. Reconociendo el gran reto que supuso en todo el mundo combatir la pandemia de COVID-19, este día se enfocó en abordar el brote de enfermedades infecciosas en el trabajo, prestando especial atención a la actual pandemia.





CHARLAS SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Una herramienta clave son las **charlas de seguridad**. Esta iniciativa es fundamental para concienciar a todo el personal sobre la importancia de la seguridad. En ellas se tratan protocolos, medidas de seguridad, utilización correcta de los EPIS, etc. y cualquier tema que suscite interés o dudas por parte de los trabajadores. Aguas de Puertollano tiene establecida a través de plafones la impartición de charlas quincenales al personal.

En septiembre de 2020 se celebró la Jornada Día de la Salud Suez “Reforzar mi capital salud para enfrentar pandemias”, en la que se emitieron cuatro videos online además de la conferencia webinar con un experto en salud.



MEJORA DE LAS INSTALACIONES

Siguiente la planificación establecida se van realizando mejoras en las instalaciones que permiten minimizar riesgos laborales. A modo de ejemplo destacamos alguna de estas mejoras:

Almacén

- En 2019 se adquirió un nuevo camión con pluma y caja abatible para facilitar la carga y descarga de materiales pesados

Oficina

- Instalación de purificador de aire.

Ojailén

- Colocación de barandillas en tono a cuchara bivalva.
- Instalación de sistema anticaídas en bajada al pozo.

Sepes

- Instalación de extractor en cámara de bombas.

EDAR

- Se instala extintor exterior para cuadro eléctrico de Biocos
- Se colocan esterillas en cuadro eléctrico CCM1
- Se renuevan puntos de luz exteriores en Biocos y vial a Planta Nueva
- Se renueva etiquetado de equipos
- Se instala armario y cuadro para reactancia de variadores de soplantes de Biocos.
- Se instala metacrilato en cuadros de Sala de Soplantes.
- Se reemplazan trames en zona de pretratamiento.
- Se reemplazan pulsadores, detectores de humo y sirenas de la Instalación de Contraincendios

- Instalación de puntos de anclaje homologados en las arquetas de acceso complicado de la red de Puertollano, arquetas de Ojailén, aljibe de fuentes, Sepes, Pau II, Cabezarrubias, ETAP de Puertollano, la Rincona.
- Sustitución de equipo de limpieza de herramientas.



Purificador de aire



Sistema anticaídas



Equipo limpieza ecológica



Puntos de anclaje



Puntos de anclaje





SEGURIDAD EN OBRAS

El Departamento de Seguridad y Salud Laboral es el encargado de evaluar el comportamiento de proveedores y subcontratistas en lo que a prevención de riesgos laborales se refiere. Siguiendo los criterios de **coordinación de actividades empresariales**, se exige a toda subcontrata que cumplan con los requisitos exigidos para, posteriormente, pasar a su homologación como empresa habilitada para trabajar con Aguas de Puertollano.



En los últimos años no se ha producido ningún accidente de trabajo en obra

PROYECTO HEBE

HEBE es el **proyecto de envejecimiento activo** puesto en marcha en 2019 y que pretende a través de los trabajadores determinar acciones que eviten el envejecimiento prematuro debido a factores relacionados con el trabajo. Para ello, se ha realizado un análisis de los trabajadores de más de 55 años a partir de los accidentes de trabajo con baja y sin baja de los últimos años, hábitos (tabaco, alcohol, deporte...) y parámetros fisiológicos (sueño, colesterol, cardiología...), con el objetivo de **proponer acciones que minimicen los factores de riesgos asociados al envejecimiento prematuro**. Las acciones a desarrollar se enmarcan en los ámbitos de vigilancia de la salud, hábitos saludables, medidas técnicas y medidas organizativas.

VISITAS DE SEGURIDAD DE DIRECCIÓN

Las visitas de seguridad laboral que realizan todos los miembros de la Dirección permiten fomentar el diálogo con trabajadores propios y contratas, y detectar los buenos comportamientos y las mejoras prácticas. El mismo directivo que ha realizado la visita supervisa el seguimiento y cierre efectivo de las propuestas surgidas en el encuentro, con lo cual el personal percibe que dicha visita aporta valor a su tarea.



En 2020 se realizaron 5 visitas a las instalaciones, 2 del equipo directivo

REGLAS QUE SALVAN

Las Reglas Que Salvan Vidas (RQS) se centran en la detección de las **10 situaciones que provocan el 80% de los accidentes más graves en la compañía**. Estas reglas han sido divulgadas a todos los trabajadores de la empresa y de las empresas contratistas. En las visitas de seguridad realizadas fueron evaluadas no detectándose incumplimiento en ninguna de ellas.

NUESTRAS REGLAS QUE SALVAN

Objetivo: Cero accidentes mortales

- No paso bajo cargas suspendidas, ni me sitúo debajo.
- Me sitúo fuera de la trayectoria de la maquinaria y de los vehículos en movimiento.
- Cuando trabajo en altura, engancho mi arnés a la línea de vida.
- Bajo a una zanja sólo si las medidas de protección contra el deslizamiento de tierras son las adecuadas.
- Antes de entrar en un espacio confinado, me aseguro de que la atmósfera interior esté controlada y vigilada durante toda la operación.

De obligado cumplimiento para todos los trabajadores, incluyendo contratistas y trabajadores temporales.

PROYECTO CULTURA JUSTA

Las organizaciones más seguras son aquellas que son capaces de gestionar la información de las disfunciones y utilizarlas como fuente de mejora.

Nuestro objetivo con el proyecto de la transformación hacia una cultura justa es la creación de una atmósfera de confianza en la que todos los profesionales de la organización, especialmente aquellos que mejor conocen la realidad del terreno, puedan informar de los eventos (reporte) así como de situaciones técnicas, organizativas y de los comportamientos que pueden llegar a provocar un incidente o accidente (notificación).

Se persigue conocer estas situaciones de manera precoz, y para ello se debe definir con claridad las conductas aceptables y las iniciativas en seguridad (que deben ser reconocidas por la organización) y las conductas inaceptables (que deben





ser reprobadas por la organización), admitiéndose el derecho al error como fuente de progreso y de excelencia en las operaciones.

En 2019 se realizó la formación en investigación de eventos (teniendo en consideración los FHO, factores humanos y organizativos) y se ha llevado a cabo el reporte de eventos de alto potencial (HIPO), implantando la metodología de investigación en estos eventos y en 2020 se realizaron reconocimientos al personal: resultados auditorias, trabajo bien ejecutado a operarios, en visitas, etc.

TRABAJANDO POR LA SALUD DE LAS PERSONAS

Nuestro compromiso de promoción de la salud se traduce en el **Programa de Hábitos Saludables**. Se trata de un programa para estimular dentro de la organización una cultura y un compromiso con la **promoción de los hábitos saludables entre los trabajadores**.

El Programa de Hábitos Saludables se centra en tres ámbitos:



En este sentido, contamos con una **plataforma** destinada a la promoción de hábitos saludables entre la plantilla <http://www.practicahabitos saludables.com/> a la que pueden acceder todos los empleados en la que se recogen consejos sobre alimentación y nutrición, salud emocional y actividades físicas. Así mismo, la plataforma incluye el acceso a un **gimnasio on line** y a una **plataforma de cursos de cocina on line**.

En 2019, a través de la plataforma pusimos el foco en acciones para reforzar el ámbito de la **salud emocional** y en 2020 en consejos y buenas prácticas frente a la **COVID-19**.



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Apoyo psicoemocional a toda la plantilla a través del consultorio de salud emocional y mediante la publicación de noticias y artículos en la Plataforma de Hábitos Saludable en la que además se comparten conferencias relativas a actividad física, nutrición y salud emocional.





DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN



DIGITALIZACIÓN

El poder de la digitalización reside en la capacidad de **utilizar los datos para interpretar con precisión lo que sucede, de forma que podamos mejorar las acciones que realizamos y los resultados que obtenemos**.

Por un lado, nuestra prioridad radica en convertir datos en información para generar nuevas aportaciones de valor. No es un proceso sencillo, ya que para transmitir datos lo primero que se requiere es captarlos, un proceso que llevamos haciendo desde hace años y que de manera continuada surgen nuevas necesidades.

La **digitalización** nos está permitiendo, por un lado, abrir **nuevos canales de atención al cliente**; optimizar y priorizar de manera más precisa y completa la toma de decisiones gracias a la integración de información a través de modelos y métodos analíticos o mejorar la **eficiencia y agilidad de muchas de nuestras operaciones**, incluyendo el **ámbito de la seguridad y salud laboral**.

DIGITALIZAMOS LA RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

Con el objeto de **mejorar la experiencia del cliente**, la ponemos en el centro de nuestras actividades y trabajamos en la digitalización de nuestros clientes. Para ello, hemos puesto en marcha el **Proyecto DILIGENTIA**, que abarca diferentes iniciativas:

- **WEB**. Hemos renovado la página web de la Sociedad con el fin de implementar mejoras en la experiencia del cliente y su accesibilidad, además de facilitar el acceso a la información local y el contacto de nuestros clientes con su compañía suministradora de agua.
- **ÁREA DE CLIENTES**. Dentro de la página web, hemos renovado el Área de Clientes, implantando nuevas funcionalidades que no solo mejoran la experiencia de nuestros clientes, sino que también facilitan la gestión por parte del personal de Aguas de Puertollano, permitiéndoles realizar un trabajo más eficaz y eficiente.
- **CRM**. Seguimos trabajando en la construcción del Customer Relationship Management (CRM), para avanzar en el cambio en la relación con el cliente, ofreciéndonos una visión integral de los mismos, lo que nos permitirá anticiparnos a sus problemas y mejorar su satisfacción con el servicio.

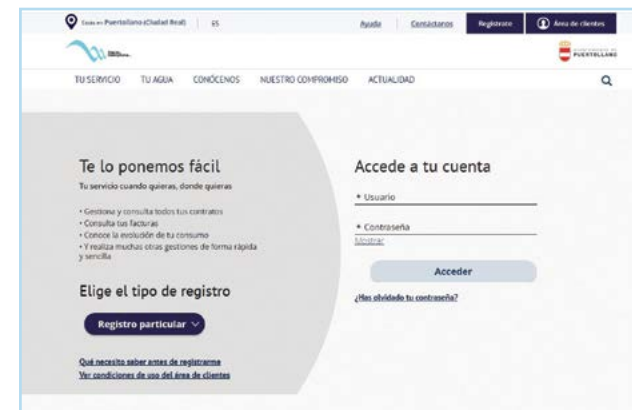
Así, Aguas de Puertollano ha puesto en marcha **diversos canales de contacto con sus clientes**, adicionales a la oficina de atención al cliente, favoreciendo especialmente los digitales, cómodos para el cliente, inclusivos y con un mínimo impacto ambiental:

- **Solicitud de cita previa** a través del teléfono de atención al cliente, la página web o en la propia oficina de atención al cliente.



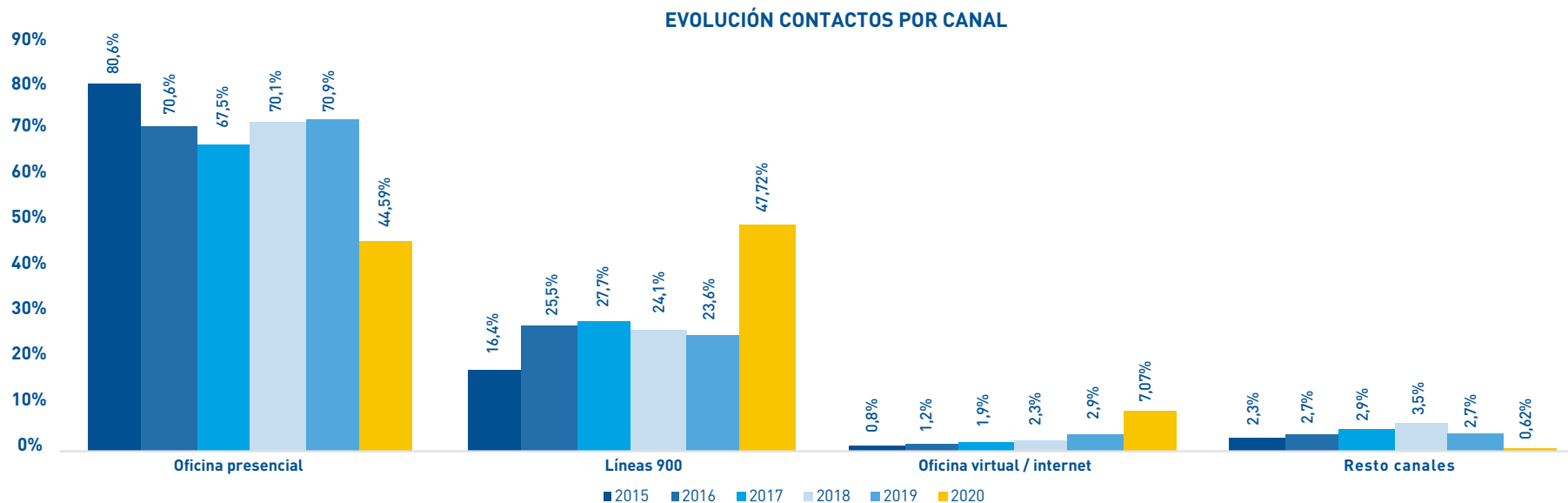


- **Teléfono de atención al cliente** gratuito disponible de lunes a viernes de 8 a 21 horas, incluso festivos locales (900 500 670).
- **Área de Clientes en Internet** donde realizar todas las gestiones las 24 horas del día 365 días del año (www.aguaspuertollano.com)
- **Teléfono de incidencias**, gratuito disponible las 24 horas del día los 365 días del año (900 330 024).
- **Servialertas**, informando a los clientes a través de avisos digitales (correos electrónicos y sms).
- **Teléfono para comunicar datos de lectura del contador IVR** gratuito, disponible las 24 horas del día los 365 días del año (900 811 824).
- **Canal Twitter**, disponible de lunes a viernes de 9 a 17 horas ([@AGUASPUERTOLLANO](https://twitter.com/AGUASPUERTOLLANO))



También, para aquellos usuarios del servicio para los que el agua es un recurso fundamental en su actividad, se ha puesto a su disposición un correo electrónico: (gestorpersonal@aguaspuertollano.com) y teléfono gratuito (900 102 836) atendido por un **Gestor Personal**, para facilitar y agilizar cualquier tipo de gestión o petición que necesite.

En 2020 ha aumentado un 140% los clientes atendidos a través del **Área de Clientes** respecto al año anterior. Ello demuestra que cada vez son más necesarios e importantes los canales no presenciales, que facilitan a nuestros clientes la posibilidad de realizar las gestiones necesarias con el servicio sin necesidad de desplazamientos y pérdidas de tiempo.





El paso a factura digital es otra de las iniciativas en las que venimos trabajando y que nos encontramos impulsando especialmente, todo ello alineado con la digitalización de los clientes **fomentando el uso del Área de Clientes**.

En 2020, con la crisis de la Covid-19 la apuesta por la digitalización dio su salto definitivo potenciando todos los canales digitales de atención al cliente. Desde el departamento de comunicación y clientes se lanzó una campaña muy potente de apuesta por la atención no presencial, siempre pensando en la salud de los clientes y trabajadores. En concreto se apostó por:

- **Lectura de contadores**
- **Cita previa**
- **Canales no presenciales**

Estamos a tu lado para facilitar tus gestiones del agua

Ponemos a tu disposición diferentes canales para que nos envíes la lectura de tu contador:

- Teléfono 900 811 824, 24 horas los 365 días del año.
- Página web www.aguasdepuertollano.com/lectura-de-contador
- Oficina Virtual www.aguasdepuertollano.com/login

Ahora en nuestra oficina sólo atendemos con Cita Previa.

Puedes solicitarla a través de:

Teléfono 900 500 670

Página web www.aguasdepuertollano.com

Ponemos a tu disposición nuestros canales de atención no presenciales

- Teléfono de Atención al Cliente
- Área de clientes de nuestra web
- Página web

Además, puedes solicitar la cita previa telefónica a través de nuestro teléfono o página web

Seguimos a tu lado

DIGITALIZACIÓN EN EL ÁMBITO OPERATIVO

Captar datos, tratar la información y optimizar la gestión es el día a día del ámbito de las operaciones en Aguas de Puertollano.

La herramienta **GIS Agua** nos permite la digitalización de las redes de abastecimiento y saneamiento. **Gisweb** es el visor que permite a los ayuntamientos en los que operamos visualizar estas redes.

GIS Agua se encuentra interrelacionado con el sistema de información comercial **Aquacis**. Esto nos permite múltiples aplicaciones, la última en desarrollar ha sido el proyecto **Wicot** mediante el cual podemos notificar en tiempo real a los clientes afectados por una avería en su acometida.

AGIS es la aplicación móvil de **GIS Agua**, que permite a los operarios mediante una tablet actualizar en tiempo real información cartográfica, por ejemplo.

Todo ello permite mejorar la eficiencia de la gestión diaria y mejora la gestión a medio plazo puesto que es la base de modelos matemáticos y planes de directores de las redes.

La organización de trabajo diaria en operaciones también es digital, mediante el aplicativo **GOT: GESTIÓN OPERATIVA SOBRE EL TERRENO** con el que trabajan todos los operarios de Aguas de Puertollano. El aplicativo permite optimizar los procesos propios de la gestión de operaciones y sustituye los partes de trabajo en papel por dispositivos móviles que reciben automáticamente las órdenes de trabajo a realizar. Esto supone además de mejorar la eficiencia del proceso en sí, una disminución de la huella ambiental por optimización de las rutas.

Los datos operacionales se encuentran almacenados en el Sistema de gestión operativa **SGO** que aglutina variables procedentes de múltiples sistemas de información que recogen todos los ámbitos de la gestión operativa en todos los servicios gestionados.

DIGITALIZACIÓN EN EL ÁMBITO DE PERSONAS

El ámbito de **gestión del conocimiento** lo desarrollamos a través del potencial del grupo Suez que con más de 80.000 empleados en España impulsa el intercambio y la colaboración entre profesionales a fin de optimizar los procesos del ciclo del agua, retener el know-how de las personas de la compañía e innovar y desarrollar nuevas oportunidades para la organización. En 2020 se ha dado continuidad a los **nuevos espacios virtuales** en los que gestionar y transferir información de los distintos departamentos del Grupo, además de





promover foros de debate para capturar y compartir información estratégica. Asimismo, en los últimos años se ha impulsado la transferencia de conocimiento a través de canales disponibles (Yammer, videos, webinars, Twitter...) para llegar a un mayor número de profesionales y generar, por tanto, más valor.

INNOVACIÓN CON IMPACTO

La innovación es el motor que nos permite mantenernos como líderes en el ámbito del ciclo integral del agua. Además, constituye la base de **nuestro compromiso como proveedores de tecnologías y conocimiento.**

En este ámbito Aguas de Puertollano se apoya en SUEZ España que orienta esta capacidad de reinención constante hacia un objetivo claro: ofrecer servicios que mejoren el día a día de los ciudadanos y su entorno.

Los ejes motor de la I+D+i de Suez en España y por extensión de Aguas de Puertollano son:

- Contribuir al desarrollo de **nuevos productos y servicios, basados en la última tecnología disponible.** El trabajo exploratorio, la flexibilidad y capacidad de adaptación, y la generación de resultados en tiempos cortos orientan nuestra forma de trabajar.
- **Capturar conocimiento, difundirlo y transferirlo al resto de la compañía** a través de las herramientas colaborativas que tenemos a nuestra disposición. Realización de vigilancia tecnológica y concreción de pruebas piloto de las tecnologías que se quieran integrar.
- **Transformar las actividades apoyando las iniciativas de digitalización** con la finalidad de mejorar el rendimiento de las instalaciones.

La innovación nos permite llegar a nuevas soluciones asegurando que se consiguen de una **manera rápida** (agile), **orientada al ciudadano** (customer centered) e **integrando conocimiento externo** (open). A partir de estos valores nos orientamos a resultados que impacten positivamente en la sociedad y asumimos riesgos en la creación de soluciones novedosas que integren el talento de la organización con el talento externo mediante innovación abierta.

CETAQUA, CENTRO TECNOLÓGICO DEL AGUA

A través del Grupo Suez, contamos con **Cetaqua**, que promueve el **desarrollo de la tecnología y el conocimiento tomando el modelo colaborativo como base.**

Cetaqua, Centro Tecnológico del Agua es un organismo sin ánimo de lucro, integrador y gestor de la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación en el ámbito del agua, concretamente en su ciclo urbano, y con vocación nacional e internacional.

Cetaqua es un **modelo pionero de colaboración público-privada** creado para garantizar la sostenibilidad y eficiencia del ciclo del agua, teniendo en cuenta las necesidades territoriales.

Este modelo, que integra **administración, universidad y empresa**, se ha consolidado como un referente en la aplicación del conocimiento académico al agua y el medio ambiente con la creación de productos y servicios en beneficio de la sociedad. Este modelo, creado en 2007 por Aigües de Barcelona, la Universidad Politécnica de Cataluña y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas, se ha aplicado posteriormente a otros centros tres centros tecnológicos en Galicia, Andalucía y Chile, independientes entre ellos, pero que comparten estrategia y trabajan en colaboración.





Los proyectos de Cetaqua impactan en los diferentes objetivos de nuestro plan estratégico.

- **Biofactoría y recuperación de recursos:** soluciones para convertir las plantas de tratamiento en biofactorías: instalaciones productoras de agua, energía y materiales.
- **Agua 4.0:** aplicaciones de inteligencia artificial que mejoran la toma de decisiones en todo el ciclo del agua.
- **Sostenibilidad ambiental, económica y social:** soluciones que aseguran el desarrollo sostenible y el bienestar de los ciudadanos.
- **Infraestructuras críticas y resiliencia:** soluciones para una gestión y control avanzado y eficiente del ciclo urbano del agua frente a posibles incidentes causados por eventos naturales, intencionados o del deterioro de las infraestructuras.
- **Gestión de recursos hídricos:** técnicas avanzadas para la gestión integrada de los recursos hídricos y la resiliencia frente al cambio climático.

Esta transversalidad en el desarrollo de la innovación supone implicar a distintas áreas. Los cuatro ejes que guían nuestro trabajo se reflejan en el esquema siguiente.

 <p>Industria 4.0 Eficiencia y flexibilidad</p>	<p>Ciudades verdes e innovación urbana Vida saludable</p> 
 <p>Innovación social y valor compartido Eficiencia y flexibilidad</p>	<p>Nuevos horizontes Nuevos negocios</p> 

DIGITALIZAMOS LA RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE RELACIÓN

En digitalización también enmarcamos las redes sociales, en especial el canal de Twitter de Aguas de Puertollano.

El objetivo es dotarnos de canales que completan el conjunto de herramientas que tenemos a disposición para conversar con nuestros grupos de interés y que nos permiten mantener una comunicación ágil y cercana con nuestros interlocutores.





DE LINEAL A CIRCULAR



NUESTRO MODELO CIRCULAR

Promovemos el cambio de modelo lineal a circular para reducir el consumo energético y de materias primas. Según el Parlamento europeo, en 2050 estaremos consumiendo recursos como si existieran tres planetas Tierra. Los sistemas actuales de producción y consumo han demostrado ser nocivos para el medio ambiente y agravar la crisis climática actual. Por tanto, se hace necesario cambiar el modelo lineal de extraer materias, fabricar productos, consumirlos y desecharlos, por un modelo circular que imite a la naturaleza, y donde desaparezca el concepto de residuo.

Además, el modelo de economía circular puede aportar soluciones a los nuevos retos causados por la crisis de la Covid-19 ya que ayuda a reducir la vulnerabilidad de las cadenas de valor a nivel local y global. Desde Aguas de Puertollano apostamos por un modelo circular, que promueve sistemas de producción y consumo más eficientes, estableciendo ciclos continuos y regenerativos, que consigan reducir tanto el

consumo de materias primas y energía, como la generación de residuos y emisiones. De este modo, se pretende generar valor desligado de la extracción y del consumo de recursos como agua, materiales o energía.

REUTILIZACIÓN DE AGUA

En 2020 la EDAR de Puertollano trató 4.077.187 m3 de agua, de los cuales el 1,1 % (46.029 m3) fue sometido a un tratamiento terciario, de afino, para así poder reutilizarla en el riego de parques y jardines. En 2020 se reutilizó un 8% más de agua que el año anterior.

Se trata de un sistema de infiltración – percolación, que es de forma circular, con un sistema de riego mediante un puente radial. El agua tratada en la infiltración - percolación se envía hasta un depósito regulador junto al parque de Pozo Norte desde dónde se utiliza para el riego de jardines del Paseo de San Gregorio y el Parque del Pozo Norte.



Tratamiento terciario EDAR de Puertollano





El agua reutilizada por Aguas de Puertollano en los últimos tres años equivaldría a suministrar agua a más de 1.900 personas a lo largo de un año.

El objetivo es poder ir ampliando este uso en el riego de otros corredores/zonas verdes: Paseo San Gregorio Norte, Pocitas del Prior, Av. Andalucía, etc.

RESIDUOS DE LA ACTIVIDAD DEL AGUA

En Aguas de Puertollano mejoramos nuestra gestión ambiental evitando la generación de residuos que no son estrictamente necesarios y promoviendo la reducción, reutilización y reciclaje, a fin de avanzar hacia el residuo cero, promoviendo un modelo de economía circular.

Los residuos de construcción y demolición (RCD) son mayoritarios en volumen en casi todos los países de la UE y también lo son en la gestión del ciclo urbano del agua. En 2020 hemos realizado un análisis de buenas prácticas en el reciclado de dichos residuos, así como en la compra de áridos reciclados con el objetivo de extender la práctica de **empleo de materiales reciclados** en los rellenos de zanjas en obras. Con ello conseguimos mantener los recursos minerales, reduciendo la explotación de canteras y evitando el uso de vertederos.

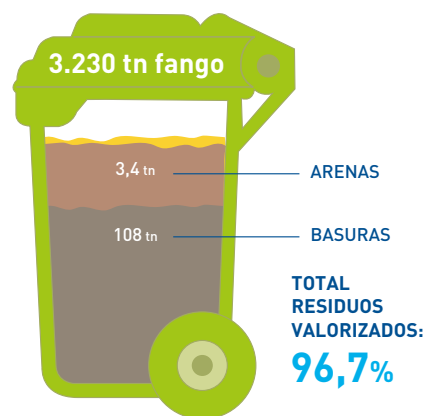
Dentro del marco de la economía circular se establecen las bases para el **empleo de materiales reciclados en los rellenos de zanjas en obras**.

El objetivo es **reducir el empleo de materiales procedente de canteras en las obras**, hasta llegar a sustituirlo por completo por material reciclado de la propia obra.

Con esta medida se **evita la generación de residuos que se vierten a vertedero**, además del transporte desde la obra al vertedero.

Por otro lado, los otros residuos mayoritarios en cualquier actividad vinculada a la gestión del ciclo integral son los fangos generados en las plantas de tratamiento de aguas residuales, además de otros minoritarios como arenas, grasas y desbaste. Para ellos también contamos con altos porcentajes de valorización y con proyectos de investigación para encontrar nuevas vías de valorización o extracción de subproductos de alto valor añadido.

Hemos conseguido valorizar el 96,7% de los residuos generados.



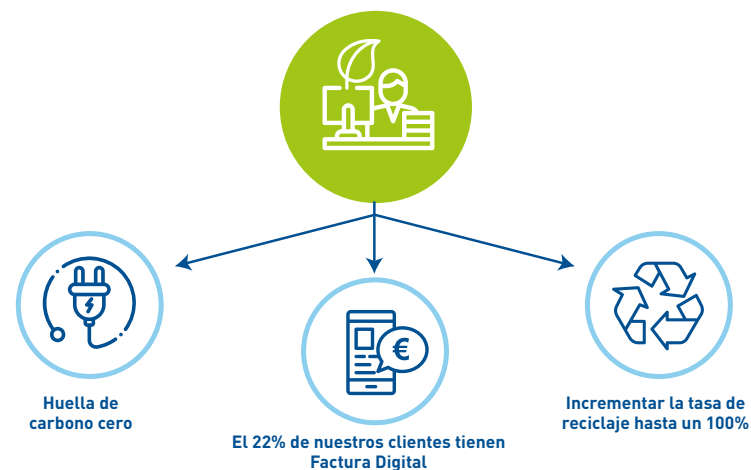
“Una de las mejores herramientas para conseguir un uso sostenible del agua pasa por la reutilización de las aguas residuales generadas.”

Juana Alamillo
Responsable de EDARs

OFICINA VERDE

En 2019 Aguas de Puertollano implantó en la oficina del servicio el concepto de **Oficina Verde**, que es la idea de conseguir la cooperación de todas las personas, tanto trabajadores como visitantes, para la **reducción del impacto que sobre el medio ambiente** puedan tener las actividades que se desarrollan alrededor de las oficinas de atención al cliente. Las iniciativas implantadas para la consecución de la Oficina Verde están basadas en la reducción del uso de **papel**, de energía, de consumo de **agua**, minimizar el transporte (reducción de **emisiones CO2**), y reducir los **residuos** generados.

A través de la Oficina verde, hemos conseguido:



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



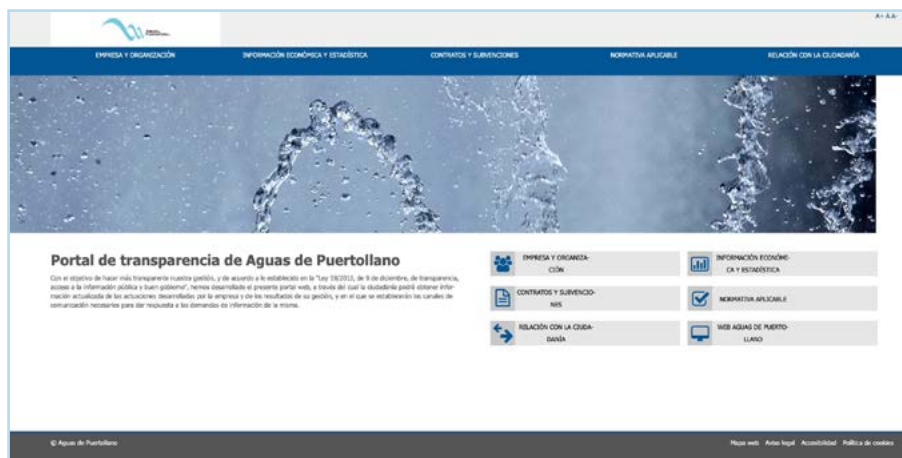


TRANSPARENCIA, BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

MODELO DE GOBERNANZA

Incorporamos a nuestra gestión los principios de transparencia, responsabilidad ética y buen gobierno mediante políticas corporativas que tienen como objetivo reforzar la cultura de cumplimiento y ética empresarial.

Aguas de Puertollano se rige por el **principio de transparencia**. De acuerdo a este compromiso la sociedad edita el presente **Informe de Desarrollo Sostenible** que incluye los asuntos materiales de sus grupos de relación, mantiene actualizada su **página web** (<https://www.aguasdepuertollano.com/>) y en especial su Portal de Transparencia (<http://portaltransparencia.aguasdepuertollano.com/>), de acuerdo a lo establecido en la "Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno", mediante el cual la ciudadanía puede obtener información actualizada de las actuaciones desarrolladas por la empresa y de los resultados de su gestión, y en el que se establecen los canales de comunicación necesarios para dar respuesta a las demandas de información de la misma.



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

En una coyuntura excepcional, como la generada por la COVID-19, nuestra gestión se ha distinguido por la capacidad de anticipación, que ha permitido generar respuestas rápidas para garantizar el suministro de agua, garantizando la seguridad de las personas, tanto trabajadores como usuarios. El comité de crisis articulado a tal efecto ha permitido adaptarnos a las nuevas circunstancias de una forma coordinada entre las áreas, efectiva y rápida.

El **Consejo de Administración de Aguas de Puertollano** tiene entre sus facultades determinar las políticas y estrategias generales, así como supervisar los diferentes comités y directivos designados. Así, en Aguas de Puertollano, se desarrollan a lo largo del año Comités de Dirección, Comités de Sistemas de Gestión, Comités de Empresa, Comités de Igualdad, Comités de Seguridad y Salud, Comités de Clientes y Comités de Operaciones.

Asimismo, el Consejo de Administración ejerce funciones de supervisión de la evolución de los negocios y de seguimiento periódico de los sistemas implantados para el control interno y gestión de riesgos.

El Consejo de Administración formula las cuentas anuales y el informe de gestión de la sociedad, que se somete a aprobación de la Junta de Socios. También la gestión que realiza el órgano de administración se somete a la aprobación de la Junta General de Socios que se celebra en los seis primeros meses siguientes al cierre del ejercicio.

Así, el fomento del **compromiso ético de Aguas de Puertollano** se da al más alto nivel: el Consejo de Administración y la Dirección dispone de las estructuras adecuadas para la gestión ética y un órgano de supervisión con poderes autónomos de iniciativa y control.

El **Consejo de Administración** está compuesto por:

- Presidenta: Dña. Isabel Rodríguez García
- Vicepresidente: D. Felix Calle Delgado

Consejeros:

- D. Alejandro Llanos Grande
- D. Jesús Manuel Manchón Sierra
- D. Javier Barquilla Álvarez





- D. Pedro Vidal Blanco Juárez
- D. Jesús García del Valle
- D. José Belda Amores
- Dña. Gema Díaz Parreño Flores
- Dña. María Antonia Berlanga Antón
- Dña. Laura de Vega Franco

Secretario Consejero: Javier Puertas Rodríguez

En 2019 el Consejo de Administración de Aguas de Puertollano dio un paso importante respecto a la contribución de la compañía a la Agenda 2030. Lo hizo enfocando los consejos a los ODS, otorgando así un papel destacado al Desarrollo Sostenible.

El **Comité de Dirección** es el encargado de la coordinación y la dirección de las siguientes áreas funcionales de la organización: RRHH, Operaciones, Clientes, Planificación y Control, Jurídico, Comunicación y Desarrollo Sostenible y Equidad.

Nuestros valores corporativos se expresan a través de nuestros comportamientos, que deben estar guiados por los siguientes principios:



Estos principios se aplican a todos los ámbitos en los que actuamos: en la **organización** (los profesionales y los accionistas); el **mercado** (clientes, proveedores y socios, competidores) y el **entorno** (la comunidad, el planeta).

Nuestro sistema de prevención, detección y gestión de riesgos penales prevé el desarrollo y revisión de las políticas de cumplimiento ético y demás normativa, cuya responsabilidad recae en la figura del **Oficial de Cumplimiento** (CO), que reporta al Consejo de Administración de Aguas de Puertollano.

El **modelo de prevención de delitos** tiene como punto de partida y referencia el análisis de actividades y procesos de la compañía y de los posibles riesgos de incumplimiento inherentes, así como de la eficacia de los controles implantados y del riesgo residual resultante, incluyendo los vinculados al riesgo de corrupción, fraude y blanqueo de capitales, entre otros.

En el desarrollo de nuestros principios de ética empresarial nos comprometemos a un **conjunto de valores, pautas de comportamiento y buen hacer**, que configuran nuestra **cultura empresarial**. Los **valores éticos** de la Sociedad se expresan a través de las conductas y formas de actuar de nuestros Profesionales.

Nuestra **estrategia** en materia de **Ética y Cumplimiento** tiene como objetivo continuar enraizando nuestra cultura ética empresarial. En esta línea de actuación, el Consejo de Administración de Aguas de Puertollano aprobó ya en 2017 el **Código de Conducta de la sociedad**. Este Código de Conducta determina los principios éticos que han de regir su operativa y proporciona directrices claras a todos sus profesionales, tanto a nivel interno como externo, en las actuaciones con nuestros proveedores y colaboradores externos. Se encuentra disponible en la página web: <https://www.aguasdepuertollano.com/etica-y-cumplimiento>

Nuestro modelo de prevención, como sistema integrado de control interno y gestión de riesgos para la prevención de delitos, comprende un conjunto normativo propio y de actuaciones que establece pautas en diversas materias, entre las que cabe resaltar las siguientes:

- **Políticas y procedimientos internos** en materia de cumplimiento ambiental, fiscal, conflictos de interés, relaciones con autoridades y





funcionarios públicos, actuaciones en el sector privado o entrega y aceptación de atenciones, entre otras.

- **Protocolos internos en materia disciplinaria y de investigación de incumplimiento** de las Políticas de actuación ética de Aguas de Puertollano.
- **Cláusulas específicas en materia de Cumplimiento** y cumplimiento de nuestro Código de Conducta tanto en la contratación de nuestros trabajadores como en los contratos con nuestros proveedores externos.
- **Implementación de un plan continuado de formación y sensibilización** en materia de Compliance y de conductas de actuación éticas, extensivo a todos nuestros profesionales con independencia de sus funciones y posición jerárquica en la organización.
- Puesta a disposición de todos los trabajadores de un **Canal Ético de comunicación y denuncia** (codigoeticoaguasdepuertollano@aguona-sa.es) para la comunicación de forma confidencial al Oficial de Cumplimiento de todas las posibles incidencias o denuncias de incumplimiento de nuestro Código de Conducta.

El **Canal Ético** puede ser utilizado por todos los profesionales de la empresa para consultar cuantas dudas de actuación o conducta ética les pudieran surgir en el desarrollo de sus actividades.

La Dirección de la empresa insta de forma continuada a todos los profesionales que integran la plantilla de Aguas de Puertollano a trasladar al **Compliance Officer** cuantas dudas les surjan en su actuación, así como a poner en su conocimiento las incidencias que conozcan sobre posibles incumplimientos de nuestro Código de Conducta.

En el marco de la mejora continua, la sociedad llevó a cabo en 2020 una revisión detallada (Risk Assessment) de los riesgos penales potenciales a que está expuesta, dada la naturaleza de su actividad societaria; así como de la evaluación y eficacia de los controles internos de que dispone para minimizar o eliminar dichos riesgos y en 2020 hemos realizado una revisión de nuestra Política de cumplimiento penal y profundizado en el desarrollo del compliance en materia de derecho de la competencia y las posibles sinergias con el modelo de prevención de delitos a través de sesiones de formación. También hemos realizado formación en relación con el despliegue de los protocolos de debida diligencia de clientes y socios y formación continuada en materia de sensibilización de todos nuestros profesionales.

DERECHOS HUMANOS

El **respeto a los derechos** humanos es una condición necesaria para el ejercicio sostenible de nuestra actividad y defenderlos es parte integral de nuestra responsabilidad. Este compromiso ético se sustenta en la política de derechos humanos, en el Código Ético, en la agenda de Naciones Unidas a través del Pacto Mundial (Global Compact) –al que nos sumamos de la mano de Suez España en 2008– y en nuestro plan estratégico de desarrollo sostenible “REwater Global Plan 2017-2021”.

Aguas de Puertollano pone de manifiesto la atención constante a determinadas situaciones en las que pueda estar expuesta en el transcurso de sus actividades. Cada uno de los profesionales de la empresa debe poner su atención en no practicar discriminación de ningún tipo, ya sea de palabra o de acto.

CORRUPCIÓN

Aguas de Puertollano **condena totalmente la corrupción en todas sus formas**, independientemente del momento, el lugar o las circunstancias en que se produzca.

La corrupción constituye un ataque contra los principios democráticos a los que se adhiere nuestra empresa y atenta contra la dignidad y la integridad de quienes sufren las consecuencias.

El compromiso con los principios de actuación contrarios a la corrupción son de cumplimiento obligatorio para todos los trabajadores de Aguas de Puertollano así como para el resto de colaboradores, proveedores o terceros contratados.

El compromiso decidido de Aguas de Puertollano y todo su equipo directivo es fortalecer y arraigar la cultura preventiva y el buen gobierno corporativo basado en el principio de “tolerancia cero” y en un comportamiento responsable de todos sus profesionales en el ejercicio de sus funciones.





“En 2020 hemos informado a todos nuestros proveedores de la dirección de nuestro Canal ético para la comunicación de cualquier irregularidad o incumplimiento que pudiera cometerse en el desarrollo de su relación con la empresa”.

Jesús Díaz
Oficial de Cumplimiento

En 2020 el Oficial de Cumplimiento ha recibido y atendido diversas consultas respecto al modelo de prevención y políticas asociadas, y ha realizado las diligencias informativas oportunas.

	2020
Revisiones de seguimiento realizadas	4
Comunicaciones realizadas	10
Empleados afectados por estas comunicaciones	22
Consultas y comunicaciones recibidas en el Canal ético	12
Denuncias recibidas en el Canal ético	0
Nuevos empleados con compromiso de ética y cumplimiento	100%
Proveedores con comunicación del Código Ético	100%



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

En este contexto de excepcionalidad, se ha producido un despliegue intensivo de medidas en todas las sociedades con un doble objetivo: **proteger la salud de los empleados y preservar el servicio** que prestamos. Pero, a pesar de los esfuerzos y el compromiso de todos los profesionales, no puede excluirse la posibilidad de reclamaciones ante incidentes concretos en un momento posterior. Por ello hemos trabajado desde Compliance para disponer de una adecuada trazabilidad de las actuaciones realizadas en todos los ámbitos (medidas organizativas y operacionales, toma de decisiones y diálogo con los grupos de relación) y en las acciones de formación e información interna y externa. Asimismo, **se han incorporado en los mapas de riesgos adaptaciones de elementos de control y reevaluaciones de riesgos, como los vinculados al teletrabajo, tratamiento de datos personales sensibles o ciberseguridad, entre otros.**

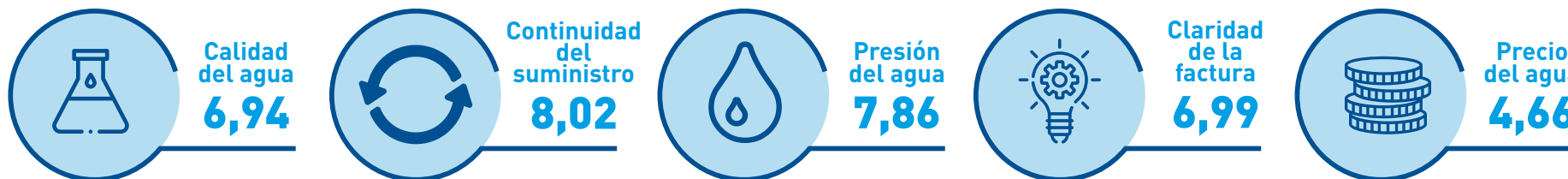




SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Las mejoras implantadas en Aguas de Puertollano tienen su reflejo en las **encuestas de satisfacción del cliente**. El **índice medio de satisfacción global de los clientes de Aguas de Puertollano se sitúa en los 6,9 puntos sobre 10**.

Los resultados de las encuestas en relación con los principales indicadores sobre el servicio ofrecido han sido los siguientes:



Como operadores en el sector del agua, **nuestro primer y principal compromiso es asegurar que nuestros clientes puedan disfrutar del suministro de agua 24 horas los 365 días del año**. Cuando por motivos de mantenimiento de las infraestructuras o por causas no previstas (fugas o averías) hay que interrumpir el suministro, nuestro compromiso es comunicar y restablecer el suministro en el menor tiempo posible. En aquellos casos en que la interrupción del suministro corresponde a un corte planificado para tareas de mantenimiento avisamos a nuestros clientes de manera anticipada a través de **Servialertas** (Avisos Digitales).

Los clientes de Aguas de Puertollano valoran muy positivamente su satisfacción con la continuidad del suministro, con 8,02 puntos sobre 10.

La satisfacción de nuestros clientes, en este sentido, demuestra el gran trabajo realizado por nuestro equipo humano.

Además de las encuestas anuales, Aguas de Puertollano ha implantado un procedimiento telefónico de **medición en continuo de la experiencia del cliente** con el fin de cambiar la percepción a aquellos clientes insatisfechos, pasándolos a clientes satisfechos. Durante la llamada/encuesta solicitamos al cliente su valoración sobre diferentes aspectos de la reciente gestión realizada y se le ofrece la posibilidad de dejar un comentario con sus sugerencias. Los resultados son analizados en busca de iniciativas de mejora, y se contacta con los clientes insatisfechos con el fin de cambiar su percepción sobre su último contacto con nosotros (dejar de ser “detractores” y pasar a ser “promotores”). Este análisis nos permite detectar las incidencias de nuestros clientes y solventarlas de manera inmediata, así como plantear iniciativas de mejora futuras.



“Nuestros clientes son nuestra razón de ser. Seguimos trabajando en mejorar su experiencia y en que nos sientan día a día más cercanos, escuchando de manera activa sus necesidades y esforzándonos en superar sus expectativas”.

José Miguel Dotor
Responsable de Clientes





RECLAMACIONES

Porque cada queja es una oportunidad de mejora, el personal de Aguas de Puertollano no solamente no pone obstáculos para que las reclamaciones de los clientes sean presentadas, sino que invita a que se haga.

Los clientes de Aguas de Puertollano pueden presentar sus reclamaciones a través de los canales de contacto habituales que tienen a su disposición, comprometiéndonos a darle respuesta en el plazo máximo de 10 días laborables.

Durante 2020, recibimos 207 quejas, es decir, el 0,5% de los clientes de Aguas de Puertollano realizaron una reclamación, fundamentalmente vinculadas a motivos de facturación, como por ejemplo lecturas de contador y criterios de estimación.

COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

Con el afán de continuar en la línea marcada hace años por Aguas de Puertollano de mejora continua, y para garantizar la plena satisfacción de nuestros clientes, adquirimos cinco compromisos:



Aguas de Puertollano, en el caso de detectar cualquier incumplimiento de sus compromisos, indemniza de manera proactiva en la siguiente factura al cliente afectado con un abono de 6€.

CUSTOMER COUNSEL, DIÁLOGO CON LOS CLIENTES

El Customer Counsel tiene como finalidad la defensa y protección de los derechos del cliente, mediante el diálogo y compromiso. Se trata de una alternativa más para los clientes de Aguas de Puertollano, de hacer llegar una reclamación, como opción previa a las acciones legales en la resolución de un conflicto. Si el cliente ha recibido la propuesta de resolución del servicio de Atención al Cliente y no está satisfecho con ella, o bien cuando esta no se produzca en el plazo requerido, puede contactar con la oficina del Customer Counsel, siguiendo los procedimientos establecidos (customercounsel@customercounsel.com).

Los servicios que el Customer Counsel pone a disposición de los clientes son:

- Análisis personalizado de reclamaciones: Analiza de manera personalizada cada reclamación de los clientes que no están de acuerdo con la respuesta que han recibido de la empresa.
- Defensa de los derechos del cliente ante la empresa: Constituye la última opción amigable en el seno de la compañía para responder al cliente y encontrar una solución a su reclamación.
- Mediación entre clientes y empresa: Actúa con transparencia en la gestión, confidencialidad de la información e independencia con respecto a las áreas de gestión.
- Identificación de oportunidades de mejora: Potencia el diálogo y el compromiso con sus clientes, buscando una mejora de los servicios.





CERTIFICACIONES

Somos una organización de referencia y para ello hemos desarrollado un **modelo de gestión** en base a **estándares certificados**.

El Sistema de Aguas de Puertollano agrupa bajo un **único modelo** todos los sistemas certificados de la empresa que se encuentran implantados en nuestros servicios. Éste se basa en el cumplimiento de la **Política de Gestión Integrada**, que incluye el **compromiso de la Dirección** en estos aspectos. Está disponible en la página web de la empresa y en el resto de las dependencias de la compañía.

A partir de esta Política se diseñan los procedimientos e instrucciones técnicas que aseguran, una vez implantados, la extensión del **Sistema Integrado de Gestión** a todas las áreas y niveles de la empresa.

GESTIÓN DE CALIDAD

Para ofrecer a nuestros clientes unos **productos y servicios que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia**, la compañía dispone de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 orientado a procesos.

GESTIÓN AMBIENTAL

Con el sistema de gestión ambiental **ISO 14001** la empresa se compromete a **cumplir los requisitos legales ambientales** aplicables en la prestación del servicio, así como a evaluar sus **impactos en el entorno** y aplicar las **medidas necesarias para prevenir la contaminación**.

SEGURIDAD Y SALUD

La voluntad de **homogeneizar e impulsar la seguridad y salud en el trabajo** se demuestra en la progresiva implantación de la certificación **OHSAS 18001** en la compañía. Actualmente Aguas de Puertollano cuenta con esta certificación, reconocida internacionalmente, que **asegura la correcta implementación de un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales** y es auditada periódicamente por un equipo de auditores de certificadoras externas acreditadas.

En Noviembre de 2020 Aguas de Puertollano llevó a cabo de forma satisfactoria la **auditoría de certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral** según el estándar **ISO 45001:2018**.



“Atendiendo al compromiso con la sostenibilidad de la compañía Aguas de Puertollano amplió sus certificaciones incorporando el Sistema de Gestión Ambiental según ISO 14.001 a su modelo de gestión, además se amplió el alcance del sistema ISO 9.001 incluyendo el control analítico en piscinas municipales y el mantenimiento y conservación de fuentes públicas ornamentales”.

Eva Fernández
Responsable de Sistemas de Gestión





PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 (en adelante, "RGPD") viene desplegando sus efectos desde el 25 de mayo de 2018 y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, "LOPD") desde el 7 de diciembre de 2018. El Departamento del DPD ha venido ejecutando actuaciones desde fechas anteriores con la finalidad de adecuar la sociedad Aguas de Puertollano al nuevo marco normativo de aplicación.



"La privacidad es una condición necesaria para el desarrollo económico, porque sin ella no hay confianza, clave en nuestro modelo de gestión".

Sara Sancho
Delegada de Protección de Datos

En 2020 hemos llevado a cabo:

- Nombramiento del nuevo DPD y otorgamiento de poderes.
- Comunicación del cambio de DPD a la Agencia Española de protección de datos.
- Ampliación de las políticas del Manual de Funcionamiento del DPD.
- Análisis más detallado de los tratamientos de datos incluidos en el RAT.
- Ampliación del checklist de evaluación del nivel de cumplimiento y garantías de los proveedores con carácter previo a su contratación.
- Distribución de píldoras informativas sobre materias de protección de datos, especialmente en lo referente a las brechas de seguridad.
- Actualización de la política de privacidad.
- Formaciones al departamento de clientes (Comité de la DR, FAQs...)
- Elaboración de evaluaciones de impacto de nuevos tratamientos de datos.
- Actualización de las instrucciones de trabajo del departamento de clientes.
- Elaboración y aprobación del informe anual de protección de datos.
- Actualización de las políticas de privacidad de clientes y usuarios de la web.
- Actualización del texto banner de las cookies de la web.
- Actualización de la política de privacidad del canal ético.

Aguas de Puertollano cuenta con Delegada de Protección de Datos (DPD) desde mayo de 2018.

Aguas de Puertollano no ha recibido notificación alguna sobre expedientes incoados contra la misma por parte de la AEPD.

Desde la entrada en vigor del RGPD, durante el ejercicio de 2020, no se han gestionado derechos de protección de datos ejercitados por personas interesadas.





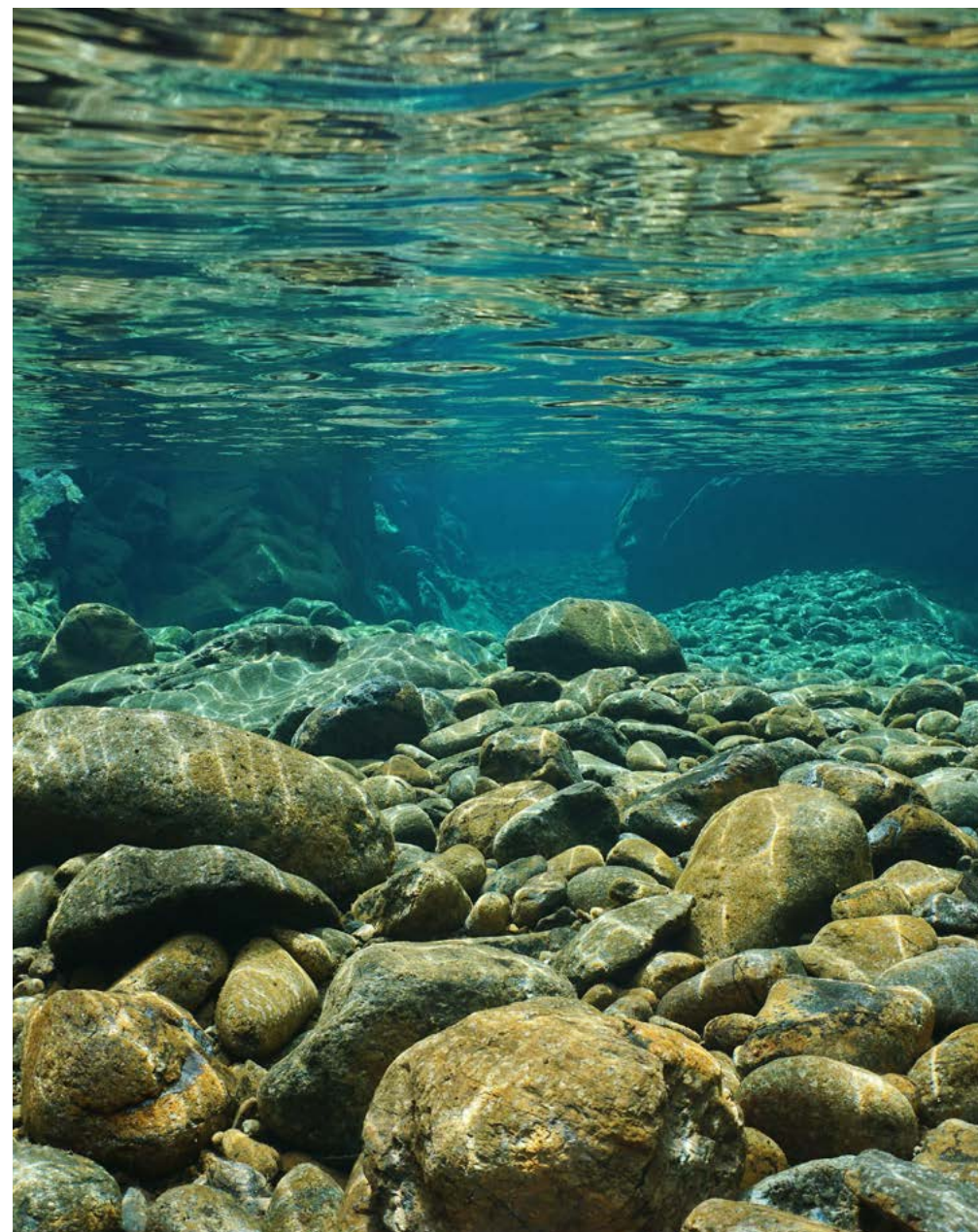
ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Nuestro compromiso y actuaciones en desarrollo sostenible quedan plasmados en el presente documento. A través del Informe de Desarrollo Sostenible (IDS), realizamos un **ejercicio de transparencia para dialogar con nuestros grupos de relación y rendir cuentas al conjunto de la sociedad**.

El informe sigue el modelo para la elaboración de memorias de sostenibilidad **Global Reporting Initiative (GRI)**, en su **versión estándares**, de acuerdo con la opción de **conformidad esencial** e incorpora los aspectos más relevantes, en términos de sostenibilidad, para la organización y sus grupos de relación de acuerdo al **estudio de materialidad**, además, incluimos un seguimiento que nos permite determinar y dar a conocer el seguimiento del cumplimiento de los objetivos planteados en el RGP 2017-2021.

Aguas de Puertollano se compromete a hacer **público su Informe de Desarrollo Sostenible con frecuencia anual**, siendo éste el primer informe publicado por la organización. El periodo cubierto por este informe es de enero a diciembre de 2020, no habiéndose producido cambios significativos en la organización durante este periodo.

De acuerdo a este compromiso con la transparencia, Aguas de Puertollano, además del presente informe mantiene actualizada en su página web información relativa al servicio.



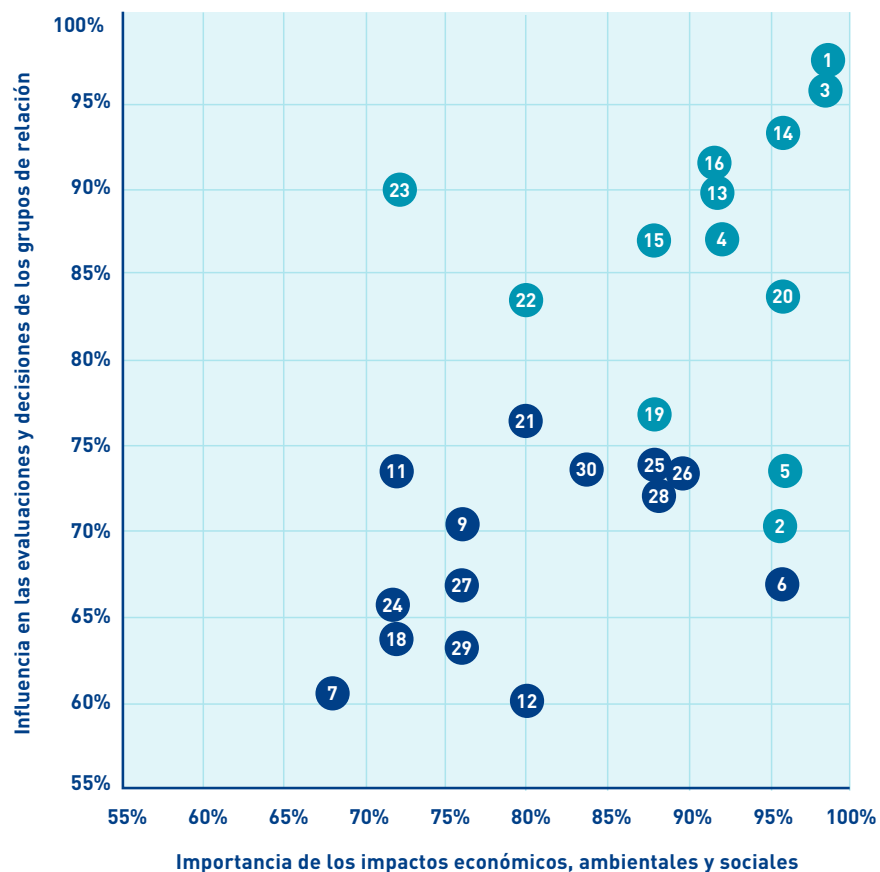


IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES

La materialidad es uno de los principios para definir el contenido de un Informe de Sostenibilidad, de acuerdo con la guía del Global Reporting Initiative (GRI). El término materialidad se define como la relevancia de la información reportada e implica que en el Informe se traten los temas más trascendentes para la organización en términos de sostenibilidad.

Aguas de Puertollano ha realizado un **estudio de materialidad** en el que recoge las materias relevantes para la sostenibilidad de la actividad que desarrolla la empresa. Este estudio recoge los aspectos materiales que son de relevancia tanto para la empresa como para nuestros Grupos de Relación.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



ID	ASUNTO RELEVANTE
1	Gobierno corporativo y transparencia
2	Gestión del riesgo y compliance
3	Ética e integridad
4	Comunicación y compromiso con los grupos de interés
5	Imagen de la Compañía, reputación y marca
6	Sostenibilidad financiera
7	Compras responsables
8	Principales inversiones
9	Tecnología e Innovación
10	Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos
11	Medición del impacto socioeconómico
12	Negocio y tarifas
13	Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento
14	Calidad y seguridad del servicio
15	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones
16	Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes
17	Gestión del talento
18	Beneficios sociales y medidas de conciliación a empleados
19	Implicación de los empleados
20	Seguridad y salud laboral
21	Fomento de la diversidad e igualdad
22	Concienciación sobre el uso racional de los recursos
23	Compromiso con la comunidad local
24	Derechos Humanos
25	Actuación contra el cambio climático y su impacto en las operaciones
26	Eficiencia operacional
27	Uso de energías renovables
28	Minimización del impacto ambiental de las operaciones
29	Medidas de reciclaje y reutilización de recursos
30	Protección de los recursos naturales y la biodiversidad





Atendiendo al resultado de la matriz, los diez asuntos a los que nuestros grupos de relación y la compañía les da más importancia, los asuntos materiales, son:

ID	ASUNTO RELEVANTE	IMPORTANCIA PARA LA COMPAÑÍA	IMPORTANCIA PARA GRUPOS DE RELACIÓN	RANKING GLOBAL
1	Gobierno corporativo y transparencia	5,00	4,84	1
3	Ética e integridad	5,00	4,84	1
14	Calidad y seguridad del servicio	4,80	4,66	3
13	Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento	4,60	4,50	4
16	Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes	4,60	4,50	4
20	Seguridad y salud laboral	4,80	4,18	6
4	Comunicación y compromiso con los grupos de interés	4,60	4,34	7
15	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	4,40	4,34	8
5	Imagen de la Compañía, reputación y marca	4,80	3,67	9
2	Gestión del riesgo y compliance	4,80	3,51	10

A continuación conforme la norma GRI identificamos el punto del informe en el que se da respuesta a estos asuntos materiales:

CATEGORÍA	TEMA MATERIAL	PUNTO DEL INFORME
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	Gobierno corporativo y transparencia	Transparencia, buen gobierno y gestión ética
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	Ética e integridad	Transparencia, buen gobierno y gestión ética
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	Calidad y seguridad del servicio	Preservación del agua
MEDIO AMBIENTE	Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento	Preservación del agua
SOCIEDAD	Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes	Acceso al agua
EMPLEADOS	Seguridad y salud laboral	Seguridad y salud laboral
SOCIEDAD	Comunicación y compromiso con los grupos de interés	Diálogo con nuestros grupos de relación
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	Satisfacción del cliente
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	Imagen de la Compañía, reputación y marca	Transparencia, buen gobierno y gestión ética
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	Gestión del riesgo y compliance	Transparencia, buen gobierno y gestión ética



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: ALIANZAS



17

ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS





LAS ALIANZAS COMO MOTOR



El **ODS 17 apela a las alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil**. Estas alianzas inclusivas se construyen sobre la base de la confianza, de principios y valores, una visión compartida y objetivos comunes que otorgan prioridad a las personas y al planeta, y son necesarias a escala mundial, regional, nacional y local **para la consecución de todos los objetivos**.

Sólo podemos lograr nuestros compromisos si **colaboramos con nuestros grupos de relación**, fomentando la cooperación, el diálogo y la transparencia. Por ello fomentamos las alianzas y la participación en asociaciones, foros y espacios de colaboración. Impulsamos, además, las alianzas para promover el desarrollo sostenible entre nuestros grupos de relación.

Fomentamos la **participación activa de los trabajadores y de la ciudadanía en acciones que generen un beneficio social**. Contamos con una política de patrocinios y colaboraciones que establece las pautas de actuación para la selección y aprobación de iniciativas y su adecuada finalización. Se fijan así mismo, los compromisos que las entidades receptoras deben asumir para una adecuada rendición de cuentas y transparencia del destino de los fondos o ayudas otorgados.

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Desde nuestro compromiso social y ambiental llevamos a cabo numerosas actividades de apoyo a la comunidad. En 2020 debido a la situación derivada de la Covid-19 no se pudieron realizar las actividades presenciales que se venían llevando a cabo desde hace varios años, así en 2019 las iniciativas fueron:

BIENESTAR SOCIAL

Colaboración con Banco de Alimentos en la campaña de Navidad

Desde hace años, Aguas de Puertollano colabora con el Banco de Alimentos en la campaña de recogida de alimentos de Navidad. Alrededor de 100 kilos de alimentos fueron los recogidos en la campaña desarrollada durante los meses de diciembre entre el personal de la sociedad mixta y los clientes que pasan por las oficinas.





Donación material sanitario al Hospital Santa Bárbara

Durante el estado de alarma los trabajadores de Aguas de Puertollano unieron sus fuerzas promoviendo acciones solidarias como la donación de material sanitario al hospital de Puertollano, material con el que ayudar al personal sanitario a hacer frente a la Covid 19.



Hacia la inserción laboral de las personas con discapacidad

Aguas de Puertollano ha ampliado el convenio de colaboración que mantiene con Fundación Fuente Agría para el reparto de su correspondencia. En un primer momento este acuerdo se llevó a cabo con la contratación de una de las personas que pertenecen a Fundación Fuente Agría, que realizaba el reparto de estas cartas de Aguas de Puertollano en la barriada Fraternidad. Con el paso del tiempo, y tras los buenos resultados obtenidos en este trabajo que realizan personas con discapacidad intelectual, Aguas de Puertollano ha decidido ampliar el contrato con la Fundación y su Centro Especial de Empleo para el reparto del cien por cien de su correspondencia.

En 2020 Aguas de Puertollano recibía un importante reconocimiento cuando la Fundación Fuente Agría reconocía a Aguas de Puertollano la labor que realiza por la integración social de las personas con discapacidad favoreciendo su acceso al mundo laboral.

Desde mayo de 2018, personas con discapacidad intelectual se encargan del reparto de la correspondencia de Aguas de Puertollano, que empezó con unas 2.500 cartas y ha llegado ya a las 90.000. Por ello, esta empresa mixta ha recibido el «Decálogo de principios y derechos de personas con discapacidad» como institución comprometida en materia de discapacidad.





Colocación de fuentes de agua potable en carreras deportivas y solidarias

Con el objetivo de fomentar el consumo de agua del grifo entre sus ciudadanos y velar por la protección del Medio Ambiente, Aguas de Puertollano instalaba fuentes de agua del grifo en carreras y eventos deportivos y solidarios, como la Media Maratón Ciudad De Puertollano "Memorial Alberto Camacho". A través de estas fuentes, participantes y ciudadanos en general calmaban su sed y se hidrataban con un recurso vital y respetuoso económica y medioambientalmente.



Carrera del agua de Unicef en Puertollano

Aguas de Puertollano colaboraba en la Carrera del Agua de UNICEF, una cita con el deporte y la solidaridad, que busca llevar agua a las escuelas de Níger. El dinero recaudado por la compra del dorsal solidario iba destinado a los programas de UNICEF. Con esta iniciativa, que partió del Consejo de la Infancia, el consistorio mantiene el "sello de calidad" de Ciudad Amiga de la Infancia entregado a Puertollano por UNICEF.



Cruz Roja Responde

Ante la situación de emergencia sanitaria ocasionada por la COVID-19, Cruz Roja ha desarrollado el Programa "Cruz Roja Responde" con el objetivo de recaudar fondos para reforzar sus mecanismos de respuesta en Emergencias, Salud e Inclusión Social, además de ofrecer una respuesta integral en todas sus áreas de actuación (Socorros, Inclusión Social, Empleo, Salud, Educación y Medio Ambiente).

Desde Aguas de Puertollano con el objeto de contribuir a hacer frente a la situación generada por la pandemia, durante el año 2020 se sumó al máximo desarrollo de este programa, "Cruz Roja Responde" haciendo difusión del mismo y aportando 1 € por cada cliente que se registrara en el área de clientes de la web de Aguas de Puertollano. Con esta colaboración, Aguas de Puertollano además contribuía a este programa cuyo objetivo es el de dar respuesta a las necesidades sanitarias, sociales, educativas, o de empleabilidad de los colectivos más afectados.

404 personas, participaron junto a Aguas de Puertollano en la campaña de apoyo al Programa "Cruz Roja Responde"





FUNDACIÓN AQUAE

Una de las alianzas más relevantes de Aguas de Puertollano en materia de conocimiento y sensibilización es la que mantiene con la Fundación Aquae a través de su matriz. Esta organización sin ánimo de lucro nace en 2013 vinculada al grupo Suez con la voluntad de convertirse en un centro de **referencia en el impulso de la educación, el apoyo a la sostenibilidad y la difusión del conocimiento** y con el objetivo de avanzar hacia un **modelo sostenible y respetuoso con el medio ambiente, la biodiversidad y el desarrollo digno y equitativo de las personas**.



El agua y las personas constituyen la razón de ser de esta fundación, firmemente comprometida con el derecho universal de acceso al agua, su cuidado y su consumo responsable. **Desde Aguas de Puertollano nos sumamos a algunos de los proyectos de la Fundación vinculados al cuidado del agua, la sostenibilidad o la educación.**

Con iniciativas orientadas a minimizar los efectos de la crisis climática, fomentar la educación y la divulgación científica, **Fundación Aquae apoya programas académicos y de emprendimiento social para hacer una sociedad más verde, solidaria y sostenible.** Sus **principales líneas de actuación** son:

Educación

- **Programa AQUAE STEM:** Se trata del programa de la Fundación para promocionar y fomentar las vocaciones científicas y tecnológicas para niñas de Educación Primaria. En cifras, actualmente el programa ha impactado en más de 2.500 niñas de forma directa, además de a sus compañeros de clase. En total, 5.000 alumnos de primaria de 50 centros educativos de toda España. Comunidad Valenciana, Andalucía, Asturias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Murcia y Galicia son las comunidades autónomas donde está en marcha el Aquae STEM.
- **Cátedra Aquae de Economía del Agua:** De la mano de la UNED, la fundación impulsa la Cátedra Aquae de Economía del agua, la cual tiene como propósito avanzar en la investigación sobre la gestión sostenible del agua, a través de la publicación de artículos, el desarrollo de proyectos de investigación nacionales y europeos y la participación en congresos de investigación. A su vez, ha fomentado la investigación con la concesión de premios anuales a estudiantes de Grado, Máster y

Doctorado por sus investigaciones en materia de economía del agua. También desde la Cátedra Aquae se abordan tareas de formación en programas de postgrado y de formación continua.

- **Doctorados industriales:** Fundación Aquae impulsa desde 2019 un programa de becas de Doctorados Industriales, con el objetivo de apoyar a graduados que deseen orientar su formación hacia la realización de un doctorado industrial, en línea con los ODS, sobre todo en el ámbito del agua y lucha contra el cambio climático. Estas investigaciones nos permiten unir al sector público y privado en busca de un mundo mejor.
- **Becas:** Desde la Fundación se promueven varios programas de becas con el fin de contribuir a la formación, el talento y el conocimiento de profesionales y estudiantes comprometidos con la sostenibilidad. En concreto, Fundación Aquae colabora con el **CERN** para que varios profesores españoles acudan anualmente a su sede de Ginebra para realizar un máster de una semana. Por otro lado, se mantiene un acuerdo con la **OCDE** para becar las prácticas de un estudiante en su sede de París. Debido a la crisis sanitaria provocada por el Covid-19, ambas becas no pudieron materializarse en 2020 pero en 2021 se han retomado.





Por último, Fundación Aqueae y **Fundación ONCE** colaboran en la implementación de proyectos y acciones encaminados a fomentar la no discriminación de personas con discapacidad y la promoción de su formación e inclusión laboral. Lo hacen a través de las becas Oportunidad al Talento que facilitan la inclusión laboral a jóvenes con discapacidad.

- **Stockholm Junior Water Prize (SJWP) o 'premio nobel junior' del agua:** Fundación Aqueae organiza la convocatoria en España del Stockholm Junior Water Prize (SJWP) o 'premio nobel junior' del agua, un certamen que ha convertido en el punto de encuentro de jóvenes estudiantes de todo el planeta interesados en los retos del agua y la sostenibilidad. Están llamados a participar en este certamen todos aquellos alumnos de centros educativos de secundaria, bachillerato y formación profesional en edades comprendidas entre 16 y 21 años, que presenten proyectos de investigación alrededor del agua y la calidad de vida.

Sostenibilidad

- **Sembrando Oxígeno:** es el proyecto con el Fundación Aqueae lucha contra el cambio climático, sembrando oxígeno al reforestar zonas calcinadas. El proyecto Sembrando Oxígeno, nació en 2015, tras un terrible incendio que devoró más de 1.700 hectáreas en Pego, el peor incendio forestal en veinte años en la provincia de Alicante. Desde entonces hasta hoy, la Fundación ha plantado más de 12.000 árboles a lo largo y ancho de la geografía española: Alicante, Asturias, Castilla-León, Murcia y Andalucía, entre otros. Este proyecto es uno de los que convirtió a Fundación Aqueae en la única fundación en 2020 en obtener el triple sello 'Calculo + Reduzco + Compenso', otorgado por la Oficina Española de Cambio Climático (OECC) del Ministerio de Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO).
- **Red de Impulsores del Cambio (RIC):** El proyecto de la Red Impulsores del Cambio nació en 2016 con el objetivo de catalizar las innovaciones disruptivas que estén contribuyendo a un desarrollo sostenible. El proyecto se asienta sobre tres ejes fundamentales: la innovación, el talento, y las personas.
- **Agua para la Amazonía:** Fundación Aqueae y UNICEF, dos organizaciones comprometidas con el desarrollo sostenible, apuestan por la colaboración y cooperación público-privada para sacar adelante proyectos tan importantes como este en el que venimos trabajando en la Amazonía peruana para llevar agua y saneamiento a cerca de 50.000 personas desde 2014.

Conocimiento

Fundación Aqueae impulsa el talento, propicia espacios de encuentro para compartir experiencias innovadoras y fomenta la participación. El canal Aqueae TV, los clips natura, la Wiki Aqueae o las infografías elaboradas por la propia Fundación son algunas de las herramientas de divulgación de la Fundación Aqueae. En este sentido, la fundación elabora materiales específicos vinculados a la sostenibilidad, el agua o el medio ambiente para su difusión en fechas clave, como puede ser el Día Mundial del Agua. Desde Aguas de Puertollano, nos unimos a esta iniciativa difundiendo desde nuestros canales corporativos los recursos audiovisuales y gráficos que elabora la fundación.

Premios

Fundación Aqueae reconoce el talento en diversas disciplinas como la fotografía o la escritura. En este ámbito, destacan los premios PhotoAqueae y el concurso de microrrelatos científicos.

PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES Y ESPACIOS DE COLABORACIÓN

En línea con este compromiso, establecemos sinergias con entidades cuyo ámbito de actividad entronca con nuestros principios. A nivel nacional e internacional lo hacemos a través de Suez España.

Así, a través del grupo, estamos adheridos a cerca **de 200 asociaciones** – como AQUAFED, ASAC, WFN, AGA, FCIHS, Cámara de Comercio de España, Fundación COTEC para la Innovación, etc.– para avanzar en el conocimiento y gestión de la innovación, la lucha contra el cambio climático, la gestión ética y la responsabilidad social, de acuerdo con nuestros compromisos sociales y de sostenibilidad.

También colaboramos con distintas entidades, asociaciones y eventos relacionados con el debate, la reflexión y el fomento de la cultura del desarrollo sostenible en las organizaciones. Así, asociaciones como Pacto Mundial, DIRSE, Forética, Corporate excellence, LBG y Volutare, entre otras, se convierten en aliados en la causa común por la sostenibilidad empresarial.

Además de las anteriores, Aguas de Puertollano participa en la Lanzadera de Puertollano así como en otras agrupaciones.

Destaca la participación en el **Consejo Local de Sostenibilidad** de Puertollano.





Este consejo está formado por representantes de la Corporación Municipal, Consejos Locales, empresas, asociaciones, colectivos y otras partes interesadas en el **desarrollo sostenible** del municipio.



Reunión con Lanzadera de Puertollano

DIÁLOGOS CON NUESTROS GRUPOS DE RELACIÓN

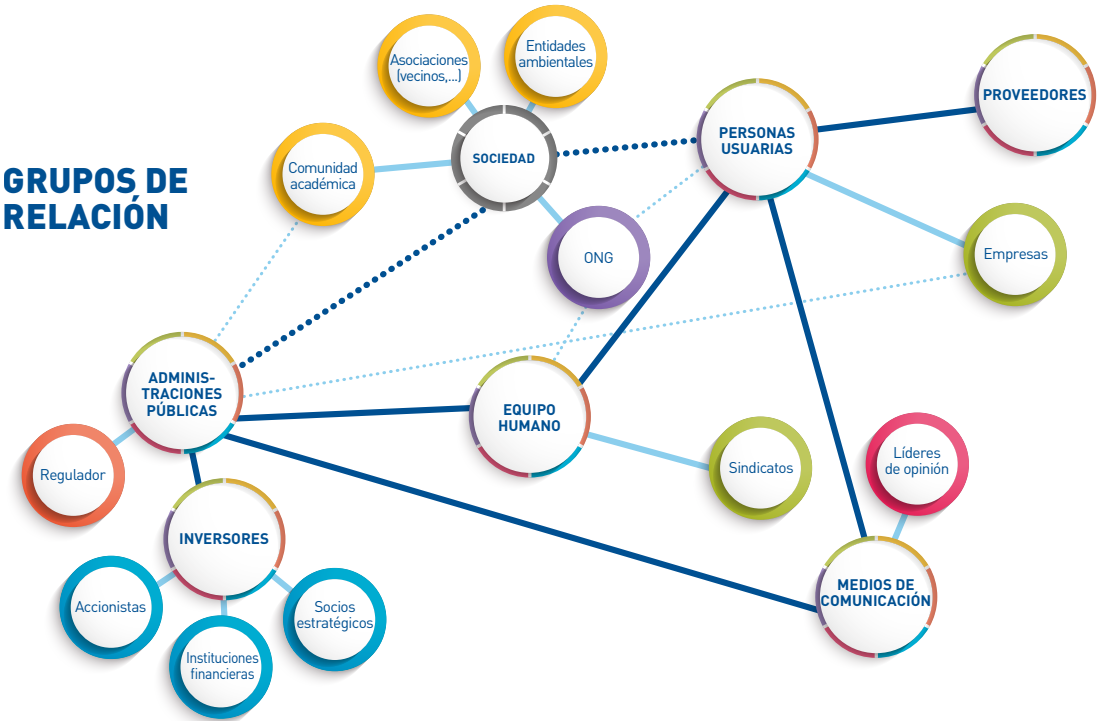
ALIANZAS CON OBJETIVOS COMPARTIDOS

Para conectar con lo que realmente preocupa a la ciudadanía, promovemos un **modelo** de empresa **basado** en el **diálogo, la cooperación y el compromiso con los grupos de relación**. Este modelo sitúa a las personas en el centro de la estrategia, por lo que los clientes trascienden su papel de mero destinatario de un servicio. Poner a las **personas en primer lugar** nos permite actuar con mayor sensibilidad ante públicos diversos que se encuentran en situaciones diferentes.

Implicamos todas la voces de nuestros grupos de relación.

Este año, hemos seguido potenciando la interrelación y el diálogo con la sociedad, la administración y las empresas en una estrategia conjunta de futuro para mejorar el servicio y, en consecuencia, la calidad de vida de las personas.

GRUPOS DE RELACIÓN



ALIANZAS EN NUESTRA CADENA DE VALOR

La **actividad de compras** constituye una de las funciones clave de la empresa por su **elevado impacto económico, medioambiental y social**, motivo por el cuál Aguas de Puertollano ha establecido pautas de actuación para que la actividad de compras se desarrolle de acuerdo con sus criterios, la Estructura Ética y su Política de Desarrollo Sostenible.

Aguas de Puertollano entiende la gestión de su cadena de aprovisionamiento como un mecanismo para potenciar la creación de valor, y lo hace aprovechando el potencial que le da pertenencia al Grupo Suez, líderes en el sector del agua y con un elevado potencial de compra. Ese liderazgo se traduce en capacidad de tracción del mercado, lo cual nos permite **incidir en un comportamiento más social y sostenible de nuestros proveedores**. Esta capacidad no se limita a los **grandes fabricantes y suministradores** a escala nacional e internacional, sino que también contribuye al desarrollo de los **proveedores locales y la economía local**.





Nuestra **política de compras** compromete a los proveedores a respetar los valores de desarrollo sostenible y principios éticos globales. En este sentido, hemos focalizado nuestras prácticas en tres objetivos:

- Garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro
- Impulsar a nuestros proveedores a ser evaluados con criterios de sostenibilidad
- Transparencia y trazabilidad de la contratación y compras.

Promovemos la **compra responsable** mediante la evaluación y contratación de proveedores con criterios de transparencia para garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro.

Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, **trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables**, desarrollando iniciativas conjuntas en torno a la economía circular.

Los criterios de sostenibilidad que solicitamos a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico "Score de Sostenibilidad" integrado en nuestro registro de proveedores. Dicho cuestionario ha sido actualizado durante el año 2020, con el objetivo de adaptar las preguntas a la situación y realidad actual en esta materia. Consta de tres grandes bloques: Gobierno de la organización, Aspectos sociales y Comunidad, y Aspectos ambientales. Cada uno de ellos dispone de una puntuación propia y forma parte del cálculo de la nota global Score Sostenibilidad.

Asimismo, desde Aguas de Puertollano valoramos y promovemos que nuestros proveedores trasladen a sus propios proveedores sus **responsabilidades sociales y ambientales** como efecto multiplicador de nuestro compromiso de selección.

En términos contractuales y legales queremos asegurar también que los contratos de compra incorporan las cláusulas de Desarrollo Sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.).



En 2020 el

100%

de las compras realizadas a proveedores estratégicos fueron evaluadas bajo criterios de DS

En 2020 el

100%

de los contratos con nuestros principales proveedores contienen cláusulas de DS



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Además de realizar la búsqueda y adquisición, en momentos de gran escasez, de productos necesarios como mascarillas, guantes, dispensadores, mamparas, materiales para facilitar el teletrabajo, etc., de la mano de Suez España hemos desplegado diversas acciones para hacer frente a esta situación excepcional:

- Sourcing y negociación de los equipos de protección individual (EPI).
- Creación de un mapa de riesgos por cada categoría de compra con:

- Identificación de proveedores críticos para garantizar la continuidad de nuestro servicio.
- Petición de planes de contingencia a los proveedores.
- Envío de cartas a los proveedores principales para que priorizaran el suministro a SUEZ, por nuestra calidad de servicio esencial.
- Refuerzo de la cadena de suministro de productos químicos esenciales para el funcionamiento de las plantas de abastecimiento y depuración.





PROMOCIÓN DE LA COMPRA SOCIAL Y LOCAL

Nuestra política de compras se basa en la adopción de un comportamiento responsable en toda la cadena de valor de las compras, tanto por parte de los compradores como de los proveedores y su cadena de suministro.

En materia social, los compromisos que nos hemos marcado de cara a los próximos años son:

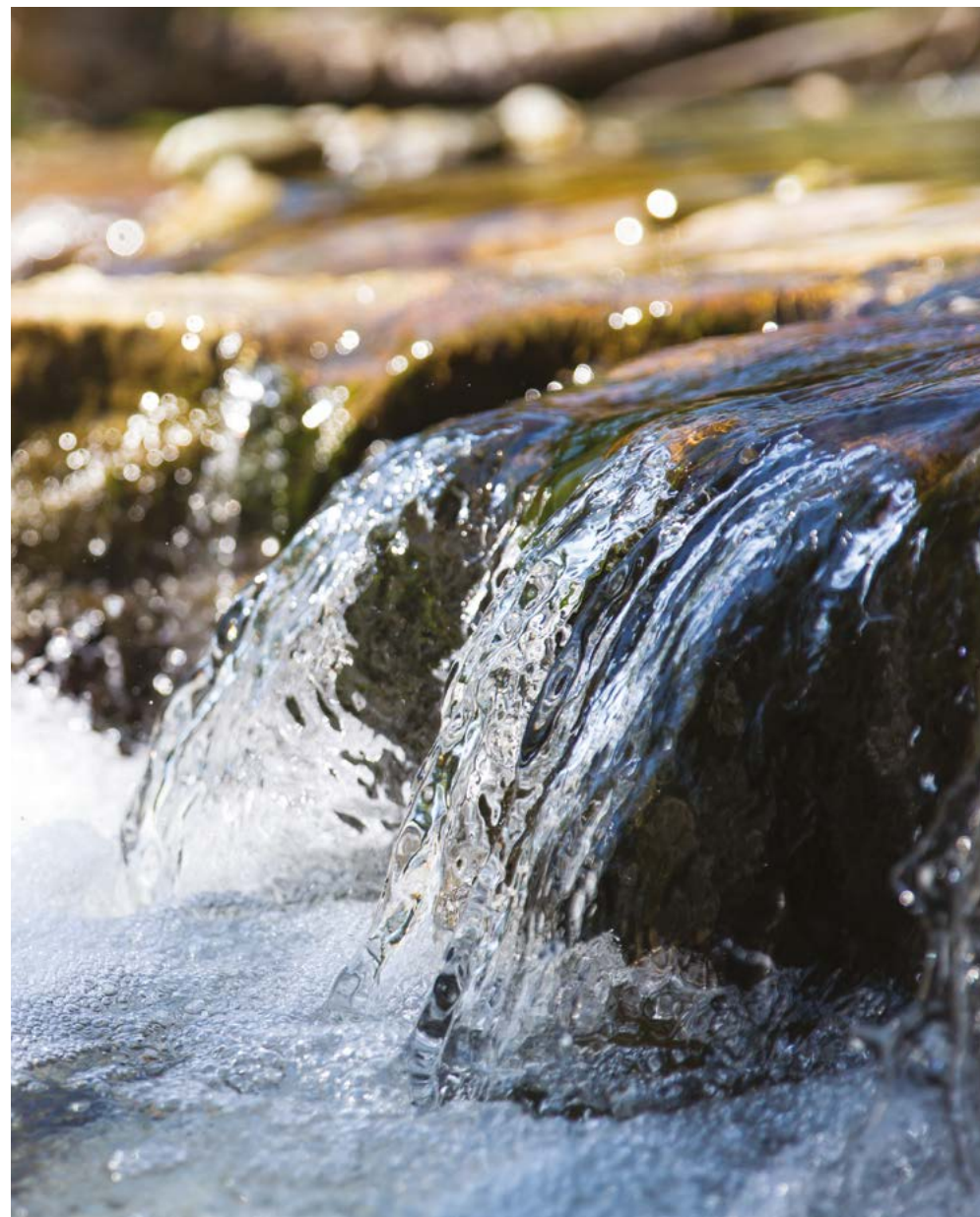
- Identificar el **valor social generado por los proveedores**.
- Aumentar el **volumen de compras a proveedores de economía social** y solidaria que trabajan para la diversidad, la discapacidad y la inserción.

Asimismo, **para contribuir al desarrollo de las comunidades locales**, Aguas de Puertollano ha llegado a acuerdos de **suministro y servicios con pymes de ámbito local, por ejemplo, subcontratistas de obras, con alto impacto en el empleo local**.

En 2020 el 14% de las compras fue dirigido a la financiación de este tipo de actividades con alto impacto en **el empleo, es decir 2.308.000 euros**.

El pago de estos servicios se traslada en su mayoría a sueldos y salarios de las empresas proveedoras por lo que, además de favorecer positivamente al empleo, contribuyen directamente a dinamizar la actividad económica local.

En 2020 el número de proveedores locales ascendió a 73, representando el 42% de los proveedores, aunque en volumen de compra, el porcentaje es del 14%. Es importante destacar que una parte de las compras no locales corresponde a licitaciones públicas.



ANEXOS



**ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI**

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 101: FUNDAMENTOS		
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES		
Perfil de la organización		
102-1	Nombre de la organización	6
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	6
102-3	Ubicación de la sede	6
102-4	Ubicación de las operaciones	6
102-5	Propiedad y forma jurídica	5
102-6	Mercados servidos	6
102-7	Tamaño de la organización	6, 7
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	7
102-9	Cadena de suministro	89
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	89
102-11	Principio o enfoque de precaución > sistema de gestión integrado	82-87
102-12	Iniciativas externas	86
102-13	Afiliación a asociaciones	79
Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-5
Ética e integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	70-73
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	70-73
Gobernanza		
102-18	Estructura de gobernanza	70





ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
102-25	Conflictos de interés	70-71
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	70
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	70
Participación de los grupos de interés		
102-40	Lista de los grupos de interés	87
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	87
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	87
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	87
Prácticas para la elaboración de informes		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	6
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	78-80
102-47	Lista de los temas materiales	80
102-48	Reexpresión de la información	78
102-49	Cambios en la elaboración de informes	78
102-50	Periodo objeto de informe	78
102-51	Fecha del último informe	78
102-52	Ciclos de elaboración de informes	78
102-53	Puntos de contacto para preguntas sobre el informe	6
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	78
102-55	Índice de contenidos GRI	92



**ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI**

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
TEMAS MATERIALES		
Gestión del riesgo y compliance		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	71-72
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	71-72
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	71-72
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	71-72
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	71-72
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL		
206-1	Nº de acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	0
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
416-2	Nº total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios	0
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO		
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	0
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	0
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	78
Gestión segura y sostenible del agua		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28-37
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	28-37
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28-37



**ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI**

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	37
Sensibilidad financiera		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	70
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuentas anuales
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	70
Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	74-75
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	74-75
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	74-75
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	78
Seguridad y salud laboral		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	56-61
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	56-61
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	56-61
Consumo energético		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	46-49
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	46-49
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	46-49



**ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI**

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 302: ENERGÍA		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	7
302-4	Reducción del consumo energético	46-49
Calidad del agua tratada		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24-27
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	24-27
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24-27
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	0
Eficiencia en las redes de distribución del agua		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	33
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	33
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	33
Economía circular		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	67
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	67
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	67
GRI 306: EFLUENTES Y RESÍDUOS		
306-2	Resíduos por tipo y método de eliminación	67
GRI 306: EFLUENTES Y RESÍDUOS		
IS-1	Inversión en I+D	11



**ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI**

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	38-45
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	38-45
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38-45
Garantizar el suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	20-21
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	20-21
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	20-21
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	89
GRI 304: BIODIVERSIDAD		
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	50-54





Agua de confianza para cuidar el planeta

www.aguasdepuertollano.com

 @AguaPuertollano

