



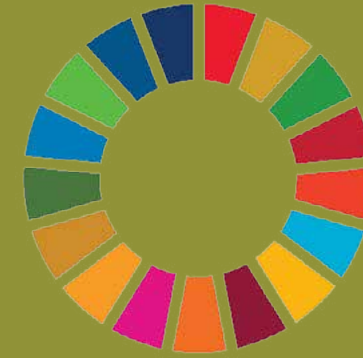
Tras la crisis sanitaria del COVID-19, el agua tiene un papel fundamental como vector estratégico de recuperación sostenible de la ciudad.

Apostamos por el uso eficiente del agua, impulsamos tecnologías avanzadas y buscamos sinergias que generen valor compartido con el fin de poner todo el conocimiento al servicio del municipio y las administraciones. Todo ello para contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en nuestro municipio.

Lorenzo Cuenda Hernández
Gerente de Aguas de Montilla

ENTRE 2017 Y 2020
HEMOS REDUCIDO LAS
EMISIONES DE CO₂ EN

208 tCO₂
EQUIVALENTES



Lo más destacado en
**DESARROLLO
SOSTENIBLE**
2021

»» NUESTRA GESTIÓN 2021 EN CIFRAS



1.313.225,96 m³
de agua suministrada

83,37% de rendimiento
técnico hidráulico

125 litros es el consumo
medio por habitante
y día

83,67 km de tuberías de
agua potable



96,5 km de tuberías
de alcantarillado

7 estaciones de bombeo
de agua residual

1.262.854 m³
depurados en EDAR

91,5 % de reducción
de la DBO₅



9.510 clientes
gestionados

22.2 % de abonados
con factura digital

42 análisis de calidad
de agua efectuados
con 668 parámetros
analizados en 19 puntos
de la población

272 análisis, semanales
y mensuales, de control
de calidad de aguas
residuales

Página Web: Oficina Virtual:



www.aguasdemontilla.es

 **aguas de Montilla**

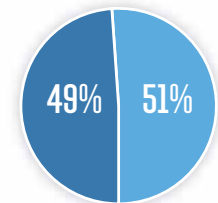


1. BUEN GOBIERNO



1.1 QUIÉNES SOMOS

Aguas de Montilla es una compañía creada por el Ayuntamiento de Montilla e Hidralia, que contribuye al crecimiento y desarrollo del municipio de Montilla, donde gestiona los servicios de Abastecimiento, Alcantarillado y Depuración desde el año 2005.



■ Hidralia, S.A.
■ Ayuntamiento de Montilla

En Aguas de Montilla hemos integrado los ODS en nuestra estrategia y abordamos la **AGENDA 2030** a través de nuestro plan estratégico de desarrollo sostenible, que recoge nuestro compromiso 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, así como la innovación y las alianzas como compromisos transversales.

Conscientes de que nuestras acciones tienen un impacto en la protección del planeta y la calidad de vida de las personas, nuestra estrategia se sustenta en cinco vectores: **BUEN GOBIERNO, PERSONAS, PLANETA, VALOR COMPARTIDO, ALIANZAS.**

2. PLANETA



2.1 PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA

Una adecuada gestión consigue el máximo provecho de los recursos hídricos, tiene un impacto positivo sobre el medio y facilita el acceso presente y futuro de la población al agua.

- ▶ Instalación de **placas solares** en la EDAR, con cargo a los fondos europeos.
- ▶ Mejoramos la **eficiencia de la red** con 83,37 %.
- ▶ Preparación del **sistema de alcantarillado** para las lluvias, con más de 350 revisiones en las 7 estaciones de bombeo del municipio.
- ▶ Disponemos de **sistemas de gestión ambiental, de la calidad y de la eficiencia energética** auditados conforme a las normas ISO 14001 e ISO 9001, respectivamente. Además, nuestro sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo está certificado según el modelo ISO 45001:2018.



3. PERSONAS, VALOR COMPARTIDO Y ALIANZAS



3.1 IMPLICACIÓN SOCIAL, DERECHO HUMANO AL AGUA Y RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Somos agentes activos en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y del medioambiente, y garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad. Construimos alianzas con entidades de nuestro entorno, basadas en criterios de desarrollo sostenible.

- ▶ Implantación del Programa **BiObserve**, Voluntariado ambiental corporativo de seguimiento de aves.



BIOSERVA

- ▶ **Fondo social de 8.000 euros** para garantizar el acceso al agua potable a personas en riesgo de exclusión.
- ▶ Oficinas de atención al público adaptadas para la nueva normalidad post pandemia.
- ▶ **0 cortes de suministro** a usuarios en situación de vulnerabilidad.
- ▶ Portal de **transparencia** accesible desde la web.
- ▶ 150 aniversario del "Servicio de Abastecimiento de Aguas de Montilla".

- ▶ Colaboramos con Clubs Deportivos para **fomentar el deporte** desde la etapa escolar.



- ▶ Apostamos por la biodiversidad con la implantación de un "Hotel de Insectos" y la **eliminación del uso de fitosanitarios** en las instalaciones de la estación depuradora de aguas residuales.



3.2 ORIENTACIÓN AL CLIENTE

900 400 405, Teléfono gratuito de Atención al cliente, de lunes a viernes de 8 a 21 horas.

900 400 415, Teléfono gratuito de Averías, las 24h del día, los 365 días del año.

Oficina virtual, para gestionar el contrato de agua desde cualquier lugar.

Servialertas, servicio gratuito de alertas multimedia sobre las incidencias en el contrato de agua.

Modalidad de **pago 12 gotas**, basada en una cuota fija.

Cita previa, para ser atendidos el día y la hora que ellos elijan para cualquier tipo de gestión.

A lo largo de 2021 se han formulado un total de **56 reclamaciones**, ninguna de ellas ha llegado al Defensor del Cliente.



3.3 EQUIDAD Y PERSONAS



Trabajar seguro es el primer paso para un trabajo bien hecho.

La seguridad y salud laboral es una meta de Aguas de Montilla, para mejorar en cada lugar de trabajo y avanzar como compañía. El arraigo de valores como la diversidad, el respeto y la diferencia introducen un cambio cultural en Aguas de Montilla, no solo por su significación social sino por la equidad como principio corporativo.

- ▶ 16% de mujeres y 84% de hombres en plantilla, y el 92% con contrato indefinido.
- ▶ Más de 45 horas en **formación** en seguridad y salud laboral.
- ▶ Disponemos de un **Protocolo de Acoso** y un **Plan de Igualdad**.
- ▶ **Código Ético**, que constituye una guía de conducta del personal que debe primar en la Organización.

- ▶ Implantación de **Protocolos de actuación frente al Covid-19** y de medidas preventivas sanitarias en centros de trabajo (toma de temperatura, mamparas de separación, gel hidroalcohólico, desinfectantes, señalización, EPI's, teletrabajo, operación adaptada, gestión de casos positivos y contactos estrechos, realización test anticuerpos ...).

AGUAS DE MONTILLA GESTIONA EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA DEL MUNICIPIO DESDE EL AÑO 2005