



**Agbar**

**Buenas  
prácticas  
frente al  
COVID-19**

**HS** Health and  
Safety



---

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. EFICACIA Y NOVEDAD DE LAS INICIATIVAS .....	4
3. BUENAS PRÁCTICAS FRENTE AL COVID-19 .....	5
4. POSIBILIDAD DE TRANSFERENCIA DE LAS MEDIDAS .....	20
5. RECONOCIMIENTO A TODAS LAS EMPRESAS DE AGBAR.....	20



## 1. INTRODUCCIÓN

Agbar es un grupo de empresas con más de 150 años de experiencia que se encarga de la gestión del agua y medio ambiente, a través de la innovación, avances tecnológicos y conocimiento. El desarrollo sostenible, la lucha contra el cambio climático, la transformación digital, la economía circular, el acceso universal al agua, el compromiso con la equidad y las alianzas con grupos de interés marcan nuestro modelo de gestión.

Las empresas del Grupo Agbar, como gestoras del agua y como empresas de servicio esencial, han tenido un papel relevante en esta crisis sanitaria. El objetivo fundamental siempre ha sido proteger la salud de nuestra plantilla que estaba a pie de calle o en nuestras instalaciones críticas o esenciales y de este modo poder asegurar la continuidad de las operaciones y el servicio a los ciudadanos. Hemos transformado nuestro modelo de gestión aplicando medidas preventivas y buenas prácticas de salvaguarda, protección y contención, más allá de las establecidas por la Autoridad Sanitaria, implantando formas de trabajar innovadoras frente al COVID-19 que han quedado recogidas en el presente documento.

Queremos destacar especialmente la labor de las empresas que figuran a continuación, y hacer foco en ellas en nuestra candidatura a los premios Escolástico Zaldívar, pues implementaron la más innovadora de todas las medidas frente al COVID-19 realizadas en el Grupo Agbar: confinar a sus trabajadores/as en las instalaciones críticas y esenciales para garantizar el abastecimiento de agua a la población.

- AGUAS DE ALBACETE, S.A. (C.I.F. A02399392)
- AGUAS DE AVILÉS, S.L. (C.I.F. B7421339)
- AQUONA GESTIÓN DE AGUAS DE CASTILLA, S.A.U. (C.I.F. A66141169)
- EMPRESA MUNICIPAL ABASTECIMIENTO SANEAMIENTO DE GRANADA (EMASAGRA), S.A. (C.I.F. A18027722)
- EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE HUELVA S.A. (EMAHSA) (C.I.F. A21006408)
- HIDRAQUA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE LEVANTE S.A. (C.I.F. A53223764)
- UTE SALEAL (C.I.F. U65570772)
- VIAQUA GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE GALICIA, S.A.U. (A66141185)

Un pilar fundamental en este proyecto de innovación ha sido obtener el compromiso de nuestra plantilla y empresas contratistas, haciéndolas partícipes y protagonistas de todas las acciones a emprender. El asesoramiento, la formación e información y la sensibilización de todos ellos, ya sea en campo o teletrabajando, ha hecho que todo esto sea posible.



## 2. EFICACIA Y NOVEDAD DE LAS INICIATIVAS

Agbar, dentro del marco del Servicio de Prevención Mancomunado (“SPM”) al que están adheridas las sociedades del Grupo, ha tomado toda una serie de medidas dirigidas a garantizar la seguridad y proteger la salud de los trabajadores frente a la pandemia de COVID-19, las cuales se basan fundamentalmente en los siguientes pilares:

- **Pilar nº 1: Anticipación como clave de la respuesta:** el SPM ya adoptó medidas antes de la declaración de pandemia internacional declarada por la OMS y al Estado de Alarma
- **Pilar nº 2: Participación en la Decisión:** el SPM ha estado siempre presente en todos los comités de gestión de crisis puestos en marcha por Agbar sobre el COVID-19
- **Pilar nº 3: Máxima protección:** todas las decisiones y medidas adoptadas responden y se basan en el objetivo de perseguir y conseguir la máxima protección de la salud de los trabajadores, de su entorno y la continuidad del propio servicio. En numerosas ocasiones, estas medidas de prevención y protección han sido más restrictivas que las establecidas por las autoridades sanitarias.

Agbar implantó acciones incluso antes de que la Organización Mundial de la Salud elevase la situación de emergencia de salud pública a pandemia internacional en fecha 11 de marzo de 2020: desde el área de Seguridad y Salud, en coordinación con el área de Recursos Humanos, se implementaron medidas de prevención y protección de la salud de sus trabajadores por encima de las que, en febrero y principios de marzo del 2020, eran los estándares legales. Se empezó a trabajar activamente en los protocolos de trabajo que permitieran garantizar la seguridad y salud de nuestra plantilla, sin poner en riesgo la continuidad de nuestro servicio.

Tras la declaración del Estado de Alarma, las empresas del Grupo Agbar fueron catalogadas como operadores de servicios esenciales para la población, al ser proveedoras de suministro de agua y saneamiento. Desde entonces hasta ahora, hemos vivido en España seis olas COVID-19. Es durante la primera ola cuando la compañía establece de forma global la estrategia para mantener la operatividad de los servicios e instalaciones gestionados: se continúa con las medidas ya implantadas y se desarrollan otras nuevas, todas ellas de carácter innovador.

El conjunto de medidas ha permanecido activo en las sucesivas olas COVID-19 y se ha ido ampliando o adaptando según la evolución de los datos epidemiológicos y de la situación operativa con la plantilla en cada explotación gestionada. Ha demostrado ser eficaz pues nos ha permitido cumplir con nuestro objetivo fundamental: garantizar un ambiente de trabajo seguro y nuestro servicio a la ciudadanía.

A continuación, se detallan las principales medidas implantadas en Agbar en unas fichas de **buenas prácticas** frente al COVID-19.

### 3. BUENAS PRÁCTICAS FRENTE AL COVID-19

# BUENA PRÁCTICA FRENTE AL COVID-19

1



## Confinamiento en instalaciones críticas



### Objetivo:

**Garantizar la continuidad del servicio** de abastecimiento de agua a la población en caso de un empeoramiento de la situación epidemiológica. Para ello se desarrolla un Plan de Contingencia que incluye un protocolo de presencia permanente de personal operativo en instalaciones críticas\* y esenciales\*\*.

\* Plantas de tratamiento de agua potable declaradas como infraestructuras críticas por el Centro Nacional de Protección de Infraestructuras y Ciberseguridad (CNPIC)

\*\* Por el volumen de habitantes abastecido

### Acciones:

- Identificación de instalaciones críticas y esenciales
- Comunicación con los sindicatos
- Selección de personal voluntario para confinarse
- Diseño de los turnos y rotaciones (15 días de confinamiento y turnos de 12h seguidos de 15 días de descanso)
- Realización de PCR previa al confinamiento
- Confinamiento individual en autocaravanas completamente equipadas con dieta saludable
- Medidas estrictas de desinfección y bioseguridad
- Soporte psicoemocional a los trabajadores confinados, por parte de equipo de psicólogas clínicas y videollamadas por parte de mandos y alta dirección

### Recomendaciones de implementación:

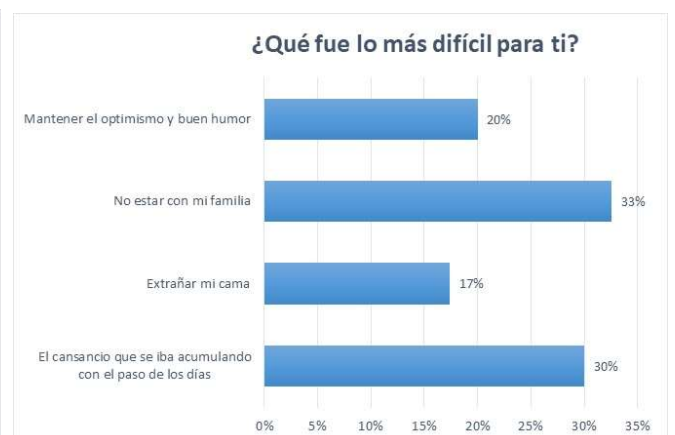
- Evitar acceso de personal externo y vehículos a las instalaciones
- Poder elegir entre servicios de catering o habilitar cocina en la instalación
- Compensación económica a los trabajadores confinados



## ENCUESTA A TRABAJADORES CONFINADOS

Tras la experiencia del confinamiento en las instalaciones críticas y esenciales se ha realizado una encuesta anónima a los trabajadores implicados. El **83%** ha respondido que **volvería a confinarse** nuevamente si fuese necesario; esto refuerza la conclusión de que esta buena práctica, fruto del plan de contingencia, se ha implementado de manera satisfactoria.

Se adjuntan los gráficos de las otras preguntas que se les hizo. Se les pidió que ordenaran las opciones de respuesta de mayor a menor prioridad. Podemos observar que lo que más valoran los trabajadores es haber podido aportar su granito de arena en la gestión de la pandemia, que lo que más les costó fue no estar con la familia y que lo que más destacan de la gestión realizada por la empresa son los medios materiales que se pusieron a su disposición.



## AGUAS DE AVILÉS. ETAP\* La Lleda

\*ETAP: Estación de Tratamiento de Agua Potable



Autocaravanas de la empresa avileña Traveycars en La Lleda para su uso como vivienda por parte de los trabajadores de la planta. FOTOS: AGUAS DE AVILÉS

### Agua de Avilés aísla a sus operarios en La Lleda para garantizar el abastecimiento

Los trabajadores de la estación de tratamiento se organizan en turnos de quince días que pasan en dos autocaravanas sin contacto con el exterior



ce días trabajando y alojados en planta y pasarán a ser sustituidos por el siguiente equipo, que, de acuerdo con las recomendaciones emitidas por Sanidad, han reducido o anulado su contacto con el exterior, guardando el confinamiento dictado en sus viviendas. «La respuesta de los traba-

### Testimonios

*Fuimos los primeros en confinarnos de todo el Grupo. Yo también me confiné en la planta. Recuerdo la primera llamada que hice a la primera persona para explicarle y pedirle que se confinara... Terminamos muy cansados pero unió mucho. A las ocho de la tarde recibíamos el aplauso de nuestros compañeros a través del grupo de WhatsApp; también nos dejaban repostería en la puerta de la planta.*

Lorena González (Resp. Operaciones Plantas)

*Recuerdo los primeros momentos como algo muy emocionante, sin saber muy bien cómo lo íbamos a enfrentar y cómo se desarrollaría. Esa fue mi primera sensación al afrontar este reto, aunque los últimos días una parte de la emoción se convirtió en ansiedad, el cansancio hacía su aparición. Lo recuerdo como una experiencia muy enriquecedora.*

*Cuando teníamos las conversaciones con la Dirección sentía que habíamos pasado de ser un eslabón muy pequeño en la cadena, a sentirnos un eslabón imprescindible. Durante las charlas me daba la sensación de que la Dirección quería ver a través de nuestros ojos como era la vida aquí, y yo intentaba explicarlo para que pudieran entender de la manera más cercana posible lo que estábamos viviendo y nuestro día a día. Algo así como cuando un astronauta cuenta como es la luna, y nosotros nos esforzamos por vivir ese momento que él vivió a través de las palabras de otro.*

Bruno González (Primer operario confinado en Grupo Agbar, en ETAP La Lleda)

## HIDRAQUA. ETAP Benidorm



### Guardianes del agua potable

Los trabajadores de la ETAP de Benidorm viven en sus instalaciones para asegurar el servicio

**MIGUEL HERNÁNDEZ ALCANTE** Desde la sala de la estación de tratamiento de agua potable de Benidorm se tienen unas magníficas vistas de la línea del cielo que crean los rasocielos de esta capital turística. Ese es el paisaje que han elegido ver los operarios durante el estado de alarma. Cuando en toda España se está guardando la cuarentena desde casa, sus técnicos han apostado por hacerlo desde su lugar de trabajo.

Es la forma que tienen de asegurar que en una crisis como esta, la ciudad seguirá teniendo el acceso al agua potable cada vez que se abra el grifo. Si esta estación no funcionara, no se podría

vuelve invisible al darse por desconocido, y fíjate lo que pasaba si no tuviéramos agua cuando estás en una crisis sanitaria».

La tecnología ya facilita que gran parte de las operaciones que se realizan en las estaciones de tratamiento de agua potable, o Etap, sean automáticas. Aún así, es necesaria la presencia del personal cualificado para manejar y controlar ciertos parámetros. «Tienen que supervisar que el proceso va», enumera Toledo, «cómo que los filtros no se han colmatado, que los flotantes del agua se retiren, el mínimo de analíticas del cloro, ph, turbidez...». Y que los procesos funcio-

paro de bombeos, limpieza de filtros, analítica del agua, gestión de caudales de entrada y salida de los depósitos; y en caso que fuera necesario, ajustar la apertura y cierre de válvulas.

Mantener operativas estas instalaciones denominadas críticas por su importancia social es indispensable. Y con la crisis del coronavirus esto se ha puesto a prueba. Antes de que se declarara el estado de alarma, Hidraqua y Grupo Suez ya tenían redactado un plan de contingencia. Una de las primeras medidas que aplicaron fue la separación de sus equipos de trabajo en lo que denominaron casa y campo. Unos trabaja-

son tres de los ejemplos que pone Toledo. «Desde la parte de operaciones lo hemos ido adaptando porque nuestro principal objetivo es la seguridad del trabajador y luego asegurar la continuidad del servicio», subraya, «queremos proteger la salud porque sin ellos no podemos mantener el servicio con garantías».

Y eso pudieron comprobar que era un riesgo no tan difícil de ocurrir. En una planta de Asturias vieron que se habían quedado solo con tres operarios, en Madrid se produjeron varias bajas causadas por el coronavirus casi simultáneamente. «Vimos el peligro y que, si sucedía en los demás si-

doce horas durante una semana y, fundamentalmente, se pasaba a realizarse desde la propia planta.

«Nos dimos cuenta de que dar un paso de «en casa se contagiasen» en casa se contagiasen, las distancias se haciendo dentro del área de trabajo.

«Cada uno tiene su caravana y cuando entran al vestuario de la Etap cada uno lo limpia. En la planta tienen un office para comer y un servicio de catering del que pueden elegir la comida, refrescos o cualquier otra necesidad y que les lleva una compañera que se ha ofrecido como voluntaria», detalla. Al terminar la semana una empresa se encarga de higienizar las dos caravanas para que cuando llegue el relevo estén listas.

Este sistema de trabajo rinde sus frutos más allá de los rasocielos de Benidorm. «Con las diferentes nacionalidades de Suez hemos visto lo que cada uno iba

### Testimonios

*Ha habido una respuesta sorprendente por parte de los trabajadores; esta experiencia nos ha reforzado como equipo. Recuerdo cómo el jefe de mantenimiento y yo dábamos ánimo cada día desde el exterior de la planta, desde la puerta, a los compañeros confinados.*

*Hidraqua y los trabajadores de la ETAP recibimos un reconocimiento por parte del Ayuntamiento de Benidorm.*

Marina Hernández (Resp. Operaciones Plantas)

*Mi experiencia fue muy positiva y en gran parte debido al apoyo diario de mis compañeros y de mi familia. Ha sido un reto para mí; yo no era operario de esta planta, pero quería participar en este proyecto, por eso, previo al confinamiento, tuve que hacer una formación intensiva durante una semana sobre su funcionamiento.*

*Nunca había estado en una autocaravana. Lo más divertido era compartir experiencias con mi compañero Pedro durante la comida y la cena.*

Manuel Berlanga (Operario confinado en ETAP Benidorm)

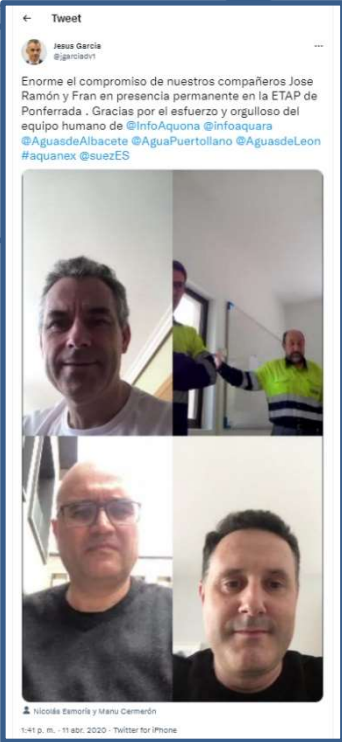
## AQUONA. ETAP Palencia y ETAP San Clemente (Ponferrada)

### Proteger la salud de los trabajadores para asegurar un servicio esencial como el agua



Aquona ha puesto en marcha una serie de medidas para garantizar el abastecimiento, el saneamiento y la depuración en la situación actual.

Los más de 500 profesionales que integran Aquona constituyen el motor de la compañía que hace posible suministrar agua a más de 1 millón de hogares en Castilla La-Mancha y Castilla y León. Por ello, proteger su salud



### Testimonios

*Se nos hizo duro, pero un poco más ameno al instalar la empresa una cocina en una de las salas de la potabilizadora, ya que decidimos hacer nuestra propia comida. Lo preferíamos al catering.*

Fran (Operario confinado en la ETAP San Clemente)

*Todos los operarios confinados demostraron estar a la altura de las circunstancias, con gran responsabilidad y profesionalidad, sabiendo que formaban parte de lo que se denominó trabajadores esenciales. Me hicieron sentir muy orgullosa del equipo de trabajo del que formo parte junto a ellos, por lo fácil que me lo pusieron como responsable. Hablábamos por teléfono de lunes a domingo, hablábamos casi de todo. Algunos días podíamos estar al teléfono más de una hora: unos que si la comida del catering estaba mejor que la de su casa, otros que les costaba conciliar el sueño, hablábamos de hábitos saludables, deporte,.... quizá era como una vía de escape.*

Laura Hidalgo (Resp. Operaciones Plantas)

Manue Cermerón (CEO Agbar), Jesús García (director territorial de Aquona) y Nicolás Esmoris (gerente de Aquona en CyL Oeste) conversan con José Ramón y Fran, operarios confinados en la ETAP San Clemente



**VIAQUA. ETAP del Tambre (Santiago de Compostela), ETAP de Coiñas (Ourense), ETAP Lárez (Pontevedra) y ETAP Mancom. del Salnés (O Salnés)**



**Testimonios**

*Recuerdo el día que nos comunicaron el paso a la presencia permanente en las ETAPs principales de Galicia. Fue una sorpresa la actitud de todos los trabajadores, no faltaron voluntarios. Notaba el sentimiento de grupo que los motivaba, que estaban haciendo lo correcto: garantizar el suministro de agua a su ciudad.*

Diana Peleteiro (Resp. Operaciones Plantas)

*Quizá la parte más complicada fue echar de menos a la familia. Tengo que hacer mención del tremendo esfuerzo de mi esposa al tener que cuidar de nuestros niños de 5 años y teletrabajar al mismo tiempo. Las videollamadas con ellos era casi una aventura debido a la escasa cobertura que hay en la ETAP, es un peaje a pagar por estar situada en plena naturaleza, algo que también hay que valorar.*

Carlos Cacharrón (Operario confinado en la ETAP del Tambre)

*Gracias al confinamiento pude conocer mejor a mi compañero, con el que antes pasaba muy poco tiempo. Además, al estar aislados teníamos la sensación de no estar viviendo la situación de pandemia, era como estar en un mundo paralelo. La empresa estuvo muy pendiente de nuestra situación y bienestar. Una anécdota: mi cumpleaños coincidió estando confinado y mis compañeros me hicieron llegar una tarta sorpresa, me hizo ilusión.*

Pablo Castro (Operario confinado en la ETAP Lárez)



El vilagieiro Cristiano Castro practica con su guitarra dentro de su caravana/ MÓNICA FERREIROS  
Empleados de Viaqua como Jesús Domínguez y Cristiano Castro viven 15 días en caravanas para garantizar el servicio

## AGUAS DE ALBACETE. ETAP Los Llanos

### Se confinan para garantizar el suministro de agua en la capital

Un equipo compuesto por seis técnicos de Aguas de Albacete permanece desde hace tres semanas en la Estación de Tratamiento de Los Llanos para minimizar el riesgo de contagio

REDACCIÓN / ALBACETE

Conscientes de la importancia de garantizar el suministro de agua a la ciudadanía, un equipo de seis trabajadores de Aguas de Albacete se encuentra desde hace más de tres semanas confinados en la Estación de Tratamiento de Agua Potable Los Llanos de Albacete.

El objetivo de este confinamiento, enmarcado dentro de las medidas adoptadas por Aguas de Albacete y al que los trabajadores se han sumado de manera voluntaria, es garantizar la disponibilidad de personal minimizando el riesgo de contagio, de modo que se asegure el suministro de agua con las mismas garantías de siempre para que este bien básico no falte nunca. Para conseguirlo, se han organizado equipos formados por dos personas que trabajan durante siete días desde hace más de tres semanas confinados en la planta, y descansan otros 15 días. En los días que trabajan en la planta no salen en ningún momento de las instalaciones, en las que cada trabajador vive en su propia autocaravana, a la que se suministra la comida y otros productos necesarios para el día a día. Los días de descanso, en casa,



Imagen de las caravanas en las que se aloja el equipo técnico de Aguas de Albacete. / A.D.A.

### Testimonios

*Lo que más me chocó los primeros días de pandemia era la tranquilidad absoluta a la que no estábamos acostumbrados. El día que charlamos con los directivos nos agradecieron el esfuerzo realizado y la total disponibilidad para cualquier cosa que necesitáramos esos días de confinamiento.*

*Me quedo con el gran compañerismo que hubo con mi compañero de turno de esos días de confinamiento, ayudándonos y compartiendo todo. Un recuerdo muy marcado que me queda es el de los momentos en los que hablabas con la familia y amigos a través de videoconferencia y el momento en que regresabas a casa y volvías a tener contacto con gente.*

*Ha sido una experiencia que jamás hubiésemos pensado vivirla.*

*Jesús Céspedes (Operario confinado en la ETAP Los Llanos)*

*Hubo reticencias iniciales entre los trabajadores, que luego desaparecieron. La comunicación fue clave en el éxito del proyecto.*

*Nazareth Tebar (Resp. Operaciones Plantas)*

## EMASAGRA. ETAP Lancha del Genil

# Los héroes del agua potable

G. C. GRANADA

Un grupo formado por ocho operarios de Emasagra se alternan semanalmente de forma aislada e independiente en cuatro turnos de presencia permanente en la estación de Tratamiento de Agua Potable de Aguas (ETAP) de Lancha del Genil. Una medida a la que se han sumado de forma voluntaria para minimizar todo lo posible algún contagio por el coronavirus del personal y garantizar así en todo momento el normal funcionamiento de la instalación y el suministro de agua potable a la ciudad de Granada y su Área Metropolitana.

“Se consensuó esta medida con los trabajadores, que han accedido de manera voluntaria a prestar este servicio para evitar contagios del exterior y minimizar de esta manera los riesgos y garantizar en todo momento la operatividad de la planta”, según explicó a este diario Marcos Martínez, director de Operaciones de Emasagra. “La calidad y la cantidad están plenamente garantizadas y no existe ningún problema de suministro, con lo que este servicio está garantizado al cien por cien”, recaló Martínez, que apunta que estos turnos se mantendrán mientras dure el estado de alarma y siguiendo las recomendaciones de las autoridades. La presencia permanente es la

● **Trabajadores aislados de Emasagra garantizan el suministro de agua potable**

minimiza el riesgo de contacto entre el personal operador, teniendo siempre disponibilidad de personal en reserva ante la posible baja de una persona. En esa segunda fase, ante el agravamiento de la pandemia, se propone el aislamiento de los operarios en unos campamentos habilitados para tal uso en las instalaciones durante siete días. Con ello se anula el contacto con

to con el exterior, guardando el confinamiento dictado en sus viviendas. Las instalaciones dispuestas en la ETAP independientes para cada operario están totalmente equipadas (baño, cocina, televisión, wifi...), mantienen un estricto protocolo de desinfección y estarán servidas por un equipo de catering, igualmente manteniendo todas las medidas sanitarias

para garantizar el normal funcionamiento de todo el servicio del ciclo integral del agua en la ciudad de Granada. Emasagra, en coordinación con las autoridades autonómicas y locales y en conformidad con sus orientaciones, hace un mes que se han dado prescripciones para el protocolo de



minimado por la disponibilidad de dicho personal, monitorizándose en continuo las situaciones de cuarentena o enfermedad. La ETAP Lancha del Genil está considerada, además, como crítica por el Centro Nacional de Protección de Infraestructuras y Ciberseguridad (CNPI), por lo que este protocolo de actuación se implementó la pasada semana

el exterior y por tanto se minimiza el riesgo de contagio. Suministro a la población. En total, ocho operarios se han dividido en equipos de dos personas. Estas dos personas estarán trabajando durante siete días de forma independiente dentro de la instalación, para ser sustituidos a la semana siguiente por el siguiente turno.

rias de seguridad necesarias. Los operarios están en continuo contacto telefónico y virtual con los jefes de planta, mantenimiento, responsable de Operaciones y dirección de Emasagra para atenderles ante cualquier necesidad profesional o personal y arroparles en su trabajo. El principal objetivo es garantizar el suministro de agua pota-

ción, así como resto de servicios internos. La plantilla de Emasagra, formada por más de 215 empleados, continúa trabajando dentro del estado de alarma generado por el virus Covid-19. Así, el teletrabajo se ha implantado para cerca de 152 personas de forma rápida y efectiva desde el inicio del estado de alarma, mientras que el

### Testimonios

*Se intentaron cuidar todos los detalles: se proporcionaron a los trabajadores terminales móviles con datos para que pudieran contactar con su familia, buscamos un servicio de catering con diferentes elecciones de comida y prácticamente todos los días algún miembro de la dirección llamaba a los trabajadores confinados. También se había habilitado en las instalaciones un pequeño gimnasio antes de la pandemia.*

Fco. Miguel Avila (Resp. Operaciones Plantas)

*Fueron momentos difíciles....Sabes que tienes el apoyo de tus compañeros, familias y jefes, cuentas con psicólogos. Con todos hablas todos los días, te animan, te ofrecen cariño y cercanía, algo importante en esos momentos. Cambias tu casa por una caravana: cuando llovía se escuchaba la lluvia, el viento la movía..., este recuerdo siempre estará en mi cabeza. Tampoco olvidaré el no ver a nadie durante días por los alrededores de la ETAP.*

Miguel Angel García (Operario confinado en la ETAP Lancha del Genil)

*Fueron días duros de trabajo. Llevamos bien la responsabilidad que tuvimos de suministrar agua a más de 500.000 personas pero a la vez, era duro pensar que éramos los responsables de abastecer de agua a toda la población de Granada.*

Oscar Peña (Operario confinado en la ETAP Lancha del Genil)

## EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE HUELVA. ETAP de Huelva

### Empleados de Aguas de Huelva se ‘aislan’ para asegurar el suministro

● Ocho trabajadores harán turnos de una semana sin contacto con el exterior para evitar contagios

**Antonio Carrasco** HUELVA

Un grupo formado por ocho operadores de Aguas de Huelva se alternarán de forma aislada e independiente en cuatro turnos de presencia permanente en la estación de Tratamiento de Agua Potable de Aguas (ETAP) de Huelva de El Conquero. Además de las plantas potabilizadoras, consideradas críticas por el Centro Nacional de Protección de Infraestructuras y Ciberseguridad (CNPIC), la Compañía ha considerado esta instalación esencial por el volumen de habitantes abastecidos. La presencia permanente es la segunda fase de implantación del Plan de contingencia, consistente en una adaptación y aislamiento progresivo del personal operario de este tipo de instalaciones para minimi-



La planta de Aguas de Huelva en el Conquero en la que varios operarios se aislarán d

tal uso en las instalaciones durante siete días. Con ello se anula el contacto con el exterior y por tanto se minimiza el riesgo de contagio.

En total, ocho operadores se han dividido en equipos de dos personas. Estas dos personas estarán trabajando durante siete di-

cen o anulan su contacto con el exterior, guardando el confinamiento dictado en sus viviendas.

Las caravanas independientes para cada operario están totalmente equipadas (baño, cocina, televisión, wifi...), mantienen un estricto protocolo de desinfección y estarán servidas por un

La at... mantiene... do y amplia... senciales de a... Las líneas telefón... ción tanto para gestión... como para averías se han reforz... zado con líneas adicionales fijas y móviles, además de desvíos di-



### Testimonios

*Tengo un recuerdo positivo de aquellos días. Se creó un grupo de WhatsApp para que los trabajadores confinados pudieran pedir cada día el menú a una compañera que era la que gestionaba los pedidos. Esta compañera, que no es personal de la planta y que habitualmente no tiene contacto con los trabajadores de la planta, me contó que se sintió parte del equipo confinado. Es bonito que personas de diferentes áreas se sientan parte de un mismo proyecto.*

Guadalupe Carrasco (Directora Operaciones de EMAHSA)

*La empresa estuvo muy atenta con nosotros, tanto por los medios como por los recursos que nos pusieron. El equipo de psicólogas estuvo bastante pendiente. Si tuviera que volver a confinarme lo haría, dada la importancia por la que estábamos: que no le faltara el suministro de agua a nuestros vecinos. Es nuestra función como servidores públicos. Cuando la empresa me lo propuso no tuve ningún problema.*

Juan Manuel Belda (Operario confinado en la ETAP Huelva)



## UTE SALEAL. EDAR\* León

\*EDAR: Estación de Depuración de Agua Residual



### Testimonios

*Recuerdo un par anécdotas: un trabajador puso a disposición de la empresa su autocaravana, fue un bonito acto de generosidad. También recuerdo que el catering tuvo tanto éxito que algunos trabajadores al final de su confinamiento habían engordado.*

David Llanos (Resp. Operaciones UTE Saleal)

*Hubo mucho compañerismo y más unión entre los trabajadores; todos intentando ayudarse.*

Patricia Quintans (Técnica de Plantas)

*Fue todo positivo; nos atendieron muy bien tanto en las autocaravanas como en el reconocimiento. Yo quedé contento con hacer este servicio.*

Joaquín Campillo (Operario confinado en la EDAR León de UTE Saleal)



## BUENA PRÁCTICA FRENTE AL COVID-19

2



### Apoyo psicoemocional a la plantilla



#### Objetivo:

Proporcionar apoyo psicoemocional a la plantilla en cualquiera de las situaciones posibles: teletrabajando, personal sensible en domicilio, personal confinado en instalaciones críticas, personal reincorporándose a las oficinas, personal de baja por COVID, cuarentenas, etc.

#### Recomendaciones de implementación:

- Publicitar el servicio para darlo a conocer
- Para personal confinado y de 1era línea, contactos proactivos y continuados

#### Acciones:

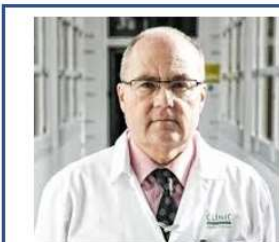
- Constitución de equipo formado por una psicóloga clínica externa y 3 psicólogas plantilla de Agbar
- Soporte proactivo para personal confinado y de 1era línea operacional y reactivo para resto de plantilla
- Dedicación 4 días/semana y 4h/día
- Uso de canales presenciales, Teams, teléfono, email, píldoras específicas, webinars, posters, tratamiento personalizado, etc. según necesidades

## BUENA PRÁCTICA FRENTE AL COVID-19

3



### Colaboración con epidemiólogo experto



*Dr. Antoni Trilla, Jefe de Medicina Preventiva y Epidemiología del H. Clínico de Barcelona, Catedrático de Medicina Preventiva en la Universidad de Barcelona.*

*Asesor del Gobierno de la Generalitat de Cataluña, del Centro Europeo para la Prevención y Control de Enfermedades y del Gobierno de España.*

#### Objetivo:

Contar con la colaboración de un epidemiólogo experto para asesorar sobre las medidas que la organización deba emprender ante el escenario de pandemia, con el objeto de proteger la seguridad y salud de la plantilla y al mismo tiempo garantizar la continuidad del servicio, considerado esencial por el Gobierno.

#### Acciones:

Selección del Dr. Antoni Trilla: experto de máximo prestigio a nivel nacional.

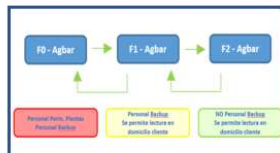
Asesoramiento en:

- Validación de medidas preventivas
- Planes específicos de protección del personal sensible
- Campaña de Control de Inmunidad en la plantilla y encuesta epidemiológica asociada
- Elaboración de los planes de escalada y desescalada

## BUENA PRÁCTICA FRENTE AL COVID-19

4

### Sistema de fases de Operación Adaptada



#### Objetivo:

Ajustar la operación de los servicios a las circunstancias cambiantes de la pandemia, adaptándose a la situación epidemiológica de cada momento y minimizando el impacto de posibles bajas generalizadas del personal.

#### Recomendaciones de implementación:

- Utilizar la misma terminología que las autoridades sanitarias (fase 0, 1, 2)
- Comunicar de forma resumida, vía e-mail, las implicaciones de cada cambio de fase cuando éstos se producen

#### Acciones:

- Definir las tareas críticas (las que no pueden dejar de hacerse pues garantizan el servicio a la ciudadanía) y asociar un protocolo de trabajo seguro para cada fase de Operación Adaptada.
- Definir en qué fases de Operación Adaptada es viable el resto de tareas no críticas.
- Establecer la necesidad de mantener equipos de personas en reserva y en modo "burbuja".
- Graduar la autorización de: acceso al interior de domicilios, visitas de personal externo a las instalaciones, formación presencial en interiores, uso de salas de reuniones, etc.
- Adecuar el nivel de la protección respiratoria necesaria en cada fase (mascarillas quirúrgicas, FFP2, FFP3).

## BUENA PRÁCTICA FRENTE AL COVID-19

5

### Medidas de seguridad en servicios y operaciones



#### Objetivo:

Garantizar la protección de la salud del personal en el ámbito de operaciones durante el reinicio de actividad y operativa posterior.

#### Recomendaciones de implementación:

- Combinar los equipos "burbuja" con personal de back up (personal en reserva)
- Instalación de puntos de control en los accesos a los centros de trabajo, dotados de gel hidroalcohólico, termómetro, mascarillas y normas a seguir.

#### Acciones:

- Señalización específica de las medidas de seguridad frente al COVID
- Redistribución de las tareas y equipos de trabajo para garantizar la mínima interacción entre personas
- Uso individualizado de vehículos
- Establecimiento de equipos "burbuja"
- Normas de uso en zonas comunes como vestuarios y comedores
- Acceso escalonado y turnos de trabajo
- Adecuación de los vestuarios para garantizar una ventilación adecuada
- Medidas de desinfección y bioseguridad

## BUENA PRÁCTICA FRENTE AL COVID-19

6



### Medidas de seguridad en oficinas



#### Objetivo:

Garantizar la protección de la salud del personal en el ámbito de las oficinas técnico-administrativas y oficinas de atención al cliente, durante el reinicio de actividad y operativa posterior.

#### Recomendaciones de implementación:

- Instalación de puntos de control en todos los accesos a las oficinas, dotados de gel hidroalcohólico, mascarillas y cartelería con normas a seguir.
- En oficinas técnico-administrativas, además, medición de temperatura.

#### Acciones:

- Señalización específica de las medidas de seguridad frente al COVID-19
- Redistribución de los puestos de trabajo para garantizar el distanciamiento social de 2 m
- Adecuación de las dependencias para garantizar una ventilación adecuada y medición en continuo de la calidad del aire (niveles de CO<sub>2</sub>)
- Medidas de desinfección y bioseguridad
- Acceso escalonado y turnos de trabajo
- Limitaciones de uso de zonas comunes como salas de reuniones y office
- Adicionalmente, instalación de mamparas en las oficinas de atención al cliente.

## BUENA PRÁCTICA FRENTE AL COVID-19

7



### Campañas de test preventivos (antígenos y/o PCR)



#### Objetivo:

Asegurar que el personal acude al centro de trabajo libre de infección por COVID-19, tanto en servicios ordinarios como en cada uno de los turnos de confinamiento en las instalaciones críticas

#### Recomendaciones de implementación:

- Toma de muestras por personal sanitario, siempre
- Elección de partner médico de ámbito nacional (líder en España), que asegura la homogeneidad de la prueba

#### Acciones:

- Identificación de centros médicos próximos a las instalaciones críticas
- Establecimiento de calendarios de realización de test rápidos y PCR
- Priorización personal con mayor exposición
- Repetición periódica de las campañas preventivas y realización de campañas intensivas tras los periodos vacacionales
- Garantía de comunicación de los resultados antes del comienzo de cada turno de confinamiento, en su caso

## BUENA PRÁCTICA FRENTE AL COVID-19

8

### Monitorización de CO<sub>2</sub> en espacios cerrados



#### Objetivo:

Conocer en todo momento los niveles de calidad del aire de instalaciones críticas y comprobación de que los niveles de ventilación son los correctos.

#### Recomendaciones de implementación:

- Analizar previamente las zonas críticas con mayor aforo
- Análisis sobre disponibilidad Wifi o telefónica para comunicación con Servidor Web
- Disponer de posibilidad de renovación de aire interior para alarmas continuas

#### Acciones:

- Definición de instalaciones críticas donde instalar los dispositivos de medición
- Alta de usuarios en aplicación Web de monitorización de niveles de calidad del aire
- Instalación de equipos de medición y de comunicación con central de recepción de información
- Obtención valores de medición y seguimiento Web instantáneos y diarios para decisión sobre seguridad diaria. Seguimiento Web y telefónico
- Análisis estadístico sobre las eventuales fluctuaciones en las concentraciones medidas

## BUENA PRÁCTICA FRENTE AL COVID-19

9

### Comunicación corporativa diaria con la plantilla

#### Objetivo:

Garantizar que la plantilla dispone de información veraz y actualizada, por parte de la Dirección, tanto sobre la evolución de la pandemia como de las acciones tomadas por la organización.




#### Acciones:


Emisión de vídeos por parte del Director de Comunicación del Grupo Agbar, con el siguiente contenido: evolución de la pandemia y de los índices de incidencia, medidas aplicadas en el entorno operativo y de atención a clientes, recomendaciones a los empleados y aplicación de procedimientos COVID-19, avance de la vacunación.


Los vídeos se refuerzan con email a toda la plantilla y Campaña Testimonios (vídeos de vivencia personal y profesional grabados por trabajadores).

## BUENA PRÁCTICA FRENTE AL COVID-19

10



**Formación e información específicas**




**Objetivo:**

Establecer y comunicar las medidas de prevención y protección necesarias para evitar la propagación del virus en el entorno laboral y salvaguardar la seguridad y salud en el nuevo contexto de condiciones de trabajo, tanto en el ámbito operacional como en oficinas.

**Recomendaciones de implementación:**

- Realizar presentaciones y vídeos dinámicos, concisos y visuales
- Crear iconos e imágenes específicos para cada acción de prevención o protección
- Recaltar la importancia de la responsabilidad individual

**Acciones:**

- Elaborar y difundir normas de trabajo documentadas:
  - Procedimiento de Evaluación del Riesgo de exposición y medidas preventivas generales
  - Instrucciones de Actuación específicas para cada sector de actividad: redes, plantas, oficinas, obras, almacenes, atención al público, lectura de contadores y laboratorios
- Formación para el personal operario mediante vídeos de corta duración, vía WhatsApp
- Formación para el personal técnico y administrativo mediante sesiones online, vía TEAMS
- Realizar sesiones Webinar sobre teletrabajo, estrés tecnológico y desconexión digital

Por cuestiones de espacio, no podemos presentar la totalidad de buenas prácticas frente al COVID-19 en formato ficha, pero no queremos perder la oportunidad de, al menos, nombrar algunas más de ellas y describirlas brevemente:

- Plan específico de protección del personal sensible.** Ha permitido mantener en su domicilio al personal de riesgo, sin importar existencia o no de parte de baja por la Seguridad Social. Se han ampliado los grupos de riesgo oficiales con los propios (personal con restricciones en espacios confinados o para trabajos con fibrocemento).
- Operación adaptada en laboratorios de agua potable.** Previo acuerdo con los representantes de los trabajadores se organizaron grupos burbuja dividiendo al personal en turnos de mañana y tarde, y se dejó también a personal de reserva en su domicilio. Uso de mascarillas FFP2 (o superior según protocolo de seguridad para analíticas).
- Operación adaptada en obras.** El sistema de fases de operación adaptada ha permitido ajustar el volumen de obras abiertas en cada momento y preservar la seguridad y salud de nuestra plantilla y contratadas, las cuales han seguido nuestros mismos procedimientos.
- Monitorización de coronavirus en aguas residuales.** Ha permitido la identificación con cierta antelación temporal de tendencias ascendentes (aumento concentración de SARS-Cov-2) y el seguimiento de la efectividad de las medidas implantadas por la Administración Pública (descenso en la concentración de SARS-Cov-2).

#### **4. POSIBILIDAD DE TRANSFERENCIA DE LAS MEDIDAS**

El Grupo Agbar provee a sus clientes con servicios de muy distinta naturaleza, todos ellos englobados en la actividad del ciclo integral del agua: estaciones de tratamiento de agua potable, abastecimiento y distribución, saneamiento y depuración de aguas residuales. Esta variedad de servicios implica la coexistencia en nuestras empresas de entornos muy diferentes: instalaciones de producción de agua diseñadas y construidas en clave industrial (potabilizadoras y depuradoras), almacenes de material hidráulico de grandes dimensiones, servicios de atención al público, consultoría e ingeniería, etc. Como consecuencia de esta diversidad, nuestro proyecto de Buenas Prácticas frente al COVID-19 es aplicable a muchos tipos de empresas y sectores, por ejemplo: 1. Plantas de producción industrial. 2. Servicios operados por turnos de 24 horas 7 días a la semana. 3. Instalaciones de atención al cliente presencial o a distancia. 4. Espacios técnico-administrativos de gran tamaño. 5. Almacenes de distribución y logística. 6. Obras de construcción en vía pública.

#### **5. RECONOCIMIENTO A TODAS LAS EMPRESAS DE AGBAR**

Nos gustaría reconocer y hacer mención explícita al resto de las empresas de Agbar mutualistas de Fraternidad, donde no habiendo sido necesario el confinamiento en las instalaciones, se ha implantado íntegramente el resto de las medidas preventivas y buenas prácticas frente al COVID-19, explicadas en este documento:

AGUAS DE BENAHAIVIS, S.A. - AGUAS DE CIEZA, S.A. - AGUAS DE JUMILLA, S.A. - AGUAS DE LORCA, S.A. - AGUAS DE MONTILLA, S.A. - AGUAS DE PUERTOLLANO, S.L. - AGUAS DE TORREMOLINOS - AGUAS DEL ARCO MEDITERRANEO, S.A. (AGAMED) - AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA (AMAEM) - AGUAS VEGA-SIERRA ELVIRA, S.A. - AIGÜES DE CULLERA, S.A. - AIGÜES I SANEJAMENT D'ELX, S.A. - AIGÜES MUNICIPALS DE PATERNA, S.A. - AQUANEX, SERVICIO DOMICILIARIO DEL AGUA DE EXTREMADURA, S.A. - AQUA OURENSE SOCIEDAD PROVINCIAL DE AGUAS Y MEDIO AMBIENTE, S.A. - AQUARA GESTION INTEGRAL DE AGUAS DE ARAGON, S.A. - AQUARBE, S.A. - ASTURAGUA SERVICIO INTEGRAL DEL CICLO DEL AGUA, S.A.U. - CENTRO OPERATIVO CICLO COMERCIAL, S.A. - EMPRESA MIXTA AIGÜES DE L'HORTA, S.A. - HIDRALIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE ANDALUCÍA, S.A. - HIDROGEA, GESTION INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A. - IELAB CALIDAD, S.L.- INTERLAB LABORATORIOS, S.L.U. - LABAQUA, S.A. - LOGISTIUM SERVICIOS LOGÍSTICOS, S.A. - SERMUBENIEL S.A. - UTE ALBURQUERQUE - UTE EDAR BAHÍA GADITANA - UTE INTERSA-AQUAGEST LEVANTE S.A. - UTE REDES IDAM VALDELENTISCO - UTE SERVICIO AGUAS DE PLASENCIA.

Queremos finalizar nuestra candidatura compartiendo estos dos vídeos homenaje a la plantilla. Durante unos años el Grupo Agbar ha pertenecido al Grupo Suez, por eso, todas las referencias que aparecen en los vídeos a Suez España deben asociarse a Grupo Agbar.

<https://www.youtube.com/watch?v=3pFZKs8n3II>

<https://www.youtube.com/watch?v=wwQ3O5f2BkY>

