

El objetivo de las medidas es garantizar la continuidad de su servicio y evitar la propagación del virus tanto en su plantilla como en la sociedad en general

Medidas adoptadas por Canal de Isabel II en el marco de la alerta sanitaria por COVID-19

- La empresa dispone de retenes de contingencia para asegurar la continuidad de los servicios de abastecimiento y saneamiento
- Desde hoy, cierran todas sus oficinas de atención comercial y realizará los trámites por teléfono o telemáticamente
- 1.100 empleados de la plantilla están ya realizando teletrabajo desde sus domicilios particulares
- Tras las nuevas medidas adoptadas, el personal no relacionado con servicios esenciales también permanecerá en sus domicilios

13MAR2020 – Con el fin de garantizar la continuidad del servicio que presta en la Comunidad de Madrid y de evitar la propagación del coronavirus, de acuerdo con las [medidas adoptadas por el Ministerio de Sanidad](#) y la [Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid](#), Canal de Isabel II ha puesto en marcha una serie de medidas en distintos aspectos de su gestión.

Medidas en el ámbito de la continuidad del servicio

- ❖ Redimensionamiento de plantilla y retenes de contingencia para asegurar la continuidad de los servicios de abastecimiento y saneamiento. En el marco de los planes de contingencia de la empresa se incluyen las infraestructuras que podrán dar respaldo a otras en caso de necesidad.
- ❖ Se han suspendido todos los cortes programados de suministro. Las brigadas de mantenimiento y conservación estarán dedicadas a la resolución de incidencias: roturas de tuberías, problemas en redes de saneamiento, etcétera.
- ❖ En la Dirección de Operaciones, encargada de la gestión y mantenimiento del sistema de abastecimiento y saneamiento, Canal ha establecido por cada una de las 21 áreas de conservación y mantenimiento de sus infraestructuras grupos de personas que permanecerán en aislamiento en sus domicilios en previsión de que se produjesen casos de infección entre la plantilla de estos centros. Aproximadamente en esta situación se encuentran unas 300 personas.

- ❖ En el Centro de Control, para asegurar la operativa, se han establecido tres grupos de trabajo actuando por separado en distintas ubicaciones.
- ❖ En Automatización y Telecomunicaciones están trabajando simultáneamente 12 equipos separados entre sí en todo momento.
- ❖ El Laboratorio de Calidad de las Aguas continúa controlando que el agua suministrada cumpla con la normativa vigente. En caso de ser necesario, quedaría en suspenso el suministro de agua regenerada para poder dedicar los analistas de esta área al control y vigilancia de calidad de las aguas de consumo.
- ❖ En Sistemas de Información también se han establecido dos grupos separados entre sí para garantizar la prestación de los servicios.

Medidas en el ámbito comercial

- ❖ Se han cerrado oficinas comerciales presenciales y se está dando el mismo servicio de manera telefónica: para ello, los clientes pueden solicitar cita previa para recibir una llamada de un gestor comercial a través del teléfono 900365365 o de la oficina virtual oficinavirtual.canaldeisabelsegunda.es.
- ❖ Así, Canal continuará prestando sus servicios de atención al cliente a través de los siguientes canales:
 - El teléfono gratuito 900 365 365, para trámites comerciales, en horario de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 y las 24 horas del día, todos los días de la semana, para registrar averías e incidencias.
 - Su oficina virtual oficinavirtual.canaldeisabelsegunda.es.
 - Mediante el correo electrónico clientes@canaldeisabelsegunda.es

Medidas en el ámbito de la prevención, conciliación, el teletrabajo y la organización de recursos humanos

- ❖ 1.100 empleados de la compañía ya están teletrabajando. Se ha conseguido facilitar este servicio en 72 horas a este grupo de personas, priorizando primero a los empleados con necesidades de conciliación y grupos de riesgo.
- ❖ Tras las últimas medidas adoptadas, el personal no relacionado con servicios no esenciales también permanecerá en sus domicilios.

- ❖ Se ha suspendido la actividad de becarios, estudiantes de formación profesional y jubilados parciales, que permanecerán en sus domicilios hasta la finalización de las medidas adoptadas en la Comunidad de Madrid. También se encuentran en su domicilio todos los empleados que por razones médicas están incluidos en alguno de los grupos de especial riesgo por sus patologías previas.
- ❖ Se han pospuesto los procesos selectivos.
- ❖ Se han cerrado a empleados y público externo áreas concurridas de la sede corporativa (cafetería, auditorio, etcétera).
- ❖ Se ha reforzado la limpieza y desinfección de oficinas e instalaciones.
- ❖ Se ha establecido un sistema de comunicación y reporte diario para dar toda la información necesaria y respaldo a los empleados, incluyendo todas las instrucciones y recomendaciones de las autoridades sanitarias, así como los protocolos de actuación establecidos.
- ❖ Hay coordinación continua con las filiales españolas (delegación de Canal en Cáceres, Canal Gestión Lanzarote, Hispanagua, Hidráulica Santillana y Canal de Comunicaciones) para el seguimiento y adopción de medidas en la misma línea que la compañía.

Medidas en el ámbito social y de ocio

- ❖ Cerrados al público los parques de Ríos Rosas, Plaza de Castilla y Tercer Depósito.
- ❖ Suspendidas las actividades deportivas en Ocio y Deporte Canal.
- ❖ Cerradas al público las exposiciones de la Fundación Canal y suspendidas sus actividades colectivas (Canal Educa, visitas a instalaciones, foros, conciertos).
- ❖ Suspendidas también todas las visitas de delegaciones y personal externo a la empresa a sus instalaciones e infraestructuras.

Canal de Isabel II se suma al llamamiento de las instituciones a la responsabilidad individual de los ciudadanos, y trabaja para continuar prestando con la máxima calidad su servicio a la Comunidad de Madrid.