

ESPECIAL

PUNTOS CLAVE DE LA ACTUACIÓN DE
CANAL DE ISABEL II EN LA LUCHA CONTRA EL

COVID-19



ESPECIAL

PUNTOS CLAVE DE LA ACTUACIÓN DE
CANAL DE ISABEL II EN LA LUCHA CONTRA EL

COVID-19

- Línea temporal de las medidas adoptadas
- Introducción
- Garantizar la continuidad del servicio
- Proteger la salud de los trabajadores
- Estar a la altura de nuestros clientes
- Mostrar nuestro compromiso y responsabilidad
- Mantener a la población informada
- Lecciones aprendidas

LÍNEA TEMPORAL DE LAS PRINCIPALES MEDIDAS ADOPTADAS



ESPAÑA
Primer caso de coronavirus en España

31
ENE



CANAL DE ISABEL II
Se reúne el Comité de Crisis y se aprueba la *Guía de operación en atención al público*. Se decide ampliar la línea de datos para impulsar el teletrabajo

26
FEB

CANAL DE ISABEL II
Se divulgan las primeras medidas preventivas y se restringen los viajes de trabajo

2
MAR

CANAL DE ISABEL II
Primer caso positivo de coronavirus

5
MAR

CANAL DE ISABEL II
Se celebra de manera telemática el Día de la Mujer

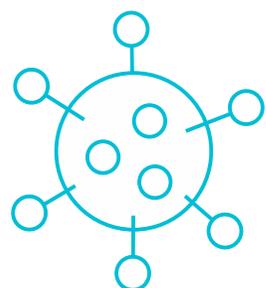
6
MAR

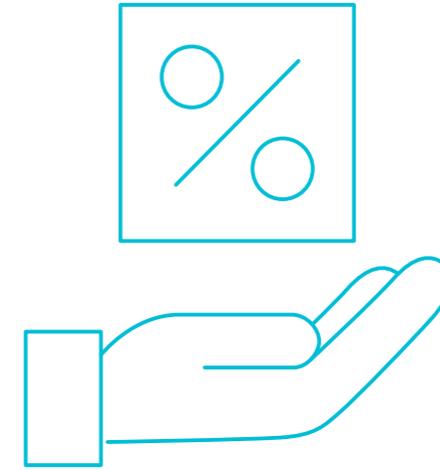
CANAL DE ISABEL II
Se suspende la actividad de cortes y comienza a desplegarse el teletrabajo entre empleados con riesgo de salud y necesidades de conciliación. En los días siguientes se extiende a 1.500 trabajadores.

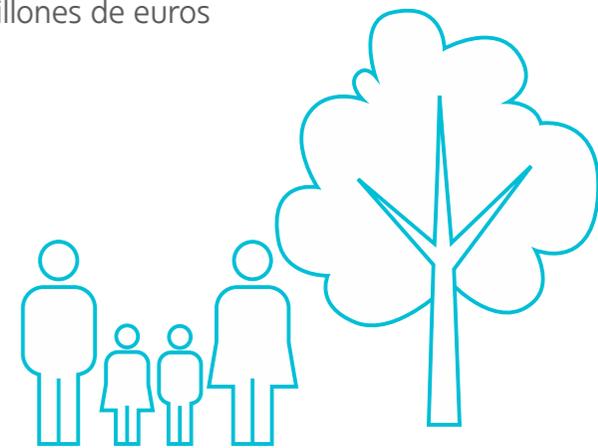
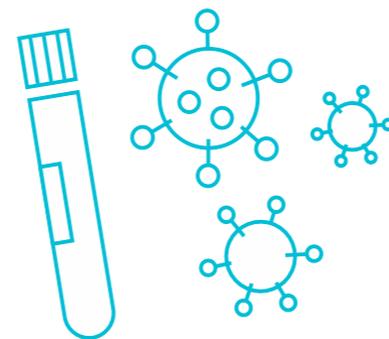
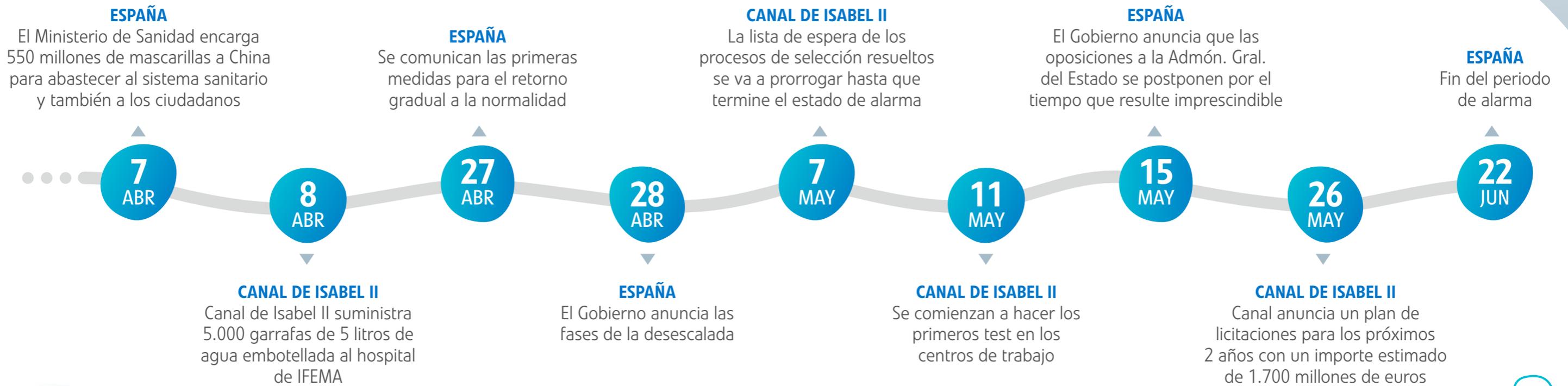
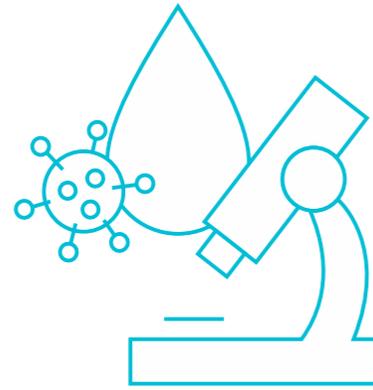
11
MAR

ESPAÑA
El gobierno declara el estado de alarma

14
MAR







INTRODUCCIÓN

Desde nuestra creación, en 1851, en Canal de Isabel II hemos tenido una misión fundamental: **garantizar el abastecimiento** de agua a los madrileños. En este largo camino, no todo ha sido coser y cantar, también hemos tenido que afrontar **momentos difíciles**: revoluciones, guerras, crecimientos demográficos acelerados, crisis económicas, sequías extremas... Aun así, siempre hemos tenido la capacidad de suministrar a los ciudadanos este recurso tan vital que es el agua.



Canal
de Isabel II

Como servidores públicos que somos, nuestro deber ha sido y es garantizar los servicios esenciales que prestamos

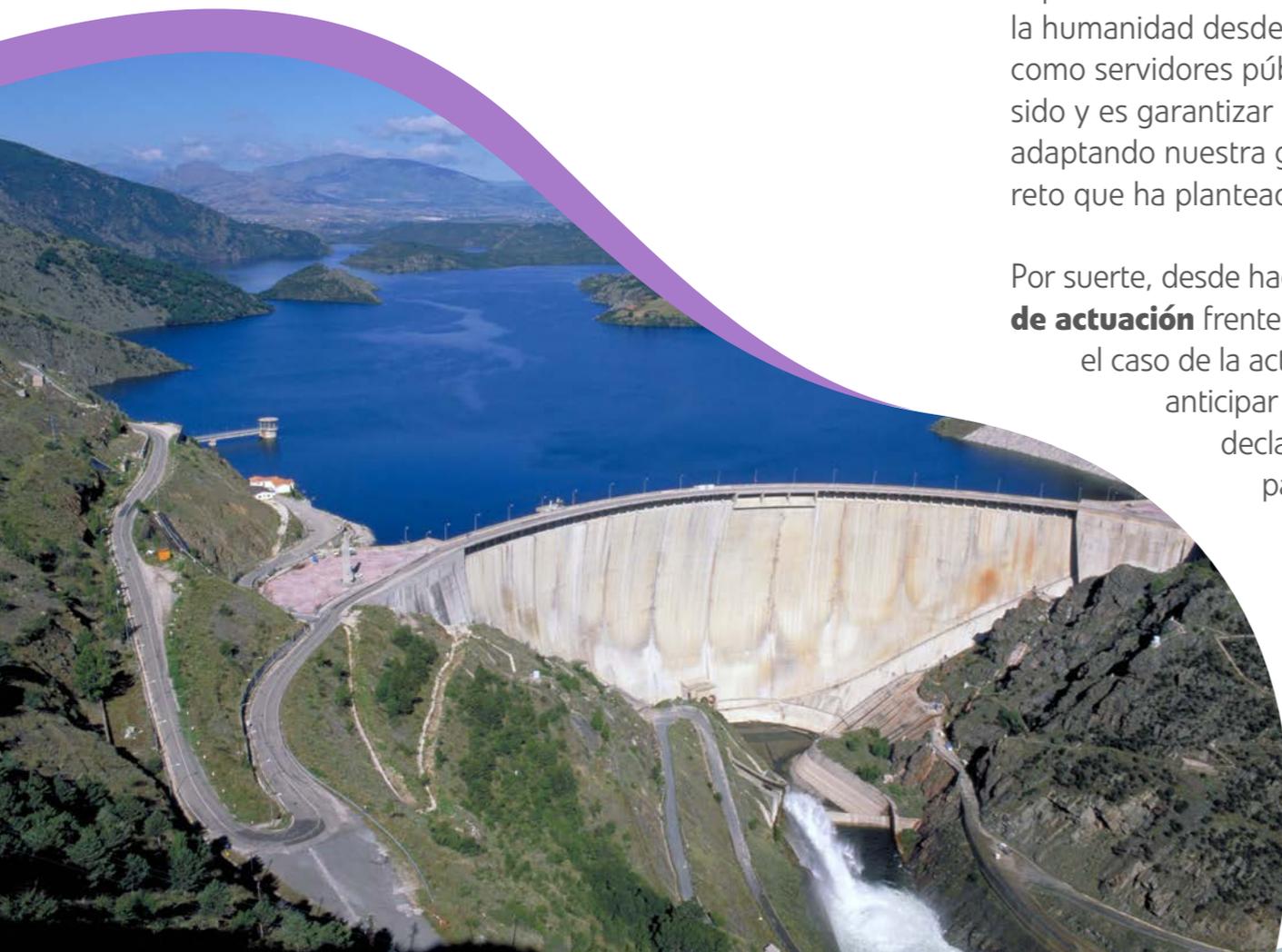
Desde el principio decidimos ofrecer información diaria a los trabajadores y aplicar el teletrabajo sin olvidarnos de la conciliación familiar

En los últimos meses, la pandemia del **COVID-19** ha supuesto el desafío más importante al que se ha enfrentado la humanidad desde hace décadas. También en este tiempo, como servidores públicos que somos, nuestro deber ha sido y es garantizar los servicios esenciales que prestamos, adaptando nuestra gestión y nuestras operaciones al enorme reto que ha planteado esta situación sanitaria.

Por suerte, desde hace años disponemos de unos **protocolos de actuación** frente a posibles escenarios de crisis que, en el caso de la actual pandemia, nos han permitido poder anticipar **medidas concretas**, incluso antes de la declaración oficial del estado de alarma por parte del Gobierno de España. Así, ya el 25 de febrero, el Comité de Seguridad y Salud adoptó un primer paquete de medidas preventivas. Días más tarde, desde el Comité de Continuidad de Negocio se empezó a orquestar la respuesta conjunta de la empresa.

Gracias a esos pasos iniciales, el 2 de marzo de 2020 quedó constituido un **Comité de Crisis** que puso en marcha un **plan de contingencia** para prevenir el riesgo de infección de nuestros trabajadores y garantizar los servicios esenciales de abastecimiento y saneamiento de agua.

Con el objetivo de proteger la salud de todos mientras continuábamos desempeñando nuestra labor, desde el principio decidimos ofrecer **información diaria** a los trabajadores; **reforzar la limpieza** y desinfección de los lugares de trabajo; aplicar el **teletrabajo** sin olvidarnos de la conciliación familiar; dotar de equipos de protección a los empleados; cancelar eventos y reuniones; organizar al personal esencial en **retenes; suspender los cortes de agua** y la lectura de contadores, atendiendo solamente averías, o cerrar las oficinas comerciales, sustituyendo la atención presencial por el contacto telemático y telefónico.



Hemos tomado multitud de decisiones con el fin de garantizar la continuidad del servicio y evitar la propagación del virus, en nuestra plantilla y en la sociedad en general

Disponemos de protocolos de actuación frente a posibles escenarios de crisis que, en el caso de la actual pandemia, nos han permitido poder anticipar medidas concretas

Hemos aplicado bonificaciones extraordinarias en la factura del agua destinadas a los colectivos más afectados por la crisis

El 14 de marzo de 2020, día en que se declaró el estado de alarma, contábamos con más de **1.350 empleados** con la capacidad suficiente para prestar sus servicios mediante herramientas de teletrabajo. Además, estábamos en disposición de poner en **reserva domiciliaria** a más de **300 trabajadores** esenciales para la operación. Desde entonces hasta el momento actual, hemos tomado multitud de decisiones con el fin de garantizar la continuidad del servicio y evitar la propagación del virus, tanto en nuestra plantilla como en la sociedad en general.

Por otra parte, teniendo en cuenta el impacto social y económico asociado a la crisis, como empresa socialmente responsable, hemos creado un nuevo esquema de **bonificaciones en la factura** del agua para aliviar a las personas y entidades más afectadas. Y para atender el elevado volumen de solicitudes –más de **27.000** hasta finales de julio–, reforzamos la plantilla dedicada a tramitar estas ayudas.

Igualmente, nuestra capacidad de producir **agua embotellada** para emergencias nos ha permitido repartir **137.500 litros** de agua en garrafas y botellas que han sido distribuidas a hospitales, centros medicalizados u otras entidades como el ejército.

Por último, hemos trabajado de forma conjunta, compartiendo **información y conocimiento** sobre la gestión del COVID-19, con otras empresas del sector, españolas y extranjeras, con las asociaciones sectoriales y con diversos grupos de trabajo. Esto nos ha permitido conocer las **mejores prácticas** que se han ido desarrollando y poder compartir nuestras propias experiencias.



GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Cómo hemos mantenido a salvo el abastecimiento y saneamiento

El día 2 de marzo, en Canal de Isabel II establecimos un **Comité de Crisis** para hacer frente a las posibles repercusiones que podía tener la pandemia. Este comité, integrado por algunas de las personas con mayor responsabilidad y conocimiento de la empresa, estableció dos prioridades desde el mismo día de su formación:

- CUIDAR LA SALUD DE LOS TRABAJADORES.
- GARANTIZAR EL SUMINISTRO DE AGUA.

Con estas dos cuestiones fundamentales marcadas en nuestra hoja de ruta, pusimos en marcha un **Plan de Contingencia**.

Uno de los principales objetivos consistía en ajustar la operación y el mantenimiento de nuestras infraestructuras a

la nueva situación, adaptando los protocolos de miles de trabajadores. En este contexto, decidimos **trasladar nuestro Centro de Control a los hogares de más de 50 trabajadores**, desde donde seguimos gestionando cualquier incidencia las **24 horas del día**.

El éxito de esta **operación inédita** mucho tuvo que ver con los esfuerzos de la empresa, desde antaño, por dotar a una gran parte de sus instalaciones de la capacidad de ser controladas de forma remota. De esta forma, la automatización de las operaciones, uno de nuestros objetivos estratégicos más significativos, se ha revelado como un factor decisivo en nuestra lucha contra el COVID-19.



CONTENIDO RELACIONADO

Gestionando el agua desde casa: el gran hito del Telecontrol



LOS PUNTOS CLAVE DEL PLAN DE CONTINGENCIA

1 REDUCCIÓN DEL PERSONAL EN CAMPO
Implantamos el teletrabajo para todos aquellos trabajadores cuya presencia en las plantas no fuera imprescindible, suspendimos las actividades no esenciales y estudiamos las necesidades mínimas de cada instalación.

2 ORGANIZACIÓN POR RETENES Y TURNOS
Establecimos distintos grupos de trabajo asegurando que, en los cambios de turno, hubiera un lapso de 15 minutos para que los retenes no coincidieran entre sí y las brigadas de limpieza pudieran desinfectar el espacio de trabajo.

3 RESERVA DE PERSONAL
Aseguramos la presencia de retenes en reserva domiciliaria disponibles para sustituir a otro retén en caso de detectarse algún contagio. Cuando un trabajador presentó síntomas, tanto él como sus compañeros fueron puestos en aislamiento.

4 DOTACIÓN DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL
Suministramos equipos de protección individual (EPI) a todos los trabajadores cuya presencia era imprescindible en las instalaciones.

5 DOTACIÓN DE VEHÍCULOS INDIVIDUALES
Asignamos un vehículo individual desinfectado a cada trabajador que lo necesitase para el desarrollo de su función. De esta forma, evitamos posibles contagios por compartir automóvil.

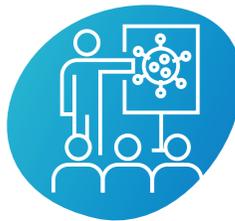
6 ACOPIO DE LOS SUMINISTROS
Reunimos y almacenamos los suministros necesarios para la operación de las plantas.

7 DESARROLLO Y COMUNICACIÓN DE UN PROTOCOLO DE ACTUACIÓN
Elaboramos un protocolo seguro de actuación, además de una guía de operación de carácter general contra el coronavirus.

8 PLANES DE ALTERNATIVOS
Dispusimos de varias alternativas de suministro en caso de parada de algunas infraestructuras.

ACTUACIONES DESTACADAS

PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO



Comités de actuación

Desde finales de febrero, comienzan a reunirse los comités de Seguridad y Salud y de Continuidad de Negocio para adoptar las primeras medidas preventivas y asegurar el abastecimiento de agua a la población. A su vez, se crea un Comité de Crisis por el COVID-19. Con esta estructura organizativa, se empieza a trabajar sobre varios aspectos de especial trascendencia:

- La polivalencia de los responsables de las plantas
- El acopio de reactivos
- Las alternativas de suministro desde otras plantas en caso de parada de algunas instalaciones (estudiadas y probadas en años precedentes)
- La posibilidad de confinamiento y teletrabajo de los trabajadores del Centro de Control
- El aumento de las existencias de mascarillas

Nuestro deber ha sido y es garantizar los servicios esenciales que prestamos, adaptando nuestra gestión y nuestras operaciones al enorme reto que ha planteado esta situación sanitaria



Retén de contingencia

En las primeras semanas de marzo, se organiza un retén de contingencia de 300 trabajadores que permanecen en sus casas para dar soporte a los aproximadamente mil empleados que siguen trabajando en la continuidad del abastecimiento y saneamiento.



Acopio de reactivos

El día 12 de marzo, en previsión de lo que pueda acontecer, se inician los procedimientos y contactos para asegurar las existencias de reactivos en las plantas que los requieren.



Protocolos de actuación

Al comienzo del estado de alarma, se aprueba una primera versión de dos importantes documentos: el *Protocolo de actuación frente al coronavirus* y la *Guía de operación con medidas extraordinarias de carácter general frente al coronavirus*. Estos documentos se irán actualizando periódicamente a lo largo de las distintas fases del estado de alarma.



Analítica de aguas residuales

Tras haber podido mantener el servicio con plenas garantías durante el periodo de confinamiento, a petición de las consejerías de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad, y Sanidad, se desarrolla una sistema de vigilancia temprana del SARS-CoV-2 en aguas residuales.



PROTEGER LA SALUD DE LOS TRABAJADORES



Cómo hemos protegido del virus a nuestros empleados

La pandemia del COVID-19 es una crisis que ha puesto el foco en las **personas**. Por primera vez, nos hemos enfrentado al riesgo real de que nuestros equipos enfermasen y no pudiésemos contar con el personal suficiente para atender el **suministro de agua potable y el saneamiento de las aguas residuales**.

Por eso, desde el primer día, nuestra prioridad ha sido velar por la salud de nuestros trabajadores. En primer lugar, por convencimiento, porque en una empresa como Canal, ellos son el activo más importante; y, en consecuencia, porque solo gracias a su desempeño podemos **garantizar el servicio** esencial que prestamos a la sociedad. Por esta razón, pusimos en marcha un plan para **que todas**

las personas cuya presencia fuera imprescindible en las plantas contaran con todo el equipamiento y las medidas de protección necesarias para desarrollar su labor con el mínimo riesgo posible.

Al mismo tiempo, comenzamos a implantar el teletrabajo, con un importante refuerzo de la red de comunicaciones. **En apenas diez días habilitamos los 1.500 puestos de trabajo remoto que podían desempeñarse desde casa.**

Una vez superados los momentos más delicados de la crisis, en esta vuelta paulatina a **la normalidad**, se han ido realizando test a los empleados que han comenzado a incorporarse de manera presencial.

Además, hemos intensificado las labores de limpieza de las oficinas y los puestos de trabajo.

Finalmente, se han habilitado nuevos accesos de entrada y salida a las instalaciones, así como nuevas plazas de aparcamiento para facilitar el uso del transporte privado y reducir el del transporte público.

En apenas diez días habilitamos 1.500 puestos de trabajo remoto que podían desempeñarse desde casa

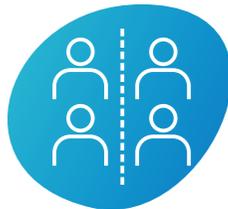
ACTUACIONES DESTACADAS

PARA PROTEGER LA SALUD DE LOS TRABAJADORES



Teletrabajo

Desde el 11 de marzo comienza a desplegarse el teletrabajo, priorizado a personas con riesgo médico o necesidades de conciliación familiar; apenas una semana más tarde, la empresa alcanza los 1.500 teletrabajadores. Por otra parte, se habilita una autorización especial para aquellos trabajadores que sí tienen que desplazarse.



Grupos de trabajo herméticos

En algunas instalaciones críticas, como los laboratorios, se generan grupos de trabajo herméticos para evitar el contacto entre ellos e impedir trasvases de personal. Especialmente significativo es el caso del Centro de Control, que se traslada por completo a los domicilios de quienes habitualmente trabajan en él para así mantener el servicio y proteger la salud de decenas de profesionales.



Limpieza e higienización

También desde el mismo comienzo de la crisis sanitaria, se intensifican las labores de limpieza de zonas comunes, vehículos y puestos de trabajo.



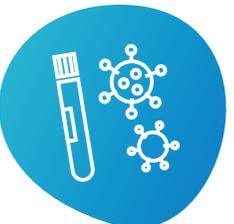
Mascarillas y EPI

Pese a las dificultades de aprovisionamiento, el 19 de marzo se reciben las primeras mascarillas FFP2 y se prioriza su reparto entre los servicios atendiendo al criterio del Área de Prevención. A partir de esa fecha, se seguirá recibiendo material de protección hasta asegurar que las existencias son más que suficientes.



Adquisición de test serológicos

El 15 de abril, el Servicio Médico inicia los trámites para adquirir test rápidos serológicos. Estos empezarán a hacerse en los diferentes centros de trabajo, comenzando por aquellos trabajadores que han sido positivos, para así comprobar su efectividad.



Nuestra prioridad ha sido velar por la salud de nuestros trabajadores: son nuestro activo más importante y solo gracias a su desempeño podemos garantizar el servicio esencial que prestamos a la sociedad



CONTENIDO RELACIONADO
Proteger a los empleados para proteger el ciclo del agua

ESTAR A LA ALTURA DE NUESTROS CLIENTES

Cómo hemos intentado ser cercanos en la distancia

En Canal de Isabel II siempre nos hemos movido motivados por una premisa fundamental: estar a la altura con nuestros clientes y **cumplir sus expectativas**, independientemente de la situación. Por este motivo, durante unos meses cerramos nuestras oficinas comerciales para **reducir el contacto entre personas**, en aras de la salud de todos. Sin embargo, no dejamos que esa circunstancia afectase al tratamiento que dispensamos a nuestros usuarios.

Durante los meses de confinamiento más severo, **reforzamos nuestros servicios de atención no**

presencial, de forma que no colapsaran las líneas telefónicas ni los servicios electrónicos, que se convirtieron en las alternativas de comunicación con los clientes.

Entre las **actuaciones de especial calado**, podemos destacar tres:

- Incrementamos en 25 personas la plantilla del *call center*.
- Habilitamos una respuesta de voz interactiva (IVR) específica para gestionar las bonificaciones en la tarifa del agua.
- Desarrollamos y trasladamos a nuestros profesionales una guía de atención al cliente para que todos los trámites durante este periodo excepcional se resolviesen de la mejor manera posible.

Las medidas adoptadas y los esfuerzos realizados en esta faceta tan importante de nuestro negocio han tenido un **rédito positivo**. Como muestra, el **porcentaje de respuesta** a las llamadas relacionadas con las nuevas bonificaciones se ha situado cerca del **97%**.

ACTUACIONES DESTACADAS

PARA ESTAR A LA ALTURA DE NUESTROS CLIENTES



Atención telefónica prioritaria

El miércoles 11 de marzo, de manera anticipada, se decide atender presencialmente solo a los clientes con cita previa. Se llama a todos los que ya la tenían concertada para intentar solucionar la gestión vía telefónica. Dos días más tarde, se cierran todos los centros de atención comercial y se empieza a atender a los usuarios íntegramente a distancia.



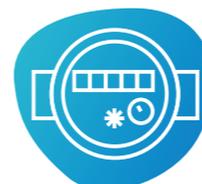
Suspensión de cortes de agua

Antes de la declaración del estado de alarma, queda suspendida toda actividad de cortes de agua y de lectura presencial de contadores.



Refuerzo del call center

A mediados de abril se refuerza el *call center* y se habilita una opción específica en el teléfono gratuito de atención al cliente para proporcionar información a los usuarios sobre las bonificaciones en la factura.



Lectura de contadores

El lunes 20 de abril se reanuda parcialmente la lectura de contadores, paralizada desde el 17 de marzo, para los casos en que no es necesario acceder a zonas privadas. A su vez, vuelven a ejecutarse acometidas de abastecimiento bajo las limitaciones y condiciones impuestas por los ayuntamientos.



Cita previa

El 24 de junio reabre bajo cita previa el centro de atención al cliente de José Abascal, adaptado a las nuevas condiciones sanitarias y de seguridad. Una semana más tarde, se repite la actuación con las diez oficinas periféricas de atención comercial. No obstante, se continúa fomentando la atención por vía telemática.

Una auditoría realizada por TÜV-Rheinland destaca la preparación de nuestra empresa de cara a preservar la salud de empleados y clientes



CONTENIDOS RELACIONADOS

Canal, primera empresa española de agua en recibir el certificado "Protocolo Seguro COVID-19"

MOSTRAR NUESTRO COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD

Cómo hemos querido demostrar nuestro compromiso social

La crisis sanitaria provocada por el COVID-19 ha dado paso a una **crisis económica y social** en la que muchas personas se han visto en grave riesgo de no poder cubrir sus necesidades básicas. Sabedores de ello y conscientes de que el servicio que ofrecemos es primordial para la vida de las personas y para contener la pandemia, hemos querido ser un apoyo para la sociedad en estos momentos difíciles.

En primer término, desde Canal de Isabel II hemos querido responder a esta situación de necesidad aprobando un **programa de ayudas y bonificaciones para las personas afectadas** por un ERTE, así como para autónomos y empresas lastradas por la crisis.

Desde su aprobación hasta el final de julio, más de **27.000** empresas, **autónomos y particulares se han adscrito a estas bonificaciones en su factura.**

Con todo, al acabar el mes de junio habíamos destinado ya más de dos millones y medio de euros a estas ayudas, que aún pueden solicitarse desde nuestra Oficina virtual y que se aplican de manera retroactiva.

Por otro lado, durante el confinamiento **quedaron suspendidos los cortes de suministro**, de tal manera que nadie se quedara sin agua en un momento donde era más necesaria que nunca.

Finalmente, hemos impulsado nuestros planes de licitación para recuperar el desarrollo de la región y continuar siendo un **motor económico para la Comunidad de Madrid.**



BOTELLAS DE AGUA PARA LOS HOSPITALES

En Canal de Isabel II contamos desde 2013 con una **planta embotelladora** en la ETAP de Colmenar Viejo que produce garrafas de agua de cinco litros para abastecer a las zonas afectadas cuando se produce un corte de suministro. No obstante, también tiene capacidad para producir botellas individuales. Por eso, en este periodo tan excepcional ha jugado un papel más relevante si cabe.

Y es que con la embotelladora trabajando a pleno rendimiento, hemos podido **suministrar botellas y garrafas de agua a 25 hospitales de la Comunidad de Madrid**, además de 1.500 dispensadores y 1.000 soportes para garrafas. En total, hemos alcanzado los 137.500 litros repartidos.

Sin ir más lejos, varios de los profesionales que operan en la planta llegaron a trabajar voluntariamente los fines de semana para que no bajase el ritmo de producción, un esfuerzo loable que, sin duda, sirve como reconocimiento a todos los sanitarios y al resto de trabajadores de los servicios esenciales que han dado la cara en los momentos más duros de la pandemia.

ACTUACIONES DESTACADAS

PARA MOSTRAR NUESTRO COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD

Hemos destinado más de 2,5 millones de euros a bonificar los recibos del agua de los más afectados por la pandemia



Agua para los servicios sanitarios

El 19 de marzo, comienzan a producirse y repartirse las primeras remesas de botellas de agua para los servicios sanitarios de la Comunidad de Madrid y otras instituciones como el ejército. Esta ayuda continúa prestándose durante toda la emergencia sanitaria hasta llegar a distribuir, en total, 175.000 botellas de medio litro, 10.000 garrafas de cinco litros, además de 1.500 dispensadores y 1.000 soportes de garrafas.



Ayudas para autónomos

El 6 de abril, se decide bonificar igualmente los recibos de agua de los trabajadores autónomos. Poco después, todas estas ayudas sociales empiezan a ser difundidas y publicitadas masivamente para multiplicar su alcance.



Colaboración con Samur Social

El 25 de mayo, se hace entrega al Samur Social de una partida de garrafas de agua y dispensadores.



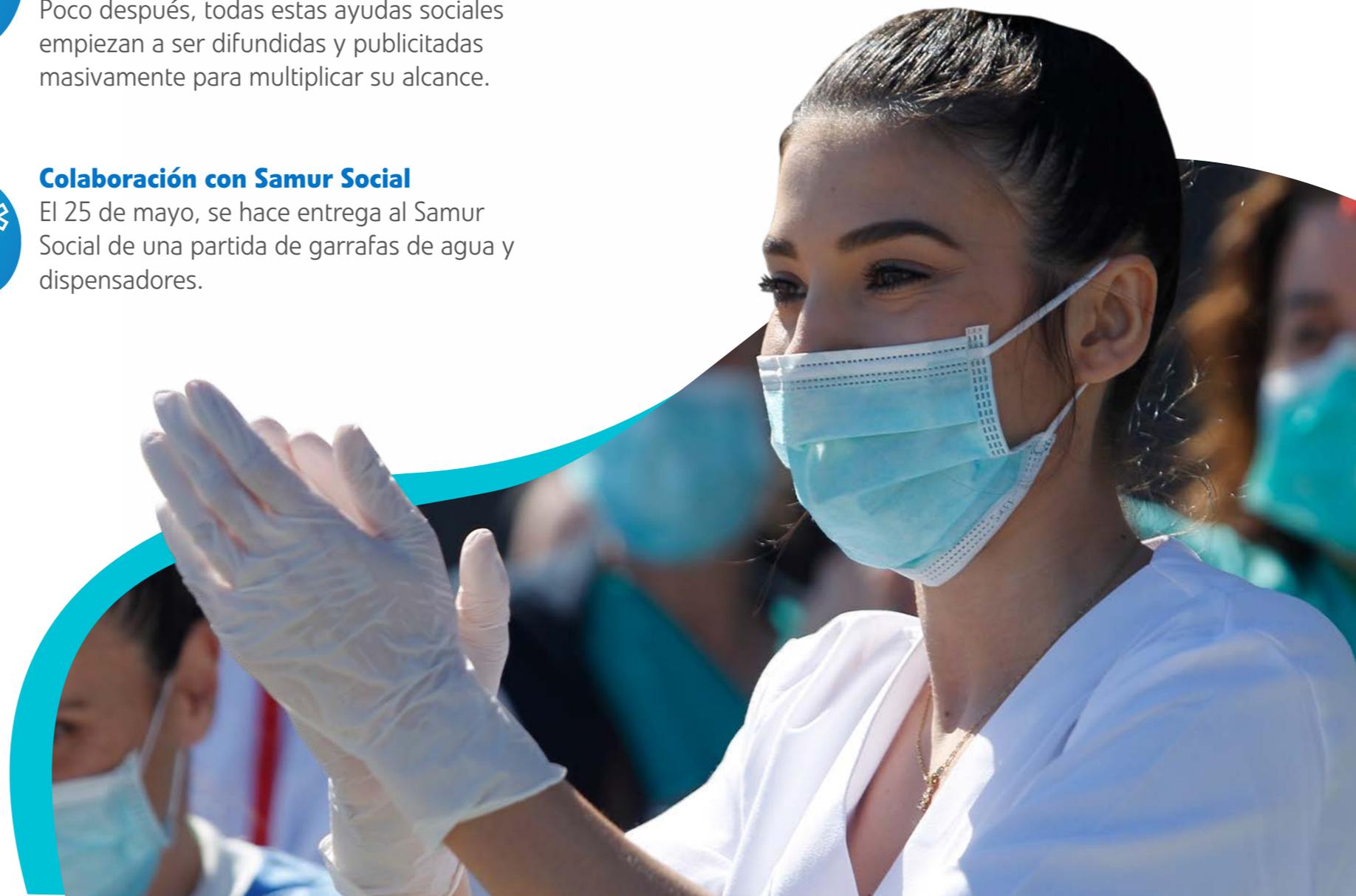
Bonificaciones en las tarifas del agua

El mes de abril arranca con la aprobación de unas bonificaciones extraordinarias en las tarifas del agua. Están destinadas a usuarios afectados por un ERTE, empresas e industrias que han visto reducida su actividad, así como a instalaciones habilitadas para usos sanitarios o funerarios.



CONTENIDOS RELACIONADOS

Canal mantiene sus planes de licitación: 1.700 millones de euros en 258 proyectos



MANTENER A LA POBLACIÓN INFORMADA

Cómo transmitimos nuestro reconocimiento a los ciudadanos

Durante este periodo de crisis también hemos incrementado el empeño que dedicamos a las campañas de **comunicación**. Y es que en este tiempo, se hacía más necesaria que nunca una comunicación cercana y empática. Porque aun **estando confinados, era el momento de estar más unidos**.

"Tú pones el jabón, nosotros el agua" fue el primer mensaje que quisimos trasladar a los ciudadanos al inicio de la pandemia. Porque sabíamos que era (y sigue siendo) imprescindible mantener la máxima higiene utilizando el agua del grifo: junto con el jabón, ésta **desempeña un papel clave en la reducción de los contagios**. Igualmente, aprovechamos para desmentir cualquier posible duda sobre la calidad de nuestro recurso.

Con **"Madrid, te aplaudimos"** buscamos homenajear y reconocer la solidaridad, el esfuerzo y el comportamiento ejemplar de la sociedad madrileña durante el periodo de confinamiento domiciliario.

La campaña **"Cuenta con tu agua"**, por su parte, sirvió como altavoz para difundir las ayudas sociales adoptadas por la compañía. De esta forma, facilitamos que una información tan relevante como la concesión de bonificaciones en la factura pudiese llegar a la población interesada.



CONTENIDOS RELACIONADOS
Madrid, te aplaudimos

ACTUACIONES DESTACADAS

PARA MANTENER A LA POBLACIÓN INFORMADA

Campañas de comunicación

En las primeras semanas de confinamiento, se lanzan varias campañas de comunicación consecutivas:

- **“Tú pones el jabón, nosotros el agua”**, donde se exponen las medidas adoptadas en el marco de la alerta sanitaria, al tiempo que se incentiva el lavado frecuente de manos.
- **“Madrid, te aplaudimos”**, que reconoce la solidaridad ciudadana en su lucha contra el COVID-19.
- **“Cuenta con tu agua”**, cuyo objetivo principal es difundir las bonificaciones sociales en la factura.



CONTENIDOS RELACIONADOS

Los aplausos de las 20:00 y el consumo de agua

TELEMADRID

El 22 de abril, nuestro subdirector de Telecontrol, Javier Fernández, interviene en *Madrid Directo* para explicar los nuevos hábitos de consumo de agua durante el confinamiento de la población.

EL MUNDO

El día 25 de ese mismo mes, se publica en el diario *El Mundo* una [entrevista a nuestra directora de Operaciones](#), Belén Benito. La pieza sirve para poner en valor la gestión del abastecimiento y el saneamiento que hace Canal de Isabel II. La entrevista se enmarca dentro de la sección especial “Profesionales sin aplauso”.

TELEVISIÓN ESPAÑOLA

El 6 de mayo, se emite en el programa *España Directo*, de TVE, un [reportaje audiovisual con David Galán](#), coordinador de Explotación de Presas. En él, se explica cómo funciona una estación de tratamiento, la forma en que llega el agua a los grifos de los madrileños y la importancia de una presa.

CUATRO

El 14 de junio, se televisa en Cuatro un [reportaje sobre la gestión del agua](#) en época de pandemia. En él, la directora de Operaciones, Belén Benito, y el subdirector de Conservación de la Zona Este, Diego Limones, muestran la importancia de algunas infraestructuras de Canal.

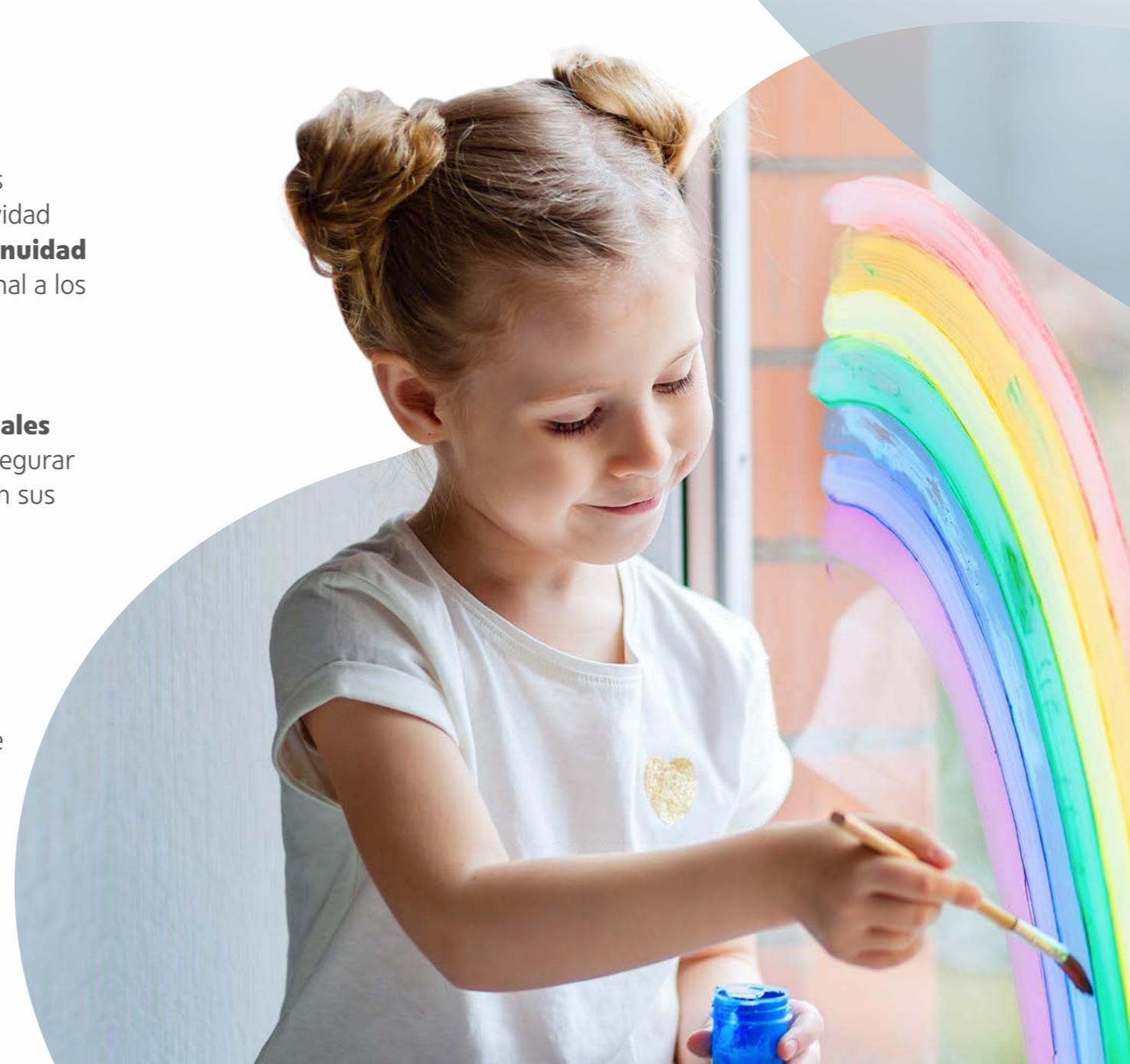
ANTENA 3

El 25 de julio, se emite en informativos de Antena 3 TV un [reportaje sobre el sistema de vigilancia temprana del SARS-CoV-2 en aguas residuales](#) con el director de Innovación e Ingeniería, Juan Sánchez.



Lecciones aprendidas

- ✓ La capacidad de **anticipación** en todas las medidas adoptadas ha sido clave para minimizar el impacto de esta crisis.
- ✓ Contar con una **infraestructura** de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) lo suficientemente **flexible** y preparada nos ha permitido dar soporte a los más de 1.500 empleados que han llegado a estar trabajando desde sus casas.
- ✓ La **comunicación fluida**, tanto interna como externa, ha sido fundamental para mantener informados a los empleados y usuarios acerca de las medidas que se han ido tomando.
- ✓ La colaboración y el **apoyo** a los colectivos más vulnerables a través de **bonificaciones** sociales contribuirá a paliar los efectos económicos de la pandemia.
- ✓ El nivel de **automatización** de los procesos y la operación de la actividad han ayudado a garantizar la **continuidad del servicio** sin exponer al personal a los riesgos físicos del virus.
- ✓ La adecuada gestión del stock de **Equipos de Protección Individuales (EPI)** ha sido fundamental para asegurar la seguridad de los trabajadores en sus puestos de trabajo.
- ✓ La **vuelta a la normalidad** deberá ser paulatina, organizada de manera progresiva y siempre con la máxima garantía de seguridad para los empleados que se reincorporen (test, limpieza intensiva, dotación de EPI, etc.).





www.canaldeisabelsegunda.es