



LO MÁS DESTACADO EN
DESARROLLO SOSTENIBLE

2023



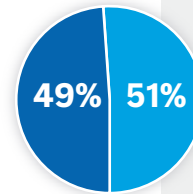
AGUAS DE MONTILLA
GESTIONA EL CICLO
INTEGRAL DEL AGUA
DEL MUNICIPIO
DESDE EL AÑO 2005



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.
■ Ayto. 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, Planeta, Personas, Valor compartido y 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.

- ▶ Hacemos **campañas de búsqueda de fugas** de forma continua, así como una monitorización de los mínimos nocturnos de forma diaria para controlar las pérdidas en la red.
- ▶ **Preparación del sistema de alcantarillado para las lluvias**, con más de 364 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.

► Con nuestros acuerdos plurianuales, colaboramos con Clubs Deportivos para **fomentar el deporte desde la etapa escolar** y construimos alianzas basadas en criterios de desarrollo sostenible: CDF Paquillo Moreno, Montilla C.F., C.D. Apedem, Club Natación Montilla, Club Ajedrez Salesianos Montilla, Club Baloncesto de Montilla.

► También **apoyamos a entidades Sociales y Culturales**: Asociación Cultural Jazz Amontillado para el desarrollo de Monti Jazz, ALCER, Asociación Cultural Centuria Romana Munda, entre otras.

► Continuamos con nuestro **compromiso con la conservación de la biodiversidad y la promoción de la infraestructura verde**, a través

de diferentes medidas como la eliminación del uso de fitosanitarios, puesta en marcha de la instalación solar fotovoltaica y sistema de control inteligente de la aireación.

► Con el **programa BiObserva** ofrecemos microhábitats de interés que favorezcan a las especies silvestres de fauna y flora, realizamos el seguimiento y control de posibles especies invasoras y establecemos alianzas con agentes del territorio (SEO Birdlife).

► **Fondo social de 8.000 €** para garantizar el acceso al agua potable a personas en riesgo de exclusión.

► **0 cortes de suministro** a usuarios en situación de vulnerabilidad.

► Portal de transparencia accesible desde la **web**.

MIGUEL NAVARRO
POLONIO.
EXPRESIDENTE DE
AGUAS DE MONTILLA
E IMPULSOR DEL
MONTILLA CF.



MONTI JAZZ.



JORNADA CON ESCOLARES EN LA EDAR MONTILLA.

Fotos: Montilla Digital.



MONTILLA CF.



EDAR MONTILLA.



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.

La **implantación de la factura digital** se mantiene al alza, alcanzando en 2023 un 32,5 % del total de abonados frente al 24,5 % del año anterior.

A lo largo de 2023 se han formulado un total de **95 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 con la equidad como principio corporativo.

- ▶ 25 % de mujeres y 75 % de hombres en plantilla, y el 92 % con contrato indefinido.
- ▶ Más de 90 horas de **formación** en seguridad y salud laboral.
- ▶ Disponemos de sendos **Protocolos de Detección, Prevención y Actuación frente al Acoso y al Acoso Sexual** y un **Plan de Igualdad**.
- ▶ **Código Ético**, que constituye una guía de conducta del personal que debe primar en la Organización.





TODO EL EQUIPO de Aguas de Montilla, queremos hacer llegar a los ciudadanos los esfuerzos que hacemos en el cuidado del agua, el medioambiente y la conservación de la biodiversidad. A través de nuestro trabajo, en el que se apuesta por herramientas digitales haciendo inversiones focalizadas en el ahorro y la eficiencia energética.

También nos hemos propuesto acercarnos a nuestros clientes, mejorando nuestra comunicación

con ellos a través de la digitalización y nuestro servicio de servialertas, que servirá tanto para notificaciones al respecto de su facturación y consumo así como para informar de cortes y averías que pudieran afectarles

El objetivo es posicionarnos como una empresa comprometida y vinculada al desarrollo de la ciudad de Montilla.

Ana Jesús González Portales
Gerente de Aguas de Montilla



Compensamos nuestra Huella de Carbono del año 2021 y 2022.

NUESTRA GESTIÓN 2022 EN CIFRAS



1.311.514 m³ de agua suministrada

78 % de rendimiento técnico hidráulico

117,17 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

1.047.825 m³ depurados en EDAR

93,29 % de reducción de la DBO₅



9.595 clientes gestionados

32,5 % de abonados con factura digital

48 análisis de calidad de agua efectuados con **775** parámetros analizados en 20 puntos de la población

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

Página Web:



Oficina Virtual:



ENTRE 2017 Y 2022
HEMOS REDUCIDO
LAS EMISIONES DE
CO₂ EN
6 TCO₂
EQUIVALENTES



Hemos conseguido el sello Bequal, de accesibilidad a nuestras oficinas, obteniendo la categoría **Bequal Plus**.

www.aguasdemontilla.es



Calle del Conde de la Cortina, 22. 14550 Montilla, Córdoba, Spain

www.aguasdemontilla.es