

RITA ANTUNES

RESPONSABLE DE SISTEMAS DE GESTIÓN, COORDINADORA DE PROTECCIÓN DE DATOS, RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO LOCAL, PORTUGAL

El Sistema de Gestión Integrado nos guía hacia la mejora continua



"La implantación de la norma ISO 14001 es un hito: nos permite identificar los riesgos ambientales en cada servicio"

Sistema de Gestión Integrado

Aqualia ha ido desarrollando un Sistema de Gestión Integrado que se ha extendido e implementado en los distintos países en los que opera. ¿Cómo impacta contar con este sistema en los objetivos de prevención y mejora continua de la compañía en Portugal?

En Portugal contamos con este Sistema de Gestión desde 2011 y estamos ya en un nivel maduro de implementación. El primer impacto fue la alineación de todos nuestros procesos con los de España. Gracias a esto, la información de los contratos y de nuestra actividad puede llegar más rápido al núcleo de toma de decisiones.

El sistema también ayuda en el desarrollo de procedimientos en varias áreas como residuos, riesgos ambientales, relación con proveedores, clientes, etc. En ellas, dentro del sistema, determinamos indicadores para medir cómo estamos en cada momento y así identificar y corregir posibles desvíos.

De igual forma, el Sistema de Gestión contribuye a detectar tendencias en la salud y seguridad de nuestros empleados, a realizar una mejor gestión de la cadena de suministro, así como a reforzar nuestro cumplimiento normativo. En ese sentido, se están lanzando formaciones para divulgar el Código Ético entre todas las personas de la compañía y otras más específicas sobre la política anticorrupción y sobre los conflictos de interés.

Dentro del objetivo de mejora continua, dado que el Sistema está enfocado en perfeccionar el servicio que prestamos a los clientes, analizamos las reclamaciones y de ellas extraemos medidas para reforzar algún aspecto puntual. Y además, establecemos objetivos anuales, que en 2024 se han centrado en la mejora del rendimiento de la red para evitar pérdidas de agua, en el aumento de clientes con factura electrónica y en la renovación de los contadores.

ISO 14001

¿Qué supone la implantación de la norma ISO 14001 en la gestión de los riesgos ambientales?

La implantación de la norma ISO 14001 es un hito muy importante, ya que nos permite identificar los riesgos ambientales en cada servicio. Una vez identificados, los evaluamos y llegamos a los que son significativos para nuestra actividad. En estos proponemos actuaciones que sirvan para mitigarlos o minimizarlos.

Al analizar los riesgos, también podemos implantar procedimientos para seguir en caso de que un determinado riesgo se materialice, ya sea uno derivado de nuestra actividad o uno que pueda afectar a ella. En este sentido, la comunicación es clave para divulgar estos procedimientos a todos los empleados de manera que sepan qué hacer y con quién contactar en ese primer momento. Del mismo modo sucede con nuestros proveedores, con los que compartimos cuál debe ser su actuación si se produce una situación que pueda afectar a nuestra actividad.

Por otro lado, dado el grave problema de la escasez de agua, la mejora de la gestión ambiental nos ayuda a reducir las pérdidas de la red y a incrementar la calidad de las aguas residuales que vuelven al medio natural. También en el ámbito ambiental es muy importante nuestro procedimiento de residuos: que los empleados sepan gestionar el impacto de los residuos que generan y elegir proveedores que cumplan estos criterios.

Avances en gestión ambiental

¿Podrías compartir algún ejemplo de medida puesta en marcha en 2024 para la mejora de la gestión ambiental en Portugal?

En 2024 hemos dado los primeros pasos, muy positivos, hacia la transición digital. Estamos implantando todas las aplicaciones de Aqualia, de gestión de activos, de sistemas de información geográfica, todo lo necesario para ir reduciendo nuestro consumo de papel. Además de su impacto ambiental positivo, las herramientas digitales facilitan un mejor control del servicio y que la información de lo que sucede en el terreno llegue mucho antes al *back office* y a los jefes de servicio.

También en el último año hemos iniciado una prueba piloto —aún reducida— de compra de vehículos eléctricos para seguir avanzando en nuestros objetivos de eficiencia energética y reducción de huella de carbono.

Comité del Sistema de Gestión

Entre tus responsabilidades se encuentra también la coordinación del Comité del Sistema de Gestión de Portugal. ¿En qué consiste esta coordinación y cuál es el papel de este comité?

Mi función principal es analizar la actividad de Aqualia en todas sus áreas cada semestre. En las reuniones del Comité del Sistema de Gestión procuramos ofrecer una visión global de los objetivos e indicadores de la compañía en todos los ámbitos: contratos, clientes, obras, formación, prevención, cumplimiento normativo, etc.

Otro foco de estas reuniones se encuentra en la evaluación de los datos recabados durante ese período, el análisis de las mejoras realizadas para corregir posibles desvíos, y la identificación de áreas de mejora y buenas prácticas dentro de la compañía. Esto nos sirve también para establecer los próximos pasos de Aqualia en Portugal, la hoja de ruta que nos guiará a todos en los seis meses siguientes.

Y por supuesto, entre mis responsabilidades más importantes se encuentra también el seguimiento en Portugal de los indicadores y objetivos de las líneas de acción del Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia (PESA 2024-2026) como guía de nuestra contribución al impacto positivo en las personas y el entorno.