

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



2019

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE



AGUAS
DE ALICANTE
AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE (Empresa Mixta)

CARTA PRESIDENCIA

1



Carta del Alcalde de Alicante

120 años de funcionamiento avalan la labor de Aguas Municipalizadas de Alicante Empresa Mixta (AMAEM), en la gestión de ciclo hídrico del agua en la ciudad, que va desde el suministro de agua potable a la gestión de las aguas residuales. Aguas de Alicante se ha convertido en un ejemplo de colaboración público-privada. Una empresa comprometida con el cumplimiento de la Agencia de Desarrollo Sostenible de la ONU, que practica la economía circular, que la convierte prácticamente en autosuficiente en materia energética. Todo un ejemplo de buena gestión y compromiso medioambiental y social como queda reflejado en este Informe de Desarrollo Sostenible de 2019.

Podríamos enumerar muchos ejemplos de proyectos emblemáticos en depuradoras, redes de pluviales, tanques de tormentas o el proyecto más singular del Parque anti inundaciones 'La Marjal' de Playa de San Juan. Pero, por encima de su compromiso con el planeta, me van a permitir que destaque su vinculación con las personas, con los usuarios, con sus clientes. El acceso al agua es un derecho universal y como tal estamos obligado desde las administraciones públicas a garantizarlo. Así lo ha venido haciendo el Ayuntamiento de Alicante a lo largo de más de un siglo con esta empresa mixta.

Pero es en estos momentos y particularmente en este 2020, en el que hemos sufrido la peor pandemia del último siglo, con efectos trágicos en lo personal y con consecuencias económicas catastróficas para la población. Un momento de la historia de la humanidad que precisa, más que nunca, del apoyo de instituciones, entidades y empresas como Aguas de Alicante para garantizar el suministro de las necesidades básicas a la población, como es el agua, manteniendo las redes de abastecimiento y adecuando la facturación a la situación con aplazamientos de pago o con bonificaciones sociales en caso de vulnerabilidad y necesidad de determinadas personas.

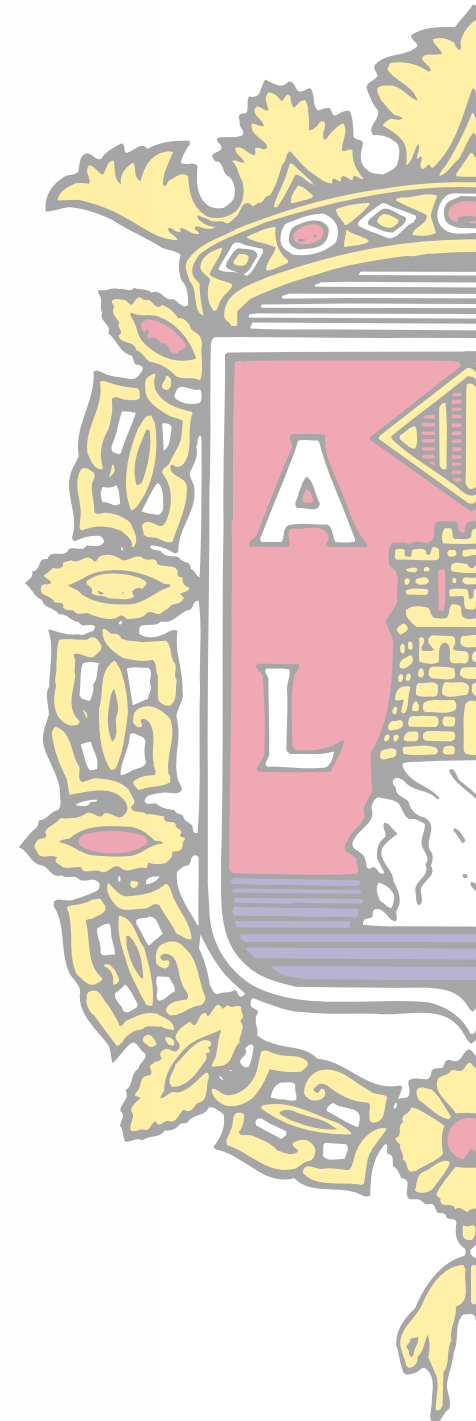
Y no solo eso. Aguas Municipales de Alicante se convierte -una vez más- en una empresa vital en la ciudad también para la recuperación económica. De todos es sabida su labor transformadora de nuestras calles y viarios cuando se acometen obras de renovación y modernización de las redes de agua potable y saneamiento.

Ahora es más necesario que nunca su aportación y su esfuerzo transformador con el impulso de nuevos proyectos que puedan traducirse no solo en una mejor atención a sus usuarios, sino en motor económico y de empleo, en una población maltrecha por los efectos del coronavirus, del COVID19.

Aguas Municipalizadas de Alicante es ejemplo de compromiso social y como alcalde y presidente de su Consejo de Administración es mi deber hacer cuanto esté en mi mano para que así sea especialmente en este año de dificultad. De ahí, que aproveche estas líneas para pedir el compromiso de todos cuantos forman AMAEM para hacerlo posible, para dar las respuestas que nuestros vecinos y clientes necesitan, para reforzar el compromiso con Alicante y los alicantinos y para hacer del agua un elemento vertebrador, motor económico y dinamizador de nuestra ciudad.

El agua es vida y futuro para Alicante.

Luis Barcala
Alcalde de Alicante
Presidente del Consejo de Administración de AMAEM





**CARTA
DIRECCIÓN
GENERAL**



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

*El informe que hoy presentamos se realiza en un contexto complejo, y muestra las bases de cómo **la Empresa continúa y va a continuar avanzando y prestando servicio a pesar de las circunstancias y crisis económicas, ambientales, sociales y sanitarias por las que transita nuestra sociedad.***

El contexto actual nos recuerda que el servicio que esta empresa presta es crítico y vital para la ciudadanía. Y hoy, más que nunca, como en cualquiera de las más excepcionales situaciones que ha vivido Aguas de Alicante a lo largo de sus más de 120 años de historia, seguimos adelante, mejorando nuestros servicios en términos de calidad y sostenibilidad, sumándonos a la transformación digital y dando respuesta a los retos cambiantes que la sociedad y las circunstancias nos marcan.

*Con este informe, queremos reflejar la contribución de nuestra Empresa al desarrollo sostenible en el ejercicio 2019. El informe muestra la apuesta que hemos realizado por la integración del desarrollo sostenible en el núcleo de nuestra actividad, **con un plan estratégico 2017-2021, el REwater Global Plan, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.** A través de este plan manifestamos nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la autosuficiencia energética, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en equidad y salud, además de la innovación y las alianzas como compromisos transversales.*

Nuestro plan se centra en tres enfoques:

- Fortalecimiento de alianzas y promoción de acciones sociales,
- Desarrollo de soluciones sostenibles dirigidas a la lucha contra el cambio climático, la economía circular y la protección de la biodiversidad,
- Aportación a los ODS a partir de la contribución que llevamos a cabo en nuestras actividades y la potenciación de aquellas que son beneficiosas para nuestros Grupos de Relación.

Este informe recoge nuestros objetivos y las acciones llevadas a cabo, como una aportación tangible de nuestro compromiso con el desarrollo económico, ambiental y social y con nuestros grupos de relación.

Son 11 años elaborando y publicando este Informe de Desarrollo Sostenible de Aguas de Alicante, como ejercicio de transparencia y rendición de cuentas, garantizando la fiabilidad de la información puesta a disposición del conjunto de la sociedad.

*A nivel ambiental, destacaría la apuesta por el consumo de energía renovable y la eficiencia energética. **Toda la energía que consume Aguas de Alicante procede de fuentes de energía renovable.** El sistema de gestión de la energía y la verificación del cálculo de huella de carbono son herramientas que nos ayudan a su mejor control y seguimiento.*

*También en el ámbito ambiental, destacaría la eficiente gestión de la depuración de las aguas residuales y el desarrollo de economías circulares y regenerativas, que implican **la búsqueda del residuo 0**, como el aprovechamiento de las aguas regeneradas para diferentes usos y la **valorización del 100% de los lodos de depuración.** Así como el **compromiso con la biodiversidad** a través de la naturalización y la **eliminación de fitosanitarios y pesticidas en nuestras instalaciones**, y el desarrollo de un protocolo de actuación frente a especies exóticas invasoras. De esta manera, además de mejorar de manera continua el servicio, nuestras instalaciones buscan la protección de la biodiversidad y la mejora del medio ambiente en el que vivimos.*

*También quisiera subrayar la **inversión en infraestructuras hídricas por valor cercano a los 6 millones de euros**, con el consiguiente impacto económico positivo para las economías locales, **generando 362 empleos creados a través de 45 empresas contratistas y/o subcontratistas.** A nivel social, en 2019, nuestro Consejo de Administración ha ampliado la dotación al **Fondo Social dirigido a personas y familias vulnerables**, incrementando la dotación anual hasta los **513.000€**. Este importe se ha multiplicado casi por siete desde 2011.*

Se han desarrollado múltiples actividades especialmente vinculadas al fomento de la equidad, la educación ambiental, y la Seguridad y Salud Laboral. Actividades como el día mundial del árbol y el del medio ambiente, el voluntariado en la limpieza de playas, o la implantación de programas de envejecimiento activo, y múltiples actividades orientadas a la ciudadanía que representan un ejemplo del esfuerzo colectivo que realizamos para la mejora continua en todos los ámbitos de la Empresa y de la sociedad en la que desarrollamos nuestra actividad.



LA
EMPRESA

3



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

LA EMPRESA

~ Presencia en la Provincia de Alicante

~ Nuestras cifras

~ Hitos del año

~ Impacto económico

~ Proyectos e Inversiones destacadas

2019



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Presencia en la Provincia

MISIÓN

La gestión sostenible del agua garantizando los recursos naturales para el desarrollo económico, ambiental y social en los municipios gestionados.

VISIÓN

Ser una empresa responsable y de referente en la gestión del ciclo sostenible del agua, reconocida por su apuesta por las tecnologías avanzadas y sostenibles dirigidas a prestar un servicio de calidad y cercano a la ciudadanía, realizar una gestión ética con un firme compromiso con el desarrollo sostenible y generar valor compartido con todos nuestros grupos de relación.

VALORES

- Talento
- Ética y transparencia
- Sostenibilidad
- Diálogo
- Equidad
- Innovación
- Calidad y Excelencia
- Tecnología e innovación
- Proximidad

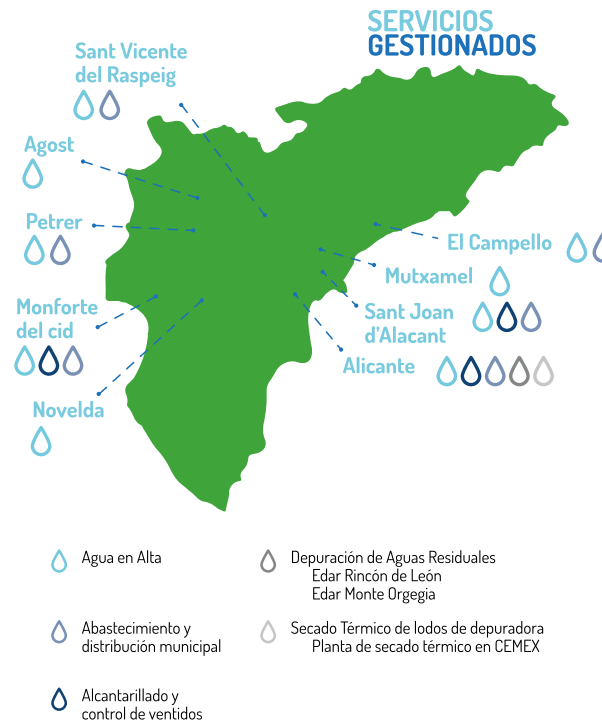
Una propuesta de valor diferencial sobre dos piláres

Sostenibilidad

Uso responsable de los recursos con el mínimo impacto medioambiental, cambiando la economía lineal por la economía circular e incluyendo a las personas en el centro del modelo de desarrollo sostenible.

Transformación Digital

Transformación hacia un nuevo modelo basado en tecnologías digitales que genera nuevas aportaciones y valor, especialmente, para el desarrollo de nuevas soluciones y productos.



Aguas de Alicante es una empresa dedicada a la gestión del Ciclo del Agua, comprometida con una política de gestión integral, dirigida a la mejora de la eficiencia, la innovación y el desarrollo sostenible.

Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta (Aguas de Alicante), está participada en un 50 % por el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, titular del servicio y en un 50 % por Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.

HIDRAQUA

50%

EXMO AYTO ALICANTE

En 1953 se constituyó la sociedad que fue la primera empresa de economía mixta gestora del ciclo integral del agua en todo el mundo, como queda reflejado en un documento publicado por el Banco Mundial en 2011.

El inicio de la gestión de Aguas de Alicante se remonta al año 1898, año en el que se inauguró el abastecimiento a la ciudad de Alicante con motivo de la traída de las aguas de Sax. Se han cumplido 121 años desde aquél hito, que ha sido crucial para el desarrollo económico y social de esta comarca.

Aguas de Alicante aplica soluciones innovadoras para acompañar a sus clientes en la transición de un modelo lineal que sobre consume los recursos hacia una economía circular que los recicla y los valoriza.

A través de la innovación, la economía circular y la promoción del diálogo, Aguas de Alicante contribuye al desarrollo sostenible en las comunidades donde está presente.



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

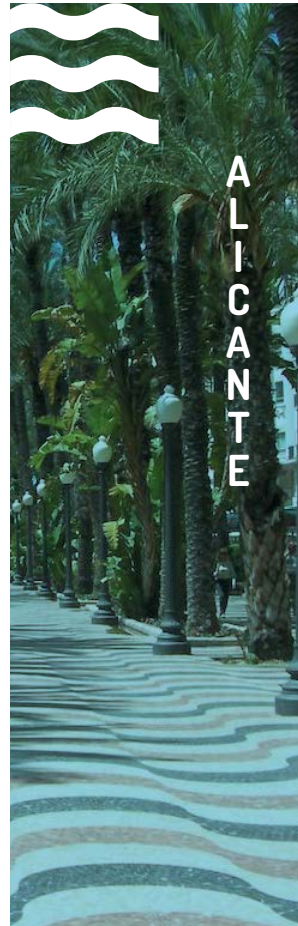
INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**

GRI : 102-1, 102-2, 102-3, 102-9



A
L
I
C
A
N
T
E



S
D
E
N
L
V
I
C
E
N
T
E



S
D
A
N
T
J
O
A
N



M
D
E
L
F
O
R
T
E



P
E
T
R
E
R



E
L
C
A
M
P
E
L
L
O

Alicante
C/ Alona, 31.
CP 03007

San Vicente del Raspeig
C/ Ancha de Castelar,
47. CP 03690

Sant Joan d'Alacant
C/Caballero de Rodas,
22. CP 03181

Monforte del Cid
Fiscal Segrelles
Nigüez, 2. CP 03670

Petrer
Plaza del Derrocat,
2. CP 03610

Campello
Plaza del Ayuntamiento,
4. CP 03560



NUESTRAS CIFRAS

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

AGUA POTABLE

6 Municipios	294.030 de clientes	669.856 Poblac flotante	208 estaciones de bombeo
2.215 Km de red de agua potable	487.977 población abastecida	29,82 Hm³ de agua suministrada	

AGUA DEPURADA Y REUTILIZACIÓN

2 Depuradoras	8,02 Hm³ de agua reutilizada	100% de lodos valorizados
28,82 Hm³ de agua depurada	6.063 tn lodos valorizados para energía	72,8 Km de Red agua reutilizada

CALIDAD DEL AGUA

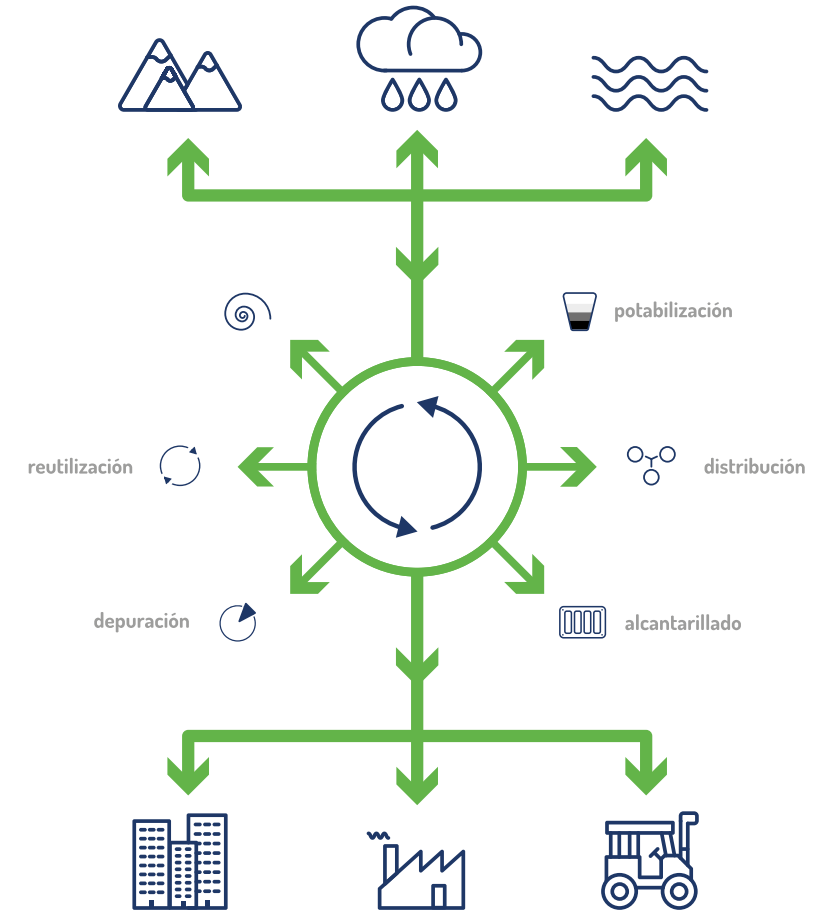
11.109 muestras del agua al año	348 controles de agua en el grifo del consumidor
36.840 parámetros analizados anualmente	

DIGITALIZACIÓN

+275 estaciones de campo	155.404 clientes con telelectura (75% Alicante)	223.553 gestiones no presenciales
+1M registros diarios	77.985 clientes con clave de acceso seguro	+1.000 sensores en la red

RED DE SANEAMIENTO

18.444 imbornales limpiados al año	72,8 Km de Red agua reutilizada	366.967 Población atendida
801 Km de red de alcantarillado y colectores	3 municipios	170 Km red de saneamiento inspeccionados con cámara de circuito cerrado y pértiga





INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA






EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

	 BUEN GOBIERNO	 AMBIENTALES	 ECONÓMICOS	 PLANTILLA	 SOCIALES
CÓDIGO ÉTICO Y CÓDIGO DE CONDUCTA		84,56% DE RENDIMIENTO TÉCNICO MEDIO EN LA RED DE ALICANTE	79,366M€ CIFRA DE NEGOCIO	353 PROFESIONALES	318.184€ INVERSIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD LOCAL
SISTEMAS DE GESTIÓN		100% DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE FUENTES RENOVABLES	5,97M€ INVERSIONES NETAS	3 VECES MENOS ACCIDENTES CON BAJA QUE EMPRESAS DEL MISMO SECTOR DE LA Comunitat valenciana	513.000€ DESTINADOS AL FONDO SOLIDARIO
CUSTOMER COUNSEL	6 MUNICIPIOS ABASTEIDOS	29.810 tn DE RESIDUOS VALORIZADOS	2,71M€ PAGO DE TRIBUTOS	21% MUJERES DIRECTIVAS Y MANDOS	1.854€ FAMILIAS BENEFICIADAS POR EL FONDO SOCIALA
CISO		1,5G wh DE ENERGÍA RENOVABLE GENERADA EN LAS ESTACIONES DEPURADORAS	363 PROVEEDORES LOCALES	2011 PRIMER PLAN DE IGUALDAD	3.512 ESCOLARES PARTICIPANTES EN TALLERES EDUCATIVOS
COMPLIANCE OFFICER		PROYECTOS DE BASADOS EN LA NATURALEZA	20,67M€ DE FACTURACIÓN CON PROVEEDORES LOCALES	3 DISTINTIVOS DE IGUALDAD EN LA EMPRESA	654 VISITANTES A NUESTRAS INSTALACIONES
			318M€ INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD	2% DE PERSONAL CON DIVERSIDAD	18.838 VISITAS A MUSEOS Y AULAS AMBIENTALES
				5.022 HORAS DE FORMACIÓN ANUAL	

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



16 17



6 9
11 12 13 15



11 8
9 16



8



1 12 17





CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

GRI : 102-10

HITOS DEL AÑO

ENERO

CELEBRACIÓN DEL DÍA MUNDIAL DE EDUCACIÓN AMBIENTAL EN EL MUSEO DE AGUAS DE ALICANTE

FEBRERO

10 FEBRERO 2019
De 9 a 12h.

CELEBRACIÓN DEL DÍA MUNDIAL DE LOS HUMEDALES EN EL OARQUE LA MARJAL.

MARZO

DÍA MUNDIAL DEL AGUA: CERCA DE MIL PERSONAS PARTICIPA EN UNA JORNADA LÚDICA DE CONCIENCIACIÓN

ABRIL

AGUAS DE ALICANTE OBTIENE EL RECONOCIMIENTO COMO EMPRESA CENTENARIA, EN LA PRIMERA GALA «EMPRESAS CENTENARIAS» DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

MAYO

LANZAMIENTO DEL RETO DE INNOVACIÓN SOCIAL: UNA INICIATIVA SOCIAL PARA MENTORIZAR Y HACERLA REALIDAD.

JUNIO

JORNADA SOBRE IGUALDAD Y MEDIOAMBIENTE. LA MUJER Y SU

JULIO

RECONOCIMIENTO "BONUS" QUIRÓN PREVENCIÓN 2016 Y 2017 POR BAJA SINIESTRALIDAD LABORAL.

AGOSTO

EL PARQUE INUNDABLE LA MARJAL RECOGE 22.000 M3 DE AGUA DURANTE LAS LLUVIAS DE AGOSTO.

SEPTIEMBRE

VISITA DE MIEMBROS DE UNESCO-IHE A AGUAS DE ALICANTE, CON QUIENES COLABORAMOS EN EL MARCO DEL PROYECTO EUROPEO NIAIDES

OCTUBRE

POLÍTICOS, EMPRESARIOS Y DOCENTES VALORAN LA NECESIDAD DE UNIR FUERZAS PARA CUMPLIR CON LA AGENDA 2030 EN EL ENCUENTRO DE AGUAS DE ALICANTE. PRESENTACIÓN DEL IDS 2018 Y AGENDA 2030 EN EL INFORMACIÓN.

NOVIEMBRE

CELEBRACIÓN DEL DÍA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO.

DICIEMBRE

PARTICIPACIÓN EN LA COP25 EN MADRID. EL PARQUE INUNDABLE "LA MARJAL" EJEMPLO EN LA COP



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

GRI: 102-7, 201-1, 203-2, 413-1

IMPACTO ECONÓMICO

Indicadores económicos divididos por conceptos

Cifra total de negocio

80,06 M€



VALOR
ECONÓMICO
DISTRIBUIDO
79,69 M€



GASTOS
OPERATIVOS
48,3 M€



SALARIOS
20,1 M€



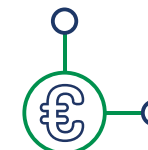
GASTO EN
ACCIONES
SOCIALES
316 k€



IMPUESTOS
2,7 M€



ACCIONISTAS
8,3 M€



VALOR
ECONÓMICO
RETENIDO
366,9 k€



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

GRI: 203-1

Inversiones destacadas 2019

Inversión en infraestructuras de saneamiento y agua regenerada.

2.719.811,10 €

Inversión en infraestructuras en la red de agua potable.

3.218.400,60 €

Redacción de Proyectos ambientales.

11.483.243,31 €

Beneficios de los proyectos y obras

Todas estas inversiones realizadas y planificadas tienen fuertes impactos en la dinamización económica y social, como en la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras.

IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO de proyectos y obras

- **Dinamización del sector de la construcción.**
- **Mejoras de las condiciones medioambientales.**
- **Sostenimiento del empleo en proveedores de obras y servicios.**
- **Inversión que implica la utilización de bienes y servicios realizada a contraciclo.**

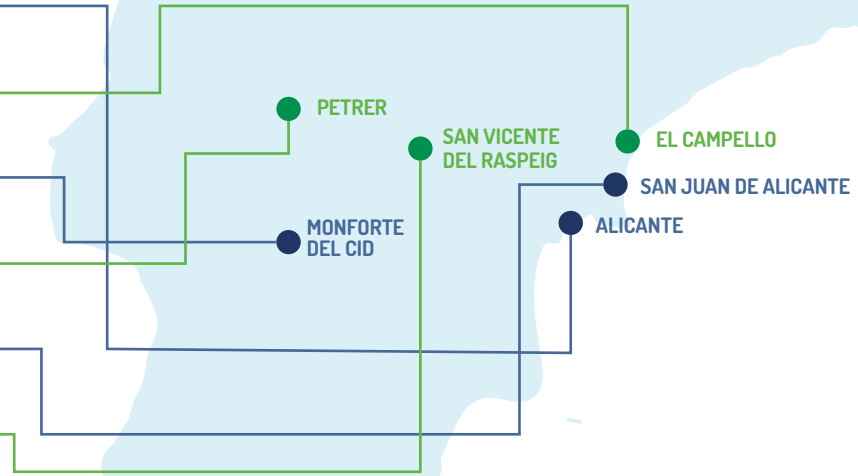




PROYECTOS AMBIENTALES REDACTADOS EN 2019

Los proyectos ambientales se redactan para próxima ejecución, preferentemente en el ejercicio siguiente.

Municipio	Total
ALICANTE	6.951.665,62 €
EL CAMPELLO	3.274.545,81 €
MONFORTE DEL CID	149.069,52 €
PETRER	4.931,81 €
SAN JUAN DE ALICANTE	628.313,04 €
SAN VICENTE DEL RASPEIG	474.717,51 €
Total	11.483.243,31 €





CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

PRINCIPALES ACTUACIONES	PRESUPUESTO	POBLACIÓN
PROYECTO DE ADECUACIÓN Y MEJORAS EN EL ENTORNO DE LA E.B.A.R. EL PLA. ALICANTE.	1.196.382,41 €	ALICANTE
RENOVACIÓN DE LA RED DE AGUA POTABLE Y EXTENSIÓN DE LA RED DE AGUA REGENERADA EN LA AVENIDA LORENZO CARBONELL POR MOTIVO DEL PROYECTO REURBANIZACIÓN MUNICIPAL. ALICANTE	711.900,54 €	ALICANTE
RENOVACIÓN DE LA RED DE SANEAMIENTO EN LA CALLE MONCADA Y ADYACENTES. ALICANTE.	624.547,89 €	ALICANTE
PROYECTO DE RENOVACIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN EN LA AVENIDA DEL ZODIACO CON MOTIVO DE LA ACTUACIÓN MUNICIPAL DE REURBANIZACIÓN. ALICANTE.	488.035,96 €	ALICANTE
PROYECTO DE RENOVACIÓN DE REDES DE ABASTECIMIENTO EN LA CALLE AUSÓ Y MONZÓ, ALICANTE.	397.127,17 €	ALICANTE
PROYECTO DE RENOVACIÓN DE LA RED DE AGUA POTABLE DE LA ZONA NORTE DEL SECTOR LO MORANT DE ALICANTE.	310.776,59 €	ALICANTE
RENOVACIÓN DE LA RED DE ABASTECIMIENTO EN EL BARRIO SAN GABRIEL DE ALICANTE CON MOTIVO DEL PROYECTO MUNICIPAL DE REURBANIZACIÓN DE VARIAS CALLES. ALICANTE.	299.000,93 €	ALICANTE



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

ACTUACIÓN	PRESUPUESTO	POBLACIÓN
ESTUDIO DE RED DE AGUA POTABLE PARA LA ALIMENTACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA URBANIZACIÓN DEL PLAN PARCIAL "TERRAZA LAS LOMAS" SUP-12, SUP-13 Y SUNP DE COVETA FUMA. EL CAMPELLO (ALICANTE)	1.726.926,07 €	EL CAMPELLO
PROYECTO DE SECTORIZACIÓN DE LA RED DE AGUA POTABLE DE "LA FONT", "BAIXADA RIU SEC", "LAS LANZAS ESTE" Y "LAS LANZAS OESTE". EL CAMPELLO (ALICANTE).	442.158,77 €	EL CAMPELLO
SECTORIZACIÓN DE LA RED DE AGUA POTABLE DE LA ZONA NORTE DEL TÉRMINO MUNICIPAL: "L'AMERADOR" Y "ALKABIR". EL CAMPELLO (ALICANTE).	414.066,66 €	EL CAMPELLO
PROYECTO DE SECTORIZACIÓN DE LA RED DE AGUA POTABLE DE LA ZONA NORTE DEL TÉRMINO MUNICIPAL: "COVETA FUMA COSTA", "COVETA FUMA XIXI", VENTA LANUZA POBLET Y "VENTA LANUZA COSTA". EL CAMPELLO (ALICANTE).	341.750,83 €	EL CAMPELLO
PROYECTO DE MEJORA DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE EN LA ACTUACIÓN N° 8, N° 9, N° 10 Y N° 11 DE LA ZONA A DE EL CAMPELLO. EL CAMPELLO (ALICANTE)	233.649,45 €	EL CAMPELLO
MEMORIA VALORADA DE LA INSTALACION DE LA RED MUNICIPAL DE TELELECTURA DE EL CAMPELLO PARA CONSUMOS MUNICIPALES. EL CAMPELLO (ALICANTE)	115.994,03 €	EL CAMPELLO



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

ACTUACIÓN	PRESUPUESTO	POBLACIÓN
PROYECTO DE RENOVACIÓN DE LA RED DE AGUA POTABLE DE LA C/JUAN DE LA TORRE, C/SAN PASCUAL Y PASAJE A PLAZA DE ESPAÑA. MONFORTE DEL CID (ALICANTE).	97.548,46 €	MONFORTE DEL CID
PROYECTO DE RENOVACIÓN DE LA RED DE AGUA POTABLE DE LA C/PLAZA DE ESPAÑA DESDE PLAZA DE BONIFACIO AMOROS HASTA PLAZA DE ESPAÑA. MONFORTE DEL CID (ALICANTE).	51.521,06 €	MONFORTE DEL CID
PROYECTO PARA LA SOLICITUD DE VERTIDO DE TIERRAS EN LA PARCELA 19, POLÍGONO 5A SITUADO EN LOMA BADÁ (PETRER).	4.931,81 €	PETRER
PROYECTO DE RENOVACIÓN DE LAS REDES DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO EN LA CALLE SAN ANTONIO POR MOTIVO DE SU REURBANIZACIÓN. SANT JOAN D'ALACANT. (versión A)	241.974,54 €	SANT JOAN D'ALACANT
PROYECTO DE REHABILITACIÓN DE LA RED DE SANEAMIENTO EN LA CARRETERA DE VALENCIA. SANT JOAN D'ALACANT. (ALICANTE).	138.319,42 €	SANT JOAN D'ALACANT
PROYECTO DE NUEVO COLECTOR Y MEJORA EN LAS CAPTACIONES DE AGUAS PLUVIALES ASOCIADAS A LA CUENCA DE LA AVENIDA MIGUEL HERNÁNDEZ DE SANT JOAN D'ALACANT.	98.876,15 €	SANT JOAN D'ALACANT
RED DE DISTRIBUCIÓN PARA EL PROYECTO DE URBANIZACIÓN DEL SECTOR U.E. 15.2 LAS MEZQUITAS EN SANT JOAN D'ALACANT. ALICANTE.	65.161,22 €	SANT JOAN D'ALACANT



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



ACTUACIÓN	PRESUPUESTO	POBLACIÓN
ACTUACIONES EN LA RED DE PLUVIALES EN DIVERSOS PUNTOS DE SANT JOAN D'ALACANT. ALICANTE	59.336,37 €	SANT JOAN D'ALACANT
ESTUDIO DE RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE POR URBANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE EJECUCIÓN 15.1 "LA FONT" DEL PGOU DE SANT JOAN D'ALACANT.	24.645,34 €	SANT JOAN D'ALACANT
MEMORIA VALORADA DE LA RED DE AGUA POTABLE DEL ACONDICIONAMIENTO DE LOS BARRIOS "LA BORINQUEN" Y "SOCA". SANT VICENTE DEL RASPEIG (ALICANTE)	248.376,10 €	SANT VICENTE DEL RASPEIG
RENOVACIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN EN EL CAMINO DEL HIELO DE SANT VICENTE DEL RASPEIG. ALICANTE. (versión A)	88.384,99 €	SANT VICENTE DEL RASPEIG
MEMORIA VALORADA DE RENOVACIÓN DE RED DE AGUA POTABLE EN LA CALLE VELAZQUEZ. SANT VICENTE DEL RASPEIG (ALICANTE).	61.524,71 €	SANT VICENTE DEL RASPEIG
ESTUDIO DE LA RENOVACION DE LA RED DE AGUA POTABLE EN LA C/MANUEL DE FALLA ENTRE LAS C/MANUEL DOMINGUEZ MARGARIT Y C/PINTOR SOROLLA. SANT VICENTE DEL RASPEIG (ALICANTE)	51.667,69 €	SANT VICENTE DEL RASPEIG
MEMORIA VALORADA DE RENOVACIÓN DE RED DE AGUA POTABLE EN LA CALLE PELAYO. SANT VICENTE DEL RASPEIG (ALICANTE).	17.208,54 €	SANT VICENTE DEL RASPEIG
ESTUDIO DE RENOVACIÓN DE RED DE AGUA POTABLE EN LA CALLE PELAYO, SANT VICENTE DEL RASPEIG (ALICANTE).	7.555,48 €	SANT VICENTE DEL RASPEIG



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



GRI: 102-6, 201-2, 203-1, 203-2

OBRAS AMBIENTALES EN EJECUCIÓN EN 2019

A continuación se destacan las principales obras ambientales ejecutadas por Aguas de Alicante en el año 2019.

Repercusión en el empleo

362 empleos a través de 45 empresas subcontratistas

Inversión en infraestructuras de saneamiento y agua regenerada.

362 empleos a través de 45 empresas subcontratistas

Repercusión en el empleo

362 empleos a través de 45 empresas subcontratistas

-Red agua potable por 3,2M€
-Red saneamiento y regenerada por 2,7M€





CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

ACTUACIONES AGUA POTABLE EN 2019

POBLACIÓN	CONCEPTO	GASTO 2019
ALICANTE	NUEVA INSTALACIÓN	391.128,93 €
	PLAN ESTRATÉGICO	166.436,37 €
	TRAÍDA ALTA	274.843,42 €
	ACTUACIONES CARÁCTER MUNICIPAL	128.661,01 €
	FONDO DE RENOVACIÓN	1.501.802,11 €
RESTO DELEGACIONES	NUEVA INSTALACIÓN	415.600,10 €
	FONDO DE RENOVACIÓN	339.928,66 €
TOTAL AGUA POTABLE		3.218.400,6 €



ACTUACIONES SANEAMIENTO EN 2019

POBLACIÓN	CONCEPTO	GASTO 2019
ALICANTE	NUEVA INSTALACIÓN	1.290.165,58 €
	ACTUACIONES CARÁCTER MUNICIPAL	131.710,03 €
	REPOSICIÓN DE SANEAMIENTO	1.218.372,1 €
	AGUA REGENERADA	79.563,39 €
TOTAL SANEAMIENTO		2.640.247,71 €

COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE RELACIÓN – OBRAS

AGUAS DE ALICANTE tiene establecido una sistemática de comunicación con los Grupos de Relación en el caso de realización de obras, para asegurar la buena comunicación con las personas y entidades interesadas en el desarrollo y ejecución de la obra.

Para ello, se llega en ocasiones a acomodar la ejecución, para que el desarrollo de las mismas interfiera lo menos posible en la normal

actividad de estas personas o entidades interesadas.

4

GOBERNANZA



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



Gobernanza

La estructura interna de Aguas de Alicante se configura de acuerdo a lo siguiente:

Comité de Dirección

Encargado de la coordinación y la dirección de las siguientes áreas funcionales de la organización



La empresa está administrada por el Consejo de Administración, siendo su máximo órgano de gobierno. Su composición es la siguiente: el 50% de los consejeros son designados a propuesta del Socio Público (Excmo. Ayuntamiento de Alicante) y el otro 50% a propuesta del Socio Privado (HIDRAQUA, Gestión Integral de Aguas de Levante, S.A.). El Presidente es nombrado de entre la representación municipal. El presidente del Consejo de Administración es el Excmo. Alcalde de Alicante, D. Luis Barcala Sierra

El Director General de la Sociedad, Francisco Javier Bartual Vargas, de acuerdo a los estatutos, rinde cuentas de su gestión periódicamente ante el Consejo de Administración.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

La alta dirección (Dirección General) es nombrada por el Consejo de Administración, formalizándose dicho nombramiento en escritura pública, en la cual se indican las competencias y facultades conferidas. La Dirección General podrá nombrar los restantes cargos de la Dirección en régimen de subapoderamiento

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE AGUAS DE ALICANTE

Presidente

Luis Barcala Sierra
(Ayuntamiento de Alicante)

Secretario

Fernando Adolfo Sancho de Valle
(Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)

Consejeros

Fernando Adolfo Sancho de Valle
(Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)

M^º Carmen de España Menárguez
(Ayuntamiento de Alicante)

Xavier López Díez
(Ayuntamiento de Alicante)

Trinidad Amorós Fillo
(Ayuntamiento de Alicante)

Natxo Bellido Suay
(Ayuntamiento de Alicante)

Mario Ortolá Martínez
(Ayuntamiento de Alicante)

Asunción Martínez García
(Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)

Joaquín Antonio Marco Terrés
(Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)

Amelia Navarro Arcas
(Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)

Jose Antonio Alvarez Penalva
(Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)

Martín Sanz Amorós
(Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)

Javier Segovia Pastor
(Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)

Ernesto Gerardo Mata López
(Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

Comités



Comité Seguridad Salud Laboral

COMPUESTO POR:

Representantes de la plantilla y empresa más Técnicas/os de Prevención SSL

Órgano partidario y colegiado de participación, en el que se consultan de forma regular y periódica las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales. También participa en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa, promueve iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos y propone mejoras en las condiciones existentes.



Comisión de Igualdad

COMPUESTO POR:

Representantes de la plantilla y empresa (Consejera/o en Materia de Acoso y Agente de Igualdad)

Órgano partidario y colegiado de participación competente para la elaboración, seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad de la Empresa, además de velar para garantizar el principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, sensibilizar a la organización.



Comisión de Formación

COMPUESTO POR:

Representantes de la plantilla y la empresa Técnica/o de Formación. Comité vinculado a la Dirección Regional CV Hidraqua, en el que participa Aguas de Alicante

Órgano partidario y colegiado de participación, en el que se consultan de forma regular las actuaciones en materia de formación de la plantilla de forma que aseguran que la formación es objetiva y equitativa para todos los sectores de la empresa.



Comité de Operaciones

COMPUESTO POR:

Dirección de operaciones. Comité vinculado a la DRCV Hidraqua, en el que participa Aguas de Alicante

Comité funcional directivo, en el que se reúnen de forma periódica las direcciones del Área de Operaciones, con el objetivo de coordinar, evaluar y realizar un seguimiento de las actuaciones. Forman parte Seguridad y Salud Laboral, EIRO (Riesgo Industrial), Energía, Drenaje, Oficina Técnica, Operaciones, Depuración, Calidad del Agua, Sistemas de Gestión e Innovación.



Comité de RGDP

COMPUESTO POR:

5 áreas funcionales más Delegada/o de Protección de Datos. Comité vinculado a la DRCV Hidraqua, en el que participa Aguas de Alicante

Comité funcional el que se reúnen de forma periódica las direcciones de Clientes, Operaciones, Seguridad, Recursos Humanos, Jurídico y la Delegada de Protección de Datos para coordinar y velar el cumplimiento de la RGPD.



Comité de Contratación

COMPUESTO POR:

6 áreas funcionales y, eventualmente, otras directamente afectadas

Comité funcional se reúne de forma periódica y aprueba tanto los contratos marco como los pliegos de contratación. Su principal función es la de asegurar el pleno cumplimiento de la legislación de contratos con el Sector Público aplicable a Aguas de Alicante.



Comité de Sistemas de Gestión

COMPUESTO POR:

Representantes de las áreas funcionales

Comité funcional que reúne periódicamente representantes de cada área para el seguimiento y planificación de los sistemas de gestión certificados en la organización.



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

GRI: 102-16, 102-17

Buen gobierno y gestión ética

A partir de 2011 SUEZ Spain diseña un modelo de **prevención de la responsabilidad penal** de las personas jurídicas, y ha ido adoptando toda una serie de políticas y normas internas de conducta, integrado en el conjunto de prácticas de buen gobierno y desarrollo de sistemas de control.

Dentro de este modelo de prevención, **Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M.**, ha implementado, por acuerdo del Consejo de Administración, el 30 de marzo de 2017, un **programa autónomo e independiente de prevención de delitos, con toda una serie de actuaciones para prevenir la responsabilidad penal corporativa y de sus administradores.**

CÓDIGO DE CONDUCTA

Aguas de Alicante dispone de **Código de Conducta**, desarrollado teniendo en cuenta la necesidad de establecer un marco de actuación para el fortalecimiento de acciones que **asegure la profesionalidad y el comportamiento ético** por parte de todos los profesionales y colaboradores de la Sociedad, conforme a los principios de lealtad, transparencia, imparcialidad, cumplimiento y sostenibilidad del modelo de gestión.

El Código de Conducta se encuentra en el Manual de Acogida que se entrega en el momento de ingreso en la empresa, además, es una publicación permanente en la intranet y en la página web de la empresa a través del siguiente enlace:

www.aguasdealicante.es/CodigoDeConducta/

La base del Código de Conducta está en la **INTEGRIDAD, HONESTIDAD, LA DIGNIDAD, EL RESPETO, Y LA LEALTAD, para orientar los comportamientos de quienes conforman Aguas de Alicante.**

Así mismo, se deberán observar en todo momento los principios de publicidad y transparencia que rigen la contratación de carácter público en nuestro país, garantizando la igualdad de oportunidades y la libre competencia en la licitación de contratos del sector público, como garantes de la preservación del interés general.



Acciones Compliance

Se ha aprobado e informado al Consejo de Administración además del Código Ético, de las siguientes políticas y procedimientos:

- **POLÍTICA DE RELACIONES CON AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS.**

Determina la relación con una autoridad y/o funcionario público (o un tercero vinculado a éste) en cuanto a regalos, influencia, retribuciones, etc.

- **POLÍTICA DE ACTUACIÓN EN EL SECTOR PRIVADO Y CONFLICTOS DE INTERÉS.**

Determina la relación con terceros (clientes, proveedores, competidores, socios, etc.) y los posibles conflictos de interés, así como los protocolos de actuación con cada uno de ellos.

- **POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO AMBIENTAL.**

Establece el estricto cumplimiento de la normativa administrativa de protección ambiental, así como la descripción de las actuaciones en diferentes vectores medioambientales.

- **POLÍTICA DE PATROCINIO, MECENAZGO Y COLABORACIÓN.**

Establece los criterios y las pautas de actuación en cuanto a propuestas de patrocinio, mecenazgo y/o colaboración de proyectos.

- **POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y USO DE LAS TIC'S.**

Garantiza la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos y los sistemas de información que lo soportan y establecer los protocolos de actuación en cuanto a la gestión de las tecnologías.

- **POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO FISCAL.**

Determina el estricto cumplimiento de las obligaciones tributarias exigidas por la normativa vigente en cooperación permanente con las autoridades fiscales.

- **PROTOCOLO DE BUENAS PRÁCTICAS EN RELACIONES COMERCIALES.**

Sirve para reafirmar nuestros valores y de orientar a todos los Profesionales en su aplicación práctica, y detalla los principios éticos de la Sociedad para todo tipo de relaciones comerciales.

- **POLÍTICA DE PRIVACIDAD DEL CANAL ÉTICO.**

Se establece, en cumplimiento de la normativa de protección de datos, el tratamiento de los mismos, así como el derecho de los interesados, por el uso del Canal Ético de la Sociedad.

- **POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERÉS.**

Se establecen las normas sustantivas y procedimentales de la sociedad en materia de prevención y gestión de conflicto de interés en los que puedan incurrir sus Profesionales y personas vinculadas al mismo.

100%

COMUNICACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO, MANUAL Y POLÍTICAS al 100% de la plantilla

FORMACIÓN sobre riesgos éticos al 100% de la plantilla

Riesgos valorados : 25
Consultas realizadas por la plantilla : 6
Nº de actuaciones derivadas : 1



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

GRI: 102-11, 102-30, 205-1, 418-1

Protección de datos personales

El Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 (en adelante, "RGPD") viene desplegando sus efectos desde el 25 de mayo de 2018 y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, "NLOPD") desde el 7 de diciembre de 2018, el Departamento del DPD ha venido ejecutando actuaciones desde fechas anteriores con la finalidad de adecuar a Aguas de Alicante al nuevo marco normativo de aplicación.

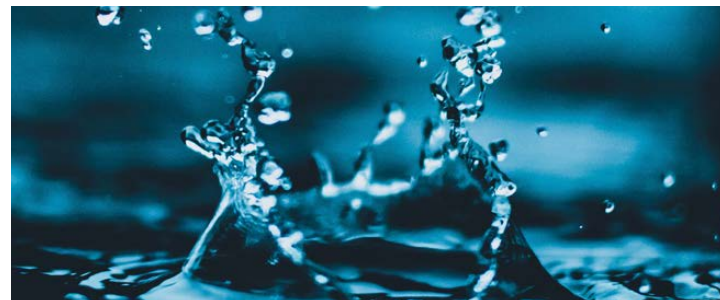
Desde la entrada en vigor del RGPD, durante el ejercicio de 2019, se han gestionado 53 derechos de protección de datos ejercitados por personas interesadas, que corresponden a 15 en el 2018 y 38 del 2019. Aguas de Alicante no ha recibido notificación alguna sobre expedientes incoados contra la misma por parte de la AEPD.

EVALUACIÓN DE RIESGOS / MAPA DE RIESGOS

Uno de los elementos fundamentales dentro de la estructura del modelo de prevención y control de delitos penales es la identificación de las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que han de ser prevenidos, lo que se conoce como Mapa de Riesgos.

El Mapa de Riesgos es un análisis dinámico, en el sentido que su revisión es continua, teniendo establecido un sistema para el tratamiento descrito de los riesgos considerados en la empresa. Para ello se ha creado varios comités de expertos en las distintas disciplinas de los riesgos considerados, procediendo a la identificación de los mismos en todas las actividades de la empresa, así como a su evaluación de Riesgo Inherente y Riesgo Residual. Identificando y estableciendo, bien, buenas prácticas y/o controles que contribuyen a la mitigación del riesgo.

Respecto a las principales acciones llevadas a cabo en el ámbito de Protección de Datos durante el EJERCICIO 2019 DESTACAN LAS SIGUIENTES:



- CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE PROTECCIÓN DE DATOS.
- ACTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS DE ACTIVIDADES DE AGUAS DE ALICANTE.
- ESTANDARIZACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE SE APLICAN A LOS NUEVOS TRATAMIENTOS.
- REDACCIÓN Y DIFUSIÓN DE LAS NUEVAS CLÁUSULAS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS CONTRATOS CON PROVEEDORES.
- ESTABLECIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO PARA VERIFICACIÓN EN EL MARCO DE PROTECCIÓN DE DATOS DE PROVEEDORES ENCARGADOS DE TRATAMIENTO.
- ELABORACIÓN DE UN ANÁLISIS DE RIESGOS DE PROTECCIÓN DE DATOS.
- FORMACIÓN ON-LINE SOBRE CONCEPTOS BÁSICOS DE PROTECCIÓN DE DATOS A LA PLANTILLA.





CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



Orientación al cliente

Aguas de Alicante dispone de diversos canales para facilitar la comunicación con la empresa:

• ATENCIÓN PRESENCIAL

Oficinas de Atención al público en cada municipio gestionado, para aquellas personas que prefieren la cercanía y el trato directo.

• ATENCIÓN TELEFÓNICA

Un servicio con todas las ventajas del trato directo pero sin desplazamientos ni esperas. Este es el canal más utilizado por su comodidad y amplio horario.

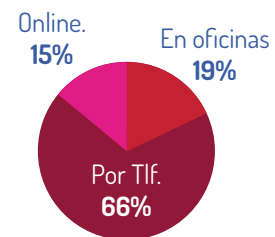
• ATENCIÓN ONLINE

Página web y Oficina Virtual que da la opción a usuarios/as más familiarizados con internet a realizar todo tipo de operaciones durante las 24 horas y 365 días del año.

En 2019 cambiamos a un nuevo portal web, este nuevo portal mejora la experiencia del cliente con procesos más sencillos e intuitivos, adaptándose a cualquier dispositivo y ofreciendo la información tanto en valenciano, castellano e inglés. También incorpora un apartado de preguntas frecuentes para dar respuesta rápida a las consultas más habituales de los clientes, facilita el acceso a las gestiones más demandadas directamente desde la propia home y mejora las funcionalidades y el aspecto de la área de clientes en la web: www.aguasdealicante.es

Aguas de Alicante cuenta con un total de **77.985 clientes con clave de acceso seguro**, que optan por esta vía de comunicación con la empresa para realizar sus gestiones.

Nuestra cercanía se traduce en un AMPLIO ABANICO DE CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN a las personas usuarias del servicio PARA INFORMAR Y FACILITAR SOLUCIONES RÁPIDAS Y EFICACES.



MÁS DEL 80% DE LAS GESTIONES SE REALIZAN DE FORMA NO PRESENCIAL.



LUNES A VIERNES DE 8:00 A 20:00 HORAS
SÁBADOS DE 9:00 A 14:00 HORAS

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Teléfono de incidencias **900 717 717**
Desde teléfono móvil **965 982 204**

PERSONAS ATENDIDAS POR CANALES

Por teléfono **181.661**
En oficinas **52.976**
Oficina virtual **41.892**



Fomento de la accesibilidad a la comunicación de las personas sordas

Convenio Específico de Colaboración Aguas y la Fundación FESORD.
Este convenio tiene como objetivo el fomento de la accesibilidad a la comunicación de las personas sordas.

A estos efectos, Aguas de Alicante mantiene con la Fundación Fesord, los siguientes tipos de servicios:

- Servicio de interpretación en lengua de signos.
- Servicio de adaptación de materiales.
- Servicios de formación de lengua de signos.

Facilitar las gestiones de las personas sordas con la empresa es el objetivo de esta nueva plataforma denominada 'S-Visual', a través de la cual los usuarios pueden comunicarse de manera fácil y rápida con las personas de atención al cliente y realizar gestiones y consultas sobre sus recibos sin necesidad de necesitar de ir acompañados con un intérprete.

El funcionamiento es sencillo. Las personas usuarias sacan turno para ser atendidas e inmediatamente son recibidos por el personal de atención al cliente, quien se comunica con la intérprete de signos a través de un ordenador con una webcam, a modo de videoconferencia.





CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**

GRI: 413-1

Valoración del servicio

Índice de satisfacción

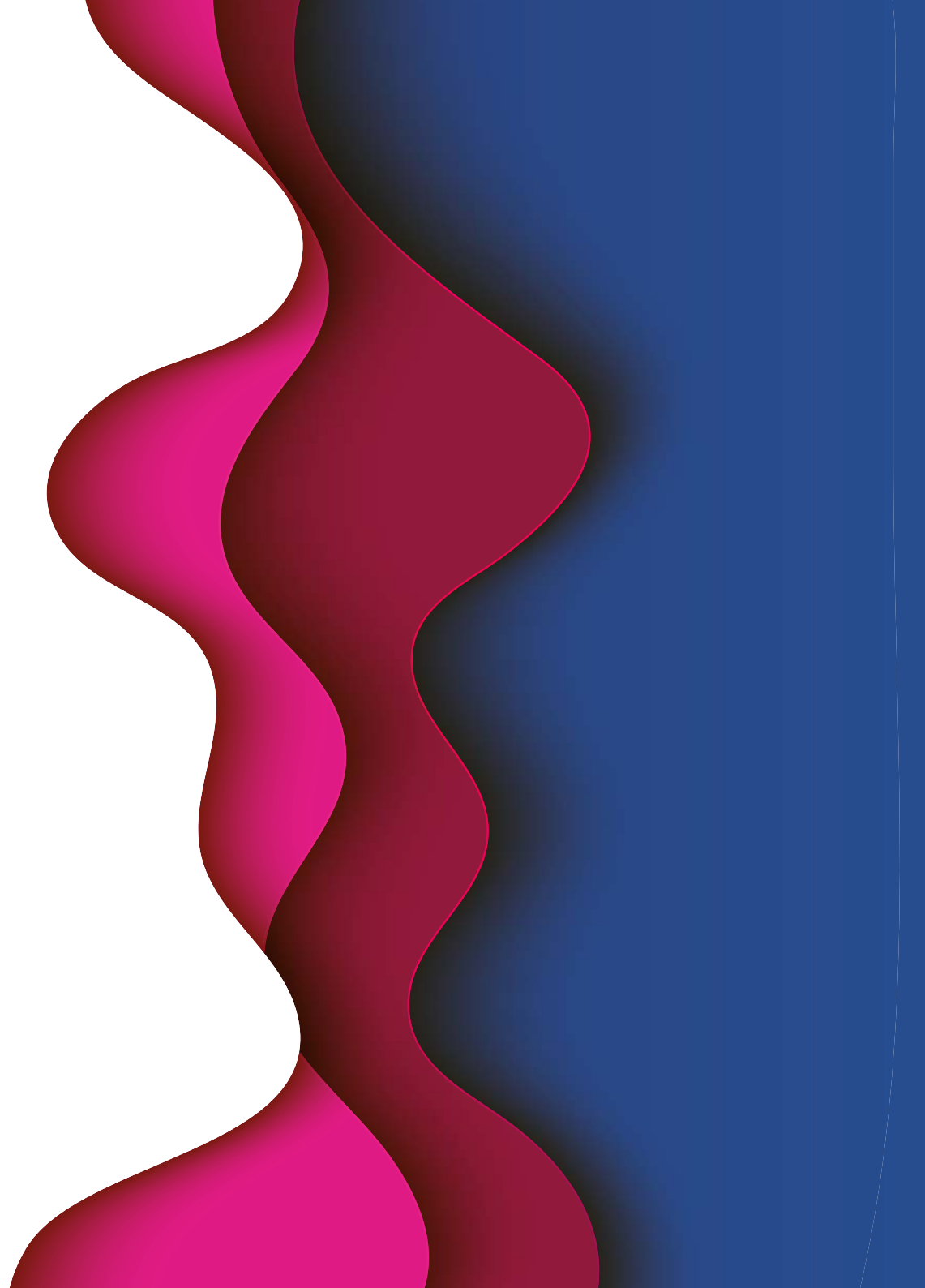
Aguas de Alicante en búsqueda de la excelencia realiza anualmente una encuesta que lanza al público de las diferentes poblaciones que gestiona, para que valoren la satisfacción del servicio. Esto es así porque la excelencia solo es posible cuando ponemos a las personas en primer lugar. Las personas usuarias del servicio y la percepción que éstas tengan sobre nosotros es uno de los barómetros de nuestro trabajo.

En términos generales, la valoración de la Empresa en 2019, llega al 7,31 en 2019. El 93% considera el servicio satisfactorio o muy satisfactorio.

Desde el año 2018, Aguas de Alicante lidera el ranking de compañías suministradoras.

Las encuestas de satisfacción se realizan periódicamente en todos los municipios gestionados. En 2019 se han realizado estudios para los municipios de Alicante, San Vicente del Raspeig y El Campello, mediante estudios con una muestra de 101 encuestas telefónicas por municipio.

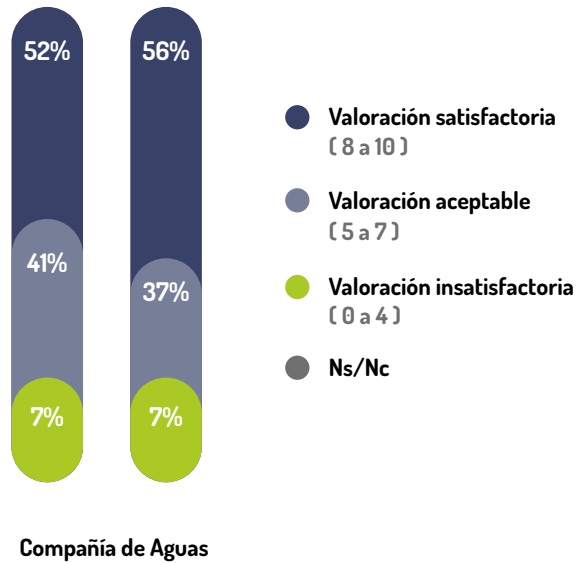
El estudio se ha desarrollado de acuerdo a lo previsto a la norma UNE- ISO 20252 “Investigación de mercado, social y opinión” norma bajo la cual, la empresa consultora que realiza el estudio, tiene certificado su sistema de gestión.





Valoración empresa suministradora de agua

valore su satisfacción global con su compañía de aguas en una escala de 0 (muy insatisfecho) a 10 (muy satisfecho)



Valoración suministros de energía

Valore, por favor, de 0 a 10, donde 0 significa que está totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, su nivel de satisfacción con el servicio que le ofrece su :



	VALORACIÓN MEDIA	EVOLUCIÓN	MUESTRA
Compañía de Aguas	8.40	+0.24	101
Compañía de Gas	7.95	+0.36	53
Compañía Eléctrica	7.82	+0.56	101
Compañía de Basuras	6.17	-0.54	101
Mantenimiento de parques y jardines	5.09	+0.13	101
Limpieza de calles	4.22	-0.54	101



Customer Counsel

La figura del Customer Counsel tiene por objeto potenciar el diálogo y el compromiso, atendiendo y resolviendo las reclamaciones de aquellos clientes que, una vez agotada la vía ordinaria, no están de acuerdo con la respuesta obtenida por nuestra parte.

Constituye la última opción amistosa para responder a la clientela y encontrar una solución a su reclamación.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN:

Imparcialidad frente a las partes.

Transparencia en la gestión.

Confidencialidad de la información.

Independencia respecto a las áreas de atención al cliente.



Oficina del customer counsel
Resolución alternativa de conflictos.
Ofrecemos una plataforma de diálogo honesto

CUSTOMER COUNSEL

UTILIZA UN MÉTODO PERSONALIZADO, ÁGIL Y GRATUITO

ACTÚA CON IMPARCIALIDAD Y NEUTRALIDAD

BUSCA UN EQUILIBRIO ENTRE EL MARCO NORMATIVO Y LA EQUIDAD

ES IMPRESCINDIBLE QUE LAS PARTES QUIERAN PARTICIPAR EN EL PROCESO

SE GARANTIZA LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA

A lo largo de 2019 han dirigido su reclamación al Customer Counsel 10 clientes.



Compromisos de calidad de servicio

- **COMPROMISO Nº 1: ALTA DE SUMINISTRO**

La empresa se compromete a instalar el contador antes de 24 horas.

- **COMPROMISO Nº 2: RESPUESTA A LAS QUEJAS**

La empresa se compromete a dar respuesta a las quejas presentadas en un plazo no superior a 10 días laborables.

- **COMPROMISO Nº 3: EXACTITUD EN LA FACTURACIÓN**

En caso de error atribuible a la Empresa, éste se subsanará en el plazo máximo de 5 días laborables.

- **COMPROMISO Nº 4: AVISO DE EXCESO DE CONSUMO**

Comunicación inmediata de cualquier exceso de consumo detectado.

- **COMPROMISO Nº 5: AVERÍAS**

Las interrupciones de suministro como consecuencia de averías, no serán superiores a 4 horas.

Tanto los compromisos como las cláusulas particulares se encuentran disponibles en la web de Aguas de Alicante.

Telelectura

Durante el año 2019 se han instalado 17.111 nuevos contadores compatibles con telelectura, por lo que a cierre de año 155.404 clientes de Aguas de Alicante (lo que representa más de un 50 % del total de contadores que tiene instalados Aguas de Alicante, y más del 75% en la ciudad de Alicante) ya pueden disponer de este servicio. El sistema gestiona diariamente más de 20 millones de lecturas anuales.

La incorporación de los datos de telelectura en la área de clientes en la web permite a los usuarios acceder a la información de su consumo de forma diaria.

Facturación in situ

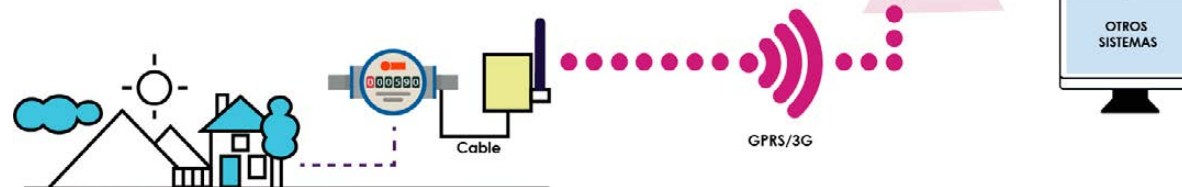
A través de nuestro servicio de Facturación in situ, en el momento que estamos tomando la lectura del consumo en viviendas unifamiliares, núcleos de población aislada, extrarradio o en contadores situados en el interior del domicilio, ofrecemos a nuestros clientes la emisión inmediata de la factura en papel e incluso el cobro de la misma mediante tarjeta de crédito o débito.

Este sistema garantiza y reduce al mínimo el tiempo de recepción de la factura en zonas con dificultades para el envío postal tradicional

1 CONTADORES MECÁNICOS CON UN MÍNIMO DE DENSIDAD



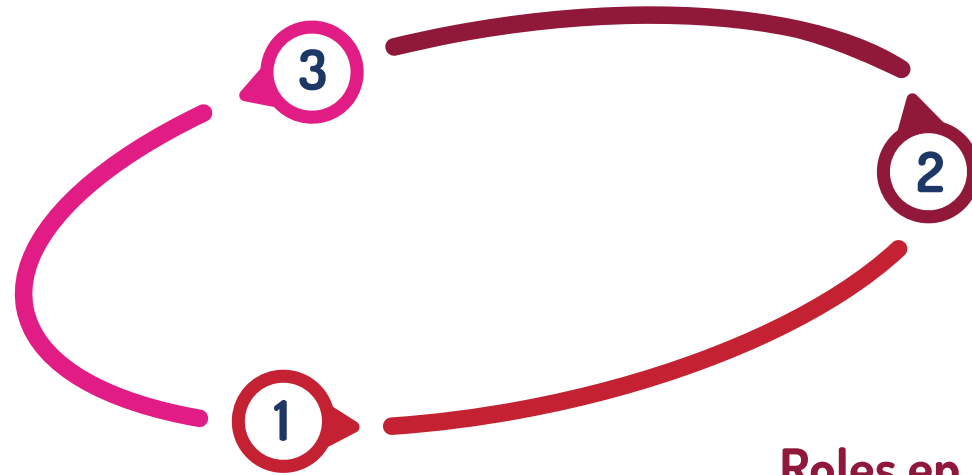
2 CONTADORES AISLADOS O SINGULARES





Proceso de elaboración de tarifas

En un primer paso, la empresa suministradora solicita la aprobación de un expediente de tarifas cuya finalidad es mantener el equilibrio económico-financiero de la explotación. El organismo regulador, que normalmente es el ayuntamiento, deberá examinar la propuesta y elaborar un informe técnico que remitirá a la comisión de precios. Esta comisión, de ámbito autonómico, es el órgano competente para aprobar los precios definitivos del agua. La comisión está compuesta por representantes de la Administración, de organizaciones sindicales y empresariales y de consumidores y usuarios.



LA EMPRESA SUMINISTRADORA ELABORA UN EXPEDIENTE DE TARIFAS.



EL ORGANISMO REGULAR EXAMINA LA PROPUESTA Y ELABORA UN INFORME TÉCNICO PARA LA COMISIÓN DE PRECIOS.



LA COMISIÓN DE PRECIOS ES LA RESPONSABLE EN ÚLTIMA INSTANCIA DE LA APROBACIÓN DE LOS PRECIOS DEL AGUA EN SU COMUNIDAD AUTÓNOMA.

Roles en la prestación de servicios

REGULADOR

- Asegura el acceso universal
- Controla el cumplimiento del marco regulador: calidad del servicio, aprobación, tarifas, cumplimiento de coberturas, etc.
- Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico financiero.
- Define y viabiliza los mecanismos de financiación.
- Articula la participación ciudadana.

OPERADOR

- Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos.
- Aporta recursos: gestión eficiente, knowhow, tecnología, profesionalidad y capacidad de financiación.
- Propone, implanta y consolida mejoras en el servicio.
- Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias.
- Es retribuido por la prestación.



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Información disponible para el público

De acuerdo con su compromiso de transparencia, Aguas de Alicante dispone en su página web de varios lugares de información para el público en general de gran utilidad y que son:

- **CALIDAD DEL AGUA**

Los análisis completos más recientes que se han realizado en puntos representativos de la red de los diferentes abastecimientos se encuentran a disposición del público en

www.aguasdealicante.es/AnalisisAgua/

- **DIAGNÓSTICO DE LA RED: CORTES DE SUMINISTRO PREVISTOS O EN EJECUCIÓN**

La ciudadanía en general puede conocer las previsiones de cortes de suministro tanto por la notificación previa que realiza la empresa en el domicilio, como vía web en:

www.aguasdealicante.es/CortesPrevistos/

Del mismo modo, los cortes en ejecución en:

www.aguasdealicante.es/CortesEjecucion/

- **PRINCIPALES ACTUACIONES Y OBRAS**

Las obras principales en ejecución, su planificación actual prevista, así como las obras ejecutadas, se pueden consultar en:

www.aguasdealicante.es/ActuacionesObras/

- **PERFIL DEL CONTRATANTE**

Toda la información disponible relativa a la realización de Obras o prestación de Servicios publicada por Aguas de Alicante se encuentra disponible en:

www.aguasdealicante.es/indice/PerfilContratante/1/

**POR LA MEJORA
CONTINUA**

5



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

**POR LA MEJORA
CONTINUA**

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**

GRI: 102-11, 102-28, 103-1, 103-2, 103-3, 403-1

Por la mejora continua

El Sistema de Gestión de Aguas de Alicante agrupa bajo un único modelo todos los sistemas certificados de la empresa.

El Sistema de Gestión se basa en el cumplimiento de la Política de Gestión Integrada, que se encuentra disponible en la página Web de Aguas de Alicante.

• GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para ofrecer a nuestros clientes unos productos y servicios que respondan a los más altos estándares de excelencia. La empresa dispone desde 1996 de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 orientado a la mejora continua de procesos al servicio del cliente tanto interno como externo.

• GESTIÓN AMBIENTAL

Con el sistema de gestión ambiental ISO 14001 la empresa se compromete a cumplir los requisitos legales ambientales aplicables en la prestación del servicio, así como a evaluar sus impactos en el entorno y aplicar las medidas necesarias para prevenir la contaminación.

• ENERGÍA

La certificación de un Sistema de Gestión de Energía según la ISO 50001, ayuda a las organizaciones a implantar una política energética, a gestionar adecuadamente los usos energéticos. Gracias a ella la empresa mejora su eficiencia energética año tras año.

• VERIFICACIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

Aguas de Alicante identifica y cuantifica las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), mediante las emisiones de CO2 equivalentes que son liberadas a la atmósfera relacionadas con el objeto de la certificación ISO 14064.

• LABORATORIOS DE ENSAYO

La acreditación ISO 17025 es una normativa internacional en la que se establecen los requisitos que deben cumplir los laboratorios de ensayo y calibración. Con esta norma Aguas de Alicante verifica la competencia técnica del más alto nivel en el control de la Calidad del Agua.





INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

• ENTIDADES DE INSPECCIÓN

La ISO 17020 establece los criterios generales para el funcionamiento de los Organismos que realizan la inspección. Con ella la empresa controla minuciosamente todos los procesos técnicos implicados en la inspección de vertidos.

• SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD

ISO 45000 establece los requisitos mínimos de las mejores prácticas en gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, destinados a permitir que una organización controle sus riesgos para la SST y mejore su desempeño de la SST.

• INOCUIDAD DEL AGUA

El sistema ISO 22000 persigue garantizar seguridad alimentaria durante el transcurso de toda la cadena de suministro. Es un estándar

muy relevante para una empresa que se dedica a la gestión de un recurso tan esencial y alimentario como el agua potable.

• CONTINUIDAD DE SERVICIO.

La norma ISO 22301 está específicamente diseñada para mejorar la capacidad de respuesta de la organización ante eventos que amenacen la continuidad del servicio. Prepararnos de manera sistemática para estas situaciones, nos ayuda a asegurar que seguiremos prestando servicio según lo esperado, incluso aunque nos encontremos en los escenarios más complicados.

• FAMILIARMENTE RESPONSABLE

El EFR es un modelo de la Fundación Másfamilia, para avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida personal y laboral.

• NOVEDADES 2019

Certificación según ISO 22301 de Continuidad de Servicio por BSI, en el primer trimestre de 2019.

Los sistemas de gestión van dirigidos a la mejora continua de la organización en los ámbitos de gestión de la Calidad, gestión Ambiental, gestión de la Energía, gestión de la Seguridad y la Salud Laboral, destacando entre ellos y desde un punto de vista unificado, la mejora de la atención al cliente, el servicio, mejorar los tiempos en la resolución de solicitudes, incidentes, y la optimización de las relaciones y procesos en la actividad de la empresa como sistema integrado, así como el análisis de los riesgos y oportunidades de la Organización y su relación con sus Grupos de Relación.

SISTEMAS DE GESTIÓN

ISO 9001 CALIDAD



ISO 14001 MEDIO AMBIENTE



ISO 14064 HUELLA DE CARBONO



ISO 17020 ACREDITACIÓN ENTIDADES DE INSPECCIÓN



ISO 17025 ACREDITACIÓN LABORATORIOS DE ENSAYO



SISTEMAS DE GESTIÓN

ISO 22301 CONTINUIDAD DEL NEGOCIO



ISO 22000 INOCUIDAD



ISO 50001 ENERGÍA



ISO 45001 SEGURIDAD Y SALUD



EFR CONCILIACIÓN E IGUALDAD





**REWATER
GLOBAL PLAN**



REWATER GLOBAL PLAN

En 2015 la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, en la que se despliegan los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Para hacer efectiva nuestra contribución en el cumplimiento de los ODS en Aguas de Alicante, siguiendo las directrices de Suez España, disponemos de un plan estratégico de desarrollo sostenible, el **REwater Global Plan (2017- 2021)**, que recoge nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la autosuficiencia energética, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en equidad y salud, además de la innovación y las alianzas como compromisos transversales.

ANTE ESTE ESCENARIO, EN AGUAS DE ALICANTE ASUMIMOS EL COMPROMISO CON LOS ODS DESDE TRES ENFOQUES:

Aunque en el presente informe las iniciativas del eje ambiental se despliegan en cuatro apartados independientes, se trata de aspectos interrelacionados y en constante interacción. El clima, la preservación del agua, la economía circular y la biodiversidad son caras de una misma moneda. En Aguas de Alicante las abordamos como un todo que, a su vez, interacciona con los compromisos sociales de la compañía.

LOS OBJETIVOS SON:



ENFOQUE 3.
Potenciación de impactos positivos de la actividad



ENFOQUE 2.
Innovación orientada a productos y servicios



ENFOQUE 1.
Fortalecimiento de alianzas

- **FORTALECIMIENTO DE ALIANZAS Y PROMOCIÓN DE ACCIONES SOCIALES:** Fomentando el diálogo a través de iniciativas que mejoran las condiciones sociales y ambientales de los entornos en los que operamos.
- **DESARROLLO DE SOLUCIONES SOSTENIBLES DIRIGIDAS A LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO, LA ECONOMÍA CIRCULAR Y LA PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD.** que contribuyan a alcanzar los compromisos relacionados con los ODS, generando, al mismo tiempo, nuevas oportunidades de servicio.
- **APORTACIÓN A LOS ODS** a partir de la contribución que llevamos a cabo en nuestras actividades y la potenciación de aquellas que son beneficiosas para nuestros Grupos de Relación.



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

**REWATER
GLOBAL PLAN**

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**

GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 303-1

REWATER GLOBAL PLAN 2017-2030

ODS 2015-2030



El Rewater Global Plan engloba una serie de indicadores que evalúan el grado de avance y consecución de los objetivos. Se hace un seguimiento periódico de los resultados a nivel individualizado. Cada objetivo comprende una serie de iniciativas con un indicador de progresión específico.

REwater Global Plan 2017-2021: <https://www.aguasdealicante.es/nuestro-compromiso-en-desarrollo-sostenible>

6.1

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMATICO



6.1 Lideramos la lucha contra el cambio climático en la gestión del ciclo del agua





Consumo de energía verde

Aguas de Alicante impulsa un cambio de modelo energético mediante el consumo de energía verde con garantías de origen (GdO), autoconsumo de energía producida a partir de fuentes renovables o de cogeneración de alta eficiencia.

Desde el año 2010, Aguas de Alicante empieza a introducir

energía eléctrica procedente de fuentes renovables con garantías de origen en su consumo eléctrico, y es en 2017 donde **el 100% de la energía eléctrica consumida por la Empresa es de origen renovable**. Esto ha supuesto una reducción aproximada del 80% de las emisiones que se hubieran producido en caso de que el consumo de energía eléctrica fuese de origen mixto, que es la consumida por la mayor parte de la sociedad.

		SEGUIMIENTO DE ACCIONES			
INSTALACIÓN	ACCIÓN	Mes Comienzo	Factor Ahorro capturado	Ahorro Multiplicador mes (kWh/año)	Conseguidas (ton CO2/año)
EBAP Castalla	Eficiencia	Abril	0,75	54.946	16,6
EBAP Alcoraya	Generación energía autoconsumo	Julio	0,5	38.564,80	11,6
EBAP Reina Sofía	Eficiencia	Febrero	0,92	35.391,50	10,7
EBAP Castalla	Eficiencia	Abril	0,75	9.454	2,9
				138.356	42



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Ahorro energético

La implantación de la ISO 50001 en Aguas de Alicante es una muestra del compromiso con la eficiencia energética y la mejora continua, y conlleva un enorme valor añadido por la reducción en el consumo de energía, los costes financieros asociados y la reducción en las emisiones de gases de efecto invernadero.

En 2019 Se da una mejora generalizada en el desempeño energético de la organización, estimándose una reducción de consumo de 1.605.005 KWh respecto al ejercicio anterior, debido sólo a mejoras en la eficiencia energética implementadas. Para más información ver pág. 140. A continuación se indican en la siguiente tabla las reducciones significativas de consumo eléctrico (que han supuesto más de un 5% anual); en varios usos energéticos



INSTALACIÓN	REDUCCIÓN CONSUMO EN MWH	REDUCCIÓN CONSUMO EN %
SONDEOS DE AGUA POTABLE	-59	4,7%
IMPULSIONES DE AGUA POTABLE	-127	6,4%
OFICINAS AMAEM	-64.608	8,9%
DEPURACIÓN EDAR RINCÓN DE LEÓN (compras de energía)	-447	5,2%
IRAD	-352	11,6%



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



Producción de energía por cogeneración para autoconsumo

El proceso de depuración es una de las etapas que mayor energía consume dentro del ciclo integral del agua. El proceso de cogeneración que existe en la EDAR de Rincón de León (Alicante) permite generar combustible, del metano producido en la digestión de los lodos. Este biogás se valoriza produciendo, en 2019, 1,5 GWh de energía eléctrica. **En este ejercicio se ha cogenerado el 21% de la energía eléctrica comprada para satisfacer las necesidades de la planta.**



EDAR RINCÓN DE LEÓN (ALICANTE)

COGENERACIÓN BIOGAS:

1.496.375 kWh

(21% de la energía eléctrica comprada)

Producción energía solar: 38.346 KWh

Producción Energía Solar

Aguas de Alicante tiene dos puntos de producción de energía solar que son el depósito de Alcoraya, cuyas placas solares se han instalado en 2019, y la EDAR de Rincón de León. **La producción de energía solar de la EDAR Rincón de León, ha sido de: 38.346 KWh.**





CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



Verificación Huella de Carbono

Aguas de Alicante viene midiendo su huella de carbono, según metodología certificada por la norma 14064, desde el ejercicio 2016 hasta la actualidad.

Todos los consumos eléctricos de la organización son 100% energía con garantía de origen renovable. Esto implica la reducción aproximada del 80% de las emisiones que se hubieran producido en caso de que el consumo de energía eléctrica fuese de origen mixto, que es la consumida por la mayor parte de la sociedad.

Dentro de las acciones con efecto directo en la H.C. destaca la **apuesta por la movilidad sostenible**, con la incorporación de **vehículos híbridos y GLP**. Esto ha permitido **reducir los consumos globales de la organización en un 1,18%**, y el consumo de **diesel en un 8,15% en 2019**.

La digitalización de la gestión de las tareas de los operarios y una optimización de los desplazamientos están dando que la distancia recorrida para la gestión de las tareas se vaya reduciendo, provocando un ahorro de costes y emisiones.

Emissiones procedentes de combustible (Flota de vehículos)

	EMISIONES 2019 (tCO2eq.)	EVOLUCIÓN	EMISIONES 2018 (tCO2eq.)	EVOLUCIÓN	EMISIONES 2017 (tCO2eq.)
AGUAS DE ALICANTE	331.929	0,12%	331.522	-4,18%	346.002

Factor de Emisión: Gasóleo 2,467 - Gasolina 2,18 - GLP 1,671 Fuente: Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (mayo 2020)



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

GRI: 201-21

Compromiso COP 25 lucha contra el cambio climático

Conociendo los graves efectos que la DANA tuvo en la zona de la Vega Baja, Aguas de Alicante colaboró de manera solidaria aportando tanto **conocimientos**, como con **personas y equipos** para ayudar a dar respuesta a la grave crisis ocasionada en aquella zona.

Solidaridad de Aguas de Alicante ante la DANA

El compromiso de SUEZ en España, Hidraqua en la Comunidad Valenciana y Aguas de Alicante en la Provincia, se hace extensivo, una vez más, en la Conferencia de las Partes en la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25) celebrada en Madrid

Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25) celebrada en Madrid

El Parque La Marjal de Alicante, ejemplo en la COP de solución sostenible de adaptación frente a los efectos del cambio climático

El Parque La Marjal de Alicante, el primer parque urbano inundable de España, ha sido presentado por SUEZ (en el marco de la COP25) como solución pionera capaz de recoger 45 millones de litros de aguas pluviales y resolver los problemas de inundaciones en grandes ciudades.

Este espacio natural, ubicado en una zona de urbanizaciones cerca de la Playa de San Juan (Alicante), es un ejemplo de infraestructura verde urbana al combinar resiliencia urbana y biodiversidad. **El Parque La Marjal ha sido seleccionado en la COP25 como uno de los 101 ejemplos empresariales españoles de acciones #PorElClima**, por considerarse **un modelo de eficiencia en la lucha contra las consecuencias del cambio climático en las ciudades**.

Más detalle acerca del parque en el capítulo de Preservación del agua.

Ponencia en la Zona Azul

En el pabellón de España ubicado en la Zona Azul de la COP25 se presentó una ponencia sobre el Parque Inundable de la Marjal de Alicante, una solución hidráulica basada en la naturaleza promovida por Aguas de Alicante, conjuntamente con el Ayuntamiento de Alicante

Posicionamiento de SUEZ en la COP25

Estrategia climática de SUEZ, está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, y se desglosa en 4 pilares:

- **Pilar 1:** adherirnos al objetivo global de evitar la superación del incremento de 1,5°C de la temperatura promedio: Reducción de 45% de emisiones en 2030 y Neutralidad de emisiones en 2050.
- **Pilar 2:** adaptarnos a las consecuencias del cambio climático sobre los recursos hídricos: Planes de resiliencia y continuidad, junto con acciones de conservación y restauración de ecosistemas claves en el ciclo del agua.
- **Pilar 3:** promover modelos de economía circular y soluciones de residuo 0.
- **Pilar 4:** desarrollar modelos responsables con el clima: Soluciones de infraestructura verde (basadas en la naturaleza), y economía baja en carbono

El Grupo SUEZ, presente en más de 70 países, fue una de las empresas firmantes de los acuerdos de la Cumbre del Clima de París, cuyo nivel de cumplimiento y eficacia serán revisados en la reunión anual de países miembros (COP25).

Los tres compromisos de SUEZ a nivel global son los siguientes:

1. Reducir las emisiones de gases invernadero en un 45% para 2030.
2. Ayudar a los clientes a evitar 20 millones de toneladas de CO2 al año en 2030.
3. Ofrecer a los clientes soluciones 100% sostenibles.



6.2

PRESERVACIÓN
DEL AGUA



Preservamos el agua como fuente de vida



AGUA REGENERADA M³

TOTAL: 8.348.817

- DESTINO AGRICULTURA 7.279.174
- DESTINO RECREATIVO 302.529
- DESTINO AMBIENTAL 13.744
- DESTINO USO URBANO 753.370



Eficiencia hidráulica

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.

Trabajamos para la preservación del agua y tenemos como meta reducir su consumo por habitante un 20%.

Agua no registrada (ANR)

No toda el agua que se capta y se potabiliza llega al consumidor a través de las redes de transporte y distribución. Esto es así debido a diversos motivos, como las fugas en dichas redes, consumos no registrados por falta de medidores o fraudes, así como errores en los medidores. Esta diferencia entre el agua suministrada a la red y el agua que finalmente se registra, se denomina agua no registrada (ANR).

ACCIONES PARA REDUCIR EL AGUA NO REGISTRADA

155.404

Contadores de telelectura en particulares y empresas

1.445 Km

De red inspeccionada para buscar fugas de agua

34.192M³

Recuperados en campañas contra el fraude en la red de agua potable

19.106

mensajes personales avisando sobre un consumo excesivo

189

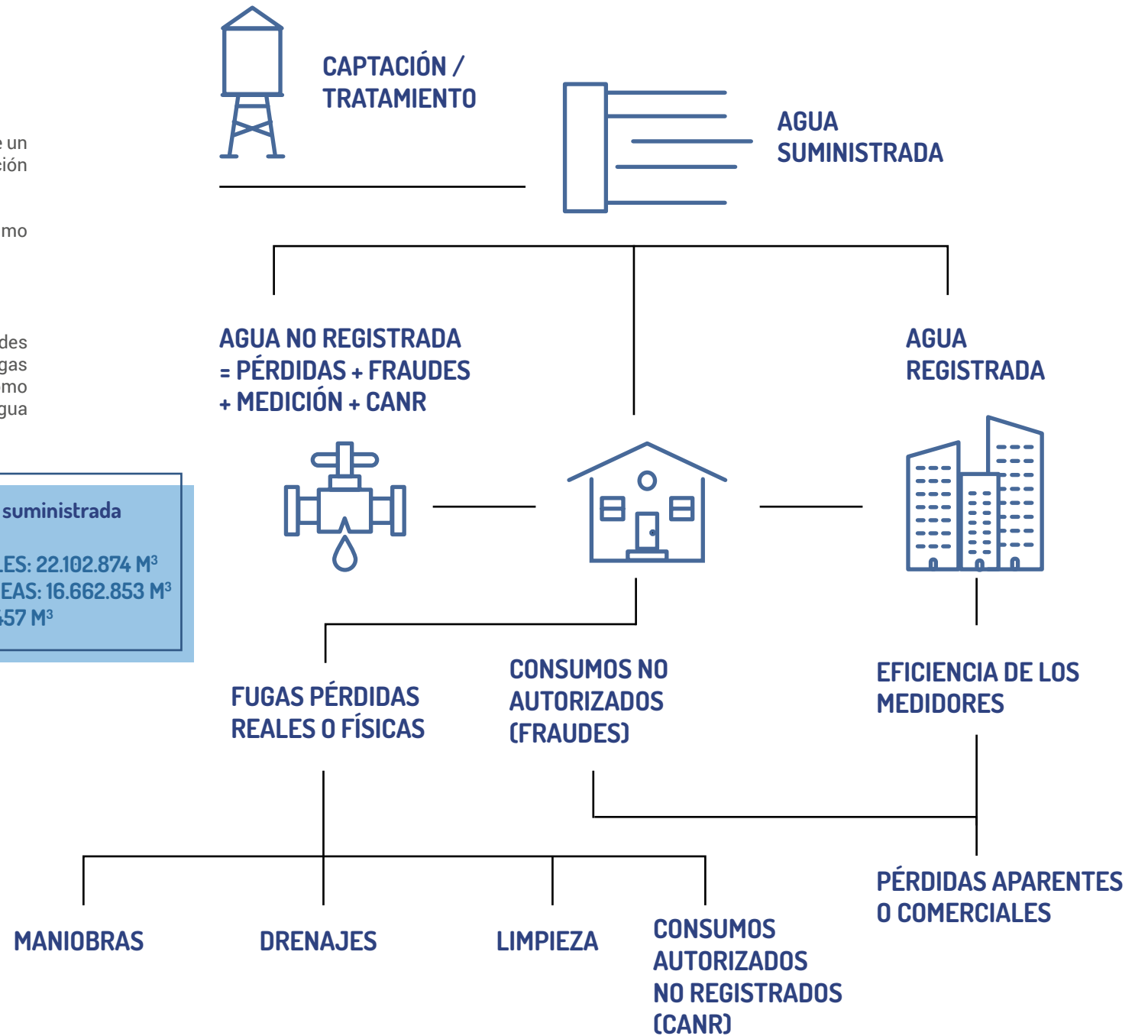
Fugas detectadas y reparadas

5,7M€

Inversiones en red de agua y saneamiento

Origen del agua suministrada

- 1.- SUPERFICIALES: 22.102.874 M³
- 2.- SUBTERRÁNEAS: 16.662.853 M³
- TOTAL: 38.765.457 M³





CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

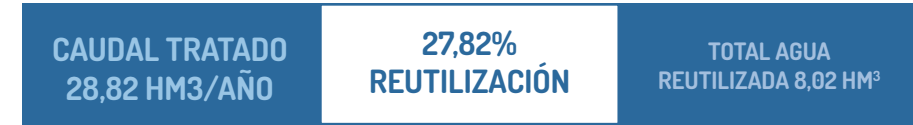
SOBRE ESTE INFORME

Reutilización de aguas regeneradas

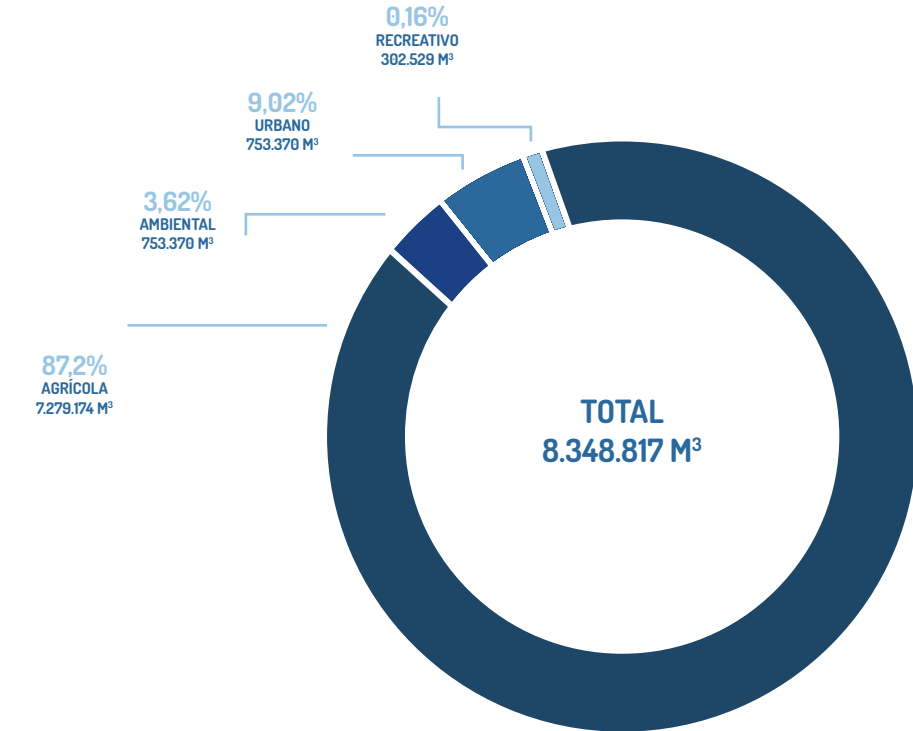
La utilización sostenible de las aguas regeneradas permite atender las necesidades a partir de actuaciones con menores costes económicos, ambientales y sociales. Los recursos procedentes de las aguas regeneradas, bien planificados y gestionados, pueden complementar las medidas principales de gestión de la demanda, con el fin de aliviar la presión que los distintos usos ejercen sobre los ecosistemas hídricos y sobre el estado ecológico de ríos, acuíferos y ecosistemas costeros.

El uso de las aguas regeneradas permite:

- Liberar recursos de calidad para abastecimiento y minimizar la demanda neta de agua, reduciendo la presión sobre ríos y acuíferos.
- Reducir el vertido neto a los sistemas naturales, fundamentalmente ríos y aguas costeras, y por tanto la carga contaminante y sus efectos sobre los ecosistemas.
- Poner a disposición recursos que requieren menos energía que otras fuentes como la desalación marina o las transferencias entre cuencas.
- Disponer de mayores recursos hídricos para uso urbano y riego de zonas verdes en las ciudades con menor coste económico para el municipio
- Facilitar el reciclado de nutrientes para uso agrícola, con los consiguientes beneficios económicos y ambientales (*por la reducción del impacto ecológico asociado a los fertilizantes agrarios*).
- El aporte del efluente para uso ambiental en espacio naturales.



USOS DEL AGUA REGENERADA





CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 201-2, 303-1, 306-1

Aguas de Alicante apuesta por la regeneración de las aguas depuradas y su posterior reutilización, como la mejor alternativa para reducir el consumo de agua potable por habitante. La mejora de los procesos de depuración permite reutilizar 8,35 Hm³ para uso agrícola, ambiental y urbano.

Agua regenerada para uso agrícola

El principal destino de las aguas regeneradas por Aguas de Alicante tienen un uso agrícola a través de las concesiones a las distintas juntas o comunidades de regantes.

En Aguas de Alicante se está trabajando con Agricop y Aralbi para la concesión de aguas regeneradas para riego agrícola.

Agua regenerada para uso urbano

En la ciudad de Alicante un 70% de los espacios verdes son regados con agua regenerada procedente de la Edar de Rincón de León y Monte Orgegia a través de **la doble red de agua regenerada de más de 72,8 km de longitud** que distribuye el agua regenerada de ambas depuradoras, en el 2019 se reutilizó 1.040.239 m³ de agua regenerada para uso urbano y recreativo.

El Parque inundable de la Marjal en Playa de San Juan (Alicante) dispone de dos lagunas artificiales permanente que funcionan gracias a los aportes de agua procedentes de la Edar de Monte Orgegia además del uso para riego de los jardines. Este tipo de actuación permite crear un ecosistema urbano que favorece la biodiversidad, siendo un refugio para anátidas, aves insectívoras y migratorias. Durante el ejercicio del 2019 se reutilizó para uso ambiental un total de 13.744 m³. Más información acerca del parque más adelante en este capítulo y en el de biodiversidad.



AGUA REGENERADA PARA USO AGRÍCOLA

- **AMAEM EDAR MONTE ORGEGIA** 2.369.409 M³
- **EDAR RINCÓN DE LEÓN AMAEM** 4.909.765 M³

AGUA REGENERADA PARA USO AMBIENTAL

- **EDAR MONTE ORGEGIA AMAEM** 13.744 M³

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJOCARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUAREWATER
GLOBAL PLANLUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICOPRESERVACIÓN
DEL AGUADE LINEAL A
CIRCULARPROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANAEQUIDAD Y
PERSONASENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLESINNOVACIÓN
CON IMPACTOALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 201-2, 303-1201-2, 303-1

Residuos en los colectores en Alicante

Aguas de Alicante ha desarrollado un **sistema pionero para evitar vertidos de plásticos y toallitas en el mar durante las lluvias**. La solución permite recoger residuos sólidos en la zona del Cocó en el municipio alicantino.

Este sistema innovador basado en un sistema de redes evita que residuos como plásticos, toallitas y otros materiales sólidos que son arrastrados durante las lluvias torrenciales acaben en el mar.

Las ciudades costeras cuentan con aliviaderos, instalaciones preparadas para que en caso de inundación puedan canalizar el agua de lluvia y ésta desemboque en el mar. Sin embargo, esta agua arrastra los materiales sólidos que encuentra a su paso.

Para evitar su vertido al mar, Aguas de Alicante ha instalado un sistema de redes en el interior de los colectores pluviales, debidamente anclado, que se encarga de recoger los sólidos, generando una afección mínima al régimen del canal.

El pasado otoño, Aguas de Alicante con la colaboración del Ayuntamiento de Alicante, realizaron las primeras pruebas de este sistema con la **instalación de 16 redes de diferentes tamaños**. Una vez testada la solución se ha podido comprobar su efectividad tras varios pilotos en las lluvias acontecidas en la ciudad durante los meses de agosto y septiembre del **2019, ya se cuenta con un total de 32 redes distribuidas en dos filas y con una longitud de 2 metros cada una para facilitar su manipulación en las labores de limpieza. En total, cada una de estas redes son capaces de retener 800 kilogramos** de residuos sólidos de dimensiones superiores a los 4 centímetros. Por lo que la capacidad de retención de todas las redes instaladas se acerca a las 30 Tn. Asimismo, se ha utilizado un material que permite que una vez se vacían y se limpian se puedan volver a reutilizar. La inversión total de la instalación asciende a 40.000€.

Sistemas similares se han empleado en Australia y EEUU, pero no en Europa. La instalación cuenta con cámaras de TV que se controlan en tiempo real desde el centro

IDROLEWELL

La producción eficiente de agua subterránea ha pasado de ser una opción a una obligación. No solamente por los ahorros que comporta en la operación y mantenimiento, sino también por la necesidad de hacer compatibles el abastecimiento y la conservación del medioambiente, garantizando la sostenibilidad del suministro. Aguas de Alicante, en colaboración con Suez Advanced Solutions, ha desarrollado un **sistema experto y avanzado que permite realizar una auditoría en continuo de la eficiencia del pozo, y un análisis completo de funcionamiento del conjunto formado por bombeo y acuífero**. Este sistema inteligente es capaz de calcular indicadores de eficiencia, maximiza el rendimiento de la instalación (hidráulico y eléctrico) y prevé problemas que puedan afectar a la producción de agua. IDroSmartwell es una potente herramienta única que con múltiples beneficios:

- Facilita una completa y precisa información sobre el control de las masas de agua.
- Permite el control de la explotación gracias al cálculo de gran cantidad de parámetros hidráulicos y eléctricos, la gestión de éstos mediante un panel de operador y la posibilidad de automatizar y controlar la instalación de forma remota.
- Consigue un ahorro de costes gracias a la reducción del índice de averías y al seguimiento continuo de los ratios de eficiencia, permitiendo optimizar la instalación.

Durante el año 2019 se han consolidado los ahorros de energía producidos en años anteriores con acciones como la **mejora de la aplicación de producción de agua y la investigación con resinas cerámicas para mejorar el rendimiento de las bombas**





CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Infraestructuras basadas en la naturaleza

PARQUE INUNDABLE LA MARJAL

El Parque la Marjal, inaugurado en marzo de 2015, da solución a los problemas de inundaciones en una de las áreas de urbanización de la playa de San Juan de Alicante, a la vez que genera una nueva zona verde para deleite de sus vecinos.

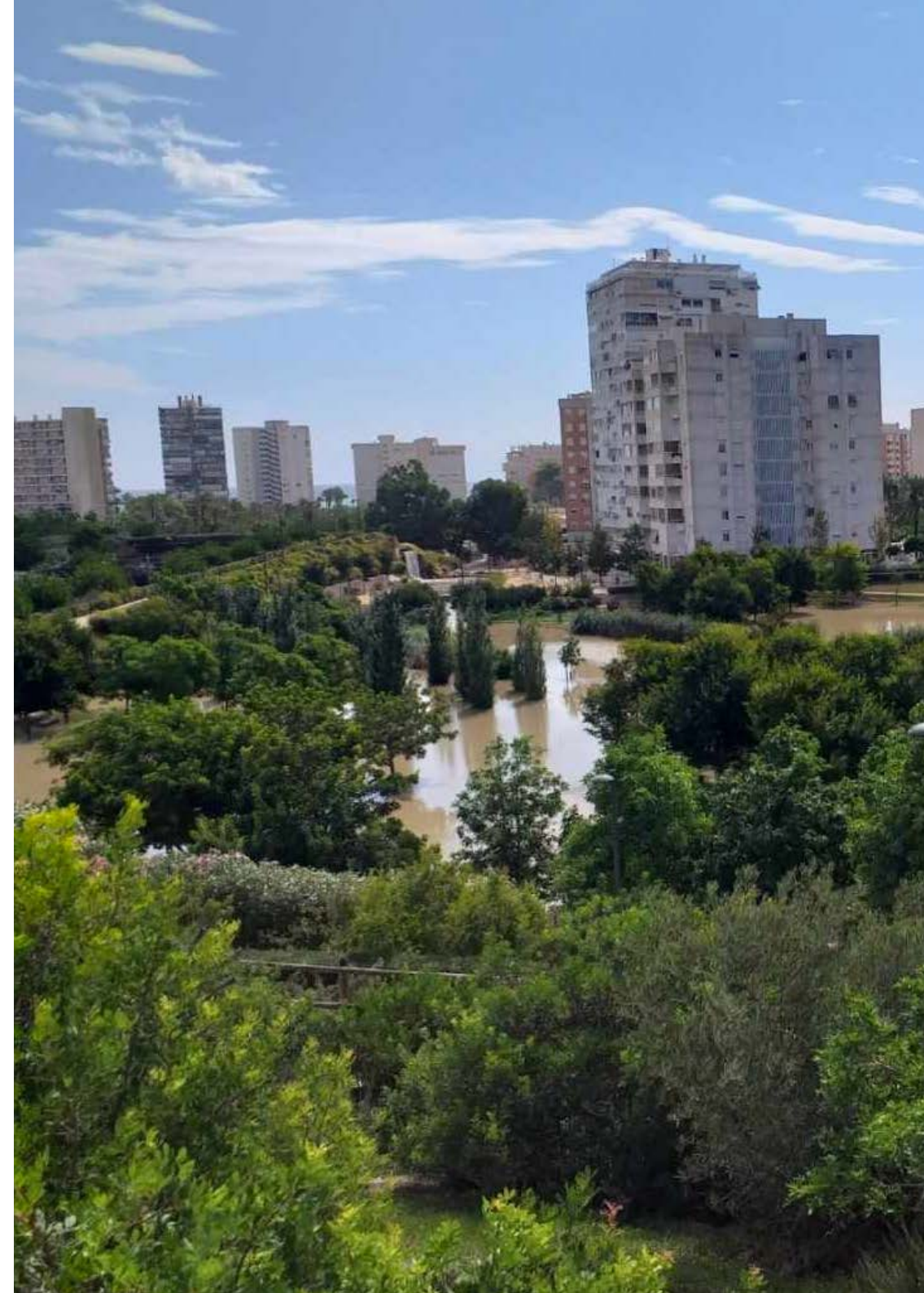
El Parque es capaz de retener hasta 45.000 m3 frente a una lluvia de alta intensidad, y posteriormente, derivar el caudal de lluvia a la red de drenaje o a la depuradora

para su reutilización. Gracias a esto, se ha solucionado un gran problema de retención de aguas pluviales en la zona de playa de San Juan, que, durante episodios de fuertes lluvias, ocasionaba cortes de la calle al tráfico de vehículos y entradas de agua en los estacionamientos subterráneos de las urbanizaciones de la zona.

En 2019 el Parque “La Marjal” a nivel operativo funcionó los meses de Abril, Agosto y Septiembre, llegando a un volumen anual de 24.000 m3.

Más información del parque se puede ver en el capítulo de biodiversidad.

MES	VOLUMEN TOTAL ALMACENADO EN EL PARQUE LA MARJAL (M ³)	VOLUMEN TOTAL ACUMULADO (M ³)
ABRIL	1500	1500
AGOSTO	22.00	23.500
SEPTIEMBRE	500	24.000





CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 303-1, 416-1, 416-2, 417-1

Calidad del agua

El agua suministrada cumple con todas las garantías exigidas por la legislación vigente y, especialmente, las establecidas en el R.D. 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad de agua de consumo humano. Para garantizar la calidad del agua se han analizado, entre todos los municipios abastecidos por Aguas de Alicante y en la traída, más de 11.184 muestras de diferentes tipos, destacando los 168 análisis completos, más de 2.180 análisis de control y cerca de 7.350 determinaciones

de cloro, llegando a un total de 38.021 parámetros analizados.

La garantía de calidad del agua potable es una de las principales prioridades de Aguas de Alicante. Este aspecto se controla mediante análisis diarios del contenido de cloro en el agua de los depósitos y puntos estratégicos de la red de **distribución**, así como mediante análisis microbiológicos y físicos-químicos del agua en la red que permiten vigilar todos los **parámetros que pueden afectar a la calidad del agua que se suministra a nuestros clientes**, cumpliendo ampliamente el número de análisis marcado por la legislación vigente.



Control del agua en grifo del consumidor

Para asegurar un elevado control de riesgos por Legionella pneumofila, en base al RD 865/2003, se han llevado a cabo, controles en diversos puntos de riesgo como pueden ser fuentes ornamentales, riegos por aspersión y puntos de red y depósitos, etc.

Aguas de Alicante tiene la certificación de la norma ISO 22000, Sistema de Gestión de la Inocuidad Alimentaria, en el ámbito de la distribución del agua potable, con un amplio alcance, disponible para el público en la página web: www.aguasdealicante.es

Aguas de Alicante, mediante el programa “control de agua en grifo del consumidor”, realiza tomas de muestras dobles, es decir, tomar una primera muestra del agua de la red antes de la entrada a las instalaciones particulares y otra muestra directamente de los grifos en viviendas particulares, edificios públicos y empresas. Estas muestras se analizan y se comparan para detectar posibles anomalías de las instalaciones interiores (*tuberías interiores, depósitos comunitarios, etc.*).

Esta campaña se hace con muestras representativas a través de personas voluntarias y sin coste adicional alguno para el cliente. El control del agua en grifo es una exigencia legal del R.D. 140/2003, y que Aguas de Alicante ha impulsado para mejorar el servicio de agua potable en los municipios.

Objetivos de la campaña:

- Identificar la calidad del agua de consumo humano en los grifos de los hogares y empresas de los municipios.
- Conocer el estado de las instalaciones interiores de distribución de agua potable y detectar posibles deficiencias.
- Complementar la caracterización de la calidad del agua de consumo en la red de distribución, así como detectar y corregir las posibles deficiencias en la red de distribución de agua potable del municipio.

Catas de agua

Se han realizado catas de agua y charlas divulgativas con diferentes instituciones, eventos y entidades:

FEMPA, DINAPSIS, Asociación de Periodistas de Alicante, ARA-Asociación de Restaurantes de Alicante, Jornada de Bienvenida curso Universidad de Alicante, Alicante Castro Festival, Consejo Administración Aguas de Alicante, Centro Ocupacional Terramar, Cámara de Comercio de Alicante-Curso de Sumillers, Jornada Cata de Aguas y Cocina en CdT-Centro de Turismo GV, Jornadas Catas Populares organizadas el Día Mundial del Agua y el Día Mundial del Medio Ambiente en el Parque La Marjal, entre otros.





Control de vertidos

Aguas de Alicante en el desarrollo de su

actividad de Control de los Vertidos en los municipios que gestiona, dispone de un censo de inmuebles de establecimientos industriales con actividad contaminante

para el control de los vertidos a la red de alcantarillado:

Población	Inmuebles censados	Con riesgo contaminante
Alicante	11.904	1.497
Monforte del Cid	497	66
Sant Joan d'Alacant	609	65
San Vicente del Raspeig	615	317
El Campello	68	14

Este control lo realiza a través del plan de control de Vertidos, que es una herramienta que hace sostenible este ciclo urbano del agua. Su objetivo es asegurar el correcto funcionamiento de las EDAR mediante un control de los vertidos que las industrias ubicadas en los municipios realizan al alcantarillado. De esta forma se pretende poder devolver las aguas tratadas al medio natural sin generar impactos negativos en el entorno, permitiendo incluso la reutilización del efluente de riego, así como la disposición de lodos de uso agrícola.

Actividades en marcha:

Servicio de Control de Vertidos en Alicante, Sant Joan d'Alacant, Monforte del Cid, San Vicente del Raspeig y El Campello.

OBJETIVOS:

- APOYAR AL AYTO. EN LA GESTIÓN DE LAS LICENCIAS AMBIENTALES.
- GESTIONAR EL CONTROL DE VERTIDOS DE FORMA EFICAZ E INVOLUCRANDO A LAS PROPIAS INDUSTRIAS EMISORAS.

- REGISTRAR LAS CALIDADES DE LOS VERTIDOS QUE CADA MUNICIPIO APORTA A LAS EDARS, ESPECIALMENTE EN LOS CASOS DE EDARS MANCOMUNADAS

En el año 2019 el servicio de control de vertidos en los municipios de Alicante, Sant Joan d'Alacant, Monforte del Cid y San Vicente del Raspeig, ha realizado en torno a 450 muestreos de control en la red de alcantarillado y a 600 en Control Individualizado de industrias, lo que ha permitido detectar 292 muestras con incumplimientos graves a las correspondiente ordenanzas municipales de vertidos. Merced a estos procedimientos han sido alertadas 48 industrias implicadas, que han establecido las oportunas medidas correctoras para adecuar sus condiciones de vertido con la consiguiente disminución de la contaminación aportada a la red general de alcantarillado. Asimismo, en el mes de noviembre fue renovado por 1 año (*con opción a otros 2 adicionales*) el servicio en San Vicente del Raspeig. Asimismo, en el mes de diciembre, se iniciaron las labores de control enmarcadas en el nuevo contrato de servicio en El Campello, que se desarrollarán durante 2020 y 2021.

Garantía de Calidad del servicio:

El Organismo de Inspección de Control de Vertidos dispone de la acreditación por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), según norma ISO17020 desde 2012.

Aguas de Alicante fue la primera empresa Gestora del ciclo del agua de la Comunidad Valenciana en obtener tal acreditación y la segunda a nivel nacional.

Esto supone el reconocimiento de la capacidad y cualificación para realizar inspecciones industriales y toma de muestras de acuerdo los más exigentes estándares.

Asimismo, en julio de 2013, el organismo de Inspección de Aguas de Alicante obtuvo el Registro como Entidad Colaboradora de la Administración Autónoma de la Comunidad Valenciana, en materia de Calidad Ambiental.



6.3 DE LINEAL A CIRCULAR



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

De lineal a circular





CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

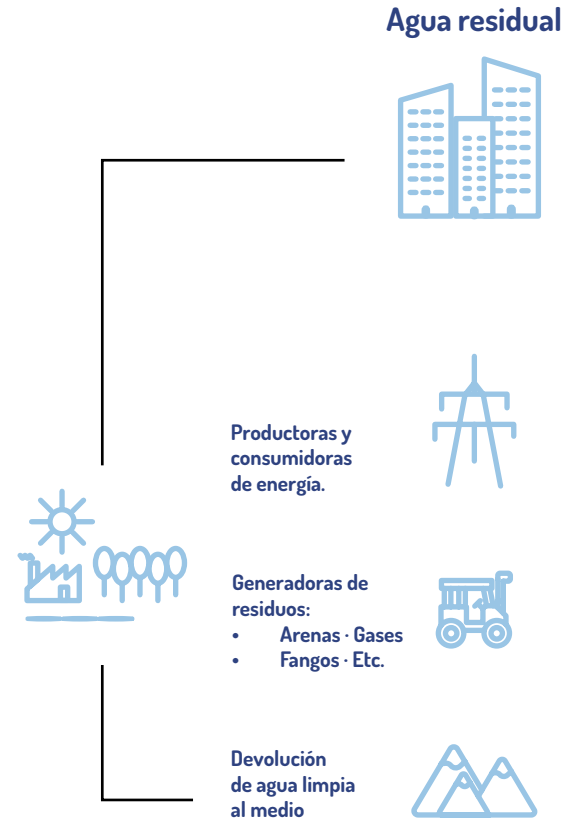
La implantación de un modelo de economía circular se ha convertido en un paso esencial en la estrategia de Aguas de Alicante para poder combatir de forma efectiva el cambio climático y conseguir instalaciones que sean autosuficientes desde un punto de vista energético y que permitan conseguir el objetivo residuos cero.

Durante muchos años las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) han sido diseñadas con el objetivo principal de depurar el agua residual, degradando y reduciendo sus compuestos, para devolverla al medio en unas condiciones aptas para no impactar negativamente en él. Sin embargo, estas instalaciones generan residuos y consumen energía. Con la estrategia de biofactorías, Suez en España propone **un nuevo modelo de instalaciones**, basadas en los principios de la economía circular, **donde se generan energías renovables, se regenera el agua** para su posterior reutilización **y se transforman los residuos en recursos**.

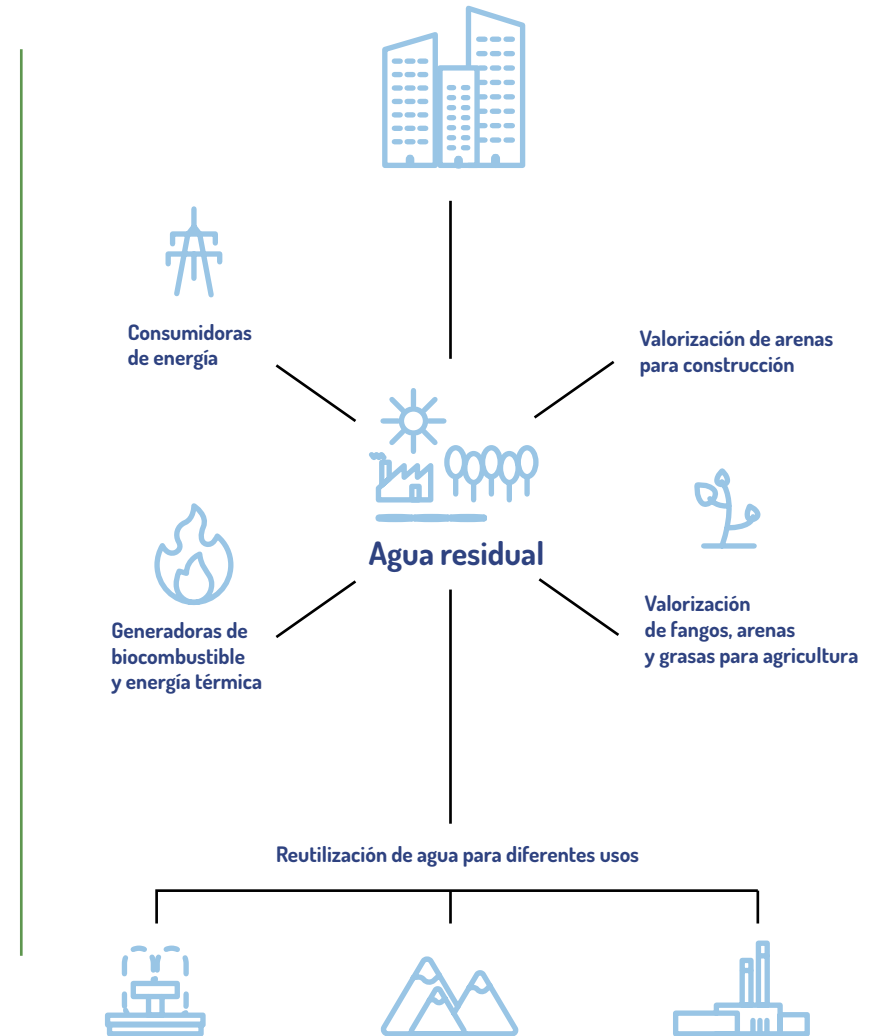
Además de conseguir la circularidad total en cuanto al agua, energía y residuos, las biofactorías se caracterizan por una integración con el entorno ambiental a través de la infraestructura verde, fomentando la biodiversidad, y por otro lado la generación de impacto social positivo a través del valor compartido con las comunidades locales, a través del diálogo, la colaboración con los grupos de relación y la sensibilización ambiental.

En Alicante, la **EDAR Rincón de León** es una de las instalaciones que Aguas de Alicante pretende convertir en una biofactoría.

Modelo Lineal



Modelo circular : BIOFACTORÍAS





CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEALA CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



B-Water Smart en la EDAR de Rincón de León

La economía circular, uno de los principales compromisos de Cetaqua y Aguas de Alicante. Fruto de este compromiso es la apuesta por este proyecto, B-Smart, cofinanciado por el programa H2020 de la Unión Europea, refuerza el compromiso entre los socios con **la economía circular como uno de los ejes estratégicos de su actividad para avanzar hacia un modelo de gestión del ciclo del agua más sostenible.**

En línea con esta visión, el proyecto B-Water Smart tiene como metas asegurar la disponibilidad de los recursos hídricos, el consumo y la producción sostenibles, la energía no contaminante y asequible, y la acción por el clima a través de la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

El modelo de biofactoría tiene como meta dar la vuelta a la gestión tradicional de los residuos, convirtiéndolos en fuentes sostenibles de recursos. Las soluciones tecnológicas avanzadas que B-Water Smart validará, **permitirán generar energía y productos de valor añadido** de acuerdo con este objetivo.

En este marco, se desarrollará además una herramienta de asignación de agua que **permitirá distribuir y gestionar de la forma más eficiente los diferentes recursos hídricos del territorio, y permitirá simular escenarios futuros para las inversiones que se deban llevar a cabo** en las infraestructuras

y a seleccionar cuáles son los tratamientos óptimos en términos de rentabilidad.

Valorización de fangos

En el proceso de depuración se genera un residuo del proceso los fangos. Antes de proceder a la evacuación de los fangos, éstos se deben tratar adecuadamente para reducir su poder de fermentación y los inconvenientes sanitarios de su utilización; a la par que reducir su volumen para el transporte.

En el proceso de digestión anaerobia, la materia orgánica es convertida en metano y dióxido de carbono en dos etapas. El fango que sale de digestores se lleva a un proceso de deshidratación para eliminar la mayor cantidad de agua posible. Una vez deshidratado, el aspecto del fango y sus propiedades se asemejan al abono orgánico, utilizándose actualmente como tal.

Los lodos procedentes de depuración se aprovechan, siendo sus principales destinos la aplicación agrícola como abono y la valorización térmica.

En Aguas de Alicante realizamos el secado térmico de fangos de los lodos extraídos en el proceso de depuración de las aguas residuales. La planta de secado térmico de lodos se localiza dentro del recinto de la fábrica de cemento de Cemex en Alicante. Los fangos deshidratados son utilizados como combustible dentro de los hornos de la cementera produciéndose una valorización como combustible.

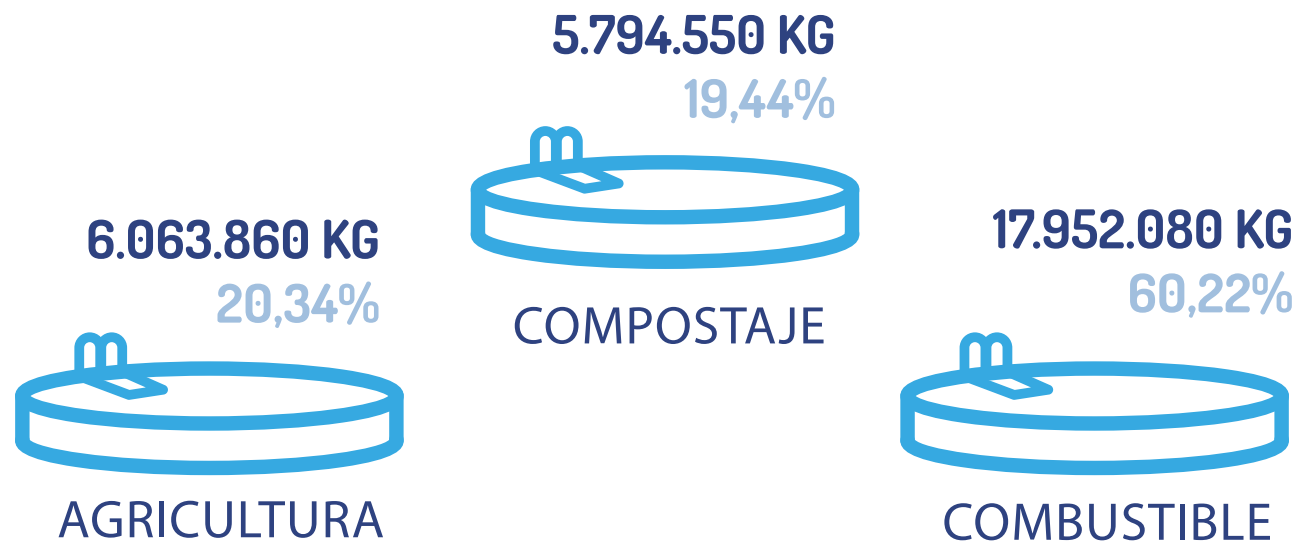
Convenio investigación con la UMH para compostaje de lodos

Hidraqua, Agamed y Aguas de Alicante ha firmado un Convenio de Investigación con la UMH de Elche para la investigación del compostaje de lodos procedentes del proceso de depuración. El Grupo de Investigación Aplicada en Agroquímica y Medio Ambiente de la UMH colaborará con las empresas para la implantación de una planta de compostaje, así como en la optimización de la planificación en su gestión, destina al tratamiento de residuos urbanos (*lodos edar y podas de jardinería urbana*). Se estudia medidas y estrategias de gestión sostenible y de bajo coste, que pueda ser reutilizado el composto en las actividades de mantenimiento de parques y jardines de los municipios en sustitución parcial de insumos actualmente adquiridos y con la repercusión positiva a nivel medioambiental del reciclaje de residuos orgánicos.

Utilización de materiales reciclados en obras

Dentro del marco de la economía circular se establecen las bases para el empleo de materiales reciclados en los rellenos de zanjas en obras de Aguas de Alicante. El objetivo es **reducir el empleo de materiales procedente de canteras en las obras**, hasta llegar a sustituirlo por completo por material reciclado de la propia obra. Con esta medida se evita la generación de residuos que se vierten a vertedero, además del transporte desde la obra al vertedero. En 2019 se ha aplicado este sistema a la obra de Hábitat disperso (*ver inversiones apartado 3*), donde **se han aplicado ya más de 15.000 m3 de áridos reciclados** desde su comienzo.

TOTAL FANGOS VALORIZADOS
29.810.490 KG



6.4

**PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD**



Biodiversidad





CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

GRI: 304-1, 304-2, 304-3

Eliminación de fitosanitarios y pesticidas

El uso de fitosanitarios es una gran amenaza que están afectando a la pérdida de biodiversidad.

Por ello, hemos definido como objetivo para 2021 la eliminación del uso de fitosanitarios y pesticidas en el mantenimiento de las zonas verdes en el 100% de las plantas de tratamiento de agua que gestionamos.

Los modelos de jardinería tradicional, en lugar de acercar la naturaleza a la sociedad, han provocado una pérdida de biodiversidad, fundamentalmente por la introducción de especies exóticas invasoras y la utilización de fitosanitarios. La eliminación del uso de fitosanitarios conlleva un cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes, hacia una gestión ecológica que favorece el desarrollo de una mayor biodiversidad y sus funciones ecológicas dentro del

entorno donde se encuentra la instalación.

Para ello se cuenta con pautas y alternativas en la gestión de la vegetación espontánea:

- Métodos preventivos (*acolchados, solarización, vegetación tapizante...*)
- Métodos de control (*químicos ecológicos, manuales, mecánicos, térmicos...*)

Este cambio de gestión en la jardinería de zonas verdes va acompañado de comunicación y educación a todos los grupos de relación y formación en gestión ecológica de zonas verdes destinado al personal de mantenimiento de las plantas de tratamiento.

A día de hoy, Aguas de Alicante no utiliza fitosanitarios ni pesticidas en su estaciones depuradoras de Monte Orgegia y Tabarca.





CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



Protocolo de actuación frente a especies exóticas invasoras

Las especies exóticas o alóctonas son aquellas que se introducen en un medio del cual no son originarias. A menudo llegan al nuevo medio a través de la intervención humana, ya sea voluntaria o involuntaria. No todas las especies exóticas son invasoras; solo aquellas que tienen alta capacidad de dispersión y de colonización de los ecosistemas autóctonos se consideran fauna o flora invasora y comportan riesgos para la biodiversidad propia del entorno, pero también representa un problema económico y social. Así normalmente las especies invasoras son especies que se adaptan fácilmente a cualquier ambiente y tienen una alta capacidad de dispersión y de colonización.

La principal herramienta para la lucha contra las especies invasoras es el establecimiento de protocolos de detección temprana, ya que el control cuando están completamente establecidas y cuentan con poblaciones numerosas es mucho más difícil de acometer.

Por ello, hemos definido como objetivo para 2021 el control de especies exóticas invasoras en el 100% de las plantas de tratamiento de agua que gestionamos. Para ello, una de las líneas de actuación establecidas es la incorporación de protocolos de actuación frente especies exóticas invasoras en todas nuestras instalaciones.

Las instalaciones del ciclo integral del agua generalmente están cercanas a ecosistemas acuáticos los cuales son muy vulnerables y pueden actuar como facilitadores de la dispersión de semillas o propágulos de especies invasoras a lo largo de grandes distancias. Por ello nos centramos en evitar que las instalaciones del ciclo del agua contribuyan a la dispersión de especies invasoras.

LAS ESPECIES EXÓTICAS INVASORAS SON LA SEGUNDA CAUSA DE PÉRDIDA DE BIODIVERSIDAD, Y GENERAN IMPACTOS ECONÓMICOS Y SANITARIOS. ESTAS ESPECIES HAN SIDO INTRODUCIDAS HISTÓRICAMENTE EN LA JARDINERÍA ORNAMENTAL, Y, ACTUALMENTE

EXISTE TENDENCIA DE CAMBIO HACIA ESPECIES AUTÓCTONAS O NO INVASORAS.





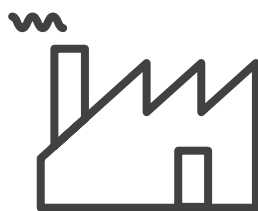
Naturalización de instalaciones

Nuestro objetivo es naturalizar las instalaciones, minimizar impactos, integrarlas en su entorno y permitir potenciar las funciones ecológicas del entorno.

Para ello, se hace necesario un cambio de paradigma en la gestión de zonas verdes para fomentar la biodiversidad, integrando el concepto de Infraestructura verde en la jardinería. Se trata, por tanto, de transformar las instalaciones de tratamiento de agua de infraestructuras grises a infraestructuras verdes, redes estratégicamente planificadas de espacios terrestres y acuáticos interconectados entre ellos que sustentan la bio-

Para ello, se realizan acciones como:

- **Gestión diferenciada de céspedes y prados**, permitiendo fomentar la diversidad de especies de flora y fauna, adaptando las necesidades de mantenimiento según el uso de la zona.
- **Creación de cierres vegetales** gestionados correctamente y poblados de las especies vegetales adecuadas, que tienen la potencialidad de servir de refugio y de alimento para una gran diversidad de especies.



Infraestructura GRIS



Infraestructura VERDE

- **Creación de jardines** de mariposas, zonas con gran diversidad de especies vegetales autóctonas que sirven de alimento y refugio para mariposas y otros polinizadores. Además de su valor estético, estos jardines, tienen un gran valor divulgativo y pedagógico.
- Realización de **acciones sencillas que se pueden realizar en las zonas verdes para fomentar la biodiversidad** y ayudar al control de plagas/ molestias generando hábitats y microhábitats de especies "útiles":
 - **Cajas nido para aves.**
 - **Refugios para murciélagos.**
 - **Hoteles de insectos.**
- Creación de **áreas delimitadas destinadas a la proliferación de flora espontánea**, con la única intervención por nuestra parte de acelerar el proceso mediante la introducción de ejemplares de plantas autóctonas de nuestros montes, así como de flora endémica amenazada o en peligro de extinción.





CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

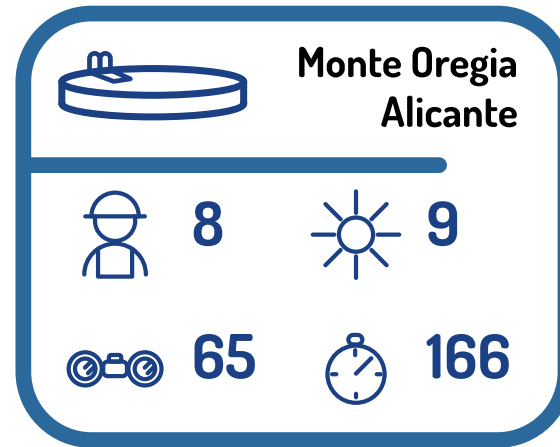
ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



Voluntariado ambiental

BIOSERVA



Nº VOLUNTARIOS

Nº JORNADAS
TOTALES

TIEMPO DEDICADO
(MINUTOS)

Nº OBSERVACIONES





Convenios de colaboración con Universidades para el seguimiento de la biodiversidad

Aguas de Alicante ha firmado un convenio de colaboración con la Universidad de Alicante para el seguimiento de aves migratorias en Tabarca, en el mismo se contempla las tareas de voluntariado ambiental en el que participarán tanto personas trabajadoras de Aguas de Alicante como otros colectivos.



Acciones para la protección de la biodiversidad en el Parque Inundable de la Marjal

El parque tiene una flora especial, pues viven algunas plantas idóneas para un ecosistema que puede ser periódicamente inundado. Entre estas especies vegetales acuáticas, o que requieren un gran grado de humedad, destacan las salicarias y las adelfas.

También varias especies de árboles más o menos habituales de nuestro clima, tales como el almez, el álamo blanco o el sauce llorón. Están acompañados por algunas exóticas flores como la cala de Etiopía, el mirto, la vinca o las espigas de agua.

La Marjal también tiene una cierta fauna propia. En el lago cohabitan algunas especies de peces y anfibios. También es habitual que muchas aves vuelen hasta aquí para encontrar un ecosistema natural difícilmente comparable con ningún otro a

bastantes kilómetros a la redonda.

Gracias al cuidado ecológico del parque, se ha propiciado activamente el fomento de su biodiversidad, y así lo han incorporado dentro de sus rutas migratorias una gran cantidad y variedad de aves. Por ello, Aguas de Alicante ha firmado un Convenio de Colaboración para el anillamiento científico de aves. Así, la concejalía de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Alicante y Aguas de Alicante desarrollan diferentes jornadas como **la celebración del Día Mundial de los Humedales, Día Mundial de las Aves, Día Mundial del Agua y Día Mundial del Medio Ambiente, que incluyeron jornadas de anillamiento científico de aves**, del total de las 12 realizadas en 2019. En estos eventos se suele incluir la liberación de aves del centro de recuperación de fauna y rutas ornitológicas guiadas y están abiertas a toda la ciudadanía,

con una participación de **530 personas en 2019**. Hasta la fecha **se han observado 98 tipos de especies** diferentes en el parque inundable, **74 de ellas protegidas..**

La incorporación de dos nuevos cañones de aireación **“ARA SYSTEM”** ha permitido por un lado mejorar sustancialmente oxigenación y la calidad del agua mejorando las condiciones para la implantación de una mayor biodiversidad en el parque.

Gracias a su concepción integral y esta manera de gestión ecológica del mismo, el parque se ha convertido en un pulmón verde y en un espacio de gran biodiversidad, que hace una diferencia vital para muchas especies.

6.5

ACCESO
AL AGUA



Lideramos la lucha contra el cambio climático en la gestión del ciclo del agua





CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



Fondo Social y Tarifas Sociales

Aguas de Alicante, además de aportar soluciones para hacer frente a la situación de estrés hídrico que sufre buena parte del territorio donde prestamos servicio, trabajamos para **garantizar el acceso al agua, impulsando fondos y tarifas sociales para colectivos vulnerables.**

En la Provincia de Alicante, la calidad y el abastecimiento del agua están garantizados, sin embargo, la brecha social generada por la crisis económica de los últimos años ha provocado que un gran número de personas se puedan encontrar en situación de vulnerabilidad por no poder hacer frente al pago de sus facturas.

Fondo Social

Desde el año 2011, en el que se implantó el Fondo Social, ha habido un compromiso renovado año a año para incrementar y mantener cantidades adecuadas para hacer frente a la ciudadanía que más necesita la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable. Esto ha supuesto poder llegar a 1.894 familias solicitantes (casi 7 veces el alcance de 2011). El fondo Social va dirigido a financiar en todo o en parte el importe de las facturas de agua. Para garantizar la equidad entre las familias solicitantes, dicho Fondo se gestiona con la colaboración técnica de los Servicios Sociales municipales. Los Servicios Sociales se encargan

de realizar la correcta evaluación de las necesidades que en cada caso se puedan presentar, para conseguir una distribución adecuada.

Aguas de Alicante ha informado a la totalidad de sus clientes sobre la Ley2/2017, del 3 febrero de la Generalitat, en la que se adopten una serie de medidas que se pueden beneficiar personas en situación de vulnerabilidad. Además, se han intensificado la comunicación y la coordinación con los Servicios Sociales Municipales para garantizar el derecho al agua de cualquier persona en situación de vulnerabilidad social.

Tarifas Sociales

Desde Aguas de Alicante continuamos llevando a cabo la implantación progresiva de un modelo de protocolo regulador entre los ayuntamientos y la empresa para informar sobre las tarifas sociales y otras ayudas.

En los municipios gestionados por Aguas de Alicante hay tarifas para familias numerosas para que la tarifa progresiva que penaliza el consumo no sea un gravamen para este colectivo.

Desde el inicio de esta situación, Aguas de Alicante ha apostado por actuar de forma proactiva **implementar medidas diversas que permitan garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad.** En colaboración con los Servicios Sociales de los Ayuntamientos, Cruz Roja o Cáritas hemos impulsado distintas soluciones para mantener efectivo el ejercicio de este Derecho Universal. En el 2019 se ha incrementado el porcentaje de clientes con acceso a tarifas sociales y fondo social hasta alcanzar el 79,8% de nuestros clientes, con el propósito de seguir aumentando hasta alcanzar el 100%.

En 2019 el Fondo Social aprobado por el Consejo fue de 513.000€

2011		2019	
ALICANTE	100.000	ALICANTE	500.000
EL CAMPELLO	10.000	EL CAMPELLO	10.000
FAMILIAS BENEFICIADAS	277	MONFORTE DEL CID	3.000
		FAMILIAS BENEFICIADAS	1894

Desde la web o en atención al cliente pueden consultar las tarifas sociales que están aprobadas por su ayuntamiento.

Durante el 2019 se acogieron al fondo social 1.894 familias



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 203-2, 413-1

Facilidades de pago

Los clientes se han visto en dificultades para hacer frente al coste del servicio, tienen la posibilidad de solicitar un compromiso con aplazamiento del pago, sin que por ello se carguen intereses de demora. En el año 2019 **se firmaron 1.008 aplazamientos de pago sin intereses firmados por importe de 1.118.179 euros.**

Modalidad de pago 12 Gotas

Es una modalidad de pago en la que cada mes se paga el mismo importe y al cabo de 12 meses se regula el saldo. En base al histórico de facturación del cliente, se propone una cuota mensual y una vez al año se realiza una regularización. 12 Gotas no supone ningún cambio en las condiciones del contrato.

Aguas de Alicante sigue enviando las facturas con la información del consumo y el gasto real. Esta modalidad de pago es gratuita independientemente de la tarifa aplicada, también es reversible. Este modelo permite una mejor planificación de los gastos domésticos de forma mensual y sin sobresaltos y también el cliente elige el día de pago del mes que quiere pagar su cuota mensual.

En el ejercicio 2019, 282 planes de pago 12 gotas.

En el año 1.008 aplazamientos de pago sin intereses firmados por importe de 1.118.179 euros.





CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

GRI: 103-1, 103-2, 103-3,

La importancia de informar

Aguas de Alicante lleva a cabo la implantación progresiva de un modelo de protocolo regulador entre los ayuntamientos y la empresa para informar sobre tarifas sociales y otras ayudas, protocolo de impago de recibos, viviendas ocupadas y comunicación con los servicios sociales y ayuntamientos. La ciudadanía no siempre conoce las medidas que establece para garantizar el suministro, motivo por el cual la compañía ha revisado sus procedimientos de comunicación y sensibilización en las líneas de atención al cliente, especialmente para atender a aquellos que se encuentran en una situación menos favorable. De esta forma actúa proactivamente para detectar nuevos casos de vulnerabilidad o para evitar un empeoramiento de los existentes.

Proyecto Asertos

Colaboración para la mejora de las condiciones de acceso al agua potable y alcantarillado en el barrio del Cementerio de Alicante, de Aguas de Alicante con la ONG Arquitectura sin Fronteras y la asociación Quatorze.

El proyecto ASERTOS incluye diferentes acciones desde la formación y la transformación de viviendas en el vecindario del Barrio del Cementerio, así como equipamiento de espacios comunes con la creación de un parque comunitario.

Esta iniciativa social contará con la implicación de Aguas de Alicante para la mejora del acceso al agua y al saneamiento al vecindario.

La propuesta presentada ha consistido en un convenio de colaboración con la **ONG Arquitectura Sin Fronteras y la asociación Quatorze**, con el objetivo de luchar contra la exclusión social, garantizando el acceso al agua potable y al saneamiento con la aplicación del Fondo Social de la compañía para paliar la citada deuda.

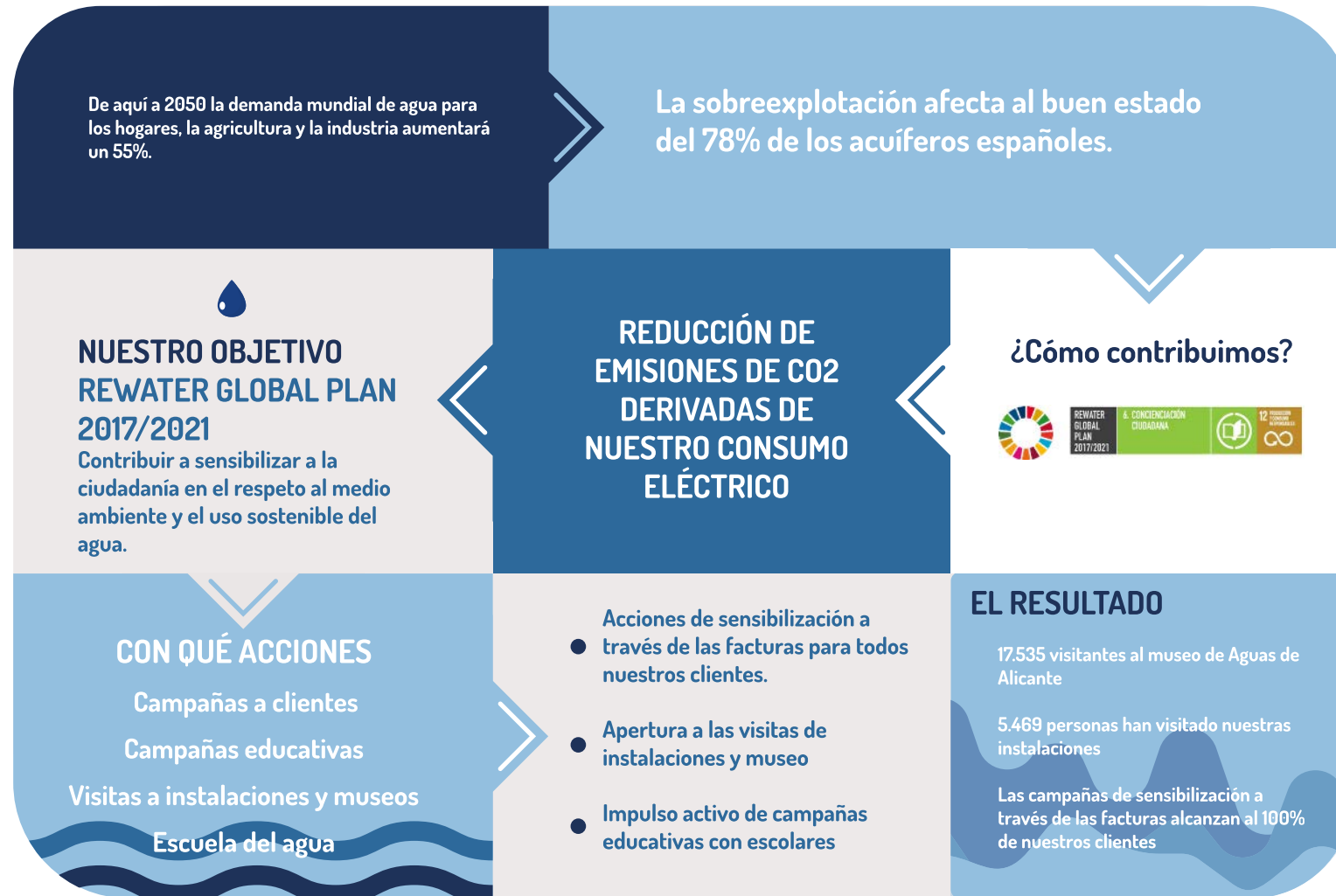


6.6

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA



Concienciación ciudadana





CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

GRI: 303-1, 413-1

1 - Acciones de concienciación y sensibilización

Un aspecto clave y una de nuestras señas de identidad es la concienciación medioambiental y social en todas y cada una de las actividades de la compañía.

Durante el 2019 caben destacar las siguientes acciones.

CAMPAÑA EDUCATIVA AQUALOGIA.

Aqualogía es el programa educativo impulsado originalmente por Aguas de Alicante y desarrollado por la Escuela del Agua de SUEZ, que pretende acercar a los escolares el ciclo natural y urbano del agua, así como, fomentar una actitud positiva hacia el medio ambiente con una metodología basada en la participación y la interactividad.

El programa está concebido como elemento de apoyo al profesorado de Educación Primaria dentro de la asignatura de Ciencias. Durante la sesión, 90 minutos, los escolares participan en la elaboración de experimentos que le permiten aprender los procesos vinculados al ciclo.

El alumnado finaliza la sesión con los suficientes conocimientos para



comprender la gestión del agua en su municipio, el funcionamiento de una depuradora o los problemas ambientales que ocasionan las toallitas húmedas que se arrojan de manera errónea al inodoro.

DIFUSIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES

Nuestra aportación para la difusión de Hábitos saludables está potenciada a través de las numerosas actividades, como son:

AGUA DEL GRIFO, AGUA DE CONFIANZA". CATAS DE AGUA

Periódicamente y de manera itinerante organizamos talleres de cata de agua. En primer lugar, se ofrece una explicación sobre el procedimiento adecuado para la degustación del agua, para pasar a continuación, a una parte aplicada en la que se dan a probar once tipos de aguas de diferentes procedencias. Este estudio se ha llevado a cabo mediante el análisis sensorial, realizando un test entre los asistentes, con un enfoque similar al que se emplea en la investigación de mercado a la hora de lanzar un nuevo un nuevo producto.

Entre las muestras se han podido degustar aguas minerales embotelladas y aguas captadas de origen superficial de pozos, de desaladora y mezcla de varias. Todas ellas numeradas de forma que la cata se ha realizado a ciegas, sin que el participante supiera inicialmente qué agua era la que estaba probando.

Al finalizar el taller los participantes completan una encuesta, que es analizada para la emisión de un informe final para conocer su opinión

sobre las muestras. El objetivo de la actividad es poner en valor la calidad del agua de la red.

1º CERTAMEN GASTRONÓMICO DEL MEDITERRÁNEO "ALICANTE CIUDAD DEL ARROZ"

Donde la Asociación ARA reunió a primeras figuras restauradores del circuito del Mediterráneo para realizar cocina saludable con agua del grifo. Situando en los principales hoteles de la ciudad dispensadores de agua del grifo.

PARTICIPACIÓN EN LAS FIESTAS Y TRADICIONES DE LOS MUNICIPIOS EN LOS QUE PRESTAMOS SERVICIO

Mención destacada tiene nuestro Concurso de Fotografía bajo el lema H2OQUERAS, que ya supera la 10º edición y cuyo objetivo es aunar la fiesta, la tradición y el agua en fotografías extraordinarias. En la edición 2019 un total de 329 fotografías participaron.

PARTICIPACIÓN DE LA PLANTILLA EN LOS PROGRAMAS DE CONCIENCIACIÓN





CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



2 - Días de Especial Repercusión

• DÍA MUNDIAL DEL AGUA

El 22 de marzo lo celebramos en el Parque la Marjal con cerca de 1000 personas que pudieron disfrutar de un día lleno de actividades entre las que se encontraban el yoga, pintura al aire libre, Cross familiares, talleres medioambientales y deportivos para escolares, etc. Con la conclusión de un concierto al aire libre para todos los públicos.



• DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

El 5 de junio en que con la colaboración con de los ayuntamientos de las poblaciones en las que la Empresa Gestiona el Servicio Municipal de abastecimiento de agua realizamos múltiples actividades para todos los públicos.

Jornadas de anillamiento Parque La Marjal. Mas información en el apartado biodiversidad.

Las mujeres y su relación con el agua. Dia MA en el museo



3 - Visitas a Instalaciones

	AÑO 2019	
MUSEO DE AGUAS DE ALICANTE	17.535	Total desde el 2009 = 157.653
PARQUE LA MARJAL	1.303	Total desde el 2016 = 4.756
TELEMANDO	338	Total desde el 2010 = 2.652
LABORATORIO	316	Total desde el 2017 = 391
AQUALOGIA	3.512	Total todos los años = 49.783



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

GRI: 303-1, 413-1

4 – Museo De Aguas De Alicante

El Museo de Aguas de Alicante es uno de los baluartes de la empresa y sin duda uno de los mejores escaparates de nuestro compromiso con la sociedad. Sin duda un ente vivo dentro de la ciudad.

Durante 2019 realizamos el Primer Ciclo de Arte y Medio Ambiente que contó con una exposición de arte contemporáneo bajo el nombre de “Fragilidades” en donde se aunaba la creatividad y la ciencia de la mano de los artistas Rafa Maestro y José Ángel Uberuaga. Además, se acompañó de tres ponencias” El arte en el cielo, ciencia, naturaleza y estética de la Mano de Jorge Olcina. La Marina basura en el Golfo de Alicante por Santiago Garcia Ribera. Y “La restauración ecológica de servicios culturales en entornos semiáridos de la mano de los expertos Jordi Cortina y Elisa Sylva.

El 18 de mayo se celebra el Día Internacional de los Museos junto con el resto de los museos de Alicante. Nuestra apuesta en 2019 tuvo como puntos clave:

- **EXPOSICIONES EN LOS POZOS DE GARRIGOS: LA PRIMERA CONTÓ CON LA COLABORACIÓN DE TODOS LOS PINTORES QUE DURANTE EL DÍA MUNDIAL DEL AGUA PARTICIPARON EN LA SESIÓN DE PINTURA AL AIRE LIBRE EN EL PARQUE LA MARJAL Y LA SEGUNDA DE LA MANO DE LA ASOCIACIÓN “SUPERALICANTE” EXPONIEDO SUS PROYECTOS DE CONCIENCIACIÓN DEL USO DEL AGUA.**
- **UN CONCIERTO DE MÚSICA DE LOS 80'S**
- **VISITAS TEATRALIZADAS**
- **YINCANAS PARA LOS MÁS PEQUEÑOS.**



En este orden de acontecimientos también participamos activamente en la Noche en Blanco, celebrada durante el mes de julio, con la realización de Talleres cuentacuentos, Poesía Constructiva y amenizada por Dani Catalá Quartet con Klau Gandía.

- **EXPOSICIONES EN LOS POZOS DE GARRIGOS: LA PRIMERA CONTÓ CON LA COLABORACIÓN DE TODOS LOS PINTORES QUE DURANTE EL DÍA MUNDIAL DEL AGUA PARTICIPARON EN LA SESIÓN DE PINTURA AL AIRE LIBRE EN EL PARQUE LA MARJAL Y LA SEGUNDA DE LA MANO DE LA ASOCIACIÓN “SUPERALICANTE” EXPONIEDO SUS PROYECTOS DE CONCIENCIACIÓN DEL USO DEL AGUA.**
- **UN CONCIERTO DE MÚSICA DE LOS 80'S**
- **VISITAS TEATRALIZADAS**
- **YINCANAS PARA LOS MÁS PEQUEÑOS.**



Además, queremos destacar que por primera vez el museo se convirtió en subse de la XVI Edición del Festival de Cine con un amplio programa de proyecciones audiovisuales, así como es un punto de encuentro para diferentes charlas, ponencias y foros de muy diversa índole.





CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

GRI: 303-1, 413-1

5 – Participación y organización de Jornadas, foros y debates:

Aguas de Alicante es precursora en el ámbito de la realización y participación en diferentes foros y ponencias en los que el intercambio y debate sobre ámbitos de nuestra gestión favorece las sinergias y el mejor conocimiento de nuestra gestión pública/privada.

- **FORO: “LOS ODS ANTE LOS RETOS GLOBALES”**

Como mención especial cabe destacar la jornada realizada por Aguas de Alicante denominada **“Los ODS ante los retos globales”** realizada en el Club Información. Una jornada encaminada a dar respuesta a nuestra responsabilidad ambiental, social y económica como empresa teniendo como objetivo el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible promulgada por La ONU y enmarcada dentro de la Agenda 2030 a la que asistieron más de 200 personalidades del mundo económico, empresarial y administrativo de la provincia de Alicante.

6 – Premios y reconocimientos

En este 2019 Aguas de Alicante fue destacada en la gala de **“EMPRESAS CENTENARIAS”** realizada en el Teatro Principal de Alicante como empresa consolidada en el tejido empresarial de la ciudad de Alicante. Una iniciativa propulsada por la Cámara de Alicante, AEFALICANTE, Diputación y Caja Mar.



6.7

EQUIDAD Y
PERSONAS



Equidad y personas





CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Compromiso, líneas de actuación e indicadores.

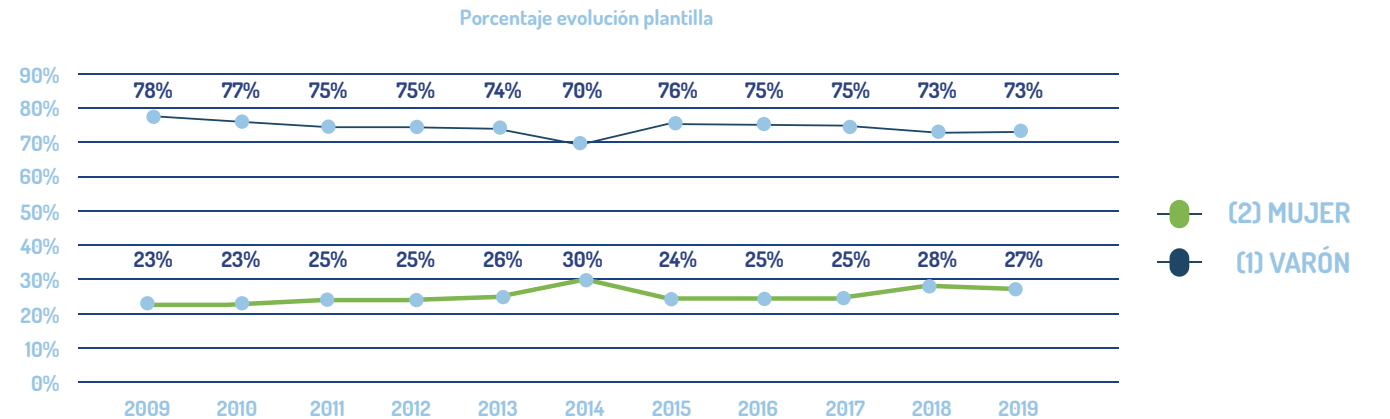
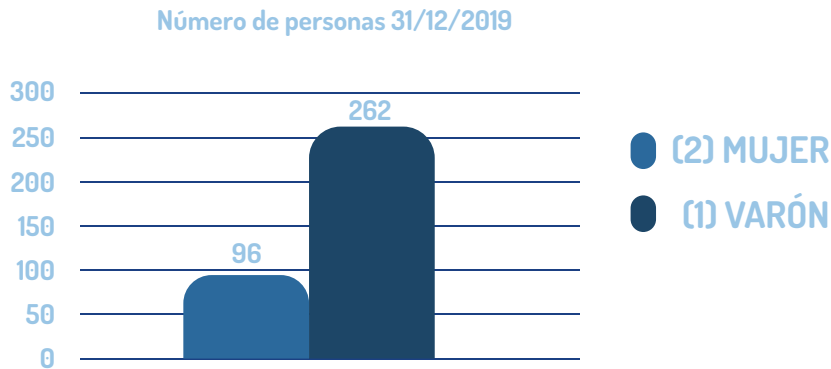
AGUAS DE ALICANTE ESTÁ PROFUNDAMENTE COMPROMETIDA CON LA EQUIDAD EN LA EMPRESA. FUE LA PRIMERA EMPRESA DE LA PROVINCIA QUE OBTUVO EL DISTINTIVO "IGUALDAD EN LA EMPRESA" OTORGADO POR EL MINISTERIO EN EL AÑO 2013. LLEVA UNA DÉCADA IMPULSANDO POLÍTICAS DE IGUALDAD Y DIVERSIDAD EN LA ORGANIZACIÓN.

Aguas de Alicante ha adquirido un compromiso permanente con la Equidad. Ello implica la necesidad de un desarrollo proactivo de los valores de Igualdad, respeto efectivo hacia la diversidad, así como fomentar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas trabajadoras y la corresponsabilidad. La Equidad se ha convertido en uno de los valores esenciales que forman parte de la cultura corporativa de Aguas de Alicante.

A través de políticas de no discriminación fomentamos activamente medidas que estimulan la creación de entornos de trabajo compuestos por personas de diferente formación, edad, etnia, cultura, religión, género y orientación sexual.

En este ámbito, son prioridades:

- **IGUALDAD DE GÉNERO**, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución, desarrollo de carreras profesionales, promoviendo la conciliación, la corresponsabilidad y la Prevención del Acoso.
- **POLÍTICA DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de integración más allá de los límites fijados por la ley.





CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

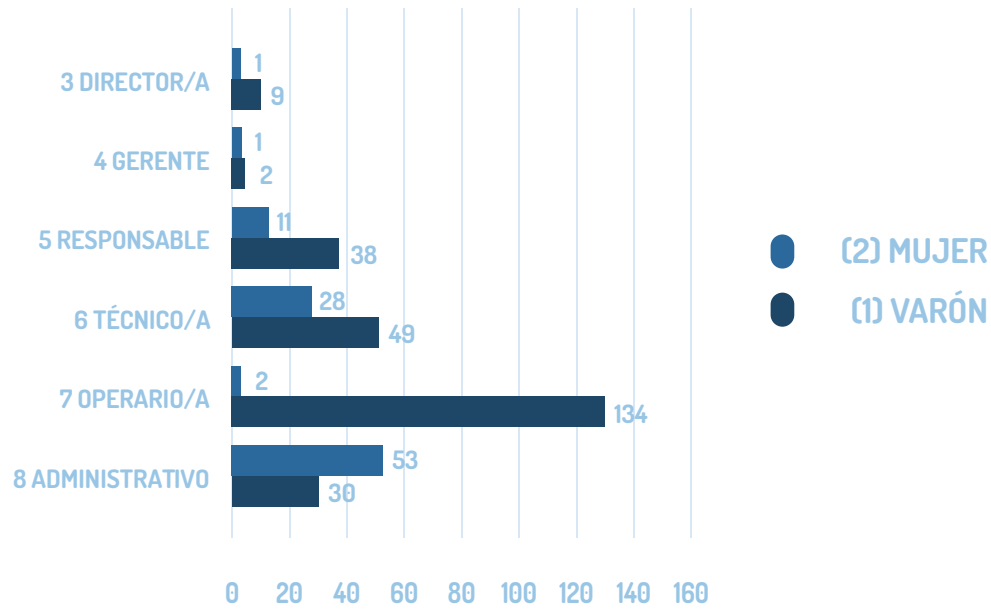
INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



Número de personas sesgadas por colectivo



42%

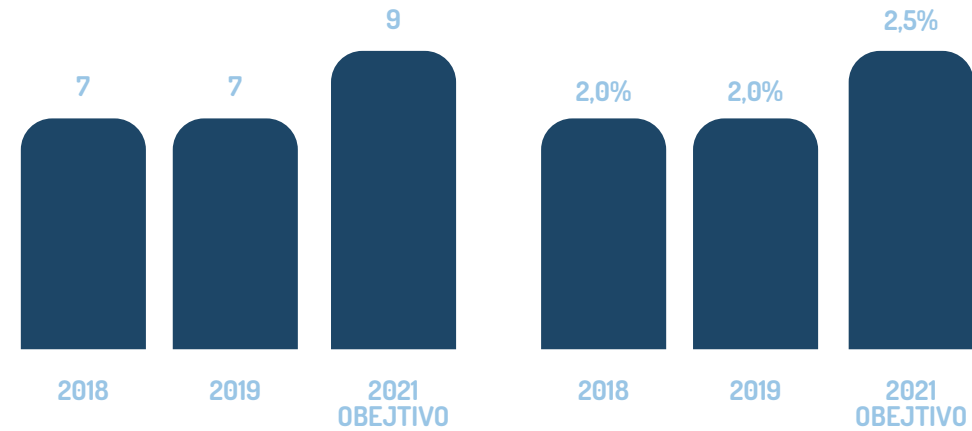
Sin computar al personal operario hay presencia equilibrada de mujeres

PERSONAL DIRECTIVO Y MANDOS

	Nº MUJERES	Nº HOMBRES	% MUJERES
AMAEM	13	49	21%

33%

OBJETIVO DEL REWATER GLOBAL PLAN EN 2021



2,5%

OBJETIVO DEL REWATER GLOBAL PLAN EN 2021



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



Plan Estratégico de Equidad.

Nuevo Plan estratégico de Equidad

En el Grupo SUEZ Spain el principio de equidad, como principio ético y de justicia, y el respeto a la diversidad como valor, se constituyen en principios básicos de nuestra actividad empresarial.

La Equidad está integrada en todos nuestros procesos de trabajo, toma de decisiones, políticas de gestión de personas, comunicación y seguimos trabajando en la inclusión de este valor en nuestra cultura organizativa.

En coherencia con el compromiso adquirido de contribuir con la Sociedad y garantizar que todas las personas gocen de una Igualdad de Oportunidades, concretamos nuestro Plan Estratégico en seis grandes objetivos:

- **CULTURA DE EQUIDAD.** Se trata de integrar en la cultura corporativa el valor de la Equidad y la Igualdad de Oportunidades. Garantizar el cumplimiento de la ley y el establecimiento de objetivos más ambiciosos, más allá de los límites fijados por la misma.
- **SER REFERENTES.** Posicionarse como Grupo referente en materia de equidad. Garantizar el cumplimiento de la ley y el establecimiento de objetivos más ambiciosos.
- **EQUILIBRIO DE GÉNERO.** Mejorar el equilibrio de presencia de mujeres y hombres.
- **CORRESPONSABILIDAD.** Integrar el equilibrio de la vida laboral, familiar y personal en la cultura organizativa.
- **COMUNICACIÓN EQUITATIVA.** Definir y poner en práctica criterios para la comunicación inclusiva.
- **RESPECTO.** Fomentar y garantizar un clima de trabajo adecuado y libre de acoso.





CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



GRI: 405-1

Planes de Igualdad.

Ya en 2011 se firmó en Aguas de Alicante el primer Plan de Igualdad y en 2012 el primer Protocolo de Prevención del Acoso, sin que en aquel momento el número de personas trabajadoras determinara su exigencia legal. Previamente se había procedido a la firma del compromiso por parte de la Dirección, a la realización de un diagnóstico de situación y a la constitución de la comisión paritaria de Igualdad.

En 2015, previa realización de un nuevo diagnóstico, tuvo lugar la firma del II Plan de Igualdad constituido por 23 medidas integradas dentro de los siguientes ámbitos de actuación:

- PLATILLA. REPRESENTATIVIDAD DE GÉNERO
- CULTURA Y POLÍTICA DE IGUALDAD
- PROCESOS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (SELECCIÓN Y DESARROLLO, FORMACIÓN)
- COMUNICACIÓN, IMAGEN Y LENGUAJE
- RETRIBUCIÓN
- CONCILIACIÓN DE VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL
- PREVENCIÓN DEL ACOSO
- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES ASOCIADOS A EMBARAZO Y LACTANCIA

DIVULGACIÓN DE TRÍPTICO A LA PLANTILLA CON LOS ASPECTOS MÁS RELEVANTES DEL PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO.





CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

**EQUIDAD Y
PERSONAS**

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Diversidad. Media de plantilla por edad y género en 2019

CURRICULUM ANÓNIMO

Colaboración con el Ministerio (MISSI). Proyecto Piloto. Alcance en AMAEM 2018: puestos del ámbito técnico de personal no operario.

PROYECTO MÁS MUJERES

MEJORES EMPRESAS 2014/18

Colaboración con el Ministerio para promocionar a mujeres a puestos de responsabilidad

1º ACUERDO: 2014/2018

2º ACUERDO: 2019/2023

PLAN DE COMUNICACIÓN EN DIVERSIDAD.

- Portal de Equidad y tableros específicos.
- Sensibilización en fechas señaladas.
- Encuestas a la plantilla.
- Ponencias externas
- Acuerdos: Cátedra de Inclusión Social Fundación Acoge, etc.

PROCEDIMIENTOS

- Buenas prácticas sobre uso de correo electrónico.
- Buenas prácticas para reuniones eficaces.
- Procedimientos del Modelo efr.
- Empr. Proveedoras. Inclusión de criterios sociales en su evaluación.

En 2019 se procedió a la constitución de una nueva Comisión Negociadora de Igualdad acordándose los ámbitos de un nuevo diagnóstico de cara a la firma del III Plan de Igualdad.



Distintivos de Igualdad.

AGUAS DE ALICANTE FUE LA PRIMERA EMPRESA DE LA PROVINCIA DE ALICANTE QUE OBTUVO EL DISTINTIVO "IGUALDAD EN LA EMPRESA" OTORGADO POR EL MINISTERIO EN EL AÑO 2013.

En la actualidad 148 empresas en toda España ostentan el preciado distintivo por destacar de formas relevante en la aplicación de políticas de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.

Reproducimos a continuación los principales sellos, premios y distintivos otorgados a la empresa.

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME





CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

Bequal.

EN 2019 SE OBTUVO EL SELLO BEQUAL PLUS, CERTIFICADO DE EXCELENCIA EN LA DIVERSIDAD, OTORGADO A NIVEL CORPORATIVO POR LA FUNDACIÓN SEELIGER Y CONDE, TRAS HABER GESTIONADO EL MANTENIMIENTO DE LAS POLÍTICAS QUE PROPICIARON SU CONCESIÓN EN 2015.

El modelo de distinción Bequal surgió como fruto del trabajo de sistematización en un modelo de indicadores que recoge la experiencia del CERMI, la Fundación ONCE y FEACEM. En este modelo se integró el modelo de Certificación de Excelencia en la Diversidad de la Fundación Seeliger y Conde.

La concesión del sello implica un compromiso de la organización en tres áreas esenciales:

- **ESTRATEGIA Y LIDERAZGO, ES NECESARIO EL COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN HACIA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.**
- **LA GESTIÓN DE LAS POLÍTICAS DE NO DISCRIMINACIÓN, NO SOLO CON EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA, SINO TAMBIÉN APLICANDO POLÍTICAS DE NO DISCRIMINACIÓN E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN TODOS LOS PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN, ACCESO AL EMPLEO, PROMOCIÓN PROFESIONAL Y FORMACIÓN.**
- **LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL SE DEBE CONTEMPLAR TANTO EN LO REFERIDO A LAS INSTALACIONES, COMO EN LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.**

El sello tiene una vigencia de tres años, estando sujeto a revisiones anuales por auditoría externa, como garantía del cumplimiento de los objetivos de la Fundación consistentes en la promoción y concienciación de la inclusión laboral de las personas con discapacidad.



certifica que

**Aguas Municipalizadas de Alicante,
Empresa Mixta.**

ha sido evaluada por auditores formados y homologados por la Fundación Bequal, conforme al modelo de indicadores y fuentes de verificación aprobado por el Comité de Normalización de la Fundación Bequal celebrado el 18 de diciembre de 2014, habiendo obtenido la calificación de Bequal Plus.

Certificado nº: 012/2019

Fecha de expedición: 20 de diciembre de 2019

Vigencia del certificado: 20 de diciembre de 2022*

*ver reverso

Luis Cayo Pérez Bueno
Presidente de Bequal





CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



Certificado efr. Permisos y medidas de conciliación.

EN 2019 SE SUPERÓ CON ÉXITO LA AUDITORÍA EXTERNA DE RENOVACIÓN DE CICLO DEL MODELO DE CONCILIACIÓN EFR.

VENTAJAS PARA LA EMPRESA	VENTAJAS PARA LA PALNTILLA
Mejora del clima laboral	Mayores niveles de satisfacción con su trabajo
Mayor compromiso con la Empresa	Tiempo para enfocar mejor la vida fuera del trabajo
Mayor productividad	Disminución del estrés y de los conflictos laborales
Disminución del índice de absentismo	Mejoras en la autoestima, salud, concentración y confianza
Responsabilidad Social Corporativa	Mayor eficiencia al no llevar problemas de trabajo a casa y viceversa

La certificación inicial del Modelo efr en Aguas de Alicante tuvo lugar en el año 2017 por parte de la Fundación MásFamilia. En el año 2019 se ha superado con éxito la auditoría externa de renovación del ciclo. Se trata de un modelo de mejora continua que permite avanzar en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Tanto en el Manual de Acogida del personal como en el apartado de Igualdad del Portal de Equidad figuran expuestas las ventajas que la conciliación tiene tanto para la Empresa como para las personas trabajadoras:



Existe un catálogo de medidas de conciliación distribuido a toda la plantilla. Además, se encuentra disponible de forma permanente en el apartado de Equidad del Portal de las personas trabajadoras. En el mencionado catálogo están expuestas 51 medidas de conciliación distribuidas en los siguientes ámbitos:

- CALIDAD EN EL EMPLEO
- APOYO A LA FAMILIA.
- DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL
- LIDERAZGO.





CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



Acciones de Comunicación en Igualdad.

Existe un Plan de Comunicación en materia de Igualdad y conciliación con el objetivo de fomentar la información y sensibilización de toda la plantilla en estas materias.

Nuestro Plan de Comunicación en materia de Igualdad y Conciliación contempla los diferentes tipos de comunicación especificando para cada uno de ellos: emisor, receptor, posibles canales de comunicación, contenido y frecuencia. Asimismo, contempla las reglas básicas para uso de lenguaje inclusivo.

COMUNICACIÓN INTERNA.

Entre los canales utilizados destaca el Portal de Equidad, los tabloneros específicos de Equidad de los diferentes centros de trabajo y el buzón digital de equidad.

Además, figuran publicadas de forma permanente las actuaciones más relevantes en materia de Equidad.

EJEMPLOS DE COMUNICACIONES SOBRE EQUIDAD:



Además, todos los años se realizan actuaciones con la plantilla para conmemorar las fechas más señaladas en materia de Igualdad y Diversidad, tales como: Día Internacional de la Mujer, Día

de la Igualdad Salarial, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia de Género, Día Internacional de personas con Diversidad Funcional, etc.

Comunicación externa.

Por otro lado, se llevan a cabo numerosas actuaciones externas en las que se sensibiliza sobre la Diversidad, a título de ejemplo se destacan algunas de las realizadas en 2019:

- Jornadas sobre Igualdad y Medioambiente. El Día Mundial del Medio Ambiente se celebró una jornada en la que la mujer y su relación con el agua a través de los tiempos fueron los protagonistas. Realizada en el Museo del Agua y dirigida al público en general.





INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

- Foro ODS ante los retos globales. Con motivo de la celebración del 121 Aniversario de la Empresa contando con participación de diferentes ámbitos de la Administración incluidos el Ayuntamiento de Alicante y la Universidad de Alicante.

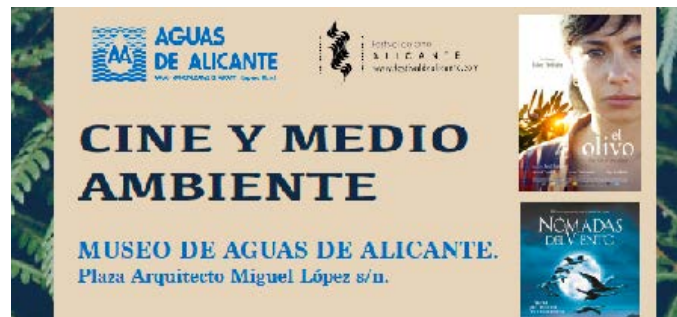


- Jornadas en el Club Información ODS. Se destacó el objetivo estratégico de incrementar la presencia de mujeres en los puestos de responsabilidad. Dirigida al público en general



- Foro efr sobre Salud y Bienestar. Dirigido a empresas con certificación efr.

- Participación en varios cine-forum organizados por la Fundación Caja Mediterráneo con motivo de la conmemoración de fechas señaladas relacionadas con la Diversidad.



- Colaboración con la Fundación Aquae para fomentar las carreras de Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Matemáticas (STEM) entre las niñas de primaria
- Participación en la COP25, entre otras ponencias, con la mesa "Talento femenino y Cambio Climático".



- Actuaciones derivadas de nuestra colaboración con la Universidad de Alicante y la Asociación de personas con discapacidad intelectual APSA a través de la Cátedra de Investigación "Aguas de Alicante de Inclusión Social" creada con el objetivo de favorecer la inclusión social de las personas con discapacidad.



- Actividades en el marco del Programa Sensibiliza de la Red Acoge, a la que estamos ridos desde 2018 adquiriendo compromisos sobre diversidad.

6.8

ENTORNO SEGUROS
Y SALUDABLES



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Seguridad y salud





CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

**ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES**

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Compromiso, líneas de actuación e indicadores

La seguridad y salud en el trabajo constituye un compromiso fundamental en Aguas de Alicante. Las principales líneas de actuación de la empresa son:

**LA VOLUNTAD DE
SER REFERENCIA en
seguridad y salud en
las áreas de actividad
en las que participa: el
sector del agua.**

**El objetivo de construir
juntos una CULTURA
COMÚN DE SEGURIDAD
Y SALUD en el Trabajo
para todas las personas
que trabajan y colaboran
con Aguas de Alicante en
los distintos lugares en
los que operamos.**

**LA MEJORA CONTINUA,
basada en las normas
básicas comunes, la
participación de todas
las partes interesadas
y la organización de
la implantación y del
seguimiento y medición.**



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



Indicadores siniestralidad

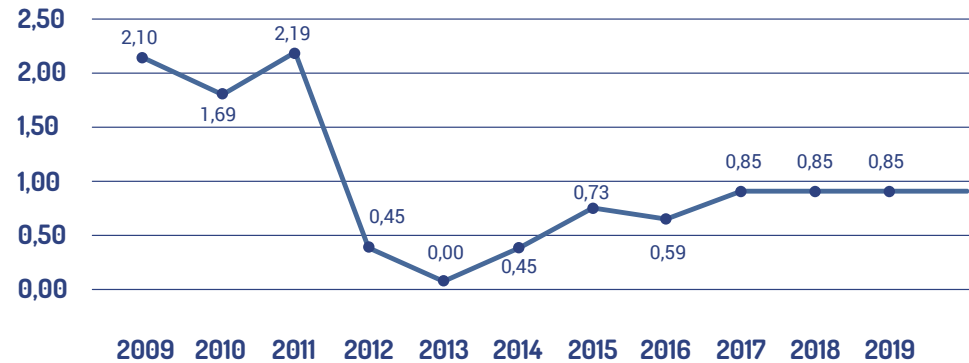
En año 2019 se produjeron en Aguas de Alicante 3 accidentes laborales con baja durante la jornada de trabajo y 20 accidentes sin baja.

ÍNDICE DE INCIDENCIA

Se denomina Índice de Incidencia al número de accidentes ocurridos por cada cien trabajadores expuestos, anualmente.

El Índice de Incidencia de Aguas de Alicante en 2019 ha sido de un 0,85%. La empresa lleva 8 años con una tasa de accidentes con baja inferior al 1%, valor 3 veces inferior al del resto de empresas de la Comunidad Valenciana con la misma actividad (CNAE 3600).

Evolución Índice de Incidencia 2009-2019



0,85

Valor Aguas de Alicante

2,94

Valor empresas agua CV



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



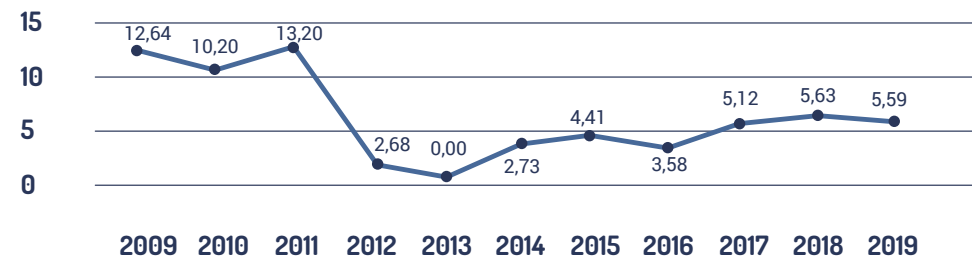
Indicadores siniestralidad

ÍNDICE DE FRECUENCIA

Se denomina Índice de Frecuencia al número de accidentes ocurridos por cada 1.000.000 horas trabajadas, anualmente.

El Índice de Frecuencia de Aguas de Alicante en 2019 ha sido de 5,59.

Evolución Índice de Frecuencia 2009-2019

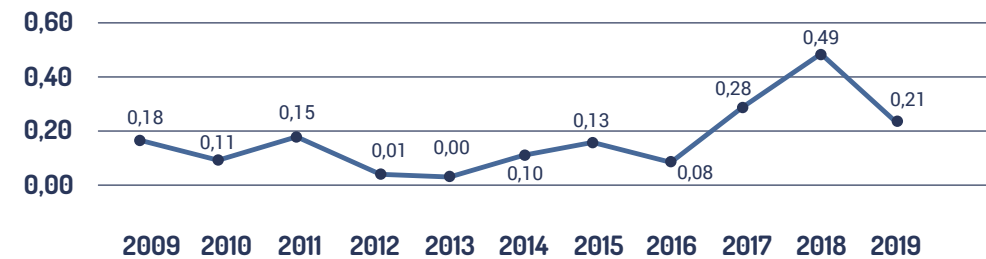


ÍNDICE DE GRAVEDAD

Se denomina Índice de Gravedad al número de días de baja por accidente ocurridos por cada 1.000 horas trabajadas, anualmente.

El Índice de Gravedad de Aguas de Alicante en 2019 ha sido de 0,21.

Evolución Índice de Gravedad 2009-2019





CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 403-2, 403-3, 403-9, 403-10

Seguridad en las empresas contratistas

En año 2019 se produjeron en Aguas de Alicante 3 accidentes laborales con baja durante la jornada de trabajo y 20 accidentes sin baja.

ISO 45001

En octubre de 2019 Aguas de Alicante llevó a cabo con éxito la auditoría externa de certificación según la norma ISO 45001:2018 sobre sistemas de gestión de seguridad y salud, en todos los centros y actividades de la empresa. Esta norma internacional sustituye a OHSAS 18001 y, entre sus principales aspectos, destacan la necesidad de enfatizar la participación de los trabajadores y sus representantes y de aumentar el compromiso y liderazgo en seguridad de todos los niveles de la organización.

Proyectos de SSL. Cultura Justa /Smart Protection /Hebe

Enmarcado dentro del proyecto de Cultura Justa en Seguridad, se ha comenzado la formación al personal de la empresa sobre la forma de investigar aquellos incidentes con alto potencial de peligrosidad (HiPo), teniendo en cuenta los factores humanos y organizacionales (FHO). De esta manera, se pueden identificar causas no evidentes de las desviaciones que permiten aumentar los mecanismos de control de la empresa.

Se han instalado diez equipos desfibriladores semiautomáticos (DESA) en las instalaciones de Aguas de Alicante tanto en los edificios de oficinas del Municipio de Alicante, como de Monforte del Cid, Petrer y el Campello.

Estos equipos han sido convenientemente registrados en la Conselleria competente, así como en la aplicación móvil Ariadna, impulsada por la Sociedad Española de Cardiología y la Cruz Roja. Para el uso y manejo de los mismos en caso de necesidad, Aguas de Alicante ha formado a 132 personas de su plantilla (37% del total).





CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

**ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES**

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

ISO 45001

Durante el año 2019 se organizaron 19 acciones formativas de Seguridad y Salud, con un total de 1325 horas de formación impartidas.



Formación SSL	Personal formado	Horas
Control y diagnóstico instalaciones con riesgo de legionella	4	85
ISO 45001	3	51
Gestión del riesgo de incendio en instalaciones industriales	3	3
Investigación de accidentes e incidentes	13	32
Curso básico PRL 50 horas	5	250
Liderazgo en Seguridad y Salud para mandos intermedios	8	92
Manejo seguro de remolques	19	133
Manejo manual de cargas	15	60
Operador de camión grúa hidráulica articulada	4	20
Operador de polipasto y puente grúa	11	88
Trabajos en espacios confinados	6	24
Plan de emergencia y evacuación	20	40
Primeros auxilios	20	80
Riesgos en el puesto de trabajo	9	31
Riesgo eléctrico	6	36
Riesgos en trabajos con fibrocemento	23	138
Simulacro escape de cloro	5	10
Soldadura y oxicrote	11	110
Trabajos en altura	7	42
TOTAL	192	1325

6.9

INNOVACIÓN
CON IMPACTO



Innovación con impacto



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJOCARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUAREWATER
GLOBAL PLANLUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICOPRESERVACIÓN
DEL AGUADE LINEAL A
CIRCULARPROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANAEQUIDAD Y
PERSONASENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLESINNOVACIÓN
CON IMPACTOALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

GRI: 103-1, 103-2, 103-3

SIPAIID

Sistema integrado de prevención y alerta frente a inundaciones. Este sistema que nace en Aguas de Alicante y es de aplicación exclusiva en la ciudad de Alicante, por ahora, es capaz de avisar con antelación a los Servicios de Prevención (SPEIS) para la ayuda y coordinación en las acciones encaminadas a minimizar las consecuencias de las lluvias intensas y los problemas que se puedan generar por inundaciones.

INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL SOBRE:

- Nivel de cauces y de desbordamientos.
- Volumen de lluvia.
- Previsión meteorológica (dos horas) y cálculo 6 días.
- Informes y notificaciones on-line.

COWAMA

COastal WAter MAnagement – Gestión del aguacostera, **permite conocer en tiempo real la calidad de las aguas de baño a lo largo de la costa** integrando también para ello, la información de **los niveles de la red de drenaje de la ciudad, como las previsiones de viento de la Aemet**. Con esos datos, COWAMA genera una serie de simulaciones relativas tanto a la evolución de la carga contaminante como a la propagación de dicha carga en el mar. Toda la información es pública y accesible vía APP y paneles informativos.

METRESA

Modelo de **ayuda para la toma de decisiones en materia de rehabilitación de redes de saneamiento** gestionando la información del GIS, bases de datos y modelos matemáticos, mostrando el estado de conservación de la red y **proponiendo las mejores actuaciones para la reparación** de las deficiencias encontradas en la misma. Este sistema, que nace en Aguas de Alicante:

- Mejora la continuidad y la calidad del servicio de saneamiento.
- Genera ahorro en las tareas de mantenimiento e inspección del alcantarillado evitando el envejecimiento de la red de alcantarillado.
- Ayuda a prevenir posibles afecciones al medio receptor (*vertidos directos,...*) y molestias vecinales (*cortes de tráfico, accidentes, daños a edificaciones, inundaciones...*).

GALIA

GALIA, **Gestión Avanzada de la Limpieza del Alcantarillado, es un sistema que nace y se desarrolla en Aguas de Alicante, y constituye un ejemplo del empleo del Big Data para conseguir un ahorro de costes y recursos**. La información que se obtiene a través de las inspecciones con pértiga o circuito cerrado de televisión de la red de saneamiento permite gestionar y optimizar los trabajos mantenimiento adecuándose a las características de la red.

METRAWA

Sistema que nace y se desarrolla en Aguas de Alicante, ayuda a la decisión para la óptima renovación y rehabilitación en redes de distribución de agua potable. **METRAWA prioriza las necesidades de renovación de las redes, y evalúa su estado actual y futuro incluyendo análisis de costes de inversión** que optimizan las inversiones a realizar.

GOT

El sistema GOT (*Gestor de Operaciones en Terreno*) **permite unificar las órdenes de trabajo generadas por diversos sistemas (comercial, técnico y averías) en una única plataforma asegurando una trazabilidad y optimización del equipo**. Este sistema consigue una reducción de los desplazamientos de la flota con la consecuente reducción de emisiones CO2.

Aquadvanced Water Network

Se trata de **una herramienta web cuyo objetivo principal es la ayuda a la toma de decisiones para una eficaz gestión de la red de abastecimiento de agua potable**, a través de la monitorización de los sectores que comprenden la sectorización de la red. La integración de esta herramienta en la operativa diaria **facilita la búsqueda activa de fugas, optimiza el funcionamiento de la red** mejorando el servicio al cliente y mejora la protección del medio ambiente reduciendo las pérdidas de agua y el consumo eléctrico.



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



Proyectos de Innovación Sostenible en 2019

De acuerdo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Aguas de Alicante considera que los avances tecnológicos y la inversión en investigación e innovación científica son esenciales para encontrar soluciones permanentes a los desafíos económicos y ambientales.

El presupuesto de los proyectos I+D+i activos, en los que Aguas de Alicante ha participado en 2019 ha sido de 8.179.760,50 €, repartidas entre once iniciativas que han abordado retos en las áreas de Gestión de Activos, Sostenibilidad del Agua y economía Circular y Tecnologías de la Información y Comunicación.

Distribución porcentual de gasto en innovación - 2019

TICs	72%
GESTIÓN ACTIVOS	14%
SOSTENIBILIDAD Y ECONOMÍA CIRCULAR	14%

Presupuesto total proyectos de innovación - 2019

PROYECTO	IMPORTE
METRAWA	810.335,00 €
NAIADES	6.492.262,50 €
Aquarobur	8.720,00 €
Storm Water Solid Retention Nets	46.573,00 €
Estudio de mínimos nocturnos para detección de fugas	9.260,00 €
GROUND@REFUSIHMEN (Groundwater pump refurbishment)	71.180,00 €
SAP AMAEM al CLOUD	382.000,00 €
AquaCIS CF AMAEM al CLOUD	273.000,00 €
Implantación Web	21.000,00 €
CPI AGUAS DE ALICANTE	65.430,00 €
Docto SUDs	29.330,00 €
TOTAL	8.179.760,50 €



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Proyecto NIAADES

El **proyecto NIAADES**, con 18 socios de diferentes países de toda Europa, está en proceso de desarrollar entre 2019 y 2021 soluciones basadas en Inteligencia Artificial, IoT y análisis de Big Data para la mejorar la eficiencia de la operación y el mantenimiento de las redes.

NIAADES tiene como objetivo proporcionar inteligencia multidimensional al sector del agua a través de tecnologías de inteligencia artificial. De este modo se consiguen servicios de gestión del agua de alta calidad y se explota el uso eficiente de los componentes físicos y digitales del ecosistema hídrico. NIAADES promueve servicios digitales basados en el análisis de gran cantidad de datos sobre diversos sistemas de gestión y control de sensores avanzados.

El proyecto europeo desarrolla en tres ciudades las nuevas formas de aprovechar más eficazmente los recursos hídricos. Junto con la ciudad suiza de Carouge y la rumana Brăila, Alicante constituye el principal caso de uso para aplicar las soluciones.

En particular, el piloto de innovación a desarrollar en Alicante emplea estas tecnologías para varios propósitos: la detección y localización de infiltraciones de aguas salinas al alcantarillado, que dificultan el tratamiento y la reutilización; la predicción avanzada de la demanda urbana; y el desarrollo de aplicaciones para impulsar la eficiencia en el consumo.





CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Compra pública de innovación

La **Compra Pública de Innovación** ha sido otro de los proyectos lanzados en 2019 por AMAEM. Durante ese año se ha decidido escoger el estudio de soluciones vinculadas a la economía circular y la sostenibilidad como su primera iniciativa piloto de CPI, una de las primeras experiencias mundiales en trabajar juntas ambas estrategias, y se plantea como objetivo en el presente proyecto la realización de diversos estudios técnicos por organismos expertos del ecosistema del Sistema Valenciano de la Innovación (SVI) para preparar las especificaciones funcionales y prescripciones técnicas de los futuros pliegos de compra pública de innovación que podrían licitar en el periodo 2020-2024.



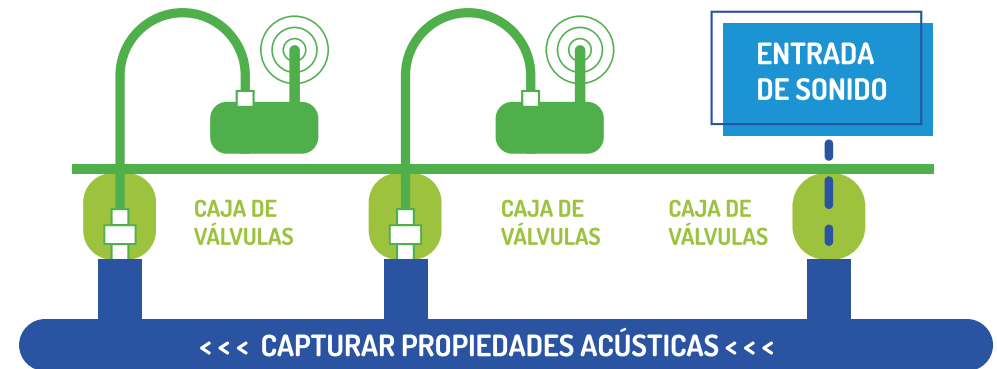
Epulse

Evaluación acústica del estado de las conducciones – gestión de activos para la optimización de la renovación de redes. Este proyecto que se ha puesto a prueba y con éxito por primera vez en nuestro país. El sistema, **basado en la introducción de una onda acústica en el tramo de tuberías a analizar, permite obtener un diagnóstico del estado de las conducciones a través del análisis de la velocidad de propagación del sonido en sus paredes.**

La tecnología se ha validado en 21 puntos críticos de las redes de distribución de Alicante, con resultados favorables. Además, **el proyecto ha permitido desarrollar un nuevo algoritmo de cálculo para**

aquellos casos en que las tuberías presentan incrustaciones de carbonato cálcico. De esta forma, y gracias a la colaboración entre el personal de Aguas de Alicante y la empresa canadiense Echologics, ha sido posible calcular no sólo el nivel de desgaste de los materiales, sino el grosor de estas incrustaciones en caso de existir.

Este sistema permite “radiografiar” el estado de las conducciones, sin necesidad de extraer muestras o hacer excavaciones, evitando por tanto molestias a la ciudadanía.





CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

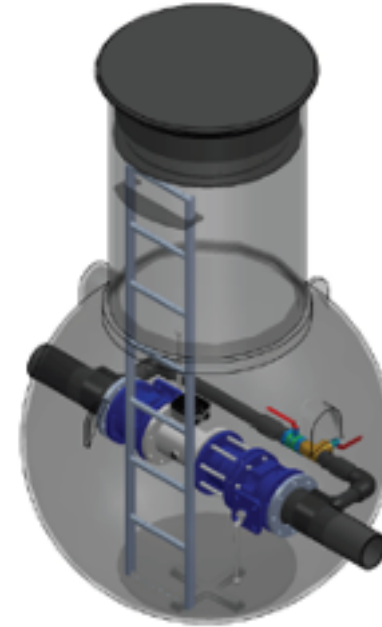


GRI: 103-1, 103-2, 103-3

Aquarobur

Aguas de Alicante pone a prueba una picoturbina para la generación de electricidad y así, abastecer puntos donde las redes eléctricas no llegan. Las picoturbinas son aparatos de generación eléctrica que pueden generar electricidad a partir la presión excedente de las tuberías de la red. Sistemas alternativos a las picoturbinas son las baterías convencionales y las placas solares, pero por problemas de mantenimiento de las baterías en caso de la gran cantidad de puntos de muestreo que hay en la red de Agua de Alicante y la existencia de lugares con incidencia de vandalismo para el caso de las placas solares, la picoturbina es la mejor opción en determinados casos.

Nuestro compromiso con el Medio ambiente y la sostenibilidad nos empuja hacia la búsqueda de este tipo de soluciones, reduciendo así los consumos eléctricos, la huella tanto hídrica como de carbono.





CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



Smart Grid Retention

En episodios de lluvia torrencial, las redes de alcantarillado se saturan y parte del agua puede llegar a través de los barrancos existentes al mar. En el barranco de La Sangueta se han instalado unas redes de captación, donde en su primera lluvia ya captó más de 20 toneladas de residuos, y que desde su instalación ha recogido ya alrededor de 100 toneladas, mayoritariamente toallitas y plásticos.

Todos estos residuos captados han sido contaminación evitada que habría llegado al mar. Desde Aguas de Alicante, además de la reducción de la contaminación, luchamos por la concienciación de la ciudadanía para evitar que estos residuos lleguen ya no solo al mar, sino a la red de alcantarillado.

Reto Innovación Social

Aguas de Alicante e Hidraqua, en colaboración con Fundación Emplea, abrieron en febrero de 2019 la convocatoria para participar en el programa piloto 'Reto Innovación Social Alicante 2019'.

La primera edición de **este programa para organizaciones y emprendedores sociales impulsa ideas e iniciativas que impacten en la generación de empleo y la mejora de empleabilidad de colectivos vulnerables y que contribuyan o tengan potencialidad de hacerlo en la protección y conservación del medioambiente y/o transformación digital.**

El proyecto ganador "Siembra" ha sido el presentado por la **asociación de daño cerebral adquirido (Adacea)**. Su idea se basa en ofrecer etiquetas o regalos con semillas para generar trabajo entre sus asociados. Apelando a la memoria y a las emociones que se consiguen con aromas convencieron al jurado de esta primera edición. Una idea sencilla de fácil aplicación y alta escalabilidad.

Los ganadores del reto de innovación social Alicante 2019, recibirán la formación en herramientas innovadoras para la gestión y desarrollo de iniciativas sin ánimo de lucro. Además, un servicio de consultoría de seis meses de duración más el apoyo jurídico y tecnológico para la implementación del proyecto ganador.



6.10

ALIANZAS
COMO MOTOR



Alianzas como motor





CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



Evaluación proveedores

Solo podemos lograr nuestros compromisos si colaboramos con nuestros grupos de relación, fomentando la cooperación, el diálogo y la transparencia.

Por ello **fomentamos las alianzas y la participación en asociaciones, foros y espacios de colaboración.** Impulsamos, además, las alianzas para promover el desarrollo sostenible entre nuestros grupos de relación. **Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables.** En este sentido, nos hemos comprometido a seleccionar el 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.

Nuestra política de compras compromete a los

proveedores a respetar los valores de desarrollo sostenible y principios éticos globales. En este sentido, hemos focalizado nuestras prácticas en tres objetivos:

- **GARANTIZAR ENTORNOS FUERTES Y SOSTENIBLES EN TODA LA CADENA DE SUMINISTRO.**
- **IMPULSAR A NUESTROS PROVEEDORES A SER EVALUADOS CON CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD.**
- **TRANSPARENCIA Y TRAZABILIDAD DE LA CONTRATACIÓN Y COMPRAS.**

En términos contractuales y legales, los contratos de compra incorporan la cláusula de Desarrollo Sostenible. Esto quiere decir que el **100% de las adquisiciones de bienes o servicios realizadas a través de licitación adjudicada en el ejercicio 2019, incorporan cláusulas de sostenibilidad.**

Igualmente, el **100% de los proveedores** que facturan a Aguas de Alicante más de 5000€ al año **son evaluados con criterios de sostenibilidad.** Estos criterios de sostenibilidad implican aspectos de Diversidad, Igualdad, Conciliación, compromiso Desarrollo Sostenible, comportamiento Ambiental y Energético.

En el ejercicio de las evaluaciones, nos apoyamos en el sistema desarrollado por Suez Spain, que nos ayuda a desarrollar una compra responsable mediante la evaluación y contratación de proveedores con criterios de transparencia para garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro. Más abajo indicamos los proveedores registrados en la plataforma.

de nuestros proveedores estratégicos sean seleccionados teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible. Para ello nos apoyamos en Repro de Achilles, un programa que nos ayuda a recopilar y validar los datos de proveedores mitigando riesgos a nivel global y propiciando la creación de cadenas de suministro trazables, más seguras, sostenibles y con un mejor desempeño.

Los criterios de sostenibilidad que solicitamos a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico de Scoring RSC, en el cual aparecen preguntas clasificadas por bloques: Liderazgo, Diálogo, Sistemas de Gestión y Comunicación y Transparencia.

Nuestro objetivo es que en 2021 el 100%

REGISTRO CON EL FOCO EN NUESTROS PROVEEDORES ESTRATÉGICOS





CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

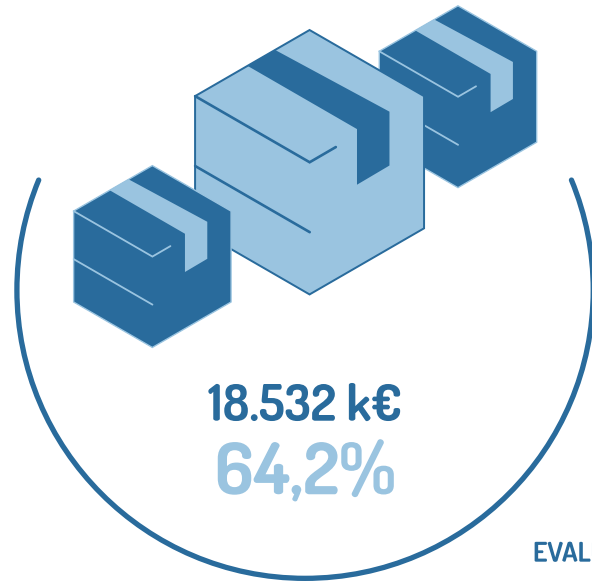
INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



VOLUMEN COMPRA REGISTRADO (REPRO, REPRO + AUDIT)



EVALUADOS SEGÚN

NIVEL DE SERVICIO

(calidad del servicio, relación precio/Calidad, capacidad de respuesta, grado de colaboración)

COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

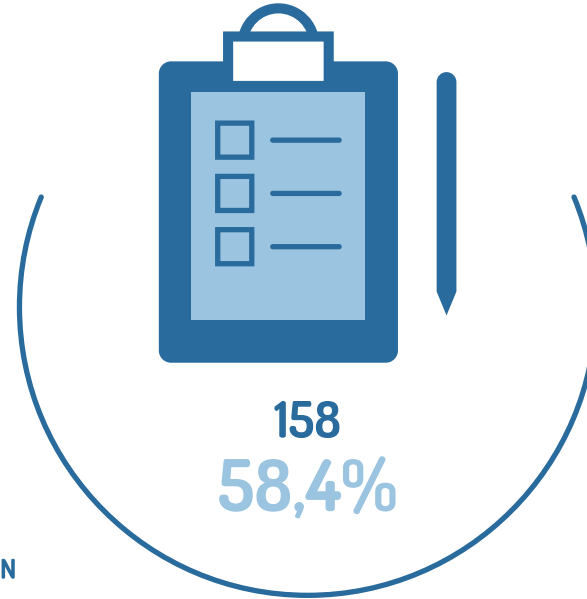
(Seguridad y salud laboral)

COMPLIANCE

(Dispone de Código Ético, ¿Hay conflicto de interés?)

INOCUIDAD

PROVEEDORES REGISTRADOS (REPRO, REPRO + AUDIT)



DESARROLLO SOSTENIBLE

(Diversidad, Igualdad, Conciliación, compromiso Desarrollo Sostenible, comportamiento calidad, ambiental, energética)

EVALUACIÓN INTERNA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

RECLAMACIONES

INDICE SCORE REPRO

GASTO EN PROVEEDORES LOCALES:

20.671.883€ (81,14%)

GASTO TOTAL EN PROVEEDORES:

25.477.138€

TOTAL DE PROVEEDORES LOCALES:

363 (61%)

TOTAL DE PROVEEDORES:

595



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

LBG

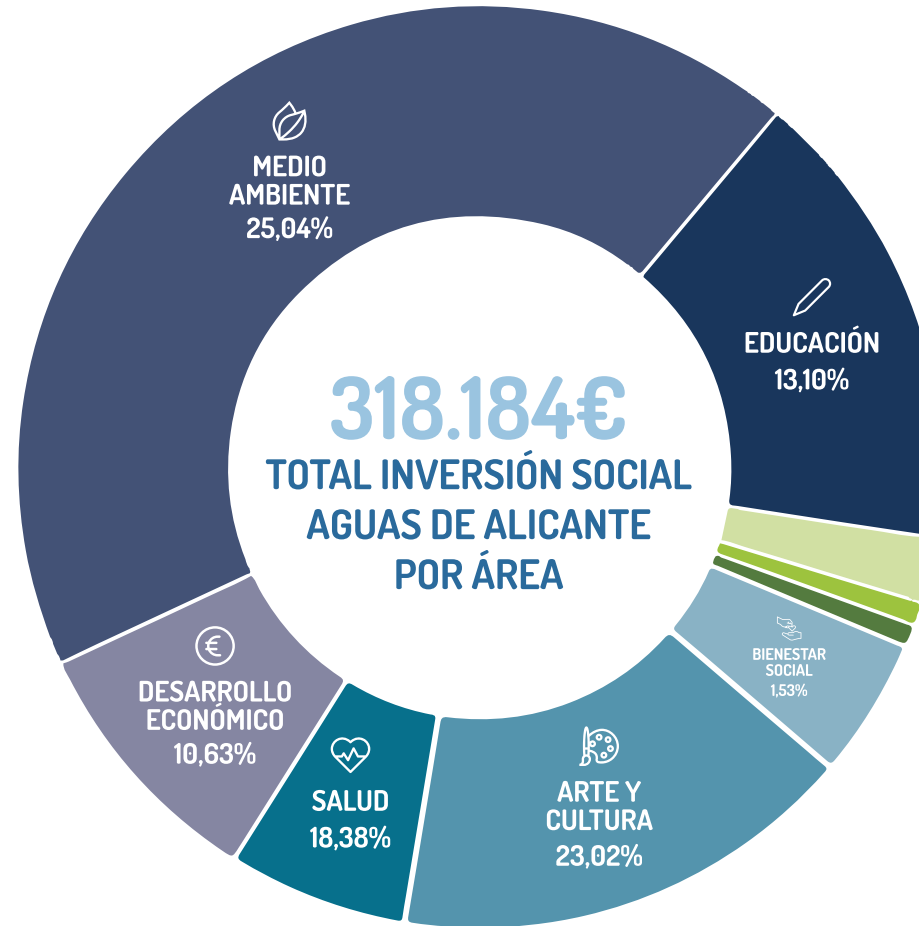
LBG, reconocido por el Dow Jones Sustainability Index (DJSI), facilita la gestión, medición y comunicación de las actividades que las empresas y sus empleados realizan en favor de la Sociedad y el Medioambiente.



DINERO	83,49%
TIEMPO	1,06%
EN ESPECIE	0,71%
COSTES DE GESTIÓN	14,75%

318.184€ INVERSIÓN

INICIATIVAS TOTALES 69



- EDUCACIÓN
- MEDIO AMBIENTE
- DESARROLLO ECONÓMICO
- SALUD
- ARTE Y CULTURA
- BIENESTAR SOCIAL
- EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO
- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
- OTROS

OTROS
7,60%

EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO
0,71%

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
0,71%

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJOCARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUAREWATER
GLOBAL PLANLUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICOPRESERVACIÓN
DEL AGUADE LINEAL A
CIRCULARPROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANAEQUIDAD Y
PERSONASENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLESINNOVACIÓN
CON IMPACTOALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

GRI: 413-1

Voluntariado corporativo: Coach exit

Aguas de Alicante ha iniciado su colaboración con el Proyecto Coach de la Fundación Exit, **una iniciativa de voluntariado de empresa que tiene como objetivo mejorar la empleabilidad de jóvenes** a través de técnicas como el coaching y el mentoring.

Se trata de un proyecto con un alto impacto en jóvenes y voluntarios de empresa que se encargan de orientar y motivar a los jóvenes para que continúen sus estudios. A través de esta iniciativa social, Aguas de Alicante suma esfuerzos con centros educativos

Alianzas

Aguas de Alicante participa en diversas entidades entre las que destacan:

Fundación AQUAE

La Fundación Aquae, fundación de las empresas de Suez España, entre las que se incluye Aguas de Alicante, apuesta por un modelo sostenible de desarrollo social, económico y medioambiental a través del apoyo al talento emprendedor, la investigación y la innovación, realizando actividades conjuntas.

Consejo Sostenibilidad Ayuntamiento

El Consejo de Sostenibilidad de Alicante, se constituye como foro institucional de diálogo, comunicación y deliberación entre el Ayuntamiento de Alicante y las diversas organizaciones, agentes sociales, económicos y científicos relacionados con el medio ambiente y la calidad de vida. Es un órgano colegiado de participación, de carácter consultivo, informativo y de asesoramiento en el ámbito municipal, en materia medioambiental y de promoción del desarrollo sostenible en el municipio.

y entidades sociales para reducir el alto porcentaje de abandono escolar.

El Proyecto Coach es una iniciativa de voluntariado corporativo **dirigida a empresas socialmente responsables que busca mejorar la integración laboral de jóvenes en situación de vulnerabilidad** trabajando su orientación y motivación para que estos jóvenes continúen su formación y mejoren sus posibilidades de empleabilidad. Tras su paso por el proyecto, el 82% los jóvenes aprueban el curso, el

Participación en foros y asociaciones

Aguas de Alicante participa en las AEAS (Asociación Española de Abastecimientos de Agua) como componente del Grupo de Trabajo de la Encuesta Nacional (abastecimiento y saneamiento público de agua en España). Aguas de Alicante participa en el consorcio internacional de investigación R+i Alliance, a través del Centro Tecnológico del Agua (CETAQUA). La agrupación ha desarrollado más de 150 proyectos desde 2005, y mantiene actualmente 40 iniciativas de investigación en curso. Aguas de Alicante, a través de Agbar, forma parte de la Asociación Internacional de Agua (IWA, en sus siglas en inglés) que es un punto de referencia global para los profesionales del agua.

Efiaqua

La Feria internacional para la gestión eficiente del agua EFIAQUA constituye un punto de encuentro en el que están representados todos los entornos de actividad para los que el agua es un recurso estratégico, como el mundo empresarial, administraciones, regantes, empresas tecnológicas, laboratorios, fabricantes de bienes de equipo, gestores de agua potable y residual o desalación. En 2019, EFIAQUA reunió más 4.500 visitantes de diferentes ámbitos y países. Aguas de Alicante

75% continúa formándose al terminar el curso y un 88% mejora su autoestima.

La Fundación Exit forma a las personas voluntarias en técnicas de coaching y mentoring para acompañar durante el proceso a los jóvenes en un recorrido dentro de la empresa. Los voluntarios corporativos adquieren unas técnicas que podrán aplicar en su día a día mientras ayudan a formar a los participantes. Los jóvenes, a partir de un primer contacto con el mundo laboral, encuentran su

participó a través de la presentación de varias ponencias sobre Sostenibilidad, Digitalización y Resiliencia, y tomó parte en el encuentro Young Water Professionals – Spanish Chapter dedicado a los Retos Tecnológicos en el Sector del Agua desarrollado en el marco de EFIAQUA..

Young Water Professionals (YWP Spain)

YWP Spain es la rama española de jóvenes profesionales de la IWA. Se establece como la red joven de referencia del mundo del agua siendo un grupo heterogéneo altamente cualificado y muy proactivo. Está formado por los jóvenes más activos tanto en las empresas gestoras de servicios de abastecimiento y saneamiento como en empresas tecnológicas, universidades, centros de investigación, etc.

European Innovation Partnership (EIP)

Está diseñado para reunir ideas y acciones innovadoras de toda Europa con el fin de fomentar el intercambio de la innovación y la asociación en beneficio de las ciudades, los ciudadanos y las empresas. Dirigido a la promoción de la innovación y las experiencias de las Smart Cities.

vocación y entienden la importancia de la formación para poder acceder al mercado laboral.

Los participantes tienen de 16 a 19 años y son derivados por diferentes entidades sociales y educativas e institutos, procedentes de una experiencia de abandono escolar. En paralelo, colaboran empresas socialmente responsables que quieren involucrar al personal de la empresa en una acción solidaria.

i-ambiente

La plataforma i-ambiente se ha constituido en un foro de referencia en el ámbito de la Calidad Ambiental, la Responsabilidad Social y las Smart Cities. Hidraqua y sus empresas mixtas participan como miembro de la plataforma. Aguas de Alicante participa activamente en su promoción y desarrollo.

Participación en foros y asociaciones

Aguas de Alicante participa en las AEAS (Asociación Española de Abastecimientos de Agua) como componente del Grupo de Trabajo de la Encuesta Nacional (abastecimiento y saneamiento público de agua en España). Aguas de Alicante participa en el consorcio internacional de investigación R+i Alliance, a través del Centro Tecnológico del Agua (CETAQUA). La agrupación ha desarrollado más de 150 proyectos desde 2005, y mantiene actualmente 40 iniciativas de investigación en curso. Aguas de Alicante, a través de Agbar, forma parte de la Asociación Internacional de Agua (IWA, en sus siglas en inglés) que es un punto de referencia global para los profesionales del agua.



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



Asociaciones

AEAS (Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento).

AGA (Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana).

Círculo de Economía de Alicante.

INECA (Instituto de Estudios Económicos de la Provincia de Alicante).

APECOP (Asociación Provincial de Empresarios y

Contratistas de Obras Públicas de Alicante).

FEMPA (Federación de Empresarios del Metal de la Provincia de Alicante).

Consejo Sostenibilidad Ayuntamiento de Alicante

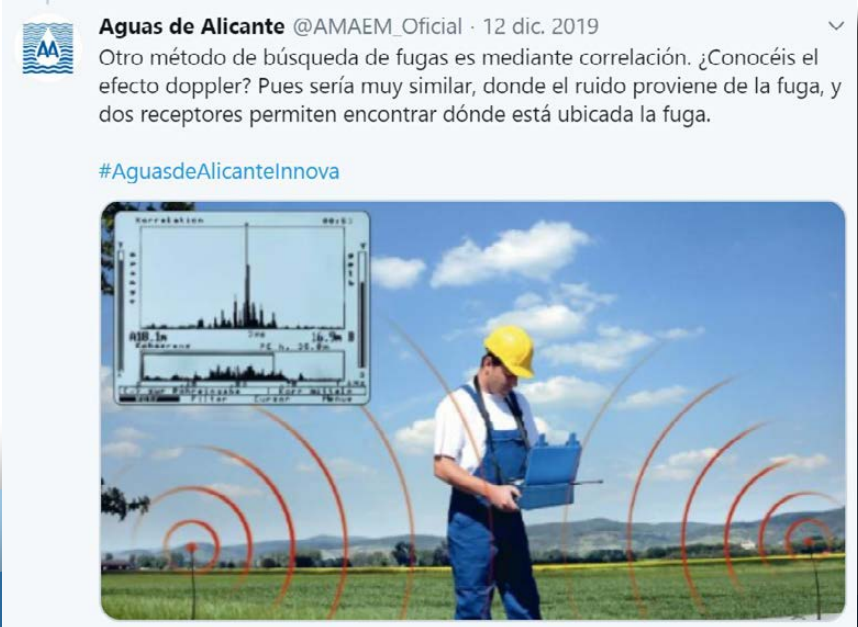
Comunicación Digital

La comunicación digital es una apuesta de Hidraqua para mejorar la comunicación bidireccional con los grupos de relación. Con este propósito, se ha adoptado un modelo de comunicación que busca **la profesionalización de la función**

de Comunicación Digital. El pasado ejercicio 2019 se experimentó un sensible incremento de la comunidad de personas y el interés que las publicaciones despiertan en ellos. En el caso de Twitter se alcanzaron los 4.225 seguidores durante 2019, lo que significa un crecimiento del 10% en un año. Así mismo, los ajustes realizados sobre el plan editorial adaptándolo a los valores de la marca y a contenidos de interés para los distintos grupos de relación ha generado durante el ejercicio un total de 13.644 interacciones (22% más que en 2018) y 756.394 impresiones (23% más que el ejercicio anterior)..

Las temáticas de mayor interés entre la comunidad de seguidores son: **Desarrollo Sostenible, Innovación, Bienestar Social y Patrimonio.**

Twitter, se ha convertido como un medio donde cualquier persona puede comunicarse de manera directa con la compañía para poder tramitar sus incidencias o consultas, sin necesidad de acudir a una oficina o recurrir a una llamada telefónica. Esto nos permite tener un servicio multicanal, más acorde a las necesidades de la sociedad y cercano a la ciudadanía.



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJOCARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUAREWATER
GLOBAL PLANLUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICOPRESERVACIÓN
DEL AGUADE LINEAL A
CIRCULARPROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANAEQUIDAD Y
PERSONASENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLESINNOVACIÓN
CON IMPACTOALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

GRI: 413-1

Participación en proyectos solidarios con entidades que apoyan a colectivos con riesgo de exclusión social

- **Cuarteto de Cuerda a cargo de la Filarmónica de la UA.:** celebrado en el Teatro Principal cuya recaudación se destinó a niños en situación de vulnerabilidad.
- **Rastrillo Nuevo Futuro.**
- **Eventos sobre la importancia del agua con ALCER.**
- **Cátedra de Inclusión Social APSA.:** En enero de 2020 se presentaron los resultados alcanzados por la cátedra de Inclusión Social durante el pasado año, destacando la creación EAPSA como el gran proyecto acometido por

la institución. E-APSA es una herramienta educativa virtual orientada a la difusión de materiales, cursos y talleres relacionados con la discapacidad intelectual, en la cual familias y profesionales podrán interactuar a través de foros, videoconferencias y chats, además de con los materiales formativos. E-apsa ya cuenta en su repositorio con más de 200 recursos y permite el acceso a 10 talleres virtuales de diferentes temáticas, estando previsto su crecimiento paulatino en función de las necesidades detectadas por los profesionales y por las propias familias

Jornadas participativas

SEGUNDAS JORNADAS PARTICIPATIVAS SOBRE EL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE EN LA COSTA DE ALICANTE

Esta jornada, bautizada como #DUSA2, en la que

participó Aguas de Alicante, reunió a a diferentes agentes del cambio para construir una ciudad más sostenible, creando un espacio de diálogo para conocer qué se está realizando en la ciudad de Alicante y qué acciones se están llevando a cabo para repercutir los diferentes retos de un territorio en constante desarrollo.

JORNADAS FEMPA. ALICANTE GESTIONA SUS RESIDUOS: CONOCE LAS AMENAZAS Y CÓMO ELIMINARLAS

un evento organizado por Grupo Braceli en colaboración con FEMPA en el que prestigiosos expertos debatieron sobre aspectos clave en la gestión de residuos en PYMES y grandes empresas para mejorar el reciclaje y la recuperación de residuos industriales en la Provincia de Alicante. Aguas de Alicante participó en el debate. Se abordó el marco de la legislación vigente en materia de sanciones y las consecuencias de una mala gestión con sus casos reales. Formas de una correcta gestión con

casos de éxito con el fin de esbozar un mejor futuro para la ciudad de Alicante.

JORNADA DE RECOGIDA RESIDUOS EN CAMPELLO

Con motivo de la celebración del día mundial del medio ambiente, Aguas de Alicante se sumó a la iniciativa promovida por el Exmo. Ayto de Al Campello, en la que diferentes voluntarios dedicaron toda la mañana a recoger los plásticos, latas y demás residuos acumulados en la costa campellera, desde la Playa de Carrelamar hasta la Cova del Llop Marí. Una intensa jornada de colaboración en la que los participantes se echaron al agua preparados con pinzas y guantes de neopreno para separar los residuos recogidos dependiendo de su composición para su correcto tratamiento.





CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

GRI: 413-1

Jornada en la UA, Unitwin UNESCO “Género y Responsabilidad Social”

Aguas de Alicante colabora y participa en la reunión internacional en el marco de **UNITWIN**, con el fin de **reflexionar sobre el concepto de género, su resignificación en diversos contextos y su relación con los conceptos de Responsabilidad Social (RS), Responsabilidad Pública (RP), Responsabilidad Social Universitaria (RSU), Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y en general, Responsabilidad Social Organizacional (RSO)**. Esta jornada fue organizada por La Universidad de Alicante en colaboración con la Universidad Latina de Costa Rica y la Universidad Complutense de Madrid,

Curso de ‘Agua y Periodismo’ En el museo de Aguas de Alicante y en el Parque “La Marjal”

Esta iniciativa se organizó por la Asociación de Periodistas de las Provincia de Alicante y Aguas de Alicante el 16 de noviembre, en la que a lo largo del día se impartieron diferentes ponencias sobre agua, cambio climático, extremo meteorológicos y los objetivos de Desarrollo Sostenible.

Participación de Aguas de Alicante en la COP 25

(ver desarrollo en apartado “lucha contra el cambio climático” y “biodiversidad”)

Ponencia en la Zona Azul: En el pabellón de España ubicado en la Zona Azul de la COP25 se presentó una ponencia sobre el Parque Inundable de la Marjal de Alicante, una solución hidráulica basada en la naturaleza promovida por Aguas de Alicante, conjuntamente con el Ayuntamiento de Alicante.

Reconocimiento en la COP25 para el Parque Inundable de la Marjal

El parque inundable ha sido seleccionado, en la COP25, como uno de los 101 ejemplos empresariales españoles de acciones #PorElClima, por considerarse un modelo de eficiencia en la lucha contra las consecuencias del cambio climático en las ciudades. La Marjal es una infraestructura verde que cumple una triple función: la hidráulica, como área de acumulación temporal de un volumen de 45.000m³ de agua pluvial; la social, como parque municipal para uso de la ciudadanía; y, por último, la ambiental, como pulmón verde para la ciudad que favorece la biodiversidad.





CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

GRI: 413-1

Alianzas y colaboraciones académicas

CREACIÓN CÁTEDRA “AGUAS DE ALICANTE DE INCLUSIÓN SOCIAL”

La Universidad de Alicante, Aguas Municipalizadas de Alicante y la Asociación Pro Discapacitados Psíquicos de la Provincia de Alicante (APSA), formalizan la creación de la Cátedra Institucional “Aguas de Alicante de Inclusión Social” de la Universidad de Alicante. Se trata de una cátedra innovadora que tiene como objeto convertirse en un núcleo de reflexión, debate e investigación en el campo de la inclusión social. Para ello se ha diseñado un programa formativo, así como distintas acciones de divulgación e investigación que contribuyan a la mejor formación de conocimientos de esta materia.

En enero de 2020 se presentaron los resultados alcanzados por la cátedra durante el pasado año, destacando la creación **EAPSA como el gran proyecto acometido por la institución**. E-APSA es una **herramienta educativa virtual** orientada a la difusión de materiales, cursos y talleres relacionados con la discapacidad intelectual, en la cual familias y profesionales podrán interactuar a través de foros, videoconferencias y chats, además de con los materiales formativos. E-apsa ya cuenta en su repositorio con más de 200 recursos y permite el acceso a 10 talleres virtuales de diferentes temáticas, estando previsto su crecimiento paulatino en función de las necesidades detectadas por los profesionales y por las propias familias



Convenio investigación con la UMH para uso lodos en compostaje

Aguas de Alicante ha firmado, junto con Hidraqua y AGAMED, un Convenio de Investigación con la UMH de Elche para la investigación del compostaje de lodos procedentes del proceso de depuración.

Este proyecto persigue la optimización de los procesos de gestión de los residuos urbanos procedentes de algas y arribazones marinos, mediante estrategias de gestión sostenible y de bajo coste, que pueda ser reutilizado en las actividades de mantenimiento de parques y jardines del propio municipio en sustitución parcial de insumos actualmente adquiridos y con la repercusión positiva a nivel medioambiental del reciclaje de residuos orgánicos.

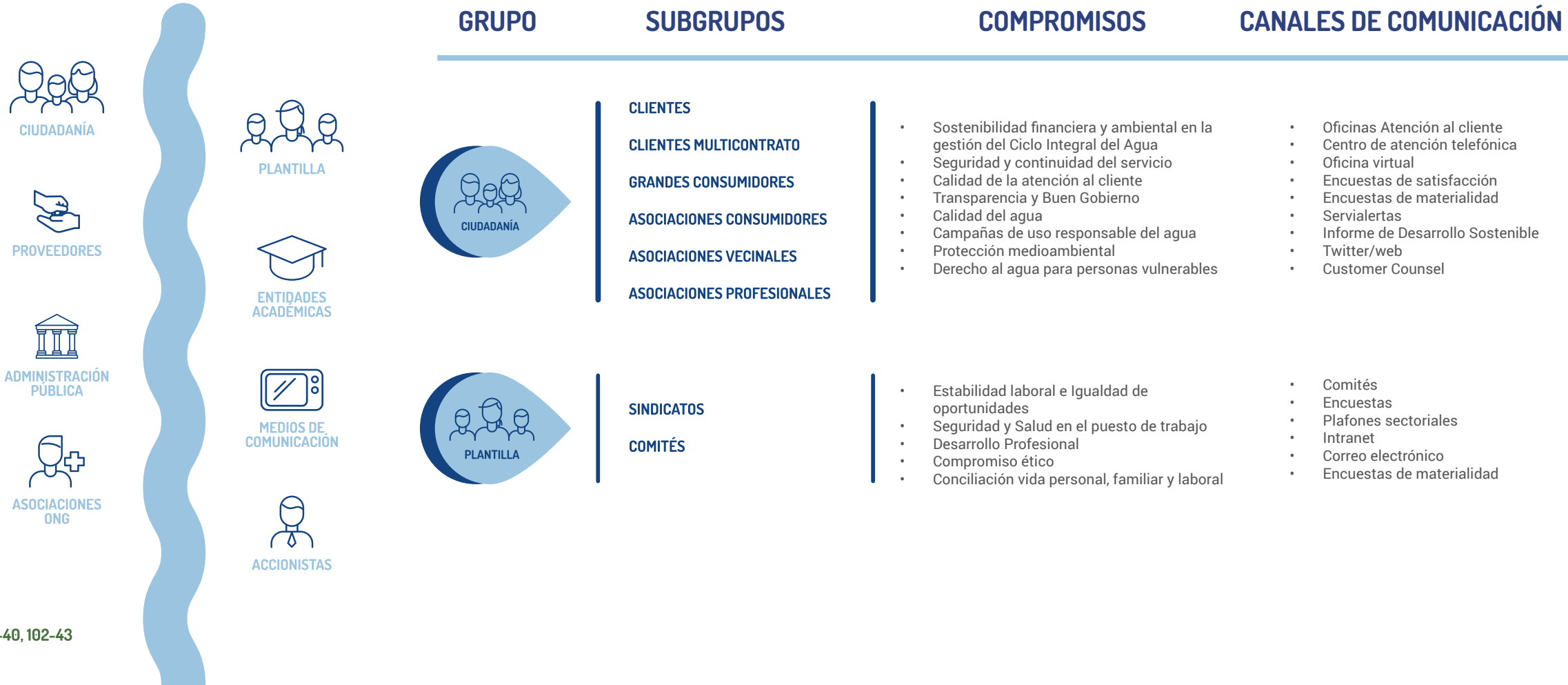
Colaboración con las Universidades para la biodiversidad

Aguas de Alicante ha firmado un convenio de colaboración con la Universidad de Alicante para el seguimiento de aves migratorias en Tabarca.



Diálogo con Grupos de Relación

En el ejercicio de su actividad, Aguas de Alicante se relaciona con diversas personas y entidades que forman parte de sus Grupos de Relación, que sois cada una de las personas y entidades con las que Aguas de Alicante nos relacionamos.





CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES




INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

El criterio para la selección de los grupos de relación se ha basado por su capacidad de:

- INFLUENCIA EN LA COMUNIDAD.
- LÍDER DE OPINIÓN.
- COLABORADOR ESTRATÉGICO.
- MIEMBRO ESENCIAL DE LA CADENA DE SUMINISTRO.
- COMUNIDAD AFECTADA.
- REPRESENTATIVIDAD (SOCIAL, SECTORIAL, COMUNIDAD, ...).

GRUPO	SUBGRUPOS	COMPROMISOS	CANALES DE COMUNICACIÓN
 <p>PROVEEDORES</p>	<p>PROVEEDORES</p> <p>CONTRATISTAS</p> <p>PROVEEDORES / CONTRATISTAS POTENCIALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y salud laboral de la plantilla • Relaciones contractuales • Ética y transparencia • Colaboración mutua 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Correo electrónico • Encuestas • Perfil del contratante • Encuestas de materialidad
 <p>ENTIDADES ACADEMICAS</p>	<p>UNIVERSIDAD</p> <p>CENTROS EDUCATIVOS</p> <p>CENTROS DE INVESTIGACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgación científica y colaboraciones • Campañas educativas • Convenios de colaboración • Prácticas laborales 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de materialidad • Campañas educativas • Reuniones y colaboraciones • Redes Sociales/Web • Jornadas Técnicas • Visitas a instalaciones
 <p>ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</p>	<p>TÉCNICOS Y FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN</p> <p>CUERPOS DE SEGURIDAD</p> <p>REGULADORES</p> <p>INSTITUTOS PÚBLICOS</p> <p>REPRESENTANTES</p> <p>POLÍTICOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sostenibilidad financiera y ambiental en la gestión del Ciclo Integral del Agua • Ética, transparencia y rendición de cuentas • Gestión eficiente de los recursos • Seguridad, calidad y continuidad del servicio • Innovación sostenible 	<ul style="list-style-type: none"> • Consejo de Administración • Encuestas de materialidad • Reuniones • Informe de Desarrollo Sostenible • Jornadas técnicas



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Las relaciones con los grupos de relación en torno a la colaboración público privada, así como la capacidad de anticipar la evolución social, son claves para asegurar una sostenibilidad temporal de la empresa, más allá de la estricta relación contractual.

Este cambio de paradigma exige un diálogo continuo con las organizaciones que trabajan sobre el terreno y con las comunidades locales. Para ello, se requiere de una evaluación previa y de una formación, con un enfoque social, para la compañía para gestionar sus relaciones con sus grupos de interés. En estos días, donde el valor de la confianza es un intangible al alza, es necesario dar más voz a los agentes sociales

y favorecer los procesos participativos y la colaboración. **A través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el diálogo adquiere relevancia como herramienta para lograr alianzas (ODS 17).**

GRUPO

SUBGRUPOS

COMPROMISOS

CANALES DE COMUNICACIÓN



MEDIOS DE COMUNICACIÓN

LOCALES
AUTONÓMICOS
NACIONALES

- Rendición de cuentas y transparencia
- Información ciudadana sobre la gestión del agua
- Información sobre el impacto económico,

- Ruedas de prensa
- Encuestas de materialidad
- Notas de prensa



ASOCIACIONES ONG

CONSERVACIONISTAS
BIENESTAR SOCIAL
DEPORTIVAS/CULTURALES
CLUSTER PROFESIONALES

- Liderazgo en la gestión de los recursos naturales
- Política social del agua
- Empresa Socialmente Responsable
- Convenios y colaboración mutua
- Innovación sostenible frente al cambio climático
- Acciones sociales y de mecenazgo

- Informe de Desarrollo sostenible
- Reuniones
- Encuestas de materialidad
- Sesiones de diálogo
- Jornadas técnicas



ACCIONISTAS

PRIVADOS
PÚBLICOS

- Sostenibilidad financiera y ambiental en la gestión del ciclo Integral del Agua
- Compromiso ético
- Transparencia y Buen Gobierno

- Consejos de Administración
- Informe de Desarrollo Sostenible
- Reuniones



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

ESTRATEGIA DE DIÁLOGO CON GRUPO DE RELACIÓN



Estudio de materialidad

En el ejercicio de su actividad, Aguas de Alicante se relaciona con diversas personas y entidades que forman parte de sus Grupos de Relación, que sois cada una de las personas y entidades con las que Aguas de Alicante nos relacionamos.

El estudio de materialidad es un ejercicio de transparencia. Con él, la empresa identifica aquellos temas que son de interés para nuestros Grupos de Relación, y se asegura que esta información se encuentra recogida en el Informe de Desarrollo Sostenible.

La Empresa identifica 32 posibles asuntos de interés, y son 13 los que se identifican como significativos para los Grupos de Relación.

Identificación de asuntos materiales de la Empresa:

La materialidad es uno de los principios para definir el contenido de un Informe de Sostenibilidad, de acuerdo con la guía del Global Reporting Initiative (GRI). El término **materialidad se define como**

la relevancia de la información reportada e implica que en el Informe se traten los temas más trascendentes para la organización en términos de sostenibilidad. Preguntamos a nuestros Grupos de Relación cuáles son sus expectativas y opiniones, **para conocer de primera mano qué acciones son las más adecuadas para orientar el futuro de la Organización.** Estas opiniones reflejan los

asuntos materiales en los que ha de enfocarse la empresa. Así, hemos preguntado directamente a clientes y empresas proveedoras, Ayuntamientos y Sociedad Civil, la Comunidad Educativa y medios de comunicación... Para la identificación de los asuntos materiales de la organización, realizamos una encuesta a 104 personas vinculadas a los distintos Grupos de Interés de la Empresa, clasificados entre:

- PLANTILLA Y GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS.
- PERSONAS USUARIAS (CLIENTE FINAL).
- GOBIERNOS Y REGULADORES.
- SOCIEDAD CIVIL.
- EMPRESAS COLABORADORAS.
- PROVEEDORES.
- COMUNIDAD EDUCATIVA Y DE INVESTIGACIÓN.



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

ORDEN	ÁREAS	ASPECTO MATERIAL
1	ECONOMÍA	IMPACTAR EN LA ECONOMÍA LOCAL A TRAVÉS DE LAS INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS
2	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	PROTEGER EL LITORAL Y LA CALIDAD DEL AGUA DEL MEDIO RECEPTOR (MAR)
3	PRODUCTOS Y SERVICIOS	REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA Y LAS PÉRDIDAS DE LA RED
4	INNOVACIÓN	DESARROLLAR SOLUCIONES INNOVADORAS PARA LA OPTIMIZACIÓN Y REUTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS (AGUA, ENERGÍA, MATERIALES) EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA
5	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	INCREMENTAR LA REUTILIZACIÓN DE AGUAS REGENERADAS
6	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	ADOPCIÓN DE MEDIDAS PARA EL AHORRO ENERGÉTICO Y REDUCCIÓN DE EMISIONES CO2
7	PERSONAS	SEGUIR REFORZANDO LA SEGURIDAD Y SALUD DE LA PLANTILLA Y CONTRATISTAS
8	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	DESARROLLAR ACCIONES DE ECONOMÍA CIRCULAR PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL USO DE RECURSOS Y LA VALORIZACIÓN DE RESIDUOS
9	ECONOMÍA	IMPULSAR LA PRESTACIÓN GLOBAL DE SERVICIOS VINCULADOS AL CICLO INTEGRAL DEL AGUA EN LOS MUNICIPIOS DONDE LA EMPRESA ESTÁ PRESENTE ACTUALMENTE
10	INNOVACIÓN	MEJORAR LA EFICIENCIA Y CALIDAD DEL SERVICIO A TRAVÉS DE LA ADOPCIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS
11	PERSONAS	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS CON CRITERIOS DE SEGURIDAD, SALUD LABORAL Y REPERCUSIÓN SOCIAL
12	PERSONAS	PROFUNDIZAR EN LA POLÍTICA DE CONCILIACIÓN FAMILIAR
13	SOCIEDAD	IMPACTOS ECONÓMICOS EN LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DE FONDOS SOCIALES (RIESGOS EXCLUSIÓN)



7

SOBRE
ESTE
INFORME



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

**SOBRE ESTE
INFORME**

SOBRE ESTRE INFORME

Verificación GRI

Indicadores GRI

Anexos



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE
INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

Verificación GRI

Aguas de Alicante sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2019, con él se da respuesta al modelo de materialidad GRI Standards opción exhaustiva.

Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la metodología de verificación consistente en procedimientos de auditoría según ISO 19011 y mecanismos de verificación de acuerdo a Guías GRI Standards, entre éstos se encuentran:

- Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos
- Revisión de documentos y registros (tanto internos como públicos)
- Comprobación de datos y validación de los mismos con las fuentes

Como Anexo al Informe de Desarrollo Sostenible 2019 se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada la revisión por el equipo verificador.



PUNTOS FUERTES

Aplicación de políticas de igualdad en la organización y gestión de la diversidad

Compromiso medioambiental de la organización y desarrollo de programas de preservación de la biodiversidad

Participación de manera activa en el desarrollo de conciencia social sobre el uso del agua y cuidado del medioambiente mediante diversas campañas



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE
INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

GRI : 102-56



INFORME DE VERIFICACIÓN

ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de HIDRAQUA GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE LEVANTE, S.A. (en adelante Hidraqua) y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aigües d'Elx, Aigües de L'Horta, Agamed, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera, la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE) 2019**. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento.

INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad de **Hidraqua y sus empresas mixtas**: Aguas de Alicante, Aigües d'Elx, Aigües de L'Horta, Agamed, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera. **SGS** no ha participado en la elaboración del documento verificado, limitándose a actuar como Verificador Independiente, comprobando la adecuación de los contenidos de este. El contenido de este Informe de Verificación y las opiniones contenidas en el mismo son únicamente responsabilidad de **SGS**. **SGS** posee mecanismos para garantizar la integridad del equipo auditor y un código de conducta que es firmado y aceptado por parte de todos los empleados.

VERIFICACIÓN

Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la metodología de Verificación, establecida por **SGS**, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de Verificación de acuerdo a Guías **GRI Standards**, entre éstos se encuentran:

- Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos
- Revisión de documentos y registros (tanto internos como públicos)
- Comprobación de datos y validación de los mismos con las fuentes

En particular, para ésta Verificación los datos del área económica se evaluaron en conformidad con la certificación de auditoría de las cuentas anuales de la sociedad, efectuada por una entidad independiente. El resto de datos se verificaron utilizando información interna de la organización.

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2019.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2019** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

El equipo verificador estuvo formado por personal de **SGS**, en concreto por Dña. Cristina Pacheco Saelices.

Se configuró con base en su conocimiento, experiencia y calificaciones para la realización de esta tarea.

AREAS DE MEJORA

Las recomendaciones más relevantes se refieren a los siguientes temas:

- Dada la extensión del manejo de datos y la cantidad de personas que intervienen en el proceso de reporte de datos se deben establecer mecanismos muy precisos para favorecer la trazabilidad.



INFORME DE VERIFICACIÓN

PUNTOS FUERTES

Se pueden destacar como puntos fuertes:

- Compromiso medioambiental de la organización y desarrollo de programas de preservación del agua y de la biodiversidad (Tancat de l'Illia)
- Implantación progresiva de un modelo de protocolo regulador con los Aytos. para informar sobre tarifas y otras ayudas para que el acceso al agua a colectivos vulnerables no sea un gravamen.
- El 100 % de las empresas incluidas al alcanzado la certificación EFR, al obtenerla en 2019, Aigües de L'Horta, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera.
- Elevado compromiso de la organización con los sistemas de gestión voluntarios: calidad, medioambiente, seguridad y salud laboral que aportan un claro enfoque hacia la mejora.
- Disponibilidad de recursos ante respuesta a emergencias derivadas del cambio climático sufrida en el Levante Español en el mes de septiembre de 2019.

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2019** ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga al **Informe de Desarrollo Sostenible 2019 de Hidraqua y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aigües d'Elx, Aigües de L'Horta, Agamed, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera**, credibilidad y calidad en la información aportada.

Materialidad o Relevancia, El Informe de Desarrollo Sostenible de **Hidraqua y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aigües d'Elx, Aigües de L'Horta, Agamed, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera**, aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.

•Exhaustividad, **Hidraqua y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aigües d'Elx, Aigües de L'Horta, Agamed, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Relación e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Desarrollo Sostenible 2019**.

•Capacidad de Respuesta, **Hidraqua y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aigües d'Elx, Aigües de L'Horta, Agamed, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera** dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés

CONCLUSIONES

En base a la Verificación realizada, el equipo verificador de **SGS** considera que:

- El documento **Informe de Desarrollo Sostenible 2019 de Hidraqua** y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aigües d'Elx, Aigües de L'Horta, Agamed, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera, contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo con los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad Global Reporting Initiative Standards (GRI Standards).
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria **fue elaborada de acuerdo con la opción de conformidad EXHAUSTIVA**.
- Hidraqua** y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aigües d'Elx, Aigües de L'Horta, Agamed, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera, dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.

Cristina Pacheco Saelices

13 de julio de 2020
SGS



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

GRI : 102-55

Indicadores GRI



Para la obtención del Materiality Disclosures Services, el servicio del GRI ha revisado que el índice de contenidos sea claro y que las referencias del 102-40 al 102-49 correspondan con las secciones indicadas en el presente informe.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización	Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta, S.A.00	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Págs. 8, 9 y 24	
102-3	Ubicación de la sede	Calle Alona, 31 - 0300 Alicante (Alicante). Pág. 9	
102-4	Ubicación de las operaciones	Comunidad Valenciana	
102-5	Propiedad y forma jurídica.	Sociedades Anónimas	
102-6	Mercados servidos	Mapa de las págs. 8 y 9	
102-7	Tamaño de la organización	Pag.10, 11, 13 y 14	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pag. 128	
102-9	Cadena de suministro	Enlace web para las marcas y su cadena de suministro. Pag. 8 y 9	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No ha habido cambio significativo que haya tenido lugar durante el período objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pag. 28, 31, 41 y 42	
102-12	Iniciativas externas	Pag. 76-80, 91,92 y 113-118	
102-13	Afiliaciones y asociaciones	Pag. 114	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
ESTRATEGIA			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pag. 5	
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pag. 44, 51, 60, 64, 71, 76, 82, 94, 102 y 110	
ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pag. 8, 26 y 27	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pag. 26, 27 y 33	
GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobernanza	Pag. 24 y 25	
102-19	Delegación de autoridad	A través del Comité de Dirección	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	La Dirección General rinde cuentas de manera periódica ante el Consejo de Administración	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Pag. 11, 24, 25, 119-124	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Pag. 24	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	“El Presidente del Consejo de Administración es además Consejero Delegado, con todas las facultades legal y estatutariamente delegables. El Director General actúa en nombre y representación de la sociedad, con uso de la firma socialde las facultades conferidas para la realización de actos y negocios jurídicos en virtud de acuerdo del Consejo de Administración de otorgamiento de poderes. Preside el órgano superior de gobierno el Excmo. Alcalde de Alicante.	
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	El proceso de nombramiento se rige por los Estatutos de la sociedad, y supletoriamente por la Ley de Sociedades de Capital.	



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

GRI : 102-2, 102-6, 102-16

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
102-25	Conflicto de intereses	“Ley de Sociedades de Capital establece un marco regulador en materia de conflicto de intereses para administradores (arts. 229-231 LSC3), la Política de Conflicto de Intereses de Aguas de Alicante distingue las pautas aplicables a los Profesionales en el ejercicio del cargo de administrador y el resto de las funciones desempeñadas en el seno de la Sociedad. En todo caso, las normas comunes referidas a Profesionales les serán también de aplicación a los administradores en cuanto no contradigan las particularidades de su régimen legal. La plantilla ante un conflicto de interés deberá comunicarlo al Compliance Officer . Los Consejeros, ante la detección de un conflicto de intereses, deberán ponerlo en conocimiento del Consejo de Administración.”	
102-26	“Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia”	La Dirección define las políticas, estrategias y objetivos e informa de estos al Consejo de Administración.	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Los Consejos de Administración se reúnen periódicamente. En dichos Consejos, Dirección General y Directores/as Gerentes informan de los resultados del periodo y se comentan los principales asuntos económicos, ambientales y sociales para la organización.	
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Anualmente se realiza Auditorías de Cuentas Anuales de cada sociedad, más las auditorías de los Sistemas de Gestión Certificados que son verificados por una Entidad Independiente. Pag. 26, 38 y 39	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Pag. 24, 25, 35 y del 119-124	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Pag. 25 y 28	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Anual	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	A través de los Consejos Administración, Comité de Dirección y canales de comunicación interna más los diferentes Comités Internos.	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	“Administración y Organización, Seguridad de los Sistemas, Recursos Humanos, Ética, Sistemas de Información, Control de Riesgo, Compras, Salud y Seguridad, Medio Ambiente y Riesgos Industriales y Operacionales). Son tratados a través de los Consejos de Administración y Comités.”	
102-35	Políticas de remuneración	“Política Retributiva Salarial (PRS) del grupo Suez. Sistema retributivo para puestos de técnico/a o superiores en base al cual el incremento salarial se apoya, por un lado, en la posición en banda salarial por puestos y, por otro, en la valoración del desempeño. En el año 2019 estaban incluidos en política retributiva las personas pertenecientes al ámbito de dirección y mandos”	
102-36	Proceso para determinar la remuneración	“La remuneración del personal no sujeto a la Política Retributiva expuesta en el apartado anterior se determina en base a lo dispuesto en el vigente Convenio Colectivo. No participan consultores externos”	
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	La representación legal de las personas trabajadoras es quien negocia con la Dirección de la Empresa las condiciones salariales que resultan de aplicación una vez firmado el Convenio Colectivo por ambas partes	
102-38	Ratio de compensación total anual	1,5%	
102-39		No hay personal contratado en otros países	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de grupo de interés	Págs. 119-124	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	100 % de la plantilla	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	“El criterio para la selección de los grupos de interés se ha basado por su capacidad de: <ul style="list-style-type: none"> - Influencia en la comunidad - Líder de opinión - Colaborador estratégico - Miembro esencial de la cadena de suministro - Comunidad afectada - Representatividad (social, sectorial, Comunidad..)” 	



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE
INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

GRI : 102-2, 102-6, 102-16

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Págs. 119-124	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Págs. 119-124	
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	No hay obligación de realizar estados financieros consolidados	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pag. 127	
102-47	Lista de los temas materiales	Pag. 123	
102-48	Reexpresión de la información	No aplica	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No hay cambios	
102-50	Periodo objeto del informe	Año natural 2019	
102-51	Fecha del último informe	1 de junio 2019	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	desarrollo.sostenible.equidad@aguasdealicante.es	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	GRI Estándar: opción "exhaustiva"	
102-55	Índice de contenidos GRI	Pag.135	
102-56	Verificación externa	Pag. 127	



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

TEMA MATERIAL	GRI	TITULAR DEL INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA/PÁGINA INFORME	
Calidad del agua potable	103-1	Preservación del agua	Pag. 21, 51-54	
	103-2			
	103-3			
	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Pag. 93-101	
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No ha habido incumplimientos de las normativas relativas a salud	
	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	No aplica.	
	Disponibilidad del agua	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Pag. 27, 30, 41-51, 72-75
		303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Pag. 51
		303-3	Extracción de agua	Pag. 46
303-4		Vertido de agua	Pag. 141	
103-1		Preservación del agua	Pag. 21, 22, 41, 43 y 44	
103-2				
103-3				
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Pag. 58		
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Los únicos vertidos son aquellos autorizados procedente del tratamiento de depuración y aquellos procedentes de alivios de agua en tiempo de lluvia		
Ética e Integridad	103-1	Buen Gobierno y Gestión Ética	Pag. 18 y 19	
	103-2			
	103-3			
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Pag. 16 (Participación pública) Las únicas ayudas recibidas por la Administración son las referidas en la página 88	
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Pag. 19 y 20	
	205-2	Comunicación y formación sobrepolíticas y procedimientos anticorrupción	Pag. 19	
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No ha habido procedimientos legales o sanciones por causas relacionadas con casos de corrupción	

TEMA MATERIAL	GRI	TITULAR DEL INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA/PÁGINA INFORME
Ética e Integridad	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No ha habido procedimientos legales o sanciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia
	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han detectado casos de discriminación durante el periodo objeto del informe
	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente
	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente
	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente
	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	No hay personal de seguridad contratado
	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	156 horas durante 2019 con 74 participantes incluyendo a todas las sociedades
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Se incluye en todos los contratos con proveedores una cláusula sobre los compromisos del Pacto Mundial
	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	Es ilegal la financiación
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No ha habido incumplimientos sobre etiquetado de productos
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No ha habido incumplimientos en comunicaciones en marketing
	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No ha habido incumplimientos ni sanciones de carácter económico o social
Economía circular	103-1	De lineal a circular	Pag. 21, 22, 53, 54 y 55
	103-2		
	103-3		
	301-2	Insumos reciclados	No aplica
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasados	Se utiliza el servicio de depósito, devolución y retorno para los envases de cloro
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Pag. 55 y 137



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

TEMA MATERIAL	GRI	TITULAR DEL INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA/PÁGINA INFORME
Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad	103-1	Acceso al agua	Pag. 21, 22, 67, 68 y 69
	103-2		
	103-3		
Impactos económicos indirectos significativos	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Pag. 9, 11, 12, 69, 68, 104 y 105
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pag. 9-11, 17, 68, 69, 73, 74, 75, 97, 98, 104, 105 y 106
Lucha contra el cambio climático	103-1	Lucha contra el cambio climático	Pag. 21, 22, 32, 36, 37, 38 y 39
	103-2		
	103-3		
Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pág. 14, 33-45, 48, 49, 53-55 y 95-97
Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Pag. 13 y 14
Impactos económicos indirectos significativos	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Pag. 9, 11, 12, 68, 69, 104 y 105
Interacción con el agua como recurso compartido	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Pag. 27, 30, 41-51, 72-75
Adaptación al cambio climático	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Pag. 51
	303-3	Extracción de agua	Pag. 46
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pag. 35 y 130
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pag. 130
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Emisiones Totales (KgCO ₂ /año/ clientes servidos): 1.500.200 KgCO ₂ /año / 294.030 clientes=5,102 KgCO ₂ /cliente. Emisiones Totales (KgCO ₂ /año/ agua suministrada): 1.500.200 KgCO ₂ /año /29.815.868 m ³ = 0,039 Kg CO ₂ /año/ m ³ suministrado. Se han incluido los kg de CO ₂ de la flota de vehículos, los de proceso de las EDARs (líneas de agua, fango y biogás), extintores, equipos de refrigeración, y los kg de CO ₂ procedentes de la energía eléctrica (0 kg CO ₂ e)
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No se emite	
Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	http://www.prtr-es.es/
Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario	103-1	Más cerca de las personas	Pag. 70 y 80
	103-2		
	103-3		
	418-1		

TEMA MATERIAL	GRI	TITULAR DEL INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA/PÁGINA INFORME		
Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial	103-1	Equidad y personas	Pag. 81-92		
	103-2				
	103-3				
Diversidad en órganos de gobierno y empleados	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pag. 84, 136 y 137		
Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Pag. 133		
Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	406-1	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Pag. 136		
Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pag. 136		
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Todos los beneficios se aplican a la totalidad de la plantilla, si bien es cierto que para algunos se requiere un mínimo de antigüedad en la empresa con independencia del tipo de contrato		
	401-3	Permiso parental	Pag. 136		
Captación y fidelización de talento	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	El periodo mínimo de preaviso para realizar modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo es el previsto en el Art 41 del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/199		
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pag. 138		
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pag. 139		
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pag. 138		
Innovación con impacto	103-1	Innovación con impacto	Pag. 101-108		
	103-2				
	103-3				
	201-1			Valor económico directo generado y distribuido	Pag.13
	203-1			Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Pag. 14-22
Impactos económicos indirectos significativos	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Pag. 20		



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE
INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

TEMA MATERIAL	GRI	TITULAR DEL INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA/PÁGINA INFORME
Construcción de alianzas	103-1	Alianzas como motor	Pag. 109-123
	103-2		
	103-3		
	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Pag. 112
	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	El 100% de nuestros proveedores son evaluados con criterios ambientales. Págs. 111 y 112
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se ha producido impacto ambiental en la cadena de suministro
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Se incluye en todos los contratos con proveedores una cláusula sobre los compromisos del Pacto Mundial
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pag. 75-92
	413-2	“Operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales en las comunidades locales”	No ha habido operaciones con impactos negativos significativos
	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	El 100% de nuestros proveedores son evaluados con criterios ambientales. Págs. 111 y 112
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No ha habido impacto negativo en la cadena de suministro	

TEMA MATERIAL	GRI	TITULAR DEL INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA/PÁGINA INFORME
Eficiencia en las redes de distribución del agua	301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	Pag. 141
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	4.491.671,21 KWh calculado a partir de consumos indirectos según ISO 50001
	302-3	Intensidad energética	Pag. 140
	302-3	Intensidad energética	Pag. 140
	302-4	Reducción del consumo energético	Pag. 43-49 y 140
	303-1 a 303-3	Consumo de agua	Pag. 51-54
	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Pag. 53, 54 y 58
	306-3	Derrames significativos	No ha habido derrames
	306-4	Transporte de residuos peligrosos	No se transporta residuos peligrosos
	306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Los únicos vertidos son aquellos autorizados procedente del tratamiento depuración y aquellos procedentes de alivios de agua en tiempo de lluvia.
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No ha habido incumplimientos ni sanciones de materia ambiental	



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE
INFORME

TEMA MATERIAL	GRI	TITULAR DEL INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA/PÁGINA INFORME
Seguridad y salud laboral	103-1	Seguridad y salud laboral	Pag. 21, 22 y de 82-88
	103-2		
	103-3		
	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	"El 100 % de los trabajadores se encuentran representados a través de los Comités de Seguridad y Salud Laboral y los delegados de prevención"
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pag. 94-100
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Pag. 94-100
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pag. 94-100
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pag. 93-100
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Pag. 99
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Pag. 94-100
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pag. 94-100	
403-9	Lesiones por accidente laboral	Pag. 94, 95 y 96	
403-10	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	Pag. 83, 84 y 85	

OTROS INDICADORES	GRI	TITULAR DEL INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA/PÁGINA INFORME
Protección de la biodiversidad	103-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	No aplica. Pag. 58 a la 62
	103-3		
	304-1		
Derechos humanos	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	"Impactos: Vertidos al medio receptor (agua tratada procedente de la EDAR), alivios autorizados en tiempo de lluvia y emisiones y ruido procedente de los vehículos por tareas de mantenimiento de las instalaciones. Pag.58 a la 62"
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Pag. 63 y 69
	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente
Derechos humanos	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente
	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	No hay personal de seguridad contratado
	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No aplica
	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	156 horas durante el 2019 con 74 participantes



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

GRI : 102-12

Índice de contenidos en relación con los principios del Pacto Mundial

TEMA	PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL	INDICADOR GRI-STANDARDS MÁS RELEVANTES	ODS RELACIONADOS
DERECHOS HUMANOS			
DERECHOS HUMANOS	Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente.	410-1 a 413-2	
	Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	409-1 410-1 412-3	
NORMAS LABORALES			
NORMAS LABORALES	Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	102-35, 36, 37, 38, 39 102-41 201-3 402-1 403-4 407-1	
	Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	409-1	
	Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	412-3, 413-1	
	Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	102-8, 202-1, 202-2 401-1, 401-3, 404-1, 404-3, 405-1, 2, 406-1, 2	

TEMA	PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL	INDICADOR GRI-STANDARDS MÁS RELEVANTES	ODS RELACIONADOS
MEDIO AMBIENTE			
MEDIO AMBIENTE	Principio 7. Las empresas deben mantener un enfoque preventivo ante los retos ambientales.	102-11,15, 30 201-2 203-1 203-2 301-1, 302-1, 303-1, 305-1 a 305-3, 305-6, 305-7	
	Principio 8. Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	102-12,13, 21, 29 301-1 a 308-2	
	Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	302-4, 302-5, 305-5 308-1,2 412-3 413-1 413-2 414-1 414-2	
ANTICORRUPCIÓN			
ANTICORRUPCIÓN	Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	102-16,17,25 205-1, 2, 3, 206-1 415-1	



Pacto Mundial Red Española



ANEXOS

Grupo de edad

MENORES DE 30 AÑOS		ENTRE 30 Y 50 AÑOS		MAYORES DE 50	
H	M	H	M	H	M
7	8	150	67	105	24

	Nº MUJERES	% MUJERES	Nº HOMBRES
AGUAS DE ALICANTE	13	20,97%	49
DIRECCIÓN	1	10%	9
GERENCIA	1	33,33%	2
RESPONSABLES	11	22,45%	38

Tasa de rotación

INGRESOS	SALIDAS	PROMEDIO	TASA DE ROTACIÓN
34	31	338,28	9,61

Permisos de maternidad y paternidad

PERMISO			
MATERNIDAD		PATERNIDAD	
MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
13	0	0	24

El 100% de las personas han disfrutado de los permisos. El índice de retorno tras el permiso es del 100% salvo un caso en Aguas de Alicante.

Remuneración de mujeres frente a hombres

DIRECTIVO/A	MANDOS	TÉCNICO/A	ADMINISTRATIVO/A	OPERARIO/A	TOTAL
-	5,20%	15,50%	14,20%	13,7%	14,20%

JUBILACIÓN PARCIAL TEMPORAL		
HOMBRE	MUJER	TOTAL
11	1	12



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

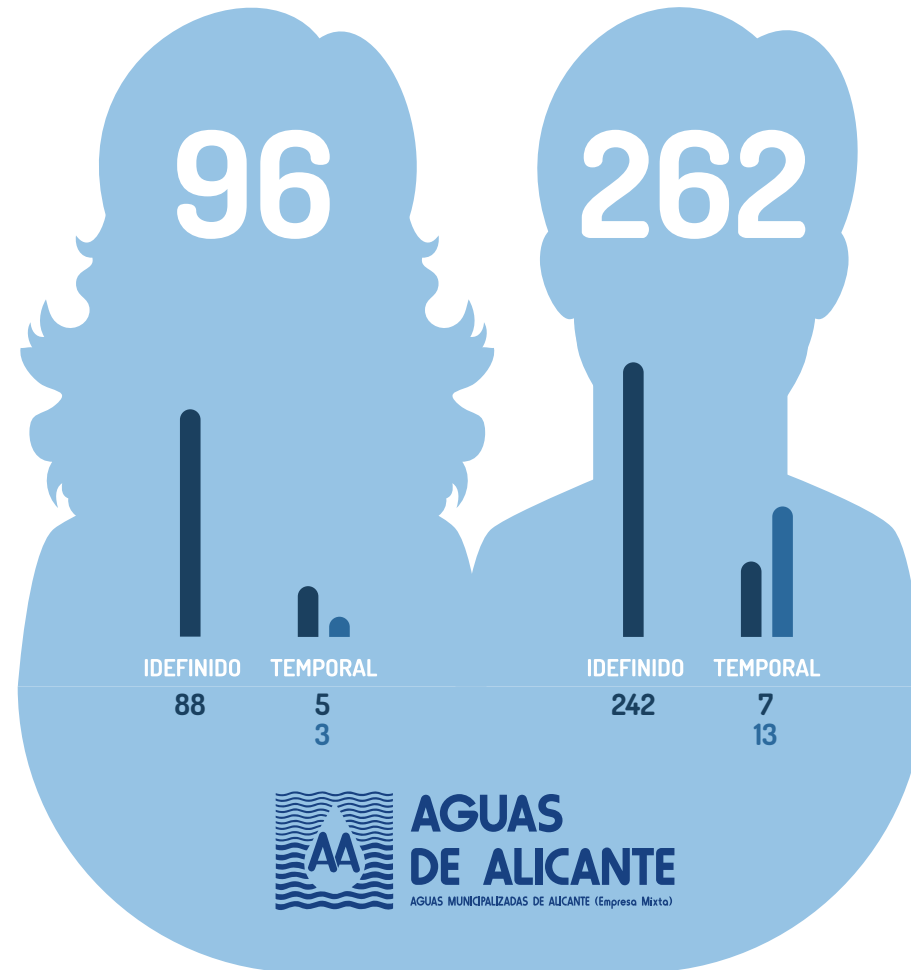
ALIANZAS
COMO MOTOR

**SOBRE ESTE
INFORME**

**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**

GRI : 102-8

Equipo humano



●
TIEMPO COMPLETO

●
TIEMPO PARCIAL

*Datos obtenidos del programa de
gestión de recursos humanos (Meta 4)*



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE
INFORME

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

Horas de formación por empresa

	HORAS DE FORMACIÓN	PERSONAS FORMADAS	PROMEDIO HORAS/PLANTILLA
AGUAS DE ALICANTE	5022	358	14,03

Formación Por tipo de conocimiento

	TOTAL
CALIDAD Y NORMAS	325
CROSS-FUNCTIONAL	622
DIGITAL & INNOVATION	96
HEALTH & SAFETY	1.330
LEADERSHIP & MANAGEMENT	20
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS TRANSVERSALES	819,5
CULTURA	14
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DE AGUA Y MEDIOAMBIENTE	1.795,5
TOTAL	5.022

Horas de formación por empresa y género

	HORAS	PROMEDIO HORAS / PLANTILLA
MUJER	1151	11,99
VARÓN	3872	14,8
TOTAL GENERAL	5022	14,03



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

	AÑO 2019					
	HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
TITULACIÓN SUPERIOR	56	100%	20	100%	76	100%
TITULACIÓN DE GRADO MEDIO	20	100%	6	100%	26	100%
MANDOS INTERMEDIOS	18	133%	8	62%	26	70%
OFICIALES ADMINISTRATIVOS	0	0%	0	0%	0	0%
OFICIALES OPERARIOS	0	0%	0	0%	0	0%
RESTO DE PLANTILLA	0	0%	0	0%	0	0%

Empleados/as con evaluación periódica de su desempeño y evolución de su carrera (talent 'up)

Consumos de energía de Aguas de Alicante

ALCANCE 1		CONSUMO DE COMBUSTIBLES (l)	EMISIONES (KG CO2 EQ)
		GASÓLEO A (l)	109.635
GASOLINA E5	12.577	27.419	
GASOLINA E10	12.841	26.517	
AUTOGAS (l)	3.618	6.046	

		2019
FACTOR DE EMISIÓN	GASÓLEO A (l)	2,467
	GASOLINA E5	2,18
	GASOLINA E10	2,065
	AUTOGAS (l)	1,671

ALCANCE 2		KWH/AÑO	EMISIONES EVITADAS (KG CO2 EQ)
		COMPRA DE ENERGÍA CON GARANTÍA DE ORIGEN RENOVABLE (GDO)	25.440.457
PRODUCCIÓN COGENERACIÓN MEDIANTE BIOGAS.	1.496.375	463.876	
CANTIDAD DE ENERGÍA SOLAR FOTOVOLTAICA PRODUCIDA	38.346	11.887	
TOTAL			8.362.305

		2019
MIX ELÉCTRICO (g CO2/kWh)		0,31

Para el cálculo se utilizó el consumo de energía del programa corporativo de SGO e iZeus para el seguimiento del consumo de energía. El consumo de combustible y energía están justificadas mediante las facturas registradas en el año 2019. Para realizar la conversión de unidades en múltiplos de Julios para los combustibles, se han consultado los poderes caloríficos de las principales fuentes energéticas según tablas proporcionadas por IDAE y que se confeccionaron según las siguientes fuentes: Eurostat, AIE y Resolución de la Secretaría de Estado de Energía de 27 de diciembre de 2013 que modifica a la Orden ITC/2877/2008.

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJOCARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA
CONTINUAREWATER
GLOBAL PLANLUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICOPRESERVACIÓN
DEL AGUADE LINEAL A
CIRCULARPROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANAEQUIDAD Y
PERSONASENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLESINNOVACIÓN
CON IMPACTOALIANZAS
COMO MOTORSOBRE ESTE
INFORMEOBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

GRI : 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2

VALORACIÓN GLOBAL DEL DESEMPEÑO ENERGÉTICO LOGRADO EN 2019

PROCESO	KWH 2018	VARIABLE ENERGÉTICA PERTINENTE	RATIO KW/VBLE 2018	KWH 2019	VARIABLE ENERGÉTICA PERTINENTE	RATIO KW/VBLE 2019	CONSUMO ESPERADO SIN LAS MEJORAS INTRODUCIDAS EN 2019 (KWH). VBLE ENERGÉTICA 2019 X RATIO 2018.	AHORRO POR MEJORAS DE EFICIENCIA EN 2019 (KWH)
SONDEOS	1.204.686	1.292.518 m3	0,93	1.347.424	1.464.926 m3	0,92	1.362.381,18	14.957
IMPULSIONES	1.978.269	13.566.083 m3	0,15	1.856.637	13.615.325 m3	0,14	2.042.298,75	185.662
SANEAMIENTO	847.701	33.543 horas	25,27	881.589	37.104 horas	23,76	937.618,08 5	56.029
TELEMANDO	103.869	13.566.083 m3	0,01	97.414	13.615.325 m3	0,01	0	0
VEHÍCULOS	1.441.627	234 vehículos	6160,80	1433541	241 vehículos	5948,30	1.484.752,8	51.212
OFICINAS	724.966	13.796 m2	52,55	660.358	13.797 m2	47,86	725.032,35 6	64.674
DEPURADORA RDL	11.149.567	17.793.460 m3	0,63	11.080.017	18.156.943 m3	0,61	11.438.874,09	358.857
DEPURACIÓN MO	7.995.868	10.148.762 m3	0,79	8.375.102	11.658.925 m3	0,72	9.210.550,75	835.449
DEPURACIÓN IRAD	3.028.684	8.363.866 m3	0,36	2.676.637	7.541.118 m3	0,35	2714.802,48	38.165

TOTAL AHORROS POR MEJORA DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA EN 2019

1.605.005 KW

Como se puede observar, en 2019 Se da una mejora generalizada en el desempeño energético de la organización, estimándose una reducción de consumo de 1.605.005 KWh respecto al ejercicio anterior, debido sólo a mejoras en la eficiencia energética implementadas. Sólo en el proceso de Telemando, dada sus características estáticas, se mantiene estable. En el resto de procesos se da una mejora de la eficiencia energética.



Reactivos del proceso

REACTIVOS LINEA DE AGUA EDAR (kg/año)	
HIPOCLORITO	CLORURO FÉRRICO
202.187	334.995

Gestión de residuos

	FIBROCEMENTO (KG RETIRADOS/AÑO 2017)	FIBROCEMENTO (KG RETIRADOS/AÑO 2018)	FIBROCEMENTO (KG RETIRADOS/AÑO 2019)
AGUAS DE ALICANTE	884	248	1.604

Tabla de depuración

INSTALACIÓN	SOCIEDAD	USO AGRÍCOLA (M3)	USO RECREATIVO (M3)	USO AMBIENTAL (M3)	USO AMBIENTAL RECARGA ACUÍFEROS	CAUDAL REUTILIZADO USO INTERNO EDAR (M3)	USO URBANO (M3)	TOTAL AGUA REUTILIZADA (M3)	CAUDAL TRATADO (M3/AÑO)	TIPO DE TRATAMIENTO	PUNTO DE VERTIDO	% REUTILIZACIÓN
EDAR Monte Orgegia	AMAEM	2.369.409	302.529	13.744	15.660		662.730	3.364.072	11.658.925	TERCIARIO	MAR	28,9%
EDAR Rincón de León	AMAEM	4.909.765					74.980	4.984.745	18.156.943	TERCIARIO	MAR	27,5%

