



2010

INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA



**AGUAS  
DE ALICANTE**  
AGUAS MUNICIPALES DE ALICANTE (Empres Mixta)





INDICE



1	CARTA DE LA PRESIDENTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	008
2	PRESENTACIÓN	
	2.1. Mensaje de la Directora General	012
	2.2. Perfil del Informe: perfil, siglas, alcance, contacto y niveles de calificación.	014
	2.3. Principales hitos, magnitudes y operaciones 2010	015
	2.4. Compromisos con el medioambiente	018
3	AGUAS DE ALICANTE	
	3.1. Quiénes somos	022
	3.2. Servicios gestionados	023
	3.3. Estructura de la organización	025
	3.4. Principales magnitudes económicas	029
	3.5. Sistema de gestión integral	032
	3.6. Principales distinciones en 2010	036
4	LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA.	
	4.1. Misión, visión y valores	041
	4.2. Buen gobierno: el nuevo código ético	042
	4.3. Comunicación interactiva: la web	045
5	AL SERVICIO DE NUESTROS CLIENTES.	
	5.1. Mejora de la calidad	050
	5.2. Innovación en la oferta	054
	5.3. Progresos en la comunicación	056
6	NUESTRO EQUIPO HUMANO	
	6.1. Principales datos	064
	6.2. Desarrollo personal y profesional e impulso de la formación	070
	6.3. En permanente comunicación con los trabajadores	073
	6.4. La seguridad y la salud de los empleados: una prioridad	075
	6.5. Igualdad, conciliación y diversidad	082
7	COOPERACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	
	7.1. Como se fijan los precios	086
	7.2. Foros organizados	087
	7.3. Anticipación a la normativa	088
	7.4. Calidad excelente en el servicio	089
8	EL RESPETO POR EL MEDIOAMBIENTE	
	8.1. Sistema de gestión ambiental.	092
	8.2. Cambio climático y medio ambiente	098
	8.3. Biodiversidad	102
	8.4. La sostenibilidad en la gestión del ciclo del agua	111
	8.5. Gastos e inversiones medioambientales	117
	8.6. Proyectos y obras	118
9	VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD LOCAL	
	9.1. Lbg	124
	9.2. Acciones educativas de AMAEM	126
	9.3. Acciones divulgativas y de sensibilización	133
	9.4. Acciones de desarrollo social	143
10	LOS PROVEEDORES LOCALES	
	10.1. Principales proveedores locales	154
	10.2. Cumplimiento normativo.	157
11	AMAEM, AL FRENTE DE LA I+D+I	
	11.1. AMAEM: INNOVACIÓN APLICADA AL CICLO INTEGRAL DEL AGUA	160
	11.2. GASTOS E INVERSIONES EN I+D+i	161
12	ANEXOS	
	12.1. Índice GRI	166
	12.2. Glosario	175
	12.3. Cuestionario	181



# 1 CARTA DE LA PRESIDENTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



# 1. CARTA DE LA PRESIDENTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Sonia Castedo  
Presidenta del Consejo de Administración



Es un orgullo para mí presentar el segundo informe de Responsabilidad Corporativa de Aguas Municipalizadas de Alicante, relativo a la gestión realizada en el año 2010. Un instrumento indispensable en la estrategia de nuestra organización empresarial.

Con esta nueva edición, la empresa contribuye al fomento de su Responsabilidad Corporativa, conjugando objetivos económicos, sociales y medioambientales, a la par que pretende dar respuesta a las expectativas de sus grupos de interés. Una apuesta clara por la Responsabilidad Corporativa, desde el punto de vista de la coherencia y la transparencia.

Como empresa responsable de la gestión del ciclo urbano del agua, AMAEM es un referente de calidad a nivel internacional y se convierte, día a día, en un instrumento imprescindible para el desarrollo y el progreso de la sociedad. Además, con la publicación de este informe, demuestra su vocación continuada al servicio de la sociedad en la que opera a través de sus acciones y compromisos.

Deseo que la lectura del mismo le proporcione las bases para entender mejor el quehacer diario que realiza AMAEM para el uso eficiente de los recursos hídricos en nuestros municipios.







## 2.1. MENSAJE DE LA DIRECTORA GENERAL

Asunción Martínez  
Directora General de AMAEM

Un año más, presentamos nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa. Un documento, verificado por una entidad independiente, que refleja el esfuerzo de AMAEM por trabajar de manera sostenible y con la responsabilidad empresarial que la sociedad nos demanda.

Un esfuerzo que se ha visto recompensado durante el 2010, con la renovación de la confianza en nuestra gestión para los próximos 35 años en los municipios de Monforte del Cid y Petrer. Algo de lo cual nos sentimos especialmente orgullosos y que nos anima a continuar trabajando para alcanzar los más altos estándares de calidad y vocación de servicio hacia nuestros clientes.

Mediante este informe, AMAEM define sus señas de identidad, sus políticas empresariales y su propia esencia, comunicando los valores que marcan su actividad, el compromiso con sus clientes y con el medio ambiente, la responsabilidad con el entorno en el que opera, su capacidad de innovación y de eficiencia energética.

Este informe ha sido elaborado de acuerdo a los criterios de la versión 2006 de la guía Global Reporting Initiative (G3) y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de AMAEM.

Y, porque AMAEM es el resultado del saber hacer y del esfuerzo de muchos profesionales, estos objetivos cumplidos demuestran el trabajo desempeñado por la Dirección y los trabajadores de esta empresa, que día a día logran mejorar el servicio de suministro de un bien de primera necesidad, como es el agua.

Sólo de esta forma y haciendo un gran esfuerzo común, hemos podido seguir evolucionando para alcanzar nuevos logros, manteniendo nuestro compromiso con la sociedad y administrando nuestros recursos económicos de una manera eficiente.

Por ello, durante el 2010 se han realizado inversiones en infraestructuras por valor de 16.092 m€, colaborando en el avance sostenible de la ciudad y reafirmando nuestro cuidado por el medio ambiente. Sólo mediante un compromiso así podemos promover la cultura de calidad que perseguimos y reforzar los servicios prestados.

Durante este ejercicio, AMAEM ha sido la primera y única empresa valenciana que ha presentado el informe de Empresa de Ciudadanía Corporativa ante la Consellería de Ciudadanía i Solidaritat dependiente de la Generalitat Valenciana para que se nos reconozca oficialmente como “Empresa de Ciudadanía Corporativa”. Una acreditación que se concede a las empresas que tienen un comportamiento ecológicamente sostenible, socialmente responsable y profesionalmente ético.

Una vocación de servicio con las más altas cotas de exigencia que ya nace desde el interior mismo de la empresa, consiguiendo así certificaciones que avalan diferentes ámbitos internos. Como en Seguridad Laboral, donde hemos renovado el certificado OSHAS 18001:2007; o en Gestión de Calidad (según ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004), ampliando su alcance a la preparación de ofertas para la ejecución de obras de licitaciones de organismos públicos y de contratación con adjudicatarios o promotores.

Y no sólo luchamos por conseguir estas certificaciones de calidad, ya que la mejora de la empresa a nivel interno cubre otros aspectos, como la lucha en materia de igualdad materializada por la puesta en marcha de un Plan de Igualdad por parte de la dirección de AMAEM, que respalda la equivalencia de oportunidades entre hombres y mujeres.

Todos estos esfuerzos internos van dirigidos a la consecución de un mejor funcionamiento de la empresa y sus servicios hacia nuestros clientes.

Nuestra política de responsabilidad corporativa nos lleva a realizar constantes campañas de comunicación dedicadas a la concienciación medioambiental entre las que destaca la desarrollada para difundir la factura electrónica o e-factura. Una campaña que, bajo el lema “Nuestro papel es eliminarlo” que ha conseguido que más de 18.000 clientes ya se hayan sumado a esta iniciativa respetuosa y sostenible con el entorno.

Por todo ello, este documento es más que un informe que destaca determinadas cifras: es todo un análisis de los procesos de gestión llevados a cabo durante un año y que ha sido realizado por un gran equipo de trabajo.

Finalmente, me gustaría agradecer a los miembros del Consejo de Administración, al equipo directivo y a todos los trabajadores de Aguas de Alicante, la valiosa contribución y apoyo prestado para la consecución de todos estos objetivos.

## 2.2. PERFIL DEL INFORME: PERFIL, SIGLAS, ALCANCE, CONTACTO Y NIVELES DE CALIFICACIÓN

### Perfil.

El presente informe pretende mostrar una imagen fiel de AMAEM, respondiendo a su compromiso de transparencia comunicativa y de responsabilidad con la sociedad en la que opera, informando así de su relación con el desempeño integral, económico, medioambiental y social.

El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010 de AMAEM, tal y como se viene realizando desde su primera publicación el año pasado, se ha realizado siguiendo el modelo de referencia y los criterios establecidos en la "Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad" G3 del Global Reporting Initiative (GRI).

En este sentido, se ha incluido un índice GRI, que pretende facilitar la localización de los contenidos especificados por la guía GRI en el presente informe.

### Siglas.

Se han utilizado las siglas NA y ND para indicar aquella información que no aplica o que no está disponible. Además la empresa figura con las siglas AMAEM haciendo referencia al nombre completo de Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M.

### Alcance.

La definición de la información aportada tiene como referencia los informes de las empresas participadas por el Grupo Agbar, así como el propio Informe de RC de Agbar.

El alcance del Informe de Responsabilidad Social Corporativa hace referencia únicamente a la Empresa Mixta Aguas Municipalizadas de Alicante, e incorpora datos de apoyo de empresas participadas por el Grupo Agbar que participan en la que gestión del Ciclo Integral del Agua.

### Niveles De Calificación.

La verificación que aporta el "+" se ha realizado a través de SGS ICS Ibérica, S.A., una entidad verificadora independiente sin ninguna relación con AMAEM, mas allá de la establecida con la prestación de este tipo de servicios.

### Contacto.

La responsabilidad de la elaboración del informe de Responsabilidad Corporativa recae sobre el Departamento de Comunicación y Marketing. El equipo que lo ha realizado es un equipo multisectorial y multifuncional que tiene como objetivos la publicación del informe y la generación de acciones que fomenten la Responsabilidad Corporativa en AMAEM.

Para más información, se puede poner en contacto con nosotros a través de los siguientes medios:  
Dirección postal: C/ Alona 31. 03007 Alicante  
Teléfono: 965 999 800  
E-mail: [informerc2010@aguasdealicante.es](mailto:informerc2010@aguasdealicante.es)

## 2.3. PRINCIPALES HITOS, MAGNITUDES Y OPERACIONES 2010

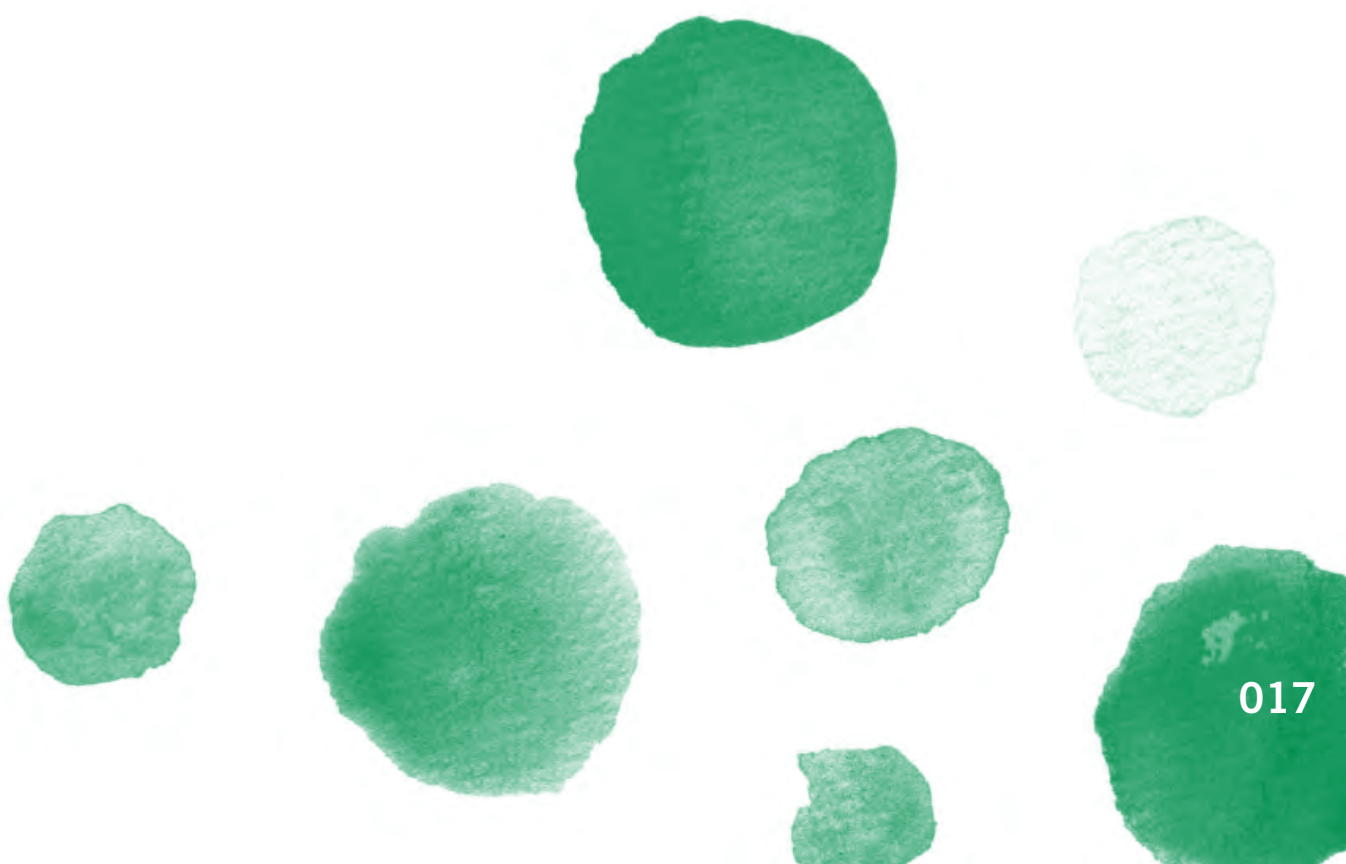
Aguas Municipalizadas de Alicante ha concluido el ejercicio 2010 de forma satisfactoria, habiendo cumplido los objetivos generales propios de una empresa de servicio público. De hecho, el servicio se ha prestado a los municipios gestionados con absoluta normalidad, garantizando la continuidad de los caudales necesarios y ofreciendo una calidad de agua que 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.

- Las **corporaciones de Petrer y Monforte del Cid han renovado su confianza** en Aguas Municipalizadas de Alicante para continuar con la gestión de los servicios de distribución domiciliar de agua.
- Los **resultados económicos han evolucionado de manera adecuada**. La cifra neta de negocios ha ascendido a 61.701 miles de euros.
- Durante el año 2010 se han **realizado inversiones por valor de 16.091 miles de euros**.
- El **volumen de agua producida**, tanto de orígenes propios como ajenos, ha sido de **37,99 Hm<sup>3</sup>**. En cuanto **al número de clientes contratados ha aumentado un 1,11%**, situándose a final de año en 284.053 abonados.
- Se ha finalizado la primera versión del **informe de hábitos de consumo** en el ámbito de Aguas de Alicante. Dicho informe recoge los consumos de los últimos 10 años.
- El proyecto **COWAMA** durante el año 2010 se ha comenzado el desarrollo de la **2ª fase del proyecto**, consistente en su calibración final y la instalación de paneles informativos en playas.
- Durante el año 2010 se ha colaborado con el Servicio de Conservación y Mantenimiento de las Zonas Verdes de la Ciudad de Alicante con objeto **de controlar el uso de agua reutilizada y racionalizar el uso de agua potable para el riego de parques y jardines de la ciudad de Alicante, reutilizándose cerca de 800.000 m<sup>3</sup> de agua**.
- En el Área de RRHH, cabe destacar la elaboración y ejecución del **Plan de Formación** que ha abarcado un total de 68 acciones formativas
- Durante el año 2010 la media de horas de formación por empleado se sitúa en 19,44 horas y el número total **de asistentes** fue de **423**.
- Cabe señalar, en materia de Igualdad en el año 2010, el Compromiso alcanzado por parte de la Dirección de AMAEM para el **establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres** mediante la firma con la representación legal de la plantilla de un acuerdo para la puesta en marcha de un Plan de Igualdad en la Empresa.
- En materia de **Desarrollo de Personas** durante el año 2010 el colectivo de colaboradores y colaboradoras incluidos en el Sistema de Gestión del Desempeño ha sido de 87.
- En comunicación interna, se ha trabajado en un **nuevo diseño del Portal del Empleado/a**, que incorpore nuevas funcionalidades para sus usuarios y una imagen renovada y dinámica.
- En materia de Prevención de Riesgos Laborales, se indica que a lo largo del año 2010, el **índice de incidencia se ha situado en un 1,69%** (1,69 accidentes por cada 100 trabajadores), por debajo de la media del sector.

- En cuanto a acciones formativas en materia de seguridad y salud laboral, destacar que a lo largo del año 2010 se han impartido **más de 1.000 horas de formación en PRL**, recibida por el 35% de la plantilla. Destacar el desarrollo de proyectos de I+D+i en PRL para disminuir la exposición de los trabajadores de AMAEM a ciertos riesgos, como es el caso del **proyecto ARQUETEL**. Se ha puesto en marcha el **Sistema Salva2**, Sistema Automático Integrado de Seguridad y Protección para la realización de trabajos en solitario, con gestión de alarmas por el Servicio Operativo de Emergencias del 112. También en el ámbito del Sistema de Seguridad y Laboral se ha superado favorablemente la **auditoría de renovación según OHSAS 18001:2007** cuyo alcance incluye todo el ámbito de actuación de la empresa.
- En el ámbito del Sistema de Gestión de AMAEM destacan los trabajos realizados en el ámbito del **certificado del Sistema de Gestión de Calidad (según ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004)**, para ampliar el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental, habiendo superado favorablemente la auditoría interna. Así mismo, destaca también la organización y desarrollo de la estructura documental y operativa necesaria para acreditar al Organismo de Inspección de Control de Vertidos de AMAEM (s. norma ISO 17020) ante la Entidad Nacional de Acreditación (E.N.A.C.), habiéndose iniciado el procedimiento de acreditación por parte del Organismo.
- En cuanto a la atención al cliente, durante 2010 han acudido a las oficinas **de atención presencial un total de 87.486 clientes**, y se han registrado **190.356 llamadas a la Línea de Atención al Cliente**.
- En 2010 se ha realizado un estudio económico y como consecuencia una propuesta de **tarifa bonificada para familias numerosas**. Con esta nueva tarifa aplicable en 2011, Aguas de Alicante bonificará el consumo de agua en función al nº de hijos, mediante el incremento proporcional en los bloques de consumo.
- En abril de 2010 pusimos en marcha nuevas líneas de negocio consistentes en la **limpieza y desinfección de depósitos de agua domiciliarios**, además del **servicio de Telelectura** para grandes consumidores, que consiste en el acceso diario a un portal gráfico en internet donde los clientes puede visualizar datos y tener un mayor control de consumos excesivos y detección de fugas.
- Durante 2010 se ha continuado con la **campaña educativa Gotagotham**, con una participación de **más de 15.000 escolares repartidos entre 160 centros desde que empezamos en el año 2007**. Se ha establecido un convenio de colaboración con los Hospitales de Alicante para la participación de Aguas de Alicante dentro de su agenda de actos.
- Entre las diferentes campañas de comunicación-concienciación resaltar la **campaña de la factura electrónica**, e-factura. **Cerca de 18.000 clientes** ya se han sumado a esta iniciativa respetuosa y sostenible con el medioambiente.
- En 2010 se han firmado diferentes **convenios de colaboración con las Universidades** de la zona.
- Durante el ejercicio 2010, hemos participado, conjuntamente con el Ayuntamiento de Alicante a través de las Concejalías de Consumo, Medioambiente, Tráfico, Deportes y Cultura, en la **celebración de eventos, en días de especial repercusión** como el "Día Mundial del Agua", "Día Mundial del Medioambiente", "Día de la bicicleta", carrera "San Silvestre", etc.
- Un proyecto importante a resaltar es la **construcción de la nueva la Pagina Web** de Aguas de Alicante que tiene como objetivo implementar un servicio de información permanente accesible mediante Internet.
- Así mismo, hemos colaborado en la ejecución de infraestructuras como la nueva **restauración de la fuente del Niño Flautista** y en la Jornada **Día del Árbol de la Comunidad Valenciana**. Esta última iniciativa repobló una superficie aproximada de 1 hectárea de la antigua escombrera, entre la Serra Grossa y la sierra de San Julián, con la plantación de unos 800 árboles y un millar de arbustos evitando así la emisión a la atmósfera de aproximadamente 6,25 toneladas de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) al año.



- También cabe destacar que hemos sido la **primera empresa Valenciana en presentar un informe a la Conselleria de Ciudadania i Solidaritat para acreditarlos como empresa de Ciudadanía Corporativa**, es decir como empresa que atiende a los compromisos, estrategias y prácticas operativas que una compañía desarrollando la implantación, gestión y evaluación de nuestra Conducta Corporativa, nuestra Ética Corporativa y nuestras Relaciones Corporativas.
- Finalmente, destacar que Aguas de Alicante ha sido galardonada durante el 2010 con el **Premio Importantes**, en reconocimiento a la labor que ha desarrollado la empresa con motivo del 110 aniversario y el **Premio Empresa Verde** por su implicación con la sostenibilidad del Medio Ambiente



## 2.4. COMPROMISOS CON EL MEDIOAMBIENTE

El 2010 ha sido un año muy significativo desde el punto de vista medioambiental. Ha sido en este año en el que hemos pasado a formar parte del Club Empresa Verde de COEPA (Confederación de Empresarios de la Provincia de Alicante).

Una iniciativa destinada para las empresas de la provincia de Alicante que supervisa la gestión de sus aspectos ambientales y fomenta la adquisición de conocimientos sobre Responsabilidad Social Empresarial.



Si desea conocer más en profundidad las acciones de índole medioambiental, que AMAEM ha realizado durante el 2010 puede dirigirse al punto 8 de este documento.







## 3.1. QUIENES SOMOS

AMAEM, siempre ha asumido la gestión del ciclo del agua como una necesidad prioritaria básica para los ciudadanos que abastece y para el desarrollo de las ciudades cuyos municipios carecen de recursos hídricos propios. El inicio de la gestión de AMAEM 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.

AMAEM cuya sede social está ubicada en Alicante, en la calle Alona<sup>(1)</sup>, número 31, está participada en un 50 % por el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, titular del servicio y en un 50% por Aquagest Levante S. A. (100% Capital Agbar) como socio que aporta su experiencia, tecnología y profesionalidad en el ciclo del agua, siendo el primer operador privado en España y uno de los líderes mundiales del sector.

AMAEM es una empresa implicada en la utilización de tecnología punta y volcados en una política de calidad integral unida a una gestión eficaz para la protección del medio ambiente, que tiene como objetivo ser referente a nivel nacional en la gestión del agua, esforzándose para ofrecer a sus usuarios una empresa cercana, ágil en su operativa y comprometida con el medio ambiente.



50 %  
Excmo.  
Ayuntamiento  
de Alicante

50 %  
Aquagest  
Levante S. A.

## 3.2. SERVICIOS GESTIONADOS

### Ámbito y alcance de los Servicios<sup>(2)</sup>

Los servicios gestionados por AMAEM en la ciudad de Alicante y otras poblaciones de la provincia, son los siguientes:

- Suministro de agua en alta a los municipios de Alicante, Sant Joan d'Alacant, San Vicente del Raspeig, Petrer, Monforte del Cid, El Campello, Mutxamel, Agost y Novelda.
- Abastecimiento y distribución de agua en los municipios de Alicante, Sant Joan d'Alacant, San Vicente del Raspeig, Monforte del Cid, Petrer y El Campello.
- Servicio de Alcantarillado en los municipios de Alicante y Sant Joan d'Alacant.
- Limpieza y mantenimiento del alcantarillado en el municipio de Petrer.
- Control de los Vertidos en los municipios de Alicante y Sant Joan d'Alacant.



Ámbito de actuación.

<sup>2</sup> La depuración del agua no es competencia directa de AMAEM, ni está dentro de su ámbito de actuación. Sin embargo AMAEM, contribuye directamente en la reducción del consumo de agua potable al utilizar recursos hídricos distintos y alternativos. Uno de ellos consiste en la reutilización del agua procedente de las depuradoras para el riego de zonas verdes ajardinadas, limpieza de calles y otros usos que no requieran de un agua potable.

## Principales magnitudes de la gestión.

Las principales magnitudes son las siguientes.

Red de agua potable	Año 2009	Año 2010
Municipios abastecidos	6	6
Volumen entregado a la red (hm <sup>3</sup> )	39,7	38,0
Población total servida (*)	532.677	527.034
Población flotante servida(**)	621.727	670.740
Clientes servidos	284.053	284.952
Contadores	283.285	282.544
Km. Red	2.247	2.214
Depósitos(***)	34	39
Capacidad depósitos m <sup>3</sup> (***)	332.632	337.907
Estaciones bombeo(***)	22	26
Estaciones autómatas telemando	65	72
Estaciones control presión	52	56
Estaciones control caudal	Puntos	37
de toma de muestras	Puntos	138
desinfección hipoclorito	Puntos	11
desinfección cloro gas	6	6

(\*) Fuente QA01 Encuesta SUEZ. Datos INE 2010 de Alicante, San Juan, San Vicente, Campello, Petrer, Monforte del Cid, Muchamiel, Novelda y Agost.

(\*\*) Estimación de población del SIT de AGBAR.

(\*\*\*) Los datos corresponden a las instalaciones que abastecen a los municipios que gestiona AMAEM, independientemente de su titularidad.

Red de saneamiento	Año 2009	Año 2010
Municipios abastecidos	3	3
Número total de conexiones directas a la red de alcantarillado	25.292	25.461
Población atendida (*)	386.054	386.307
Km. Red	747	752
Estaciones bombeo	35	35
Estaciones autómatas telemando	27	27
Estaciones control nivel colectores	39	46
Estaciones de control de vertidos	2	2
Pluviómetros	25	25

(\*) Datos INE 2010 de Alicante, San Juan y Petrer.



## 3.3. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

### Consejo administración.

La estructura interna de AMAEM se configura de acuerdo a lo siguiente:

**El Consejo de Administración** está integrado de la siguiente manera: el 50% de los miembros del Consejo de Administración pertenecen al Grupo AGBAR y el otro 50% son concejales y concejalas del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, cuyo desglose es el siguiente:

Presidenta	Sonia Castedo Ramos (Ayuntamiento de Alicante)
Vocales	Andrés Llorens Fuster (Ayuntamiento de Alicante)
	Miguel Valor Peidró (Ayuntamiento de Alicante)
	M <sup>a</sup> Dolores Fernández Martí (Ayuntamiento de Alicante)
	Carmen Sánchez Brufal (Ayuntamiento de Alicante)
	Ciril Rozman Jurado (Aquagest Levante, S.A.)
	Luís Díaz Alperi (Aquagest Levante, S.A.)
	Xavier Amorós Corbella (Aquagest Levante, S.A.)
	Asunción Martínez García (Aquagest Levante, S.A.)
	Miguel Ángel Benito López (Aquagest Levante, S.A.)

## Estructura interna.

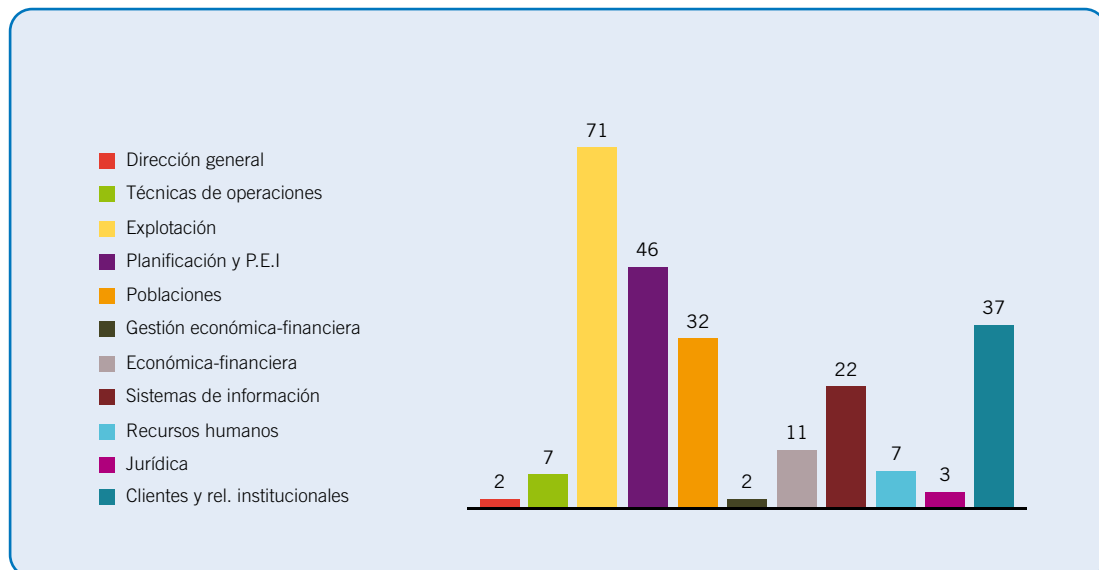
- **Dirección General:** Dirige, planifica y coordina el correcto funcionamiento de toda la Organización, aprueba las políticas y directrices que resultan de aplicación en la misma, ejerciendo asimismo las principales funciones de representación de la Empresa.
- **Dirección Técnica y de Operaciones:** Es responsable de planificar, implantar y gestionar las actividades de carácter técnico y operacional dentro de la organización, así como, impulsar acciones de I+D+i y coordinar las actuaciones en el campo de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medioambiente. Dentro de la misma se encuentran:
  - Dirección de Explotación: Se encarga de las actividades de producción, distribución-explotación de infraestructuras y sistemas de gestión integral, así como presupuestos de acometidas y extensiones de red.
  - Dirección de Planificación y del Plan Estratégico de Inversiones: contempla las actividades propias de la oficina técnica, compras y logísticas, así como obras. Asume la Dirección del plan estratégico de inversiones, encargándose del desarrollo del Plan Especial de Inversiones de agua Potable, Saneamiento y Reutilización.
  - Dirección de Poblaciones: Responsable del contacto con los municipios donde AMAEM gestiona el abastecimiento de agua.
- **Dirección Económico-Financiera:** Responsable de implantar y gestionar la política económico-financiera, planificando y dirigiendo las operaciones.
  - Dirección de Sistemas de Información: Responsable del desarrollo e implantación de los sistemas de información y comunicaciones de la Empresa y el correspondiente soporte a usuarios.
- **Dirección de Clientes y Relaciones Institucionales:** Responsable de la gestión comercial y atención al cliente. Propone, dirige, coordina y supervisa las acciones de marketing, publicidad, gestión de marca, imagen y eventos.
- **Dirección de Recursos Humanos:** Responsable de diseñar, desarrollar y potenciar la estrategia de Recursos Humanos, administración de personal y formación.
- **Dirección Jurídica:** Responsable de todas las actuaciones en materia jurídica de la empresa.

## Equipo humano.

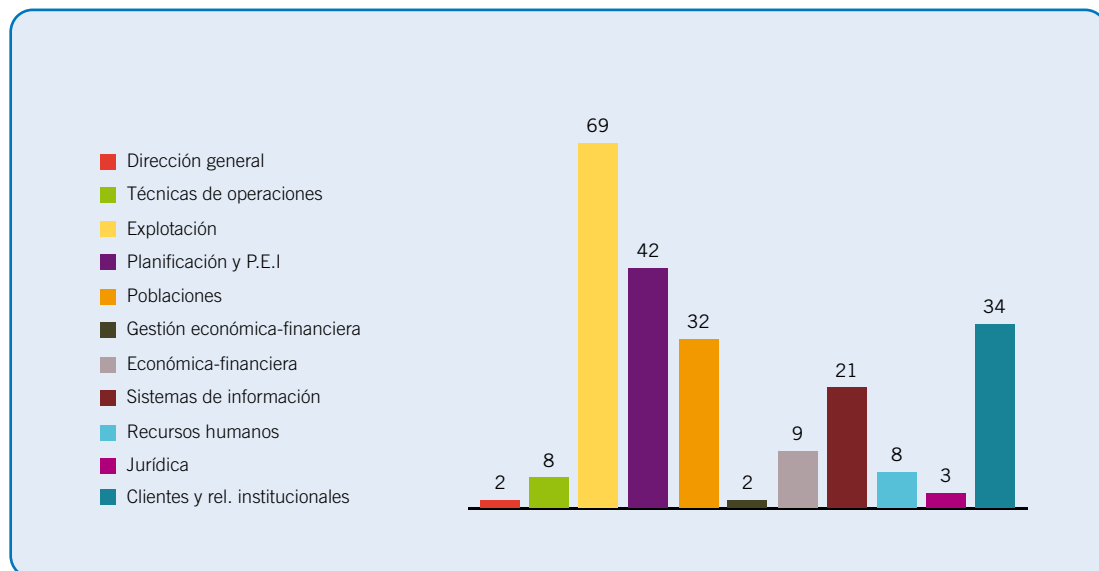
Equipo humano: Plantilla General.

	2009	2010	Variación %
Plantilla	240	230	- 4,15 %

### Distribución de la plantilla por áreas 2009



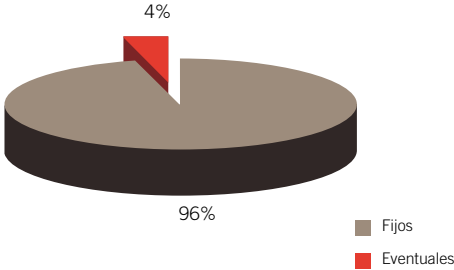
### Distribución de la plantilla por áreas 2010



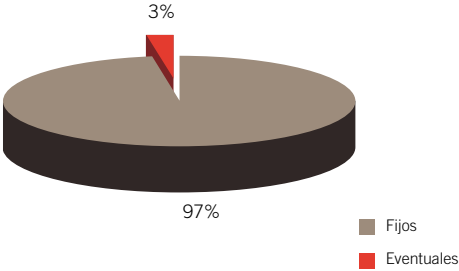
### Distribución de la plantilla fija.

Distribución de la plantilla por fijos y eventuales.

Distribución de la plantilla por tipo de contrato 2009.



Distribución de la plantilla por tipo de contrato 2010.



\* Para conocer más información sobre el plan de Igualdad de AMAEM consultar el punto 6.1. Principales datos de nuestro equipo humano.

## 3.4. PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS

### Cash Flow social.

AMAEM, coherentemente con su condición de gestor de un servicio público y en consonancia de su responsabilidad social, contribuye, en la medida de sus posibilidades, a la generación de riqueza en los entornos sociales en los que desarrolla su actividad.

Conocer los flujos de caja procedentes en su mayoría de las operaciones de AMAEM con sus clientes y como se han distribuido entre el resto de grupos de interés, pone de manifiesto la forma en que nuestra organización ha creado riqueza y como la ha distribuido entre los referidos grupos.

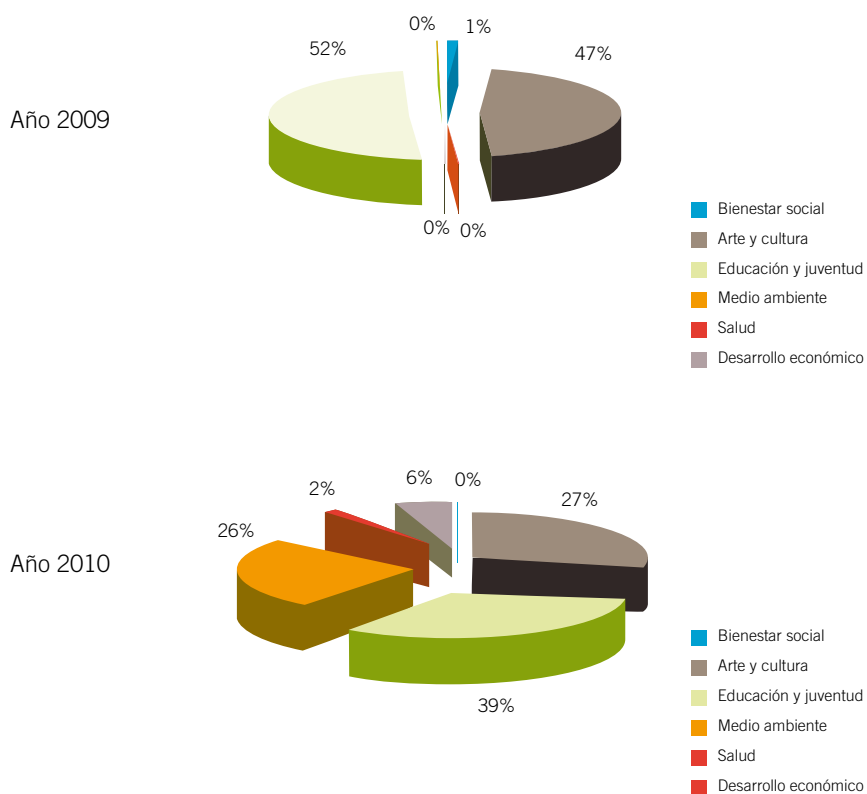
El estado financiero que sigue referido a los ejercicios 2009 y 2010 que denominamos en lenguaje económico con el término “Cash Flow social”, es un indicador relevante de los impactos económicos y de la política de responsabilidad social que inspira a la empresa:

#### Cash Flow social

(euros)	AÑO 2009	AÑO 2010
Efectivo neto recibido por la venta de productos y servicios	64.442.332	62.969.578
Flujo recibido de inversiones financieras	1.489.382	97.271
Flujo recibido por venta de activos	21.013.113	10.894
Flujos netos por entregas a cuenta de clientes	(1.043.722)	(183.189)
Flujo recibido por subvenciones, donaciones y legados	15.864	50.301
<b>Total flujo de valor añadido</b>	<b>85.916.969</b>	<b>62.944.855</b>
<b>Distribución del flujo de valor añadido</b>		
<b>EMPLEADOS</b>	<b>12.718.440</b>	<b>14.483.944</b>
Remuneración a empleados por sus servicios	12.111.861	13.993.058
Pagos por cobertura de programas de beneficios sociales	606.579	490.886
<b>ACCIONISTAS (dividendos y otros pagos)</b>	<b>3.372.740</b>	<b>20.879.272</b>
<b>ENTIDADES PUBLICAS (tributos)</b>	<b>2.545.464</b>	<b>6.395.732</b>
<b>RECURSOS DESTINADOS A LA SOCIEDAD</b>	<b>218.730</b>	<b>170.727</b>
<b>PAGOS POR COMPRAS DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>38.775.178</b>	<b>28.987.213</b>
<b>PAGOS REALIZADOS POR INVERSIONES EN NUEVOS ACTIVOS PRODUCTIVOS</b>	<b>10.660.346</b>	<b>17.092.853</b>
<b>USO DE RECURSOS FINANCIEROS</b>	<b>17.626.071</b>	<b>(25.064.886)</b>
Devolución deuda financiera	300.000	300.000
Caja retenida para crecimiento futuro (+) o dispuesta (-)	17.326.071	(25.364.886)
<b>Total distribución de flujo de valor añadido</b>	<b>85.916.969</b>	<b>62.944.855</b>

## Distribución de recursos destinados a la sociedad por temáticas.

Área temática (euros)	Año 2009	Año 2010
Bienestar social	2.754	425
Arte y cultura	103.846	45.481
Educación y juventud	111.182	66.027
Medio ambiente	948	45.132
Salud	0	3.960
Desarrollo económico	0	9.072
<b>TOTAL</b>	<b>218.730</b>	<b>170.727</b>



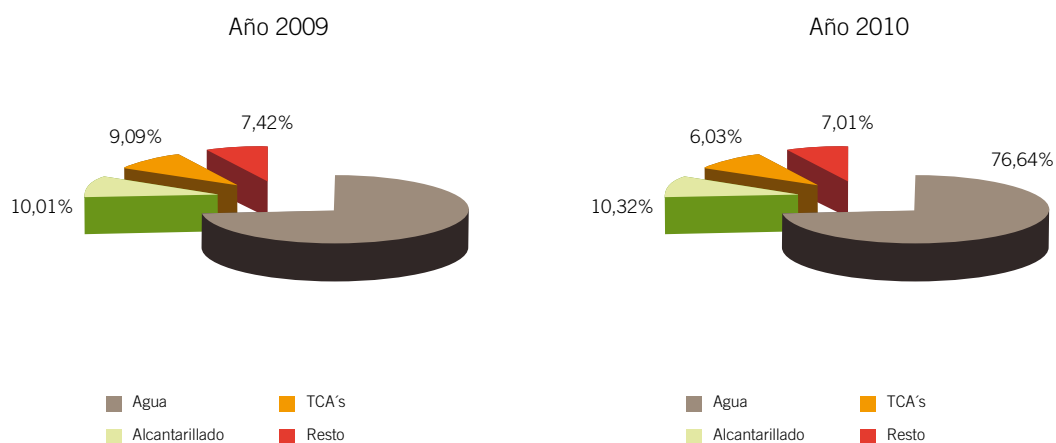
Para más información sobre los recursos destinados a la sociedad acudir al epígrafe 9.1. LBG en el apartado de vinculación con la comunidad local.

Otras magnitudes económicas: cuenta de pérdidas y ganancias, ingresos de explotación por actividades, endeudamiento.

### Principales magnitudes

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS (Euros)	AÑO 2009	AÑO 2010	VAR %
Ingresos de explotación	64.458.196	63.074.216	(2,15%)
Cash flow de explotación	10.238.175	9.740.658	(4,86%)
Resultado de explotación	5.740.276	4.885.137	(14,90%)
<b>% Margen resultado de explotación</b>	<b>8,91%</b>	<b>7,75%</b>	
Resultado neto	22.657.568	4.507.062	(80,11%)
<b>Margen resultado neto</b>	<b>35,15%</b>	<b>7,15%</b>	

INGRESOS DE EXPLOTACIÓN POR ACTIVIDADES (Euros)	AÑO 2009	AÑO 2010	VAR %
Agua	47.362.342	48.339.136	2,06%
Alcantarillado	6.450.353	6.509.708	0,92%
TCA's	5.861.451	3.800.824	(35,16%)
Resto	4.784.050	4.424.548	(7,51%)
<b>Ingresos de explotación</b>	<b>64.458.196</b>	<b>63.074.216</b>	<b>(2,15%)</b>



ENDEUDAMIENTO (Euros)	AÑO 2009	AÑO 2010	VAR %
Patrimonio neto	52.692.436	37.080.920	(29,63%)
Endeudamiento neto	0	4.665.854	

## 3.5. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

El compromiso con la sociedad y el medio ambiente así como la mejora continua en la calidad del servicio prestado y la prevención de riesgos laborales son elementos estratégicos en AMAEM.

AMAEM dispone de una estrategia de responsabilidad corporativa recogida en su Sistema de Gestión que agrupa, bajo un único modelo, la Gestión de la Calidad, la Gestión Ambiental y la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. El Sistema de Gestión de AMAEM, va más allá de los requisitos de las normas de referencia y está incardinado en todas las áreas, actividades y departamentos de la empresa, siendo parte esencial en la cultura de la empresa.

Para que el Sistema tenga la máxima garantía, se realizan auditorias tanto internas como externas por entidad certificadora que garantizan que “lo que se dice se hace”.

El Sistema de Gestión de AMAEM es la base sobre la cual la Dirección se propone potenciar un proceso de mejora continua que satisfaga a nuestros clientes, potencie los resultados empresariales, estimule a nuestros empleados y sea valorado por la sociedad y la Administración.

Además, el Sistema vela por la excelencia en la prestación de servicios tanto al cliente interno como al externo, el incremento de la eficiencia, el aprovechamiento de los recursos y la seguridad y salud de los trabajadores.

El Sistema de Gestión de la Calidad, el Sistema de Gestión Ambiental y el de Seguridad y Salud en el Trabajo están certificados por un organismo acreditado (APPLUS) en cumplimiento de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, y la especificación OHSAS 18001:2007, respectivamente.

La práctica totalidad de procesos y maneras para la mejora en el control y eficiencia de las actividades, está sustentado en este sistema de Gestión, abarcando todas las áreas y municipios abastecidos por la empresa y orientándolo al cliente tanto externo como interno.

Leyenda cuadro:

Recuadro azul: ISO 9001

Recuadro verde: ISO 14001

Recuadro naranja: ISO 9001 e ISO 14001 (marcada con asterisco actividad certificada por ambos sistemas)

Recuadro granate: OHSAS 18001





## Sistema de gestión de AMAEM: política de calidad y medio ambiente.

El Sistema de Gestión se basa en el cumplimiento de la Política de Calidad y Medio Ambiente:

La Dirección es consciente del compromiso social que representa gestionar recursos naturales y, por ello, considera que la participación en esta gestión debe contribuir a la calidad de vida de las personas y a generar valor para los grupos de interés.

La visión empresarial de AMAEM es la de ser considerados una Organización de referencia en las áreas de actividad en las que participamos, aplicando para ello en la metodología la excelencia, la innovación, el diálogo y el desarrollo de un negocio sostenible, como valores corporativos de referencia.

Para conseguir estos fines se ha desarrollado un modelo de gestión único, que aporta valor a la Organización, y se han previsto las siguientes líneas de actuación:

- Asegurar que la calidad de productos y servicios satisfacen los compromisos adquiridos con los clientes y son coherentes con las diversas necesidades locales.
- Profundizar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, considerándolas en el establecimiento de las estrategias, planes y objetivos.
- Respetar la biodiversidad y mejorar el comportamiento medioambiental de la Organización, mediante la revisión de los aspectos ambientales, programas de mejora y sensibilización de los empleados.
- Establecer las medidas necesarias para prevenir la contaminación haciendo un uso racional y sostenible de los recursos naturales y energéticos que se utilicen.
- Asegurar el cumplimiento de los compromisos suscritos y legales aplicables.
- Optimizar el funcionamiento de los procesos, a través de la calidad y la eficiencia, potenciando la homogeneización, la búsqueda de sinergias e innovación.
- Promover un entorno respetuoso y de igualdad e implicarse en la formación y desarrollo profesional de los empleados.
- Colaborar con las administraciones, organizaciones y entidades públicas y privadas con el objetivo de promover actuaciones encaminadas a la mejora medioambiental.
- Promover, entre los proveedores y contratistas, una actuación medioambiental acorde con estos principios, valorando en su selección su actitud medioambiental.
- Asegurar que esta política es difundida, entendida y aceptada en la Organización con el fin de que se convierta en un factor diferencial frente a los competidores y contribuya al logro de los compromisos en ella mencionados.

La Política está disponible en la web de la empresa [www.aguasdealicante.es](http://www.aguasdealicante.es), en las oficinas de Atención al Cliente y en el resto de dependencias de la empresa. Todos los empleados reciben copia de la misma a su ingreso y notificaciones de las sucesivas revisiones.

## Certificaciones.

- **Certificado Sistema De Gestión De Calidad (ISO 9001:2008) por Applus.**  
LGA Technological Center S.A (APPLUS) certifica que el sistema de calidad de la organización AMAEM es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Núm. EC-1885/05.
- **Certificado Sistema De Gestión Ambiental (ISO 14001:2004) por Applus.**  
LGA Technological Center S.A (APPLUS) certifica que el sistema de gestión ambiental de la organización AMAEM es conforme con los requisitos de la norma ISO 14001:2004. Núm. EC-0285/05.
- **Certificado Sist. Seguridad Y Salud Laboral (OHSAS 18001:2007) por Applus.**  
LGA Technological Center S.A (APPLUS) certifica que el sistema de prevención de riesgos laborales de la organización AMAEM es conforme con los requisitos de la especificación OHSAS- 18001:2007. Núm. PRL-0062/07.

## Plan estratégicos de AMAEM.

El **Programa de Gestión** es el Plan Estratégico de AMAEM. En él se definen las estrategias empresariales, y vinculados a éstas los objetivos generales que marcan el rumbo de la organización, y las acciones necesarias para conseguir dichos objetivos. Igualmente, en el programa de gestión se recogen los indicadores de mejora, seguimiento y medición para el año en curso.

Como **estrategias de referencia** que marcan los objetivos y acciones de la organización se han definido las siguientes:

- A- Mejora de la eficiencia de las operaciones
- B- Gestión de riesgos operativos y medioambientales
- C- Prevención de Riesgos Laborales
- D- Desarrollo comercial
- E- Mejora de la imagen percibida por el cliente
- F- Gestión del Conocimiento
- G- Eficiencia económica
- H- Calidad del producto y de la prestación del servicio
- I- Compromiso y motivación del personal

Para la definición y seguimiento del Programa de Gestión se utiliza la herramienta informática: PRG AMAEM, que permite disponer de información actualizada del estado de las acciones.

Todas las áreas del Sistema de Gestión disponen de **indicadores de control y seguimiento y/o de mejora**. En 2010, se han definido 160 indicadores de gestión, que incluyen los indicadores GRI cuantitativos del Informe de Responsabilidad Corporativa. La definición de estos indicadores están disponibles en el documento INDI-2010 "Indicadores de Gestión 2010".

El Programa de Gestión es aprobado y revisado por el Comité de Dirección de AMAEM.

## Acciones Del Programa De Gestión 2010.

### Acciones relevantes finalizadas en 2010

- Ampliación Alcance Sistema Calidad a Obras, Ampliación Alcance Sistema Calidad y Gestión Ambiental a El Campello.
- Mejoras en PRG AMAEM para facilitar la Planificación Estratégica.
- Proyecto Salva2.
- Incremento de 11 zonas de red sectorizadas en 2011 (Total: 45 zonas de consumo-sectores).
- Implantación aplicativo SAED: control de mínimos nocturnos, control de presiones,...
- Implantación de un sistema de priorización y planificación para equipos buscafugas (PRIFU).
- Ampliación de la red e infraestructuras que faciliten el uso de agua reutilizada.
- Actuación medioambiental en el lago del PAU4-Alicante.
- Mejora en la planificación y gestión de Cierres de Red Programados.
- Definición e implementación de una metodología para planificación y renovación de la red de abastecimiento en AMAEM (METRAGUA).
- Instalación de puntos de información en soporte audiovisual en las salas de espera de las oficinas de poblaciones.
- Instalación de cámaras de vigilancia y sistema de grabación en instalaciones de El Campello y San Vicente.
- Elaboración del Diagnóstico del Plan de Igualdad.
- Nuevas tarifas bonificadas para el colectivo de familias numerosas.
- Comercializar seguros de asistencia y reparación en el ámbito de la fontanería y las fugas de agua.
- Campaña Consumo Eficiente.
- Repoblación forestal de la Sierra San Julián, con motivo del día del árbol.

- Desarrollo e implantación del nuevo Servicio de Limpieza de Depósitos comunitarios.
- Celebración Día Mundial del Agua, día del Consumidor y Día Mundial del Medio Ambiente.
- Elaboración Informe Responsabilidad Corporativa 2009.
- Actualización y rediseño de la página web.

#### Acciones relevantes en curso en 2010

- Finalización aislamiento acústico de bombeos de agua potable afectados por legislación de acústica ambiental.
- Definición y coordinación de los procedimientos para la Gestión de Residuos de Construcción y Demolición, con el fin de garantizar el cumplimiento del RD 105/2008.
- Ampliación del alcance de la certificación del Sistema de Gestión a Presupuestos y Ofertas de Obras.
- Implantación de un sistema integrado de detección, localización y asistencia de accidentes para personal operario que realiza trabajos en solitario (Proyecto Salva2).
- Proyecto Arquetel.
- Diseño y aplicación de carnet de personal autorizado a contratistas.
- Implantación ISO 17020 para Control de Vertidos con el fin de registrar a AMAEM como E.C.A (Entidades Colaboradoras de la Administración).
- Campaña de implantación de RTM (Registro de Toma de Muestras) en acometidas existentes en empresas industriales con riesgo de contaminación alto.
- COWAMA Fase II.
- SIPAID (Nuevo Sistema Integrado de Prevención y Alerta frente a Inundaciones y Descargas al Medio Receptor).
- Control de rendimiento por sectores.
- Actualización cartografía GIS.
- Renovación para la mejora del sistema de protocolo y SCADA de Aguas de Alicante (aplicativo Telemando).
- Modelización matemática con datos reales y calibrados para la elaboración de proyectos y estudios de infraestructuras de agua y saneamiento.
- Incorporación de AMAEM a la plataforma E-WISE para la contestación de nuestros servicios desde un entorno web.
- Realización de medidas de ahorro energético en oficinas.
- Mejora del sistema IDROLOC (proyecto NEREO) para búsqueda de fugas.
- Seguimiento del Plan Director de Seguridad de la Información.
- Actualización y dinamización del Portal del Empleado.
- Coordinación elaboración y firma del Plan de Igualdad.
- Acuerdo de Negociación Colectiva 2010.
- Plan de Prejubilaciones 2010.
- Desarrollo del proyecto financiado por la Fundación Agbar de Facturación in situ.
- Creación de carpeta de bienvenida a nuestros clientes.
- Difusión del programa educativo Ambientech.
- Campaña Gotaghotam.
- Campaña e-factura.
- Creación catálogo institucional.
- Campaña Telelectura.
- Ciclovía Alicante.

## 3.6. PRINCIPALES DISTINCIONES EN 2010

### Entrega del Premio Importantes 2009.

El diario Información publicó sus premios anuales los **“Importantes”** en su 25 aniversario. En esta edición son trece entidades, colectivos o personas las premiadas en toda la provincia en 2009 y recibirán en el próximo mes de marzo un galardón por su contribución a la sociedad Alicantina.

AMAEM ha sido galardonada en el mes de febrero de 2010 como reconocimiento a la labor que ha desarrollado la empresa con motivo del 110 aniversario de la creación de la empresa y los diferentes legados desarrollados en la ciudad tales como el Museo de las Aguas y las restauraciones de las fuentes de Gabriel Miró y el Niño Flautista, que han dejado una impronta en la ciudad y hoy brillan con más fuerza en la cultura y patrimonio alicantino.



El día 4 de Marzo, cerca 1.500 personas se dieron cita en las instalaciones del Diario Información en la entrega de premios Importantes 2010, gala que este periódico celebra desde hace 25 años, donde se premia el mérito de personas, entidades o instituciones que aportan en su quehacer diario un valor añadido que sirve de ejemplo a toda la sociedad.

Ciento diez años de suministro de agua potable a una zona escasa de recursos hídri-

cos y la restauración en Alicante de dos fuentes emblemáticas por su aniversario fueron las acciones reconocidas por este diario para la entrega del galardón IMPORTANTES del mes de Febrero a Aguas de Alicante a través de su Directora General Asunción Martínez, que recogió el galardón del delegado del Gobierno en la Comunidad.



## Premio Empresa Verde 2010.

Como ya hemos mencionado anteriormente en 2010 hemos pasado a formar parte del Club Empresa Verde de COEPA (Confederación de Empresarios de la Provincia de Alicante). Fruto de la pertenencia a este Club Aguas de Alicante ha recibido el Premio Empresa Verde 2010, el jurado a determinado entregar el Primer Premio Empresa Verde 2010, a la empresa Aguas de Alicante por su compromiso con el ahorro de agua, la eficiencia de la red de suministro, el esfuerzo constante por la calidad, la labor de concienciación que proyectan a la sociedad y la capacidad de irradiar la sostenibilidad entre sus proveedores y clientes.



**PORQUE EL MEDIO AMBIENTE ES DE TODOS,  
ESTE PREMIO TAMBIÉN**

**Aguas de Alicante. Premio "Empresa Verde 2010"**  
Dedicamos este reconocimiento a todos los alicantinos, ya que nuestro compromiso diario con el medio ambiente significa luchar por un gran beneficio común: conseguir el máximo respeto por nuestro entorno. Gracias a la Confederación Empresarial de la Provincia de Alicante por hacerlo posible.



**CLUB empresa VERDE**  
www.empresaverde.es



**COEPA**  
CONFEDERACIÓN EMPRESARIAL DE LA PROVINCIA DE ALICANTE



**CAM**  
Caja de Ahorros del Mediterráneo



## 4 LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

El informe de Responsabilidad Corporativa es una buena herramienta de comunicación con nuestros grupos de interés, pero no la única. La información sobre nuestra organización se completa con la que proporciona el informe financiero que realizamos y la información que publicamos periódicamente en la web **[www.aguasdealicante.es](http://www.aguasdealicante.es)**



## 4.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.

### Visión.

Ser una empresa:

- De referencia en la gestión del ciclo integral del agua, a nivel nacional.
- Que aporte valor a la sociedad, a nuestros clientes y a los accionistas.
- Que busque la profesionalidad de nuestros trabajadores y proveedores fomentando el trabajo en equipo, la transparencia, la comunicación y la colaboración.
- Innovadora, que potencie y desarrolle iniciativas de I+D+i en la Gestión del Ciclo Integral del Agua.
- Que sea percibida por nuestros stakeholders como una empresa líder, cercana, ágil en su operativa y comprometida con la ciudadanía y el medio ambiente.
- Con una organización estructurada y motivada, orientada al cliente, con los máximos niveles de calidad y seguridad.

### Misión.

- Gestionar el ciclo integral del Agua como un servicio público de primera necesidad, con la protección del medio ambiente y la calidad de vida de las personas, como marco de referencia.
- Potenciar y afianzar la imagen de AMAEM dentro de los criterios de calidad, hidroeficiencia, continuidad en el servicio, seguridad, innovación tecnológica, sostenibilidad medioambiental y de Reputación Social Corporativa.
- Planificar y ejecutar las infraestructuras necesarias para garantizar los criterios establecidos.
- Proporcionar a los clientes productos y servicios innovadores de valor añadido relacionados con la calidad, aprovechamiento del agua, temas medioambientales, e-factura, CO<sub>2</sub>, etc.

### Valores.

- Calidad y excelencia: búsqueda de los máximos estándares de calidad en nuestros servicios y productos y en la profesionalidad de nuestros trabajadores.
- Proximidad y transparencia: Promoción del diálogo y de la participación social y medioambiental.
- Tecnología e innovación en constante desarrollo de I+D+i.
- Sostenibilidad: Empresa comprometida con el medio ambiente y la proactividad en su protección.
- Responsabilidad Social Corporativa: Devolver a la sociedad lo que ella nos aporta.
- Prevención de Riesgos Laborales: Priorizada en las actividades de AMAEM por encima de cualquier otro aspecto.

## 4.2. BUEN GOBIERNO: EL NUEVO CÓDIGO ÉTICO

AMAEM, como empresa integrada en el Grupo Agbar, esta adherida al Código ético de dicho Grupo, constituyendo este para AMAEM una guía de conducta de su personal que debe primar en la organización, con el fin de dar cumplimiento a la Misión, Visión y Valores de la empresa que se han trazado y que identifican cuales son las prioridades y modelos de actuación, desarrollando sus actividades con respeto a los derechos fundamentales y a la dignidad humana.

Con la aprobación del código Ético Corporativo y de Conducta de los/as empleados/as, se inicia la difusión de cuáles son las prioridades y modelos de actuación que deben primar en nuestra organización, a través de su entrega en el Manual de Acogida en el momento de ingreso en la empresa, la publicación permanente en la intranet y en la página web de la empresa [www.aguasdealicante.es](http://www.aguasdealicante.es)

Este Código Ético cumple con los siguientes criterios:

- a. Claridad: redactado en términos sencillos y comprensibles.
- b. Publicidad: debiendo comunicarse dentro y fuera de la organización.
- c. Concreción: detallando conceptos y evitando abstracciones
- d. Actualización: previendo revisiones periódicas
- e. Obligatoriedad: estableciendo mecanismos de resolución de conflictos.

### 1. Preambulo

Los valores que sustentan el Grupo Agbar deben servir de guía para dirigir la conducta de su personal en todo momento.

### 2. Respeto a los derechos fundamentales

El Grupo Agbar desarrollará sus actividades con respeto a los derechos fundamentales y a la dignidad humana.

• **Compromiso con la formación:**

El trabajo en el Grupo Agbar será una base de desarrollo personal y social.

• **Seguridad y salud en el trabajo:**

El grupo Agbar y sus empleados y empleadas tienen como objetivo y preocupación constante la seguridad y salud en el trabajo.

• **Igualdad de oportunidades y no discriminación:**

La igualdad de oportunidades y la no discriminación son principios rectores de la actividad en el Grupo Agbar.

• **Prevención del acoso o intimidación:**

Por respeto a la dignidad de toda persona, el Grupo Agbar y su plantilla mantendrán una actitud de prevención del acoso y de la intimidación.

• **Compromiso con el medioambiente:**

El Grupo Agbar y sus empleados y empleadas actuarán como promotores del respeto al medioambiente.

### 3. Compromiso de lealtad con la organización

La conducta dentro del Grupo Agbar se basa en la buena fe.

- **Compromiso de confidencialidad:**

La protección de la información confidencial es un exponente máximo del respeto a la organización en la que la plantilla se integra.

- **Conflicto de intereses:**

Deben evitarse aquellas situaciones en las que los intereses personales puedan entrar en conflicto con los del Grupo Agbar.

- **No concurrencia:**

***Mientras subsista el vínculo laboral, no deben prestarse servicios concurrentes con la actividad del Grupo Agbar.***

- **Protección de datos personales:**

Estar en la vanguardia tecnológica obliga a ser consciente de los riesgos de una utilización inadecuada de instrumentos de esa naturaleza.

### 4. Utilización de los activos de la empresa

Es obligación de los empleados y las empleadas cuidar y hacer un uso adecuado de los activos de la organización.

### 5. Relación de los empleados/as con el exterior

Cada trabajadora y trabajador es un representante de los intereses e imagen del Grupo Agbar.

- **Compromiso con la seguridad y salud pública:**

La razón de ser del Grupo Agbar es el suministro de productos y servicios de la mayor calidad y seguridad.

- **Garantía en la seguridad de productos y servicios.**

- **Compromiso de información.**

- **Relación con clientes/as:**

La excelencia en la prestación del servicio, la atención y dedicación al cliente y el compromiso con la calidad regirán las relaciones del Grupo Agbar con sus clientes y clientas.

- **Relación con proveedores/as:**

Las relaciones con proveedoras y proveedores estarán regidas por los principios de integridad y honestidad.

- **Relación con los accionistas:**

La relación con los accionistas estará regida por el principio general de transparencia.

- **Relación con las Administraciones Públicas:**

La conducta del Grupo Agbar y su plantilla con las administraciones públicas será ejemplar, respetuosa y correcta, sin exceder de los estándares de prudencia y de las costumbres del lugar.

- **Regalos y compensaciones:**

Fuera de las costumbres y usos sociales no deben ofrecerse ni pueden recibirse regalos o compensaciones en el marco de una relación comercial o administrativa.

- **Relaciones con competidores:**

Las relaciones del Grupo Agbar con las empresas competidoras observarán rigurosamente las normas reguladoras de la competencia.

- **Relación entre los empleados y las empleadas:**

Las relaciones entre los empleados y las empleadas del Grupo Agbar estarán basadas en el espíritu de equipo y colaboración.

## 6. Internacionalización del negocio

El Grupo Agbar considera un valor fundamental la extensión internacional de sus actividades.

- **La cultura internacional como valor del Grupo:**

El Grupo Agbar es y será cada vez más una organización de naturaleza multinacional.

- **Diversidad:**

El respeto a la diversidad es uno de los valores fundamentales de nuestra organización.

- **Cumplimiento de la normativa vigente en cada país:**

El Grupo Agbar y su plantilla darán cumplimiento a las leyes y normas que resulten de aplicación en ellos.

## 4.2. COMUNICACIÓN INTERACTIVA: LA WEB

Aguas de Alicante ha presentado este año su nueva página web. Una nueva herramienta de comunicación que la empresa utilizara para dar a conocer la empresa apostando por una imagen transparente y cercana de su gestión diaria.

Entre los requerimientos técnicos que se tuvieron en cuenta para la realización del nuevo portal encontramos **los criterios de accesibilidad y usabilidad**.

La accesibilidad en un sitio Web consiste en garantizar el acceso a la información y a los servicios de sus páginas sin limitación ni restricción alguna por razón de discapacidad de cualquier carácter o condicionantes técnicos, debiendo tener en cuenta que muchas personas que acceden a la información incluida en páginas Web lo hacen desde diferentes dispositivos y contextos.

El nuevo sitio Web de Aguas de Alicante cumple con el nivel 2 (AA), de esta forma, se puede asegurar que la mayor parte de los usuarios pueden acceder a la información publicada.

Aguas de Alicante ha establecido el criterio de usabilidad en la construcción de su nueva página web. La usabilidad se define como el conjunto de técnicas que ayudan a los seres humanos a realizar tareas en entornos gráficos de ordenador. La usabilidad ayuda a que esta tarea se realice de una forma sencilla analizando el comportamiento humano, y los pasos necesarios para ejecutar la tarea de una forma eficaz (diseño de las páginas Web orientado a la experiencia de usuario).

El contenido de la página web se muestra en castellano, inglés y valenciano.

**El mapa web** de navegación es muy sencillo, a través de su página principal se puede acceder a cada una de las secciones teniendo a la vista la secuencia de visita. Entre las secciones principales encontramos:

- **Conoce la compañía:** Repasa la historia, los valores de la compañía, su estructura organizativa, los municipios gestionados y los compromisos de la compañía entre otras secciones.
- **La gestión del agua:** Hace un repaso muy global de la gestión del ciclo integral del agua, la calidad del agua con las analíticas actualizadas y el diagnóstico de la red. Además de incluir uno de los puntos más importantes para la compañía como es el de proyectos y obras.
- **Responsabilidad Corporativa:** Incluye todos los proyectos que la compañía lleva a cabo para ser responsable con el entorno en el que opera desde dos perspectivas diferentes la RC medioambiental y la RC con el entorno local. Así como los informes de RC anuales y los premios recibidos por la compañía a lo largo de su historia.
- **Proyectos de I+D+i:** trata los proyectos de I+D+i y las investigaciones que realiza la compañía en este apartado.
- **Atención al cliente:** Punto de información al cliente, en donde encuentra todas las gestiones que puede realizar con la compañía así como los tramites y acciones necesarias para la solicitud de servicios a la compañía.
- **Área educativa:** es la sección dedicada a las actividades educativas que la compañía destina a este grupo social, a través de la solicitud de visitas a instalaciones para que la conozcan mejor. También tiene su apartado Gotagotham una campaña educativa a nivel nacional y de gran éxito entre la comunidad docente.
- **Comunicación y sala de prensa:** Es el apartado destinado a la comunicación externa de la compañía, aquí se publican las noticias que se quieren dar a conocer, además de tener una biblioteca del agua que incluye las publicaciones que realiza la compañía, una base de imágenes y música relacionada con el agua.

Si desea conocer más a fondo la nueva página web de Aguas de Alicante, le invitamos a que navegue por ella: [www.aguasdealicante.es](http://www.aguasdealicante.es)





Conoce la Compañía La Gestión del agua Responsabilidad Corporativa Proyectos de I+D+i Atención al cliente Área educativa y sala de prensa Comunicación RSS

MAPA WEB Español Valencià English el tiempo oficina on-line buscador A+ A-



### Bienvenida



Más de 110 años avalan la experiencia en la gestión eficaz de un recurso vital, el agua, y el compromiso de Aguas de Alicante con la sociedad en la que opera.

Un compromiso cuyo objetivo es la excelencia en el servicio en un mundo en constante evolución. Por ello te damos la bienvenida a nuestra nueva página Web y te invitamos a que navegues por ella para conocer la gestión de la Compañía día a día, así como las últimas tecnologías que empleamos para prestar un Servicio de Calidad y Respetuoso con el Medioambiente.

### Municipios gestionados



### Últimas noticias

28 Abr 2011. Los representantes del AEGEE y del Spring Agora 2011 visitan Aguas de Alicante

Los próximos días 27, 28, 29 y 30 de abril, Alicante acogerá uno de los eventos más relevantes en la vida universitaria...

19 Abr 2011. Convenio de Aguas de Alicante con el Ayuntamiento para la prevención de las riadas.

La mercantil se dotará de nuevas tecnologías para saber en tiempo real la capacidad de los colectores cuando llueve. Aguas...

11 Abr 2011. AMAEM Laureada por el proyecto de facturación in situ. El proyecto "Facturación in situ", actualmente en funcionamiento en Aguas de Alicante, se presentó durante el pasado mes de...

25 Mar 2011. Un nuevo pulmón verde para la ciudad de Alicante. Ayer tuvo lugar el acto de inauguración de la obra realizada por Aguas de Alicante en la ladera suroeste del monte Banacantil...

VER TODAS

Únete ya a la e-Signatura y participa en el sorteo de cinco iPad2.



Oficina on line



GOTAGOTAM



NUEVOS SERVICIOS Y PRODUCTOS

Guía de Actividades

cortes programados





Depósito anticontaminación Cross-San Gabriel

Preguntas frecuentes









## 5.1. MEJORA DE LA CALIDAD

### Velar por la seguridad y la salud del cliente.

AMAEM pone todos sus medios técnicos y humanos para garantizar la salubridad del agua suministrada a las poblaciones que abastece.

A fin de controlar la calidad del agua suministrada se realizan análisis de agua tal y como se establece en un calendario de toma de muestras que se revisa anualmente. En dicho calendario se fijan puntos de control en depósitos y en la red de abastecimiento, tipologías de análisis y frecuencias de muestreo de manera que se cumpla con la legislación vigente en materia de calidad de agua de consumo humano.

Así en 2.010 se realizaron 11.330 análisis, de los cuales 7.935 fueron de cloro y 163 de Legionella y enterovirus.

Resumen análisis realizados en 2.010:

	Exigidos según el RD 140/2003	Realizados
COMPLETO	79	152
CONTROL	479	2173
COMPLEMENTARIO <sup>3</sup>	No exigidos	907
CLORO	2636	7935
OTROS	No exigidos	163
TOTAL	4178	11330

	2009	2010
Grado de cumplimiento de los indicadores del RD 14/2003	100%	100%

### **CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

Frente a los riesgos que para los derechos de la personalidad pueden suponer el acopio, tratamiento y utilización de datos personales, y asumiendo el compromiso de **garantizar y proteger los derechos de los ciudadanos**, AMAEM cumple adecuadamente y en todo momento las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba su Reglamento de desarrollo, garantizando a los interesados los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a los mismos.

Objetivo: preservar en todo momento la **confidencialidad, integridad e uso legítimo** de los datos sin descuidar su disponibilidad.

Los usuarios sólo tienen acceso autorizado a los datos y recursos que precisan para el desarrollo de sus funciones. AMAEM ha asumido también el compromiso de comunicar y hacer cumplir a sus empleados las obligaciones establecidas en materia de protección de datos.

## Perfeccionamiento de la gestión comercial.

### **TARIFA POR FUGAS DE INTERIORES.**

A lo largo del año 2010 AMAEM ha seguido poniendo a disposición de sus clientes una tarifa especial por el concepto de “fugas interiores” que se aplicará a aquellos clientes que tengan una fuga interior debida a una avería y que la justifiquen documentalmente; que el consumo del período correspondiente a la fuga sea superior a 5 veces el consumo del mismo período del año anterior, y además, que el consumo de dicha fuga exceda de 200 m<sup>3</sup>.

Sólo se aplicará dicha tarifa especial a la primera factura de la fuga.

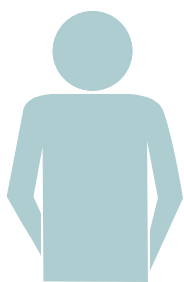
### **COMUNICACIÓN EN CASO DE FUGA.**

La misión de esta tarifa consiste en minimizar aquellas situaciones en las cuales como consecuencia de una rotura o de un vicio oculto en la instalación interior del cliente, se genera una fuga en la conducción del agua potable.

En este sentido, existe un compromiso con nuestros clientes, en el cual se dice:

“Si en el momento de la lectura de su contador, se detectara un consumo superior al límite esperado, nos comprometemos a comunicarlo de forma inmediata si Vd. se encuentra en el domicilio.

En todo caso, esta comunicación se formalizará a través de la factura.



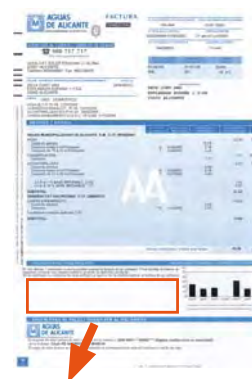
Operario avisa a cliente



Personal de oficinas  
avisa telefónicamente



Por carta



Mensaje en la factura



Si no ha sido posible la comunicación con el cliente, y siempre y cuando sea posible, procedemos a cerrar la llave exterior de la instalación, dejando aviso escrito en el domicilio de suministro del cliente, de la acción realizada.

	IMPORTE BONIFICADO POR APLICACIÓN DE LA TARIFA DE FUGAS
2008	11.518 €
2009	131.445 €
2010	129.968 €

### **GESTIÓN DE CLIENTES ESPECIALES.**

En AMAEM se lleva un seguimiento continuado a determinados clientes que, por su volumen de negocio o su impacto social requieren una gestión más personalizada.

Se entiende por Clientes Especiales los siguientes grupos:

- Organismos oficiales.
- Ayuntamientos.
- Grandes Consumidores.
- Clientes sensibles (colegios, hospitales), etc.

Aguas de Alicante mantiene la figura de un gestor como un interlocutor entre la Empresa y el cliente que tiene como objetivo facilitar y agilizar cualquier contacto.

A través de sus visitas, entrevistas, etc. se pueden detectar las necesidades de estos clientes y las posibilidades de mejora en su servicio.

Nuestro ofrecimiento:

- Trato personalizado en cualquier asunto relacionado con el servicio de agua.
- Optimización en la factura de agua, para lo cual reciben nuestro asesoramiento.
- Oferta de servicios paralelos relacionados: asesoramiento en materia medioambiental o de depuración de las aguas.
- Resolución inmediata de reclamaciones o dudas.
- Colaboración en la solución de posibles problemas de su instalación interior.
- El aviso diario a estos clientes, mediante gestión telefónica a primera hora de la mañana, de los cierres programados y la duración de éstos.
- Envío de gráficas de consumo e importes facturados anualmente.
- Una atención preferente para ellos en la Oficina de Alicante, habilitando una opción especial en la Gestión de Colas de Espera.
- Visitas a nuestras instalaciones para aquellas Empresas o colectivos que estén interesados en conocer nuestras dependencias y nuestros procesos de trabajo.

En la siguiente tabla se refleja que los contratos correspondientes a Clientes Especiales constituyen el 0.9% del total de contratos de AMAEM, y representan un 15% del consumo total facturado.

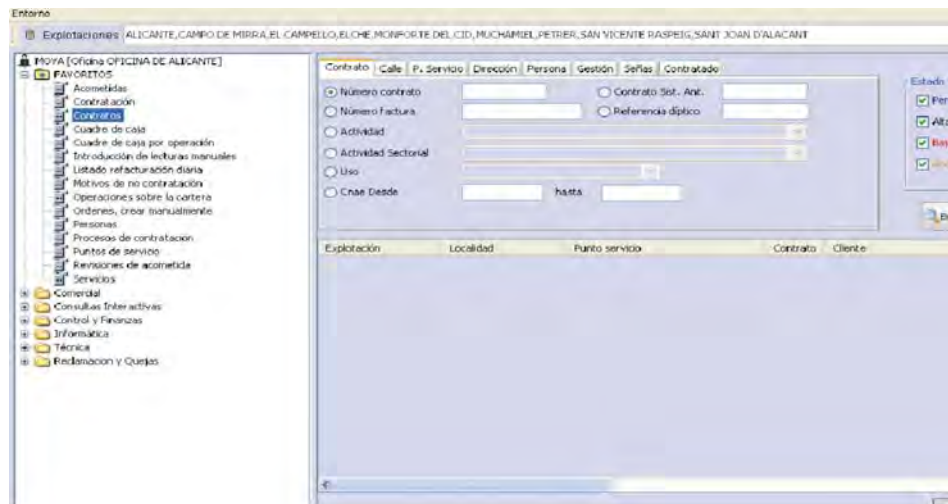
	CLIENTES	CONTRATOS	M <sup>3</sup> FACTURADOS
CLIENTES ESPECIALES	145	2.566	5.094.959
TOTAL AMAEM		285.012	32.753.019

### **APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN DE CLIENTES.**

AMAEM dispone de un moderno aplicativo para la gestión de clientes. Se trata de un producto de diseño y desarrollo propios, capaz de dar respuesta a todos los requerimientos planteados para conseguir la mayor eficiencia en el área Comercial.

Porque conocemos las necesidades de nuestros clientes, nos autoexigimos cumplir siempre sus expectativas

Es una herramienta sólida, ágil, de novedosa configuración e intuitiva en su manejo, que por sus excelentes características está siendo implantada en el resto de Empresas del Grupo Agbar, tanto del territorio nacional como en otros países: Reino Unido, México, Argelia, etc.



### Cartas de compromisos con los clientes.

En la línea de una mayor exigencia, en AMAEM se han establecido cinco compromisos con sus clientes.

#### Compromiso nº 1: Alta del 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.

Dentro de los compromisos establecidos, AMAEM compensa económicamente a aquellos clientes que se hayan visto afectado por el incumplimiento de cualquiera de sus compromisos.



	Incumplimientos	Clientes afectados	Total clientes AMAEM
2009	33	34	284.053
2010	36	96	285.012

## 5.2. INNOVACIÓN EN LA OFERTA

### Telelectura.

Este año se ha empezado a ofrecer el servicio de Telelectura a grandes clientes, con el fin de que puedan controlar sus consumos y se puedan evitar fugas.

El cliente interesado en el servicio contacta con nosotros, realizamos la instalación necesaria en el contador y le facilitamos los datos de acceso personalizados.

### Limpieza de acometidas y fosas sépticas.

Se está trabajando en el nuevo servicio de limpieza de acometidas que actualmente únicamente se realiza en obra nueva y limpieza de fosas sépticas que actualmente no se realiza.

### Limpieza y desinfección de depósitos.

Este año hemos puesto en marcha un nuevo servicio consistente en la limpieza y desinfección de depósitos de agua domiciliarios. Está dirigido a comunidades de vecinos, empresas, instalaciones sanitarias o deportivas, etc., que dispongan de depósitos de reserva de agua en sus instalaciones.

El servicio se puede prestar en forma de contrato de mantenimiento anual, o como un servicio puntual, y existen dos modalidades: el servicio Básico, consistente en una limpieza y desinfección de los depósitos y una revisión de la instalación; y el servicio Premium que, además del paquete básico, incluye dos análisis de agua (físico-químico y legionella). En ambos casos, se entregan a los clientes los certificados correspondientes según la normativa actual.



## Facturación In Situ.

El proyecto Facturación In Situ ya finalizado y puesto en productivo, consiste en la posibilidad de que a la vez que se realiza la toma de lecturas, se pueda realizar la facturación del consumo resultante obtenido, emitiendo in situ, la factura correspondiente para entregarla en mano al cliente y poder realizar el cobro de la misma.

El sistema será aplicable a todos aquellos puntos de servicio ubicados en núcleos de población aislada, extrarradio o diseminado, donde se añaden dificultades del reparto a domicilio de la correspondencia.



## 5.3. PROGRESOS EN LA COMUNICACIÓN

AMAEM dispone de diversos canales que facilitan la comunicación de nuestros clientes con la empresa:



CANAL	Clientes atendidos 2009	Clientes atendidos 2010	Porcentaje de canal utilizado en 2010
Oficinas	82.016	87.486	30%
L-900	191.112	190.356	66%
Internet	7.124	9.833	4%

### Oficinas.

	2009	2010
El tiempo medio de espera en oficinas	8:16 min	7:32 min
El tiempo medio de atención	6:37 min	7:37 min

Lo que supone que desde que el cliente entra en nuestras dependencias hasta que se va con su gestión realizada, transcurren alrededor de 15 min.

Por confianza:  
Porque en el trato directo marcamos las diferencias

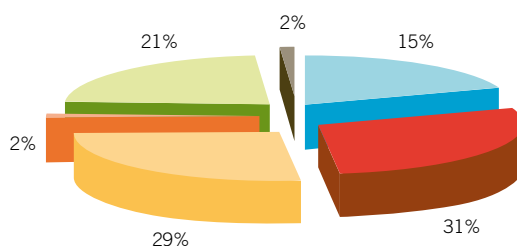


Red de oficinas de atención al cliente:



Porcentaje de clientes atendidos en oficinas según gestión realizada año 2009:

- Cobros
- Consultas
- Contratación
- Domiciliaciones
- QyR
- Otros



**Cobro en Oficinas:** Para aquellos clientes que siguen prefiriendo el pago en metálico, se está incentivando el pago a través de entidades bancarias concertadas y del Servicio de Correos. La cómoda opción de la red de oficinas de Correos supone una interesante alternativa para nuestros clientes, ya que pueden desplazarse a la oficina más cercana a su domicilio o lugar de trabajo, en un amplio horario ininterrumpido de 8:30 a 20:30 horas de lunes a viernes y de 9:30 a 13:00 los sábados.

Línea Telefónica de Atención al Cliente.



# 900 717 717

Un servicio con todas las ventajas del trato directo pero sin desplazamientos, ni esperas.

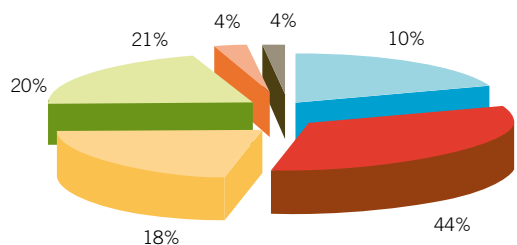
Por rapidez:  
Porque con una llamada  
puede realizar todas las  
gestiones que necesite

Llamadas recibidas/atendidas	199.501 / 190.356 (95%) de atención
Total llamadas atendidas sin espera	73%

El horario de atención telefónica establecido es de 8:00 a las 21:30 horas de lunes a viernes y de 9:00 a 14:00 los sábados.

Este es uno de los canales mas solicitados por nuestros clientes hoy en día para efectuar cualquier tipo de consulta, notificación de avería, etc.

- Atención al cliente
- Consumos
- Impagados
- Información general
- Incidencias suministro
- Varios



### Nuestra página web.

En nuestra página web, ubicada en la dirección:

**[www.aguasdealicante.es](http://www.aguasdealicante.es)**

Nuestros clientes disponen de información de interés relacionada con el servicio (normativa, tarifas, explicación de la factura, Carta de compromisos con los clientes, etc.)

De igual modo, pueden solicitar cualquier gestión relativa al suministro de agua.

Además, pueden consultar los cierres programados para los días siguientes, pudiendo visualizar el área afectada por el mismo.

Por comodidad:  
Porque desde casa o su  
oficina puede realizar  
las todas gestiones  
necesarias sin limite de  
horario y cualquier día  
de la semana

### Ampliación de canales de atención no presenciales.

Para acceder a la Oficina virtual, AMAEM facilita una clave de acceso a los clientes que así lo soliciten, mediante la cual pueden acceder a los datos relacionados con sus contratos: lecturas, facturación, datos bancarios, etc., lo que les permite tener conocimiento inmediato de cualquier información que precisen. En el año 2010 se ha multiplicado por tres el número de clientes con clave de acceso a la Oficina Virtual.

Nuestros clientes pueden optar por la factura electrónica, de esta manera no sólo reciben una información puntual sino que contribuyen de forma activa a la mejora del medioambiente.

Desde la Oficina Virtual se pueden realizar las siguientes gestiones:

- Contratación nuevos suministros y cambios de titularidad
- Domiciliación bancaria
- Pagos mediante tarjeta
- Facilitar la lectura periódica

- Solicitar su factura electrónica
- Gestión de reclamaciones
- Solicitud de certificados de potabilidad
- Sugerencias



### Control de ISC y mejora del conocimiento del cliente.

Con el fin de optimizar la mejora de la calidad del servicio y de nuestra gestión, AMAEM desea conocer la valoración y satisfacción del consumidor final respecto a dicho servicio, tanto a nivel de producto como de compañía suministradora. Por ello la empresa, solicita anualmente a una empresa externa la realización de una encuesta de Satisfacción al Cliente (ISC).

La técnica utilizada es una entrevista telefónica con soporte CATI\*. (\*Computer Assisted Telephonic Interview).

La muestra utilizada en la encuesta es de 100 entrevistas a individuos mayores de 20 años y residentes en Alicante.

Debemos tener en cuenta que esto supone admitir un error máximo para una muestra de  $n=7.694$   $\text{emáx.} = \pm 1,1\%$  y  $n=100$   $\text{emáx.} = \pm 10,0\%$ , en el caso más desfavorable y con una seguridad del 95,5%.

	2009	2010
Índice de satisfacción del cliente	7,09	6,81

A continuación se muestra la tabla de benchmarking de empresas suministradoras:

	Compañía eléctrica	Compañía de Gas	Compañía de agua
2009	6.9	6.79	7.36
2010	6.89	7.43	7.39

Fuente Ipsos Marketing: Estudio de percepción de la calidad del servicio de la empresa suministradora de agua de Alicante.

	Valores 2010	Valores 2009
<b>SABOR/OLOR</b>		
La calidad del agua	5.26	Nuevo atributo
El sabor del agua	4.54	4.11
El color del agua	6.34	5.8
El olor del agua	6.12	5.43
<b>SERVICIO</b>		
La continuidad en el suministro	8.5	8.46
La presión con la que llega el agua a su casa	7.85	7.70
La facilidad para contactar con la Cía	7.20	7.53
<b>FACTURA</b>		
La precisión de la factura	7.09	6.92
La claridad de la factura	6.96	6.82
La regularidad en recepción de factura	6.91	7.74
<b>PRECIO</b>		
El valor del servicio por el precio que paga	6.35	6.41
Precio	4.52	4.24

### Impulso de la comunicación con entidades que representan a los clientes.

La comunicación con entidades y asociaciones que representan los intereses de los consumidores es esencial para conocer e identificar las necesidades de nuestros clientes, encontrar las soluciones adecuadas y ponerlas a su disposición.

Por ello, durante 2010 hemos mantenido reuniones con:

- La Oficina Municipal de Información al Consumidor de Alicante.
- Unión de Consumidores de España.
- Asociación de Administradores de Fincas.
- Familias numerosas.



Nuestra directora Asunción Martínez junto con varios representantes de la empresa y la concejala de Acción Social del Excmo. Ayuntamiento de Alicante Asunción Sánchez Zaplana, se reunieron con miembros de la Junta de la Asociación de Familias Numerosas y representantes de la Concejala de Acción Social del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, para formalizar el procedimiento de actuación para la aplicación de la nueva tarifa de agua aprobada por el consistorio alicantino para las Familias Numerosas.

Los representantes de la Asociación han mostrado su agradecimiento y su satisfacción al haber alcanzado una aspiración que consideran un logro importante desde el punto de vista social.



## 6 NUESTRO EQUIPO HUMANO

## 6.1. PRINCIPALES DATOS

En AMAEM consideramos que nuestros empleados y empleadas constituyen el principal activo de nuestra Organización. Por ello, se pretende potenciar su formación y desarrollo, mejorar la información y comunicación, así como favorecer la conciliación de la vida personal y laboral, la igualdad y la diversidad como elementos estratégicos de nuestra gestión de Recursos Humanos.

### Relaciones laborales.

- Constituyen los objetivos de la gestión de Recursos Humanos los siguientes.
  - Atraer candidatas y candidatos potencialmente cualificados y capaces de desarrollar o adquirir las competencias necesarias para la organización.
  - Motivar a los empleados y empleadas para que estos adquieran un compromiso con la organización y se impliquen en ella.
  - Fomentar la participación de todos los trabajadores y trabajadoras.
  - Proponer y ejecutar una Política Retributiva que mejore la competitividad, la motivación y la equidad interna.
  - Implantar la Evaluación del Desempeño basada en Competencias.
  - Mejorar la información y comunicación de las trabajadoras y trabajadores.
  - Desarrollar un modelo de Promoción y ascensos basado en criterios objetivos y participativos.
  - Fomentar la elaboración de nuevos proyectos y el alcance de nuevas metas.
  - Ayudar a los empleados y empleadas a crecer y desarrollarse dentro de la organización.
  - Obtener una mejora de la productividad.
  - Cumplimiento de la legislación vigente.
  - Cumplimiento de las obligaciones contractuales de la Empresa con sus trabajadores y trabajadoras así como con sus legítimos representantes.
- Compromisos con los empleados y empleadas.
  - Establecer planes de formación que ofrezcan posibilidades de promoción y mejora.
  - Mejorar los canales de comunicación.
  - Integrar de forma efectiva la seguridad y la salud laboral.
  - Implementar las medidas para la conciliación de la vida profesional y laboral.
  - Contemplar medidas preventivas que fomenten la igualdad y la diversidad.

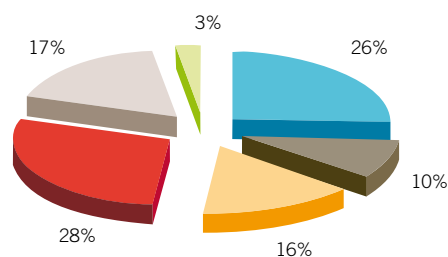
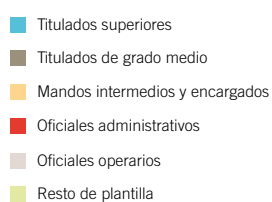


- Desglose de la plantilla por modalidad de contrato.

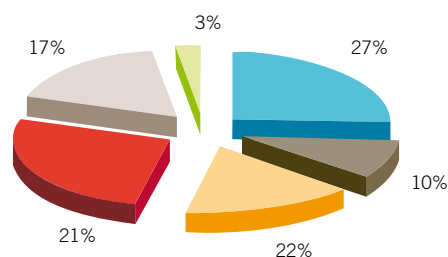
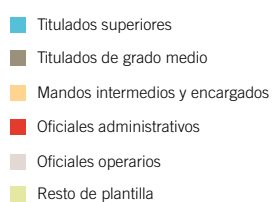
	2009	2010
Indefinidos	224	207
Indefinidos tiempo parcial	0	6
Jubilación parcial	6	10
Prácticas	1	1
Relevo tiempo completo	5	1
Relevo tiempo parcial	1	1
Eventual por circunstancias de la producción	1	2
Eventual por circunstancias de la producción tiempo parcial	0	0
Obra o servicio	0	1
Fomento de empleo para personas discapacitadas	2	0
Interinidad	0	1
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>230</b>

- Desglose por categoría profesional.

2009



2010



- Desglose por categoría profesional y género 2009.

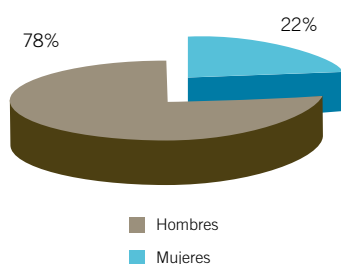
	Mujeres	%	Hombres	%	TOTAL
Titulados Superiores	14	22,58%	48	77,42%	<b>62</b>
Titulados de grado medio	5	20,83%	19	79,17%	<b>24</b>
Mandos intermedios y encargados	3	7,69%	36	92,31%	<b>39</b>
Oficiales administrativos	31	46,27%	36	53,73%	<b>67</b>
Oficiales operarios	0	0,00%	42	100,00%	<b>42</b>
Resto de plantilla	1	16,67%	5	83,33%	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>22,50%</b>	<b>186</b>	<b>77,50%</b>	<b>240</b>

- Desglose por categoría profesional y género 2010.

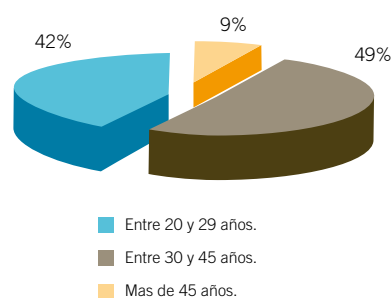
	Mujeres	%	Hombres	%	TOTAL
Titulados Superiores	14	22,95	47	77,05	<b>61</b>
Titulados de grado medio	5	22,73	17	77,27	<b>22</b>
Mandos intermedios y encargados	4	10,53	34	89,47	<b>38</b>
Oficiales administrativos	29	47,54	32	52,46	<b>61</b>
Oficiales operarios	0	0,00	40	100,00	<b>40</b>
Resto de plantilla	1	12,50	7	87,50	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>23,04</b>	<b>177</b>	<b>76,96</b>	<b>230</b>

- Número total de empleados por género y edad<sup>4</sup>.

Desglose de la plantilla por género 2009.

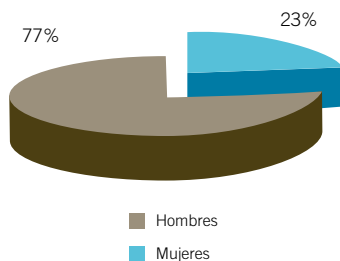


Desglose de la plantilla por edad 2009.

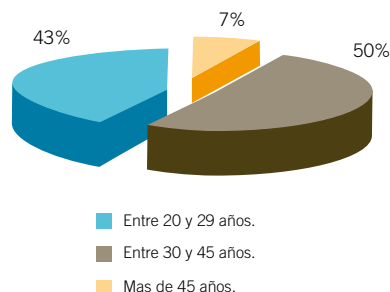


<sup>4</sup> En AMAEM no se considera relevante la pertenencia a minorías y a otros indicadores de diversidad.

Desglose de la plantilla por género 2010.



Desglose de la plantilla por edad 2010.



- Tasa de rotación.

	2009	2010
Tasa de rotación	6,93	9,75

- Creación de ocupación neta.

	2009	2010
Ocupación neta	+3	-10

### Prestaciones sociales para la plantilla de la empresa<sup>5</sup>.

Exponemos a continuación el conjunto de medidas que AMAEM pone a disposición de los trabajadores y trabajadoras, así como eventualmente de sus familias, con el objetivo de satisfacer necesidades que contribuyen al mantenimiento de un buen clima laboral.

- Ayuda escolar.

La Empresa tiene establecidas ayudas por los estudios que efectúan los hijos y las hijas del personal de la plantilla. Asimismo las trabajadoras y trabajadores que cursen estudios, percibirán, además de los correspondientes permisos para acudir a exámenes, una ayuda económica en recompensa por el esfuerzo en la mejora de su cualificación.

	2009	2010
Empleados/as beneficiarios de la ayuda escolar	113	117
Empleados/as beneficiarios de la ayuda de estudios	5	12
Importe de la ayuda escolar	25.448,32	25.308,20
Importe de la ayuda de estudios	1.477,26	3.716,50

<sup>5</sup> Los beneficios sociales son para todos los trabajadores y las trabajadoras de la empresa, a excepción del Fondo Social, que es sólo para los empleados y las empleadas con contrato indefinido.

- Seguro de vida y accidentes.

Las trabajadoras y trabajadores, desde el momento de su ingreso en la Empresa, tienen derecho a un seguro que cubre las contingencias de invalidez o muerte.

- Seguro médico.

Los empleados y empleadas que suscriban una póliza de seguro de asistencia sanitaria privada, gozarán de una bonificación del 25% en la prima que con carácter general aplique la compañía aseguradora para dicho producto. La bonificación afectará a las primas correspondientes al empleado/a, su cónyuge, o sus descendientes en primer grado que vivan en el domicilio familiar en su caso, y será satisfecha por la Empresa.

- Guardería o cuidado de hijos.

Los trabajadores y trabajadoras con hijos/as menores de 3 años podrán solicitar una ayuda económica para atender los gastos derivados de su cuidado y atención.

	2009	2010
Empleados beneficiarios de la ayuda por guardería	43	47
Importe de la ayuda	29.398,37	29.553,56

- Fondo social.

La Empresa tiene constituido un fondo social, por un importe de 12.000,00 € anuales, que tiene por objeto financiar con cargo al mismo en todo o en parte las peticiones que efectúan los empleados y empleadas de AMAEM relacionadas con temas de salud.

	2009	2010
Dotación del Fondo Social	12.000	12.000

### Actividades sociales.

- Fiesta conmemorativa de la constitución de nuestra Empresa.

Tradicionalmente se viene celebrando la fiesta conmemorativa de la constitución de la Empresa, en su configuración actual. A tal fin, en un sábado próximo al 17 de septiembre tiene lugar una comida, organizada por el Comité de Empresa, a la que asisten todos los empleados/as y jubilados/as de AMAEM.



- Fiesta de Reyes.

La víspera del día de Reyes tiene lugar un acto en el que se entregan juguetes a los hijos e hijas de empleados/as en edades comprendidas entre los dos y los 10 años.



- Representación de los trabajadores.

	2008	2009	2010
Empleados representados por organismos independientes	100%	100%	100%
% de trabajadores representados en comités de seguridad y salud	100%	100%	100%
% de trabajadores cubiertos por un convenio colectivo	100%	100%	100%

El período mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos es el establecido por el Estatuto de los Trabajadores.

## 6.2. DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL E IMPULSO DE LA FORMACIÓN

Desarrollo personal y profesional, formación y educación.

Para AMAEM el desarrollo social y profesional de su equipo humano es considerado como un elemento sustancial del éxito empresarial y del futuro de la organización.

Por ello, la formación, la conciliación de la vida profesional y personal, la igualdad, la diversidad, la seguridad y la salud son objetivos principales de la Empresa.

### 6.2.1. FORMACIÓN

Anualmente se establecen planes de formación y seguimiento del desarrollo que ofrecen posibilidades de promoción y mejora a los empleados.

Promedio de horas de Formación por Categorías. 2010.

	Hombre	Mujer	Total
Dirección	84	19,50	113,50
Titulados Superiores	1689,46	394,48	2083,94
Titulados Grado Medio	159	122,50	282,00
Mandos intermedios y encargados	283,50	609,00	892,50
Oficiales Administrativos	73,00	384,50	457,50
Oficiales operarios	521,00	0,00	521,00
Resto plantilla	101,00	0,00	101,00
Total	2921,46	1529,98	4451,44

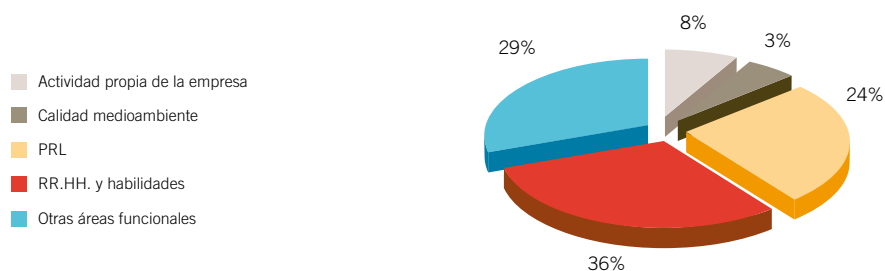
Número de asistentes a cursos de formación. 2010.

	Hombre	Mujer	Total
Dirección	4	1	5
Titulados Superiores	49	23	72
Titulados Grado Medio	17	9	26
Mandos intermedios y encargados	49	4	53
Oficiales Administrativos	20	56	76

	Hombre	Mujer	Total
Oficiales operarios	72	0	72
Resto plantilla	19	0	19
Total	230	93	323

	2009	2010
Horas totales de Formación	4.357	4.451,44
Horas de Formación por empleado/año	18,16	19,35

Áreas temáticas formación 2010.



Entre la formación impartida podemos destacar los programas formativos organizados desde los Servicios Centrales y las escuelas que los imparten en los que participa AMAEM.

### **ESCUELA DE MANAGEMENT.**

Esta escuela se dedica a formar a directivos y mandos intermedios en el desarrollo de las competencias necesarias para asumir cargos de responsabilidad en la empresa. Cuenta con los siguientes programas:

- **Máster en el Ciclo Integral del Agua.**

Es un proyecto formativo que incluye conocimientos y competencias sobre todo el ciclo integral del agua y los procesos transversales implicados. La última edición del máster, impartido conjuntamente con la Universitat Politècnica de Catalunya, ha incorporado como novedad un simulador de gestión empresarial (business game) para trabajar los procesos estratégicos de la gestión empresarial. Como en los últimos años, al final del máster los alumnos han sido evaluados mediante diferentes técnicas sobre competencias clave para el negocio.

- **Programa Agbar Competencias.**

Está basado en las competencias críticas que constituyen el eje principal del SGD y es un elemento fundamental de apoyo a los planes de acción que se generan durante el proceso de evaluación del desempeño. El objetivo es programar cada año distintas competencias a partir del análisis de los resultados del SGD. Escuela de Operaciones.

- **Posgrados universitarios.**

Tienen como objetivo explorar, recoger y transmitir el conocimiento en los procesos de negocio del ciclo integral del agua.

## 6.2.2. PRÁCTICAS

Desde AMAEM se colabora con diferentes universidades e institutos de formación con el fin de ofrecer a los estudiantes la posibilidad de adquirir experiencia y formación compaginando sus estudios con un trabajo relacionado con su formación, como una primera toma de contacto con el mundo empresarial, y completar así su formación académica y profesional.

Número de contratos

8

## 6.2.3. SGD

AMAEM es consciente de que su éxito empresarial va ligado, en buena medida, a su capacidad para facilitar el crecimiento.

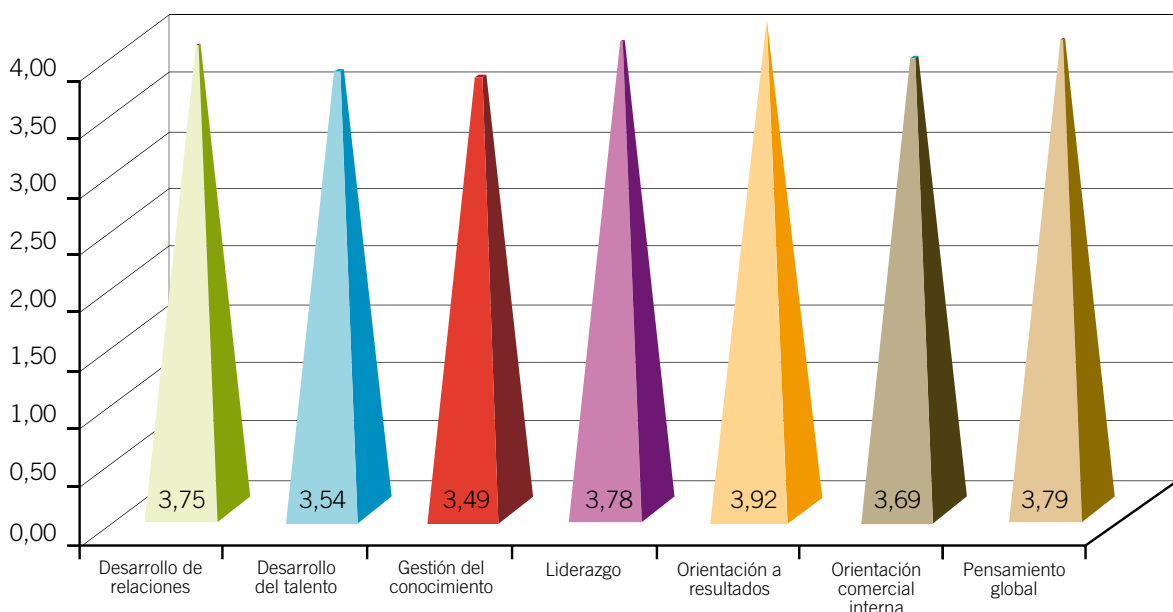
Una de las herramientas que en AMAEM se emplea para el desarrollo profesional y personal de su equipo de profesionales es el Sistema de Gestión del Desempeño (SGD), herramienta que compara las aptitudes y conocimientos del empleado en relación con las habilidades y competencias necesarias para ejercer su puesto de trabajo.

Esta comparación permite detectar las necesidades formativas del empleado, elaborar un plan de formación personalizado y definir los planes de carrera, fomentando así la promoción interna y la movilidad funcional y geográfica.

Durante el 2010, el número de profesionales de AMAEM que han participado en la aplicación del SGD ha sido de 87 manteniéndose así el mismo número que en el pasado año. Este colectivo representa el 37.83% de la plantilla.

En la siguiente gráfica se muestran los resultados generales obtenidos en función de las competencias evaluadas en 2010.

Valoración competencias 2009.



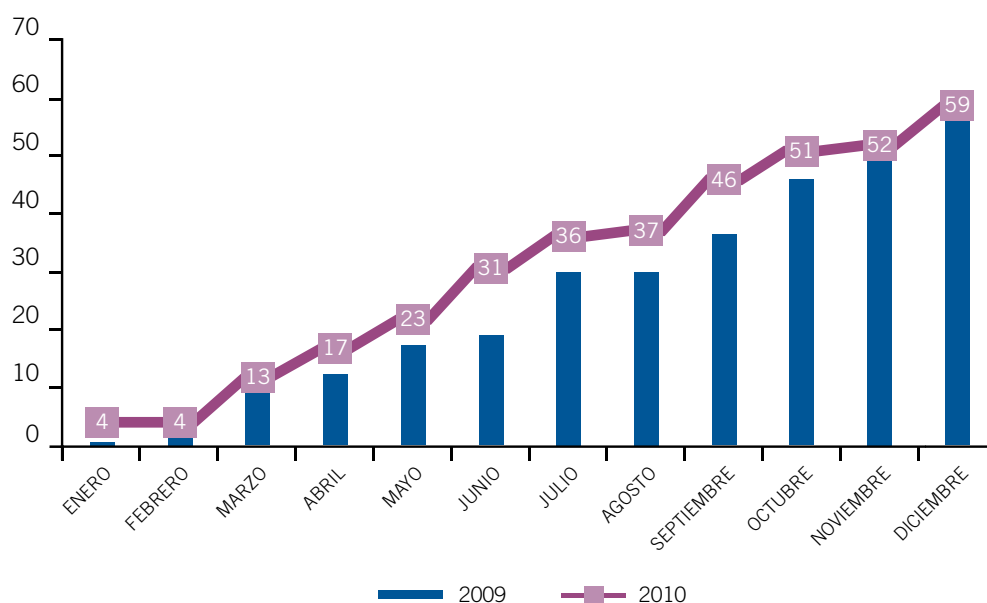


## 6.3. EN PERMANENTE COMUNICACIÓN CON LOS TRABAJADORES

Desde AMAEM trabajamos para propiciar y mejorar los canales de comunicación y las herramientas de diálogo que ayuden a la participación en la consecución de los objetivos comunes.

Para ello, durante el año 2010 hemos dispuesto de múltiples canales, como la intranet corporativa, el Portal del Empleado, Manual de Acogida, hoja informativa Informa, correos electrónicos, reuniones, etc.

Una de las herramientas de comunicación más representativa es el Portal del Empleado, durante este año se ha trabajado en un nuevo diseño con nuevas funcionalidades para sus usuarios y una imagen renovada y dinámica, bajo criterios de accesibilidad, que ofrecerá un espacio interactivo a los usuarios con información que les permitirá realizar sus consultas sobre los diferentes contenidos que la Empresa pone a su disposición de forma ágil. Se cuenta con su lanzamiento a principios del año 2011.



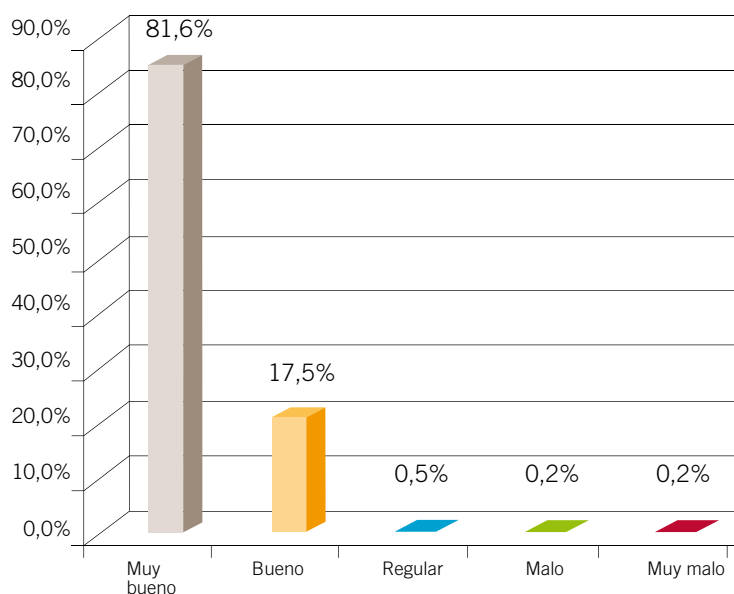
Con el objeto de realizar el seguimiento de la satisfacción que los empleados de AMAEM muestran hacia los servicios informáticos que reciben, se tiene desplegado un ágil sistema de recogida de consultas o microencuestas que permite que, tras la resolución de cualquier servicio recibido desde el Área de Sistemas de Información, los empleados de AMAEM puedan expresar su percepción.

Este sistema de consultas, implantado desde mayo de 2003, recogió durante 2010 cerca de 900 opiniones, lo que significa que, de media, se ha recogido la opinión de cada empleado de AMAEM en casi cuatro ocasiones distintas durante el último año.

Valoración particular de cada servicio informático recibido.

Periodo: año 2010.

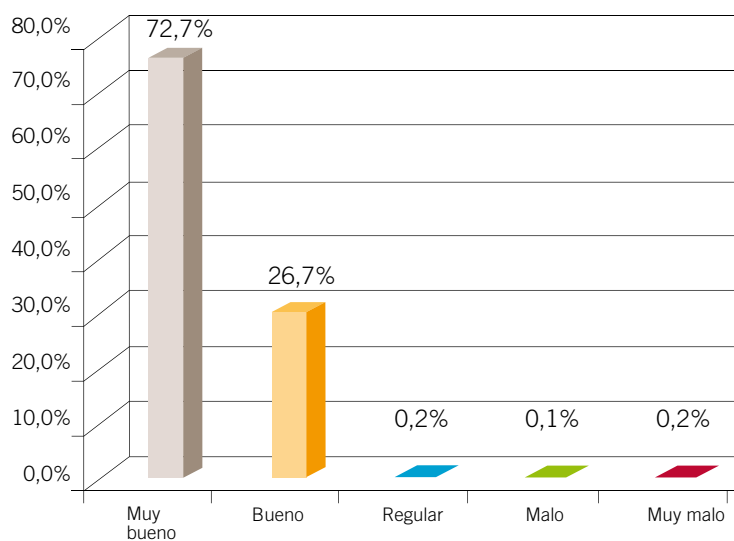
Muestra: 879 encuestas conterstadas.



Valoración general del área de sistemas de información.

Periodo: año 2010.

Muestra: 879 encuestas conterstadas.



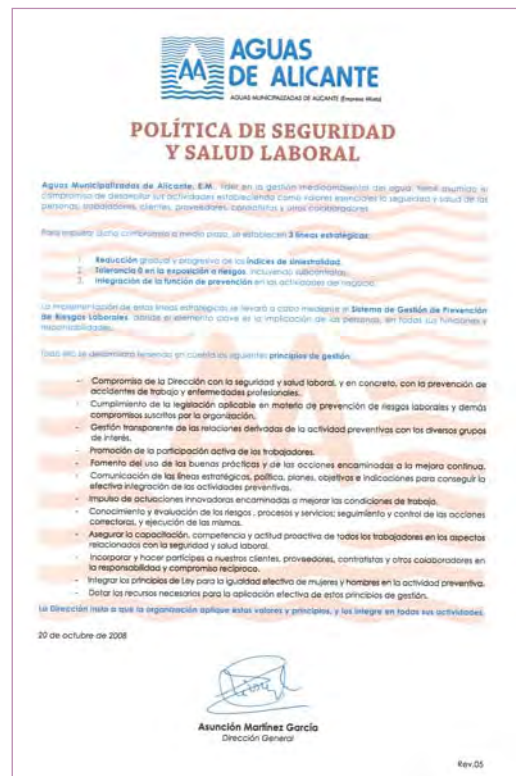
## 6.4. LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS EMPLEADOS: UNA PRIORIDAD

AMAEM tiene asumido el compromiso de desarrollar sus actividades estableciendo como valores esenciales la seguridad y salud de las personas. Prueba de ello, es la integración de la función de prevención en todas las actividades del negocio y el esfuerzo realizado para la reducción de los índices de siniestralidad en los últimos años.

Para aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales, en AMAEM se dispone de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral que busca la mejora continua, conforme a la especificación técnica **OHSAS 18001:2007**. Este sistema está integrado en su tronco común con los Sistemas de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental con el fin de aprovechar sinergias.

### 6.4.1. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

La Política de Seguridad y Salud Laboral de AMAEM es un exponente del compromiso de mejora continua de la Dirección de la empresa. La Política se distribuye a todos los empleados de la empresa, está disponible en los centros de trabajo y publicada en la página web de la empresa.



### 6.4.2. SERVICIO DE PREVENCIÓN

AMAEM dispone de un Servicio de Prevención Propio, integrado en el Servicio de Prevención Mancomunado de Agbar. El Servicio de Prevención asume las especialidades de Seguridad, Higiene y Ergonomía y Psicología Aplicada. La especialidad de Medicina del Trabajo (vigilancia de la Salud), está concertado con un Servicio de Prevención Ajeno.

Organizativamente está integrado en el departamento de Calidad, Medio Ambiente y Prevención que depende jerárquicamente de la Dirección Técnica y de Operaciones.

## 6.4.3. COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

El Comité de Seguridad y Salud Laboral es un órgano paritario y colegiado de participación, en el que se consultan de forma regular y periódica las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales. En él se encuentran representados el 100% de los trabajadores.

Según lo establecido legalmente y en función del nº de trabajadores de AMAEM, el Comité de Seguridad y Salud está constituido por:

- 3 Delegados de Prevención elegidos entre los delegados de personal.
- 3 Representantes de la empresa.

La interlocución en materia de seguridad y salud no se realiza directamente con los sindicatos sino con los Comités de Seguridad y Salud, según lo establecido en la Ley 31/95, de Prevención de Riesgos Laborales.

## 6.4.4. INFORMACIÓN A LOS TRABAJADORES

Los trabajadores reciben información en materia de Seguridad y Salud Laboral a través de los manuales, procedimientos de trabajo, instrucciones y otra documentación aplicable en sus puestos de trabajo. La distribución de la documentación se realiza a través de la herramienta informática Gesdocal, en cursos de formación, carpetas de consulta, etc.

### MANUAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES PARA EL EMPLEADO

En AMAEM se dispone de un Manual de PRL (Prevención de Riesgos Laborales) para el empleado cuyo fin es informar al personal de nuevo ingreso sobre el Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de AMAEM.



## 6.4.5. PROGRAMA DE GESTIÓN Y PRINCIPALES ACTIVIDADES PREVENTIVAS

A principios de cada año, el Servicio de Prevención de AMAEM elabora una propuesta de planificación de las actividades a realizar durante el año, utilizando la herramienta informática Gestión Prevención de Riesgos Laborales (GPRL). Los objetivos y acciones de mejora se incluyen en el Programa de Gestión (con la aplicación PRG AMAEM) que es aprobado por el Comité de Dirección en la reunión de la Revisión del Sistema.

Con el fin de informar sobre el seguimiento de la planificación prevista se realizan una serie de reuniones en distintos ámbitos levantándose acta de las mismas:

- Reuniones Del Comité de Seguridad y Salud.
- Reunión de seguimiento con el Comité de Dirección.

### PRINCIPALES ACTIVIDADES PREVENTIVAS DEL AÑO 2010.

Las principales actividades realizadas en materia de Seguridad y Salud Laboral en AMAEM durante el año 2010 quedan reflejadas en la Memoria Anual del Servicio de Prevención. También el Servicio de Prevención Ajeno que asume la especialidad de Vigilancia de la Salud elabora su propia memoria y su Programa Anual de Medicina del Trabajo.

Dichas memorias son entregadas a los miembros del Comité de Seguridad y Salud y se encuentran a disposición de las autoridades laborales.

## 6.4.6. FORMACIÓN ANUAL 2.010

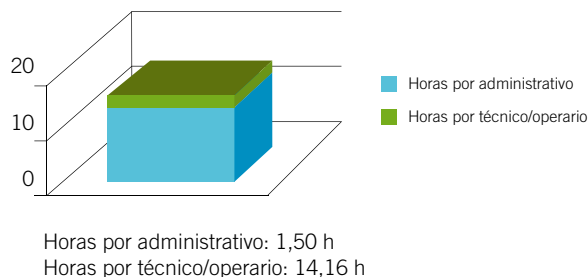
Anualmente se incluyen en el Plan de Formación de AMAEM las necesidades formativas en materia de seguridad y salud laboral. La información sobre los cursos impartidos en 2010 se indica en la Memoria del Servicio de Prevención.

En 2010 cabe destacar que se impartieron más de 1.000 horas de formación en PRL. Las acciones formativas fueron dirigidas a un 35 % de la plantilla (asistiendo más de un 99% de los convocados).

Se adjuntan tablas con indicadores de Formación en PRL en 2010.

INDICADOR	2009	2010
Nº de horas de formación en PRL recibidas	1123,5	1064
Objetivo de % de trabajadores que recibirán formación de PRL en el año	35%	35%
% Trabajadores que han recibido formación de PRL en el año	31%	35%
% Asistentes/Convocados	91%	99,32%

Distribución horas de formación en PRL 2010



## 6.4.7. CONTROL OPERATIVO DE LOS RIESGOS

Conforme a lo indicado en el procedimiento "Evaluación de Riesgos y Planificación Preventiva" los riesgos de los puestos de trabajo e instalaciones se encuentran evaluados y además, se controlan a través de:

1. Procedimientos e instrucciones de trabajo.
2. Inspecciones reglamentarias.
3. Inspecciones internas.
4. Gestión y utilización de Equipos de Protección Individual (EPI)
5. Control Periódico de los factores ambientales.
  - Mediciones higiénicas de agentes físicos.  
Niveles de presión sonora y evaluación higiénica de exposición a vibraciones.
  - Mediciones higiénicas de agentes químicos.  
Concentración de fibras de amianto en el aire durante las labores de corte de tuberías de fibrocemento.
  - Mediciones higiénicas de agentes biológicos.  
Control de la legionelosis instalaciones interiores de agua caliente sanitaria.
6. Control de los riesgos ergonómicos.



### PROGRAMA DE OBSERVACIÓN DE COMPORTAMIENTOS SEGUROS

El Programa OCS implantado en AMAEM, es una metodología de trabajo dirigida a:

- Identificar los comportamientos seguros
- Difundir estos comportamientos entre los trabajadores de una manera sistemática y ordenada
- Poner de relieve los comportamientos arriesgados y promover el cambio paulatino de comportamiento arriesgado a comportamiento seguro
- Fomentar una conciencia colectiva de seguridad a través de la consolidación de comportamientos seguros.

Observadores		Comportamientos observados: 7171		
<u>Mayo 2005</u> 5 observadores voluntarios de distintas áreas con rotación de entre 6 y 12 meses (4 a 5 observaciones/mes)	<u>Febrero 2009</u> Jefes de departamento gestionan la asignación de observadores aleatorios entre su personal (2 observaciones/mes):	<u>Septiembre 05</u> Seguros 74% Inseguros: 26%	<u>Febrero 2009</u> Seguros 91% Inseguros: 9%	<u>Diciembre 2010</u> Seguros 95% Inseguros: 5%
<u>Diciembre 2006</u> Subcontratas quedan integradas en las observaciones	1 observación/Propia actividad 1 observación / contratistas			

La experiencia de varios años de desarrollo de este programa ha supuesto un paso más en la consolidación del sistema de prevención y un salto cualitativo muy importante en el establecimiento de una auténtica cultura preventiva en la empresa.

## 6.4.8. SEGURIDAD EN OBRAS

Dadas las especiales características de las obras de construcción, en AMAEM se tiene contratada la coordinación y asistencia técnica de seguridad y salud en obras a una empresa especializada cuya función es la de realizar el seguimiento del cumplimiento formal y real de la prevención en las obras de construcción (R.D. 1627/97), actuando los técnicos asignados como Coordinadores de Seguridad y Salud en obra (tanto en fase de proyecto como de ejecución) o como Asistencia Técnica, según corresponda.

AMAEM también dispone de recurso preventivo en obra, que está presente en aquellas operaciones en las que está establecido reglamentariamente.



## 6.4.9. SALUD LABORAL

De acuerdo al art. 22 de la Ley de Prevención, se ofrece a todos los empleados vigilancia periódica (anual) del estado de salud en función de los riesgos en su puesto de trabajo (indicador LA8). El Servicio de Prevención Ajeno de Vigilancia de la Salud aplica los protocolos específicos correspondientes en función de los riesgos de los puestos de trabajo (PVDs, espacios confinados, alturas, ruido, amianto, riesgos biológicos, etc.).

En aquellos puestos de trabajo que pudieran originar enfermedad profesional o en los que el estado de salud del trabajador pueda suponer un riesgo para el trabajador, el Comité de Seguridad y Salud acordó la obligatoriedad de reconocimiento médico para estos protocolos.

Se adjunta tabla con datos del indicador de Vigilancia de la Salud:

	2009	2010
Reconocimientos médicos realizados (% de trabajadores que acuden a reconocimiento)	72,20 %	77,59 %

### GRIPE A

Entre el otoño del año 2009 y la primavera del 2010 se realizaron numerosas acciones encaminadas a minimizar los posibles casos de contagio de gripe A entre los empleados de AMAEM, entre las que destacan:

- Medidas de información a los trabajadores (redacción y entrega de un tríptico con información general y prácticas higiénicas así como del documento “Acciones a realizar ante presencia de síntomas de gripe A” e inclusión de noticias en el Portal del Empleado con enlaces a organismos reconocidos).
- Medidas organizativas (se establecieron documentalmente las actuaciones previstas para abordar posibles efectos de absentismo, determinando las áreas y empleados esenciales, sistemas de información, productos y servicios esenciales para garantizar la prestación de nuestro servicio y planificando los parámetros de activación de las distintas medidas)
- Medidas para la disminución del riesgo de exposición (reduciendo el contacto personal en la medida de lo posible, coordinando con el servicio de limpieza las actuaciones necesarias, aumentando la ventilación natural, etc.).

- Disposición por parte de la empresa de medios (pañuelos desechables, soluciones hidroalcohólicas para la limpieza de las manos en los puestos con mayor contacto con personas externas, carteles con recomendaciones de higiene de manos en los lavabos, etc.).

En todo momento, se prestó atención a las recomendaciones de las autoridades sanitarias al respecto y se consensuaron las acciones tomadas en el Comité de Seguridad y Salud Laboral.

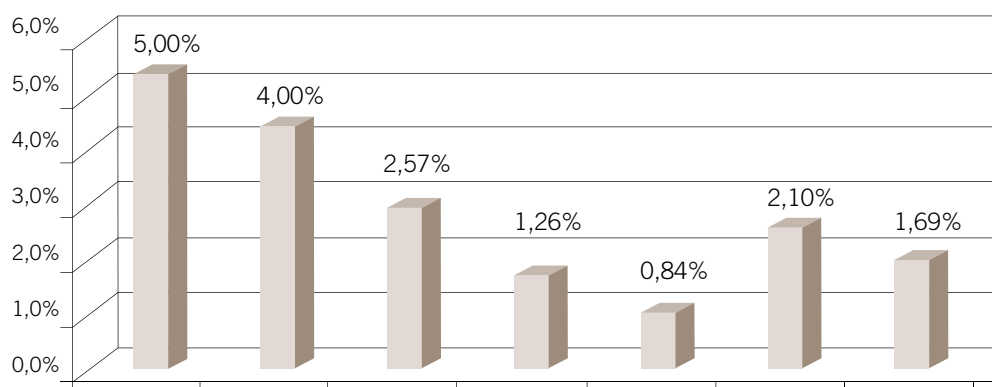
## 6.4.10. SINIESTRALIDAD LABORAL

### ÍNDICE DE INCIDENCIA

Se denomina Índice de incidencia el número de accidentes ocurridos por cada cien trabajadores expuestos, anualmente.

El índice de incidencia de AMAEM en 2010 ha sido de un 1,69%, por debajo de la media del sector.

Se adjunta evolución del I.I. de AMAEM en los últimos 7 años:



Resumen de indicadores de siniestralidad.

DATOS SIGNIFICATIVOS	2009	2010
Nº de Accidentes de Trabajo con Baja (sin in itinere ni recaídas)	5	4
Índice de Incidencia: (nº accidentes con baja/plantilla media trabajadores)*100	2,10%	1,69%
Índice de Frecuencia (accidentes por cada millón de horas trabajadas)	13,00	10,00
Índice de Gravedad (días no trabajados por cada 1000 horas trabajadas)	0,18	0,11
Nº total de accidentes mortales	0	0
Nº de accidentes graves	0	0
Enfermedades profesionales	0	0
Tasa de enfermedades profesionales	0	0
Días perdidos por enfermedad común y accidente de trabajo	2.859	2.609
Tasa de absentismo	3,29%	3,02%
Días perdidos por accidente laboral	70	45



## 6.4.11. AUDITORIAS

### AUDITORÍA DE CONFORMIDAD A OHSAS 18001.

Anualmente se realizan auditorías internas y externas del sistema de gestión para comprobar su adecuación a la especificación técnica OHSAS 18001. Las realizadas en el año 2010 arrojaron un resultado satisfactorio.

### AUDITORÍA REGLAMENTARIA.

Se acuerdo con lo establecido en el R.D. 39/1997, al disponer de servicio de prevención propio, el sistema de gestión de seguridad y salud laboral de AMAEM es sometido bienalmente a una auditoría legal, habiéndose realizado la última en julio de 2009.

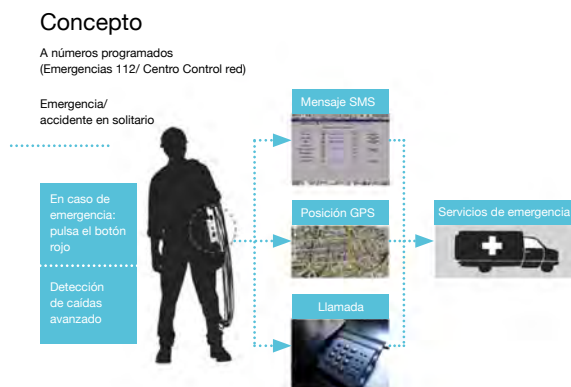
## 6.4.12. SANCIONES

A lo largo del 2010 AMAEM no ha recibido ninguna sanción en materia de seguridad y salud laboral.

## 6.4.13. PROYECTOS DE I+D+i EN PRL

### GESTIÓN SISTEMA SALVA2.

El **Sistema Salva2 (Proyecto de I+D+i)** es un Sistema Automático Integrado de Seguridad y Protección de personas que realizan trabajos en solitario y en determinadas condiciones, con el fin de actuar inmediatamente ante una situación de emergencias reduciendo as los riesgos asociados a una demora en la detección y localización de los mismos.



La atención de emergencias se realiza directamente por el Servicio Operativo de Emergencias del 112, al que están conectadas las alarmas del Sistema.

En 2010 el Sistema se ha puesto en marcha con los operarios de la Sección de Taller de Contadores, Interiores y Retén y continuará su expansión a otros departamentos de la empresa durante 2011, para los que ya se dispone de los equipos necesarios (en total, 17).

Se trata de una medida innovadora más para la Prevención de Riesgos Laborales en las actividades que se desarrollan en AMAEM.

### PROYECTO ARQUETEL

Este proyecto (actualmente en su fase final) tiene como fin minimizar el acceso de operarios en arquetas de agua potable y disminuir la exposición a los riesgos asociados (principalmente caídas en altura). El proyecto se basa en la automatización de inspecciones y lecturas de contadores en arquetas profundas (telelectura) y en el estudio de elementos que posibiliten la lectura sin entrar en las arqueta (pértigas con dispositivos que faciliten la lectura) en los casos en los que la lectura "in situ" sea necesaria. Se dispone ya de una pértiga para pruebas, se han analizado mejoras y nuevos requisitos para la adaptación de la misma o compra de un modelo superior.

## 6.5. IGUALDAD, CONCILIACIÓN Y DIVERSIDAD

La igualdad, la conciliación y la diversidad forman parte de la política de responsabilidad corporativa de AMAEM, de tal forma que estos aspectos constituyen parte de su cultura corporativa, el pasado 22 de abril la Dirección de AMAEM declaró su Compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, a través de un acuerdo que firmó con la representación legal de los trabajadores. En la misma fecha se constituye la Comisión de Igualdad de AMAEM, siendo esta una comisión consultiva y de trabajo, con el objetivo de debatir las iniciativas en materia de igualdad. Finalmente el 20 de julio la Comisión de Igualdad recoge en acta que la representación social manifiesta su aprobación al contenido del borrador trabajado en reuniones anteriores por ambas partes, y basado en un diagnóstico previo de la situación de la empresa, quedando pendiente la ratificación del mismo por parte de la Comisión Negociadora del Convenio Colectivo de Empresa.

Los ámbitos de actuación sobre los que se basa el Plan de Igualdad son:

- Acceso al empleo.
- Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- Clasificación profesional, promoción y formación.
- Retribuciones.
- Salud laboral.
- Comunicación y lenguaje no sexista.

Contemplando medidas preventivas que fomenten la igualdad y la diversidad, evitando discriminaciones por motivos de sexo, raza, cultura, religión o cualquier otra discriminación que pudiera existir.

Plantilla por categoría y género.

	Hombre	Mujer	Total
Dirección	9	1	10
Titulados Superiores	38	13	51
Titulados Grado Medio	17	5	22
Mandos intermedios y encargados	47	4	51
Oficiales Administrativos	19	29	48
Oficiales operarios	40	0	40
Resto plantilla	7	1	8
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>53</b>	<b>230</b>



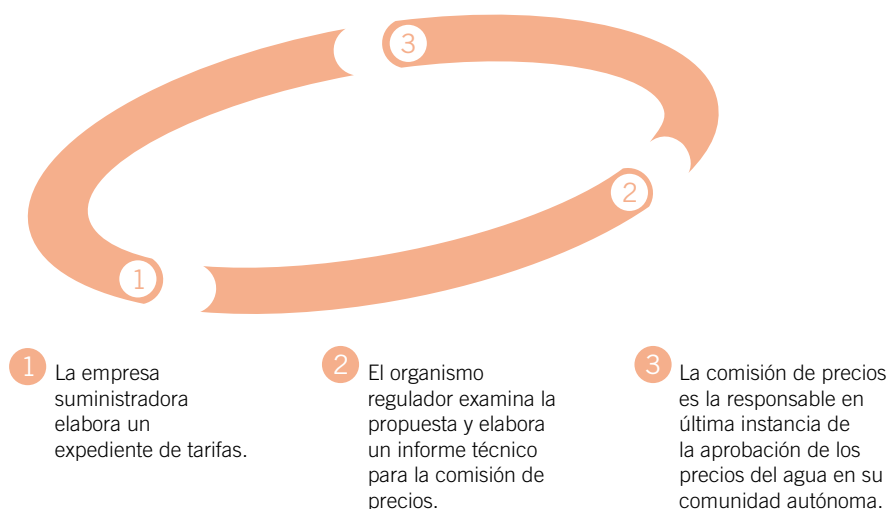




## COOPERACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS

## 7.1. COMO SE FIJAN LOS PRECIOS

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.



### 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.

Vela por el cumplimiento del compromiso.

#### 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.

Presta el servicio con eficiencia.

## 7.2. FOROS ORGANIZADOS

### Participación en el I Congreso Nacional Investigación Aplicada a la Gestión de Edificación (COIGE'10).

Durante los días 28, 29 y 30 de junio se celebró el I Congreso Nacional en Técnicas de Investigación aplicadas a la Gestión de la Edificación y Gestión del Patrimonio en la Escuela Politécnica Superior de la Universidad de Alicante. El Congreso tenía como objetivo divulgar e impulsar el desarrollo de trabajos de investigaciones en el campo de la gestión de la edificación y en el campo de la gestión del patrimonio arquitectónico.

Constituyendo al día de hoy, la investigación, desarrollo e innovación parte fundamental para el futuro del sector de la construcción, la Universidad de Alicante quiere impulsar este evento dirigido a investigadores vinculados a la universidad y a empresas relacionadas con el sector de la construcción y edificación que apuestan de forma comprometida por invertir en el I+D+i. De forma colateral, otro de los objetivos pretendidos será constituir un foro de encuentro que permita estrechar los lazos de colaboración entre las instituciones dedicadas a la docencia, a la investigación y a la empresa.

AMAEM participó con la ponencia dirigida por Mateu Crespi (Agbar) y David Ibarra (Aquaplan) sobre la Telelectura.

**I CONGRESO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN APLICADA A LA GESTIÓN DE EDIFICACIÓN**  
Alicante, 28, 29 y 30 de junio de 2010

presentación	participación	asistencia	recursos
Inicio Fechas Comités Patrocinadores	Presentación Envío de artículos Envío de pósters Temas	Inscripción Programa Actividades Información	Recursos revisores Materiales Ubicación Últimas noticias

**inicio**

**I Congreso Nacional Investigación Aplicada a la Gestión de Edificación (COIGE'10)**  
**28, 29 y 30 de JUNIO 2010**

El I Congreso Nacional en Técnicas de Investigación aplicadas a la Gestión de la Edificación y Gestión del Patrimonio tendrá lugar los días 28, 29 y 30 de junio de 2010 en la Escuela Politécnica Superior de la Universidad de Alicante. El Congreso pretende divulgar e impulsar el desarrollo de trabajos de investigaciones en el campo de la gestión de la edificación y en el campo de la gestión del patrimonio arquitectónico. Constituyendo al día de hoy, la investigación, desarrollo e innovación parte fundamental para el futuro del sector de la construcción, la Universidad de Alicante quiere impulsar este evento dirigido a investigadores vinculados a la universidad y a empresas relacionadas con el sector de la construcción y edificación que apuestan de forma comprometida por invertir en el I+D+i. De forma colateral, otro de los objetivos pretendidos será constituir un foro de encuentro que permita estrechar los lazos de colaboración entre las instituciones dedicadas a la docencia, a la investigación y a la empresa.

**Temas:**

- T1. Gestión del Patrimonio
- T2. Urbanismo y Ordenación del Territorio
- T3. Gestión Económica de la Edificación
- T4. Nuevas Tecnologías aplicadas a la Gestión de la Edificación
- T5. Edificación Sostenible. Energías Renovables
- T6. Prevención de Riesgos Laborales
- T7. Otras Líneas de Investigación asociadas a la Gestión de la Edificación

**Lugar de celebración:**

## 7.3. ANTICIPACIÓN A LA NORMATIVA

AMAEM 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”) actuando como responsable e interlocutor para el tratamiento e interpretación de los resultados de los apartados de la encuesta que traten sobre Drenaje Urbano. Asimismo se actúa como coordinador de zona para consultas sobre la encuesta en las cuencas hidrográficas del Júcar y Segura.



Aguas de Alicante forma parte del consorcio investigador R+i Alliance como empresa miembro del grupo Agbar. R+i Alliance está integrado por empresas líderes en el mundo del agua como Suez Environment, Agbar, Northumbrian Water, United Water y Lyonnaise des Eaux; y tiene por misión la selección, financiación y coordinación de la ejecución de proyectos de investigación e innovación de interés para sus socios, que unen esfuerzos (recursos) para alcanzar objetivos comunes en materia de I+D+i en el ámbito Agua.



Las líneas de investigación de R+i Alliance engloban: Gestión del patrimonio, Eficiencia energética, Control de olores (agua y saneamiento), Gestión de lodos de producción y de saneamiento, Gestión de aguas pluviales, Medición, Agua y Salud. Entre los proyectos en los que ha participado Aguas de Alicante destacan aquellos enfocados a la Optimización del Consumo Energético, el Uso del Agua Regenerada, los Recursos hídricos alternativos, el uso de Minicentrales hidráulicas para generación de electricidad ó la Reducción de la Huella de CO<sub>2</sub>. Muchos de estos proyectos han permitido una anticipación a posteriores requisitos normativos.

A través de Agbar formamos parte de International Water Association (IWA), que abarcan investigaciones y prácticas en todas las facetas del ciclo del agua.



## 7.4. CALIDAD EXCELENTE EN EL SERVICIO

### LA GESTIÓN DE QUEJAS:

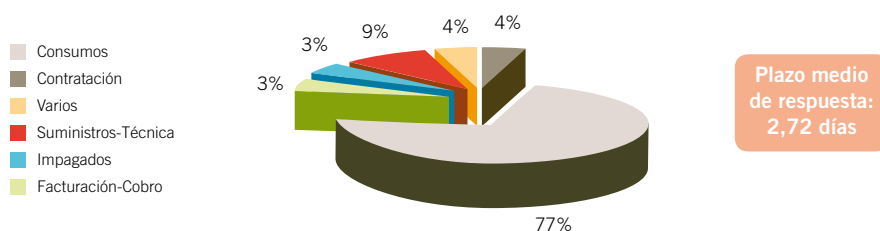
Para Aguas de Alicante una queja se entiende no sólo como un caso concreto al que debemos dar solución –favorable o no-, si no también como una auténtica oportunidad de mejora a partir de la cual podemos optimizar procesos, corregir errores que pudieran afectar a otros clientes, conocer qué aspectos valoran más los usuarios, etc.

Para ello, la Empresa cuenta con un exhaustivo procedimiento para la gestión de las quejas y con un completo sistema informático, de desarrollo propio, que permite dar respuestas con la mayor agilidad y simplificando los procesos, siempre en beneficio de los clientes.

El Aplicativo facilita un riguroso control de tiempos de respuesta, un traslado automático a los distintos Departamentos afectados, la total trazabilidad de cualquier queja para el mejor seguimiento de la misma y, finalmente, un amplio conjunto de informes estadísticos.

La gestión de quejas está integrada en el Sistema de Calidad de Aguas de Alicante, llevándose a cabo las acciones preventivas o correctivas necesarias para evitar que, en la medida de lo posible, la misma causa vuelva a repetirse.

La siguiente gráfica muestra el porcentaje de quejas según los motivos:



Tratamientos de una queja:





## 8 EL RESPETO POR EL MEDIAMBIENTE



## 8.1. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

AMAEM dispone de Sistema de Gestión Ambiental certificado según la ISO 14001:2004, desde el año 2001, integrado en el Sistema de Gestión de la empresa. Incluye los aspectos necesarios para desarrollar, implantar, revisar y mantener la Política de Gestión de Calidad y Medio Ambiente de la empresa. Este sistema fundamenta la orientación ambiental de la empresa y sirve de base para articular objetivos y acciones.

La Política de Gestión de Calidad y Medio Ambiente está disponible en la web de la empresa, en las oficinas de Atención al Cliente y en el resto de dependencias de la empresa. Todos los empleados reciben copia de la misma a su ingreso y notificaciones de las sucesivas revisiones.

Con el Sistema de Gestión Ambiental, garantiza el cumplimiento de la legislación vigente, para conocer y minimizar los impactos sobre el entorno derivados de las actividades de la empresa y responder a los objetivos que ésta se marque. El reconocimiento por una entidad certificadora demuestra la validez del Sistema ante terceros.

El Comité de Gestión formado por el Comité de Dirección de la empresa, cuyos miembros son la Directora General y Directores de Área, realizan anualmente la Revisión del Sistema y revisan y aprueban el Programa de Gestión Anual.

Cabe destacar que anualmente se realizan auditorías internas del Sistema de Gestión Ambiental y auditorías externas por empresa certificadora, según planificación de auditorías de Agbar.

En el año 2010, se realizó una auditoría ambiental adicional por COEPA (Club Empresa Verde de la Confederación de Empresarios de la Provincia de Alicante), con resultado favorable que permitió a AMAEM formar parte del Club Empresa Verde. Se reconoció el esfuerzo diario realizado a la hora de integrar los aspectos de carácter ambiental en nuestro negocio.

La empresa a través de su Política de Gestión de Calidad y Medio Ambiente se compromete a *“Asegurar el cumplimiento de los compromisos suscritos y legales aplicables”*.

### Evaluación de aspectos ambientales.

Anualmente, el dpto. de Calidad, M. Ambiente y Prevención, junto con los departamentos implicados, realiza una evaluación del impacto que sobre el medio ambiente tiene la actividad desarrollada en la empresa en sus distintos procesos. Ésta se realiza según lo establecido en la documentación relativa a la identificación de aspectos ambientales y requisitos legales y con el programa informático EVAM.

En 2008 se adoptaron dos acciones de carácter plurianual que se extendieron a lo largo de 2009 y 2010, como consecuencia de un aspecto ambiental significativo detectado en 2008 y mantenido en 2009 y 2010: el “Filtrado de aguas residuales al subsuelo”. La principal acción adoptada en consonancia con este aspecto ambiental fue la “Implantación de METRESA”, herramienta que proporciona un conjunto de metodologías que permiten priorizar las necesidades de rehabilitación de la red de drenaje y optimizar las inversiones efectuadas en este campo. Este Sistema de Ayuda a la Decisión (Decision Support System) permite a la empresa establecer y mantener una gestión eficaz de sus redes de drenaje. Otra acción relacionada es la “Integración METRESA-GIS con los datos de saneamiento pertenecientes al Municipio de Sant Joan d’Alacant”, con esta acción se ha realizado un plan director de rehabilitación para San Juan Pueblo a través de las indicaciones de METRESA. Además, para evitar el filtrado de aguas residuales al subsuelo se ejecutan obras de reposición de saneamiento. En 2010, se realizaron diversas actuaciones de reposición de saneamiento en los municipios de Alicante y Sant Joan d’Alacant con una inversión total de 1.108.117 €. Por otra parte, los trabajos de rehabilitación de tuberías de saneamiento con equipos especiales consiguen la reparación de fugas en las conducciones sin necesidad de apertura de zanja.

En este sentido, cabe destacar otras acciones, que aún no estando ligadas a aspectos ambientales significativos, tienen una fuerte implicación ambiental y que se señalan en otros apartados de la presente memoria, **en concreto en los puntos “La sostenibilidad en la gestión del ciclo del agua”, “La Innovación en AMAEM” y “Proyectos y Obras”**

## Plan de emergencia.

Se dispone de un Plan de Emergencia de Explotación, donde se reflejan las situaciones potenciales de emergencia en Explotación, incluyendo aquellas con impacto ambiental (fugas de cloro, derrames de productos químicos, vertidos al medio, etc.), y las formas de actuación. Además, de manera específica, se dispone de un plan de actuación en caso de emergencia con productos químicos.

En el año 2010 no se ha producido ningún derrame significativo de productos químicos. Los protocolos previstos no se han activado por no haberse producido derrames accidentales significativos.

No obstante, se realizan de forma periódica simulacros en los que se ensayan las medidas a adoptar por el personal, en caso de que se produzca algún tipo de emergencia medioambiental. En 2010 se realizó un simulacro de escape de cloro gas.

## Gestión de residuos<sup>6</sup>.

La gestión de residuos está sistematizada y se cumplen las disposiciones legales al respecto, contando con varios centros productores de residuos inscritos en la Conselleria de Territorio y Vivienda.

Todos los residuos de AMAEM son gestionados por gestores de residuos autorizados, inscritos en el correspondiente Registro de Gestores de Residuos Autorizados por la Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda de la Generalitat Valenciana, conforme a normativa vigente.

Los métodos de tratamiento de los residuos generados vienen determinados por los gestores autorizados, valorándose para su elección el destino de los residuos. En la evaluación y selección de los mismos, se valora también que dispongan de la certificación por la norma ISO 14001, de gestión medioambiental.

6 Respecto al indicador EN 24: Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos. AMAEM no transporta, ni importa ni exporta residuos internacionalmente. N/A

RESIDUOS	TIPO	CANTIDADES 2009	CANTIDADES 2010	MÉTODO DE TRATAMIENTO
Envases de Spray y Aerosoles (kg)	RP	0	35	Valorización (R03)
Envases Metálicos (kg)	RP	5	0	Valorización (R04)
Tubos Fluorescentes (kg)	RP	79	0	Eliminación (D15)
Fibrocemento (kg)	RP	2.881	9.783	Eliminación (D15)
Absorbentes con amianto (kg)	RP	0	5	Eliminación (D15)
Equipos Eléctricos y Electrónicos (kg)	RP	2.920	0	Valorización (R13)
Hipoclorito desnaturalizado (kg)	RP	75	0	Valorización (R13)
Escombros (m <sup>3</sup> )*	RNP	670	490	Valorización
Lodos alcantarillado (Tm)	RNP	783	1.019	A depuradora
Papel/cartón (Kg)	RNP	5.730	4.005	Valorización
Resina rehabilitación alcantarillado (Kg)	RNP	198	0	Eliminación
Diskettes y CDs (kg)	RNP	0	131	Valorización
Pilas (kg)	RNP	103	180	Valorización (R13)

\* Datos pertenecientes al municipio de Alicante.

#### Glosario:

- RP: Residuo Peligroso
- RNP: Residuo No Peligroso
- «Valorización»: todo procedimiento que permita el aprovechamiento de los recursos contenidos en los residuos sin poner en peligro la salud humana y sin utilizar métodos que puedan causar perjuicios al medio ambiente (definición Ley 10/1998).
- «Eliminación»: todo procedimiento dirigido, bien al vertido de los residuos o bien a su destrucción, total o parcial, realizado sin poner en peligro la salud humana y sin utilizar métodos que puedan causar perjuicios al medio ambiente (definición Ley 10/1998).

## Materiales utilizados.

Se adjunta tabla con las cantidades de algunos de los materiales utilizados:

Material	2009	2010
Cloro gas	13.200 kg	12.500 Kg
Hipoclorito sódico	7.200 kg	11.208 Kg
Tubería instalada (km de red instalados/renovados)*	94,5 km	59,45 km
Papel	6.480 kg (papel blanco)	3.888 kg (papel blanco)
	2.852 kg (papel ecológico)	6.077 kg (papel reciclado)
Gasoil	80.364 l	71.449 l
Gasolina	5.724 l	8.639 l

\* Dato obtenido del reporte del SIT de AMAEM.

## Materiales valorizados.

De los materiales utilizados enumerados anteriormente, se identifican aquellos que proceden de materiales reciclados:

- **Tuberías**

En el año 2010, las tuberías de fundición dúctil supusieron un 94,4% de la red instalada. Estas tuberías, se componen en gran proporción de material reciclado. En concreto, según certificado aportado por el fabricante, la composición es:

- 65% de Deshechos propios de fabricación y chatarra de automoción
- 35% Lingotes nuevos

Las tuberías de material plástico, por ser destinada a uso alimentario, se fabrican a partir de material nuevo, no reciclado.

- **Papel**

En el apartado anterior, se indican las cantidades de papel reciclado utilizado.

Por otra parte, el papel blanco comprado dispone de certificado FSC, el cual “garantiza al consumidor que las fibras proceden de montes aprovechados de forma racional de acuerdo a los estándares internacionales que contemplan aspectos ambientales, sociales y económicos y que definen los niveles mínimos de buena gestión para los bosques de todo el mundo”.

Cabe destacar la evolución favorable en el uso de papel reciclado o ecológico. El porcentaje de papel reciclado utilizado en 2008 fue del 6,11%. En 2009 el 30,56% del papel utilizado fue papel ecológico y en el año 2010, el porcentaje de papel reciclado alcanzó el 61% frente al total.

## Emisiones atmosféricas.

En el apartado “Cambio climático y Medio Ambiente” se desarrolla específicamente el tema de las emisiones de efecto invernadero y se incluye el balance de CO<sub>2</sub> y el cálculo de la huella de carbono.

En relación con las emisiones de efecto invernadero, cabe decir que AMAEM retiró antes del 31 de diciembre de 2003 todos los extintores de halón existentes en la empresa, dando así cumplimiento a lo establecido en el Reglamento (CE) N° 2037/2000 sobre sustancias que agotan la capa de ozono. Por otra parte, para prevenir y reducir al mínimo cualquier escape de los refrigerantes utilizados en aparatos de climatización, éstos se comprueban al menos anualmente. En ninguno de los aparatos de climatización se utilizan CFCs.

Por otra parte, las únicas emisiones de óxidos de nitrógeno y óxidos de azufre son las emitidas por los vehículos de la empresa.

## Iniciativas y acciones medioambientales 2010.

Se adjunta a continuación una tabla resumen con las principales iniciativas y acciones medioambientales llevadas a cabo en 2010:

Iniciativa /Acción ambiental	Estado (en proceso o finalizada)	Fecha finalización (la fecha prevista si no está finalizada)
COWAMA Fase II	En proceso	Nov. 2011
SIPAID- Sistema Integrado de Prevención y alerta frente a inundaciones y descargas al medio receptor	En proceso	Abril 2011
Ampliación de la red de infraestructuras que faciliten el uso de agua reutilizada	Finalizada	Oct. 2010
Obra depósito anticontaminación San Gabriel, Alicante.	En proceso	Enero 2011
Colector de Pluviales en Villafranqueza. Fase I.	Finalizada	Agosto 2010
Red de agua regenerada por urbanización de Vistahermosa Oeste. Fase I.	Finalizada	Oct. 2010
Obra riego con agua regenerada y reforestación de la ladera suroeste del monte Benacantil	En proceso	Enero 2011
Red de agua regenerada para el riego del monte Tossal (Alicante)	En proceso	Junio 2011
Realización de medidas de ahorro energético en oficinas	En proceso	Sept. 2011
Aislamiento acústico de dos bombeos de agua potable	Finalizado	Oct. 2010
Actuación medioambiental en el lago del PAU4-Alicante	Finalizada	Sept. 2010
Repoblación forestal Sierra San Julián- Celebración Jornada Día del Árbol	Finalizada	Enero 2010



Iniciativa /Acción ambiental	Estado (en proceso o finalizada)	Fecha finalización (la fecha prevista si no está finalizada)
Elaboración primer Informe de Responsabilidad Corporativa	Finalizada	Junio 2010
CicloVía Alicante	En proceso	En continuo
Campaña e-factura	En proceso	En continuo
Campaña Gotaghotam	En proceso	En continuo
Campaña de consumo eficiente	Finalizada	Mayo 2010
Convenio colaboración Universidad Miguel Hernández para promover utilización de compostaje sostenible.	Finalizada	Enero 2010
Celebración Día Mundial del Agua y Día del Consumidor	Finalizada	Marzo 2010
Celebración Día Mundial del Medio Ambiente	Finalizada	Junio 2010

## 8.2. CAMBIO CLIMÁTICO Y MEDIO AMBIENTE

Como Empresa participada por el Grupo Agbar, AMAEM está ligada a la iniciativa “Caring For Climate: The Business Leadership Platform” del Pacto Mundial de Naciones Unidas que vincula a la compañía a emprender medidas efectivas contra el cambio climático.

El primer paso en esta dirección ha sido el cálculo riguroso de la Huella de Carbono de las actividades de AMAEM, para lo cual se ha implementado la herramienta informática CAFCA. Este software elaborado por CET AQUA (Centro Tecnológico del Agua), ofrece una herramienta específica de las actividades del ciclo integral del agua que permite el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de una explotación o conjunto de explotaciones. Incluye todas las actividades del sector: producción, transporte y distribución, drenaje y depuración, así como oficinas. Se trata de la primera herramienta de este tipo desarrollada en España para el Ciclo Integral del Agua.



AMAEM está ligada a la iniciativa “Caring For Climate: The Business Leadership Platform” en la lucha contra el cambio climático.

A continuación, se exponen los resultados principales de esta herramienta para el ámbito de actuación de AMAEM en el año 2010.

Las siguientes tablas muestran respectivamente los consumos directos e indirectos de energía, desglosados por fuentes de energía primaria.

CAFCA: la primera herramienta desarrollada en España para el cálculo de la huella de CO<sub>2</sub> en el ciclo integral del agua.

### Consumos directos de energía:

	2009	2010
Consumo de combustible, en m <sup>3</sup>	86,09	92,62
Consumo de combustible, en GJ <sup>7</sup>	3.044,12	3.387,61

### Consumos indirectos de energía:

	2009	2010
Consumo eléctrico, en MWh	13.438,66	10.542,81
Consumo eléctrico, en GJ	48.379,18	37.954,12

A continuación se muestran los datos relativos a las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas del consumo de energía, de los desplazamientos en la organización y del consumo de papel.

### Emisiones significativas de CO<sub>2</sub> (Tm CO<sub>2</sub>)<sup>8</sup>

A continuación se muestran los datos relativos a las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas del consumo de energía, de los desplazamientos en la organización y del consumo de papel.

	2009	2010
<b>Emisiones derivadas del consumo de energía</b>		
Energía eléctrica total	6.047,40	2.846,56
Gasolina (máquinas de corte)	13,09	6,81
<b>Por desplazamientos en la organización</b>		
Desplazamientos	243,15	260,38
<b>Consumibles</b>		
Papel	18,82	20,10
<b>Total</b>		
<b>Tm Totales de CO<sub>2</sub> Emitidas</b>	<b>6.322,46</b>	<b>3.133,85</b>

Agrupando los datos reflejados en las tablas anteriores de acuerdo con el tipo de consumo de energía, directo o indirecto, se obtienen los valores de las emisiones totales de CO<sub>2</sub> expresados en la tabla siguiente.

<sup>7</sup> Los coeficientes de paso para combustibles se han tomado de Repsol YPF 2000-2010.

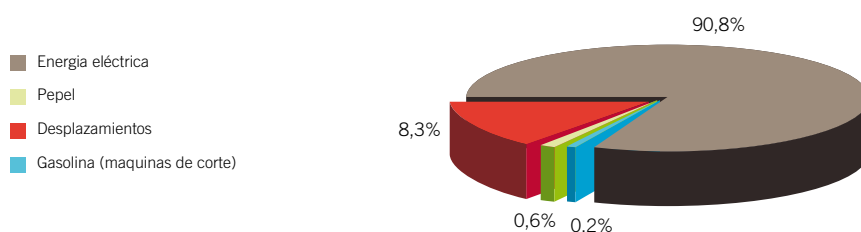
<sup>8</sup> Todos los coeficientes de paso a kg de CO<sub>2</sub> equivalentes se han tomado de la herramienta de cálculo CAFCA, cuyas fuentes son: la International Energy Agency, el UK Department for Environment, Food and Rural Affairs y la Secretaría General de Energía de España.

## Huella de Carbono (Tm CO<sub>2</sub>)<sup>10</sup>

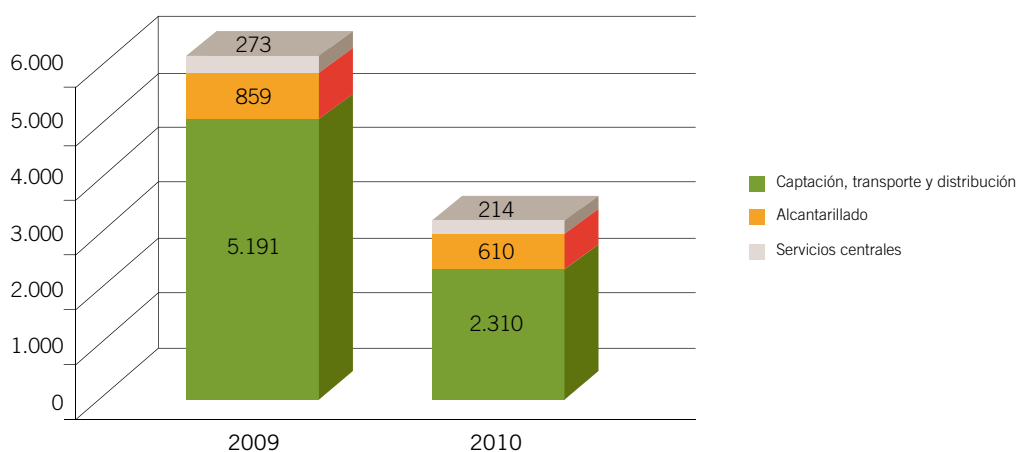
A continuación se muestran los datos relativos a las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas del consumo de energía, de los desplazamientos en la organización y del consumo de papel.

	2009	2010
Total	6.322,46	3.133,85
Emisiones directas de CO <sub>2</sub>	231,12	249,31
Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub>	6.091,35	2.884,54

### Emisiones significativas de CO<sub>2</sub> durante el año 2010



### Emisiones de CO<sub>2</sub> por actividad [Tm CO<sub>2</sub>]



A modo de referencia, un automóvil diesel de tamaño pequeño que recorriera 100 km produciría la emisión de 12 Kg de CO<sub>2</sub> equivalentes al año.

Por otra parte, la emisión de sustancias contaminantes gaseosas diferentes del CO<sub>2</sub> no es significativa dentro de las actividades que AMAEM desarrolla, considerándose como únicos focos representativos: el parque automovilístico, las máquinas de corte y los generadores eléctricos.

Acciones desarrolladas en 2010 por AMAEM orientadas a la mitigación del Cambio Climático a través de la reducción o compensación de la huella de carbono:

- Virtualización de Servidores Informáticos: Permite importantes ahorros energéticos en términos de consumo y refrigeración, al reducir de forma significativa el número de máquinas individuales necesarias.
- Estudio para la adopción de medidas de ahorro y eficiencia energética en edificios de oficinas de AMAEM.
- Uso de videoconferencia y Webex: Sistema de reunión on-line segura con entorno compartido de escritorio, documentos y voz. Objetivo: reducir el número de desplazamientos necesarios.
- Campaña e-factura para la sustitución de las facturas emitidas a los clientes en formato papel por facturas electrónicas.
- Repoblación forestal de la Sierra de San Julián en la jornada de celebración del Día del Árbol. Se repobló con la plantación de 750 pinus pinea.
- Reforestación de la ladera suroeste de monte Benacantil. Se repobló con la plantación de 966 árboles de diversas especies forestales (ceratonia siliqua, cupressus sempervirens "stricta", pinus pinea, pinus halepensis, olea europaea sylvestris) y 23.170 arbustos.

El análisis de los resultados de las acciones de "uso de videoconferencia y webex" y "campaña e-factura", orientadas respectivamente a la promoción de reuniones virtuales y a la sustitución de las facturas tradicionales por facturas electrónicas, nos reportan que la estimación de emisiones de CO<sub>2</sub> evitadas durante el año 2010 asciende a 14,65 toneladas métricas.

Destacar así mismo que, de manera complementaria, a través de las 80 reuniones virtuales realizadas, se ha logrado un ahorro de costes estimado (al evitar los desplazamientos gracias al uso de videoconferencias y webex) de 51.719,68 euros.

	2009	2010
Número total de reuniones	145	80
Número total de asistentes	386	184
Coste estimado de las reuniones (€)	10.762,72	9.920,32
Ahorro económico estimado (€)	118.547,28	51.719,68
Estimación de la cantidad CO <sub>2</sub> no emitida (Tm de CO <sub>2</sub> Eq. <sup>11</sup> )	23,42	14,02

Gracias a la campaña e-factura, a lo largo de 2010 se emitieron un total de 34.809 facturas electrónicas. Esto supuso una disminución del consumo de papel de 312,62 kg y una reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> de 630,47 Kg de CO<sub>2</sub> Eq.

Por otro lado, las acciones de reforestación llevadas a cabo para la compensación de la huella de CO<sub>2</sub> presentan un potencial reducción de 37,12 Tm de CO<sub>2</sub> anuales.<sup>12</sup>

Gracias a la campaña e-factura se dejaron de emitir 34.809 facturas en papel.

<sup>11</sup> Todos los coeficientes de paso a kg de CO<sub>2</sub> equivalentes se han tomado de la herramienta de cálculo CAFCA, cuyas fuentes son: la International Energy Agency, el UK Department for Environment, Food and Rural Affairs y la Secretaría General de Energía de España.

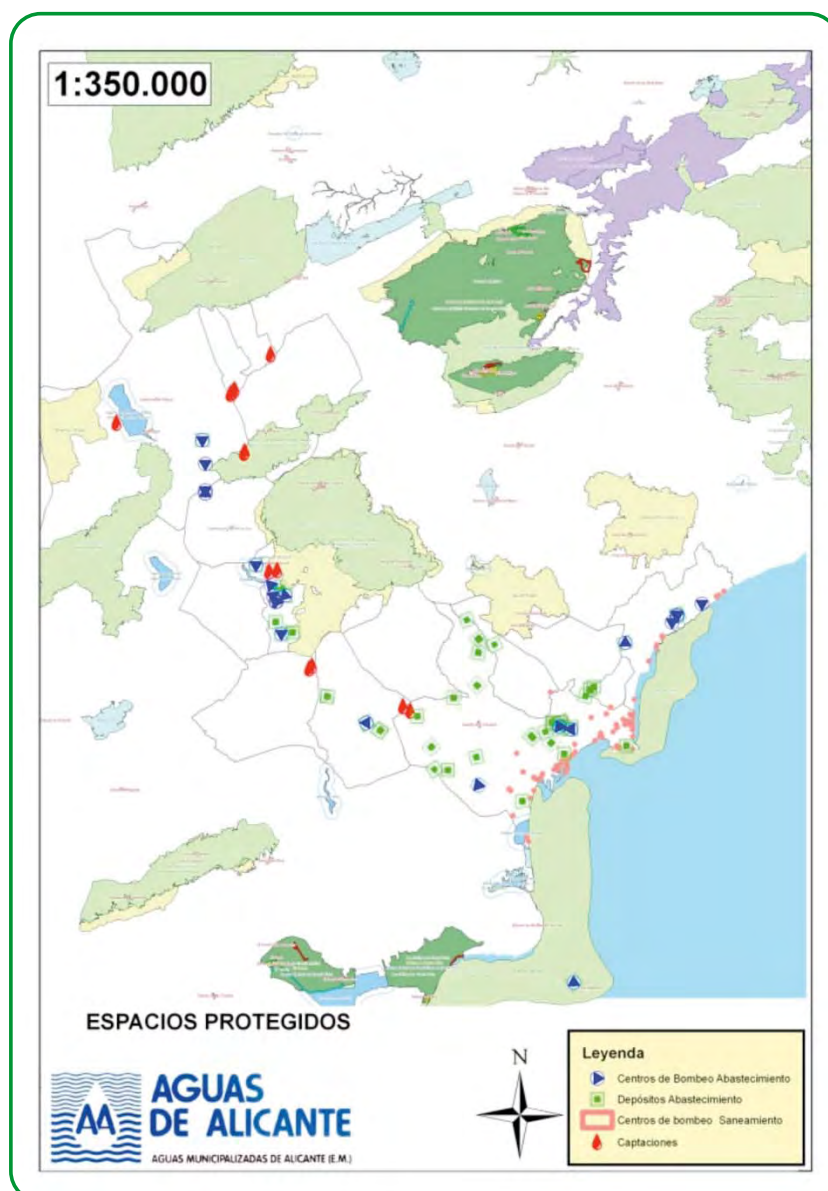
<sup>12</sup> Fuente: Los sumideros naturales de CO<sub>2</sub>: Una estrategia sostenible entre el cambio climático y el Protocolo de Kyoto desde las perspectivas urbana y territorial. Manuel Enrique Figueroa Clemente, Susana Redondo Gómez. Secretariado de publicaciones de la Universidad de Sevilla.

## 8.3. BIODIVERSIDAD

Para la identificación de las instalaciones de la empresa ubicadas en espacios protegidos o áreas de alta biodiversidad, se ha extraído la cartografía actualizada (a fecha enero 2011) de la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda al respecto y se ha superpuesto con la información en GIS de las instalaciones de AMAEM.

### Espacios protegidos

En el plano siguiente se muestran las distintas capas correspondientes a espacios protegidos determinados por Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda y las instalaciones de AMAEM.



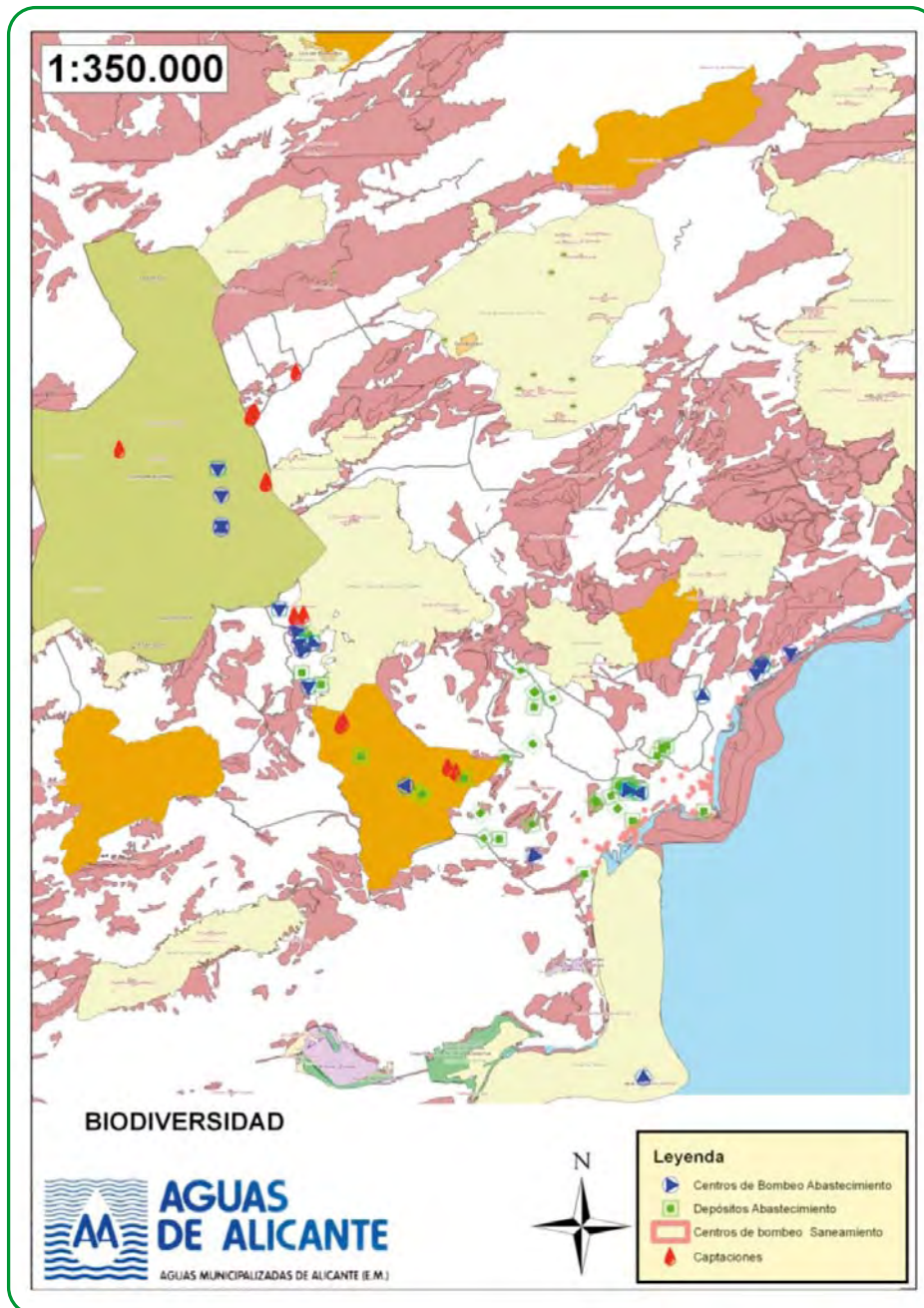
Una vez superpuesta cada una de las capas correspondientes a cada figura de protección con las instalaciones de AMAEM en GIS, resulta lo siguiente:

ESPACIOS PROTEGIDOS CONSELLERIA	INSTALACIONES AMAEM EN ESPACIO PROTEGIDO CORRESPONDIENTE
PARQUES NATURALES	No existen instalaciones de la empresa ubicadas en parques naturales ni próximas a ellos.
LIC (LUGAR DE INTERÉS COMUNITARIO, RED NATU- RA 2000)	<p>AMAEM dispone de instalaciones próximas a la zona LIC protegida de la isla de Tabarca (L'Illa de Tabarca). Este LIC comprende un área básicamente marina. En cuanto a la zona terrestre, se limita a una zona húmeda (Bassars-Clot de Galvany) en la que AMAEM no tiene instalaciones.</p> <p>En Tabarca, AMAEM dispone de un bombeo de agua potable, un depósito de agua potable y un bombeo de saneamiento. Además, el bombeo de Urbanova, se encuentra cercano a la zona marítima de influencia del LIC L'Illa de Tabarca.</p> <p>Por otro lado, los bombes de saneamiento Cala Judíos y Cantalar se encuentran cercanos al LIC Cap de l'Horta (zona de protección marina).</p>
ZEPa (ZONA DE ESPECIAL PROTECCIÓN DE LAS AVES, RED NATURA 2000)	<p>Los islotes de Tabarca son un espacio ZEPa protegido. En Tabarca, se dispone de un bombeo de agua potable, un depósito de agua potable y un bombeo de saneamiento.</p> <p>Por otra parte, el bombeo de Urbanova, se encuentra cercano a la zona marítima de influencia de la zona ZEPa Islotes de Tabarca.</p>
ZONAS HÚMEDAS	No se observan instalaciones de AMAEM en zonas húmedas protegidas.
MICRORRESERVAS	No se detectan instalaciones de AMAEM incluidas ni próximas a microrreservas.
PARAJES NATURALES MUNICIPALES	Se observa que no existen instalaciones de la empresa ubicadas en parajes naturales municipales.
PAISAJES PROTEGIDOS	No se aprecian instalaciones de AMAEM incluidas en "Paisajes protegidos"
CUEVAS	No se observan instalaciones de AMAEM que interfieran con cuevas.
MONUMENTOS NATURALES	No se observan instalaciones de AMAEM que interfieran con monumentos naturales.

CONCLUSIÓN: Las únicas instalaciones de AMAEM dentro de espacios protegidos (zona ZEPa) son las de la isla de Tabarca.

## Biodiversidad.

En el plano siguiente se muestran las distintas capas correspondientes a espacios de alta biodiversidad determinados por Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda y las instalaciones de AMAEM.





## ESPACIOS ALTA BIODIVERSIDAD CONSELLERIA

## INSTALACIONES AMAEM EN ESPACIOS DE ALTA BIODIVERSIDAD

### HÁBITATS

Existen varias instalaciones de AMAEM en zonas de hábitats protegidos:

- Captación de Águilas 2. Hábitat: Matorrales termomediterráneos y pre-estépicos
- Depósito Loma Badá. Hábitat: Vegetación gipsícola ibérica (Gypsophiletalia)
- Depósito y bombeo de las Atalayas. Hábitat: Bancos de arena cubiertos permanentemente por agua marina, poco profunda
- Depósito Ciudad de la Luz. Hábitat: Bancos de arena cubiertos permanentemente por agua marina, poco profunda
- Depósito San Juan. Hábitat: Zonas subestépicas de gramíneas y anuales del Thero-Brachypodietca, Prados calcáreos cársticos o basófilos del Alysso-Sedion albi, matorrales termomediterráneos y pre-estépicos
- Bombeo de aguas residuales Cala Cantalar y Cala Palmera: Matorrales halo-nitrófilos (Pegano-Salsoletea), Zonas subestépicas de gramíneas y anuales del Thero-Brachypodietca, Acantilados con vegetación de las costas mediterráneas con Limonium spp. Endémicos, Prados calcáreos cársticos o basófilos del Alysso-Sedion albi, Estepas salinas y Matorrales termomediterráneos y pre-estépicos.

### LIFE-ANFIBIOS

No existen instalaciones de AMAEM en zonas definidas LIFE-Anfibios.

### PLANES DE RECUPERACIÓN

Dentro de la zona del Plan de Recuperación Cuenca Alta del Vinalopó (fartet) se encuentran dos captaciones y dos bombeos de AMAEM.

### RESERVAS DE FAUNA

No se observan instalaciones de AMAEM en zonas de reservas de fauna.

### PROTECCIÓN AVIFAUNA

En la zona de protección de avifauna frente a tendidos eléctricos (figura creada en noviembre de 2010) Monforte del Cid-Tabayal, se encuentran 4 captaciones de aguas subterráneas de AMAEM (San Agustín, San Juan, Águilas 1 y Águilas 2) con tendidos eléctricos.



CONCLUSIÓN: Existen varias instalaciones de AMAEM en zonas de 8 hábitats protegidos (ver cuadros anteriores).

A continuación se presentan las especies a las que se refiere el indicador EN 15, relacionadas con las instalaciones de AMAEM ubicadas en hábitats de alta biodiversidad.

Nº de especies: 23.

Desglose:

DEPÓSITO ÁGUILAS 2				
Nombre Científico	Nombre Valenciano	Nombre Castellano	Estado Legal	Taxonomía
<i>Aquila Chrysaetos</i> .*	Àguila Reial.	Águila Real.	Categoría UICN - Casi amenazada. Convenio de Berna - Anexo II. Convenio de Born - Anexo II. Directiva de Aves - Anexo I. Listado de especies silvestres en régimen de protección especial - LESRPE.	Reino: Animalia. Phylum: Chordata. Clase: Aves. Orden: Falconiformes. Familia: Accipitridae. Género: Aquila.
<i>Bubo Bubo</i> .*	Brúfol, Duc.	Búho Real.	Convenio de Berna - Anexo II Directiva de Aves - Anexo I Listado de especies silvestres en régimen de protección especial - LESRPE.	Reino: Animalia. Phylum: Chordata. Clase: Aves. Orden: Strigiformes. Familia: Strigidae. Género: Bubo.
DEPÓSITO ATALAYAS				
Nombre Científico	Nombre Valenciano	Nombre Castellano	Estado Legal	Taxonomía
<i>Coronella Giron dica</i> .	Serp Llisa Meridional.	Culebra Lisa Meridional.	Convenio de Berna - Anexo III. Listado de especies silvestres en régimen de protección especial - LESRPE.	Reino: Animalia. Phylum: Chordata. Clase: Reptilia. Orden: Escamosos. Familia: Colubridae. Género: Coronella.
DEPÓSITO CALA CANTALAR				
Nombre Científico	Nombre Valenciano	Nombre Castellano	Estado Legal	Taxonomía
<i>Caulerpa Racemosa</i> .			Decreto de control de especies exóticas invasoras de la Comunidad Valenciana - Anex I.	Reino: Plantae. Phylum: Streptophyta. Clase: Bryopsidophyceae. Orden: Bryopsidales. Familia: Caulerpacaeae. Género: Caulerpa.
<i>Dendropoma Petraeum</i> .*	Vermètid.	Vermétido.	Catálogo Español de especies amenazadas - Vulnerable. Convenio de Barcelona - Anexo II. Convenio de Berna - Anexo II.	Género: Dendropoma.
<i>Senecio Auricula</i> .			Catálogo Valenciano de especies de flora amenazadas - Anexo III. Especies vigiladas.	Reino: Plantae. División: Magnoliophyta. Clase: Rosopsida. Orden: Asterales. Familia: Asteraceae. Género: Senecio.

DEPÓSITO CALA PALMERA

Nombre Científico	Nombre Valenciano	Nombre Castellano	Estado Legal	Taxonomía
Anabasis.			Catálogo Valenciano de especies de flora amenazadas - Anexo III. Especies vigiladas.	Reino: Plantae. División: Magnoliophyta. Clase: Rosopsida. Orden: Caryophyllales. Familia: Chenopodiaceae. Género: Anabasis.
Cystoseira Amentacea.			Convenio de Berna - Anexo I.	Reino: Animalia. Phylum: Phaeophyta. Clase: Phaeophyceae. Orden: Fucales. Familia: Cystoseiraceae. Género: Cystoseira.
Dendropoma Petraeum.*	Vermètid.	Vermétido.	Catálogo Español de especies amenazadas - Vulnerable. Convenio de Barcelona - Anexo II. Convenio de Berna - Anexo II.	Género: Dendropoma.
Micromeria Inodora.			Catálogo Valenciano de especies de flora amenazadas - Anexo III. Especies vigiladas.	Reino: Plantae. División: Magnoliophyta. Clase: Rosopsida. Orden: Lamiales. Familia: Lamiaceae. Género: Micromeria.
Opuntia Maxima.	Figuera de Moro.	Palera.	Decreto control de especies exóticas invasoras de la Comunidad Valenciana - Anex II	Reino: Plantae. División: Magnoliophyta. Clase: Rosopsida. Orden: Caryophyllales. Familia: Cactaceae. Género: Opuntia.
Opuntia Microdasys.			Decreto control de especies exóticas invasoras de la Comunidad Valenciana - Anex II	Reino: Plantae. División: Magnoliophyta. Clase: Rosopsida. Orden: Caryophyllales. Familia: Cactaceae. Género: Opuntia.
Scyllarus Arctus.		Santiaguíño, Bujía, Llagosta Lluisa.	Convenio de Barcelona - Anexo III.	Reino: Animalia. Phylum: Arthropoda. Clase: Malacostraca. Orden: Decapoda. Familia: Scyllaridae. Género: Scyllarus.
Senecio Auricula.			Catálogo Valenciano de especies de flora amenazadas - Anexo III. Especies vigiladas.	Reino: Plantae. División: Magnoliophyta. Clase: Rosopsida. Orden: Asterales. Familia: Asteraceae. Género: Senecio.

DEPÓSITO LOMA BADÁ

Nombre Científico	Nombre Valenciano	Nombre Castellano	Estado Legal	Taxonomía
Arundo Donax.		Caña.	Decreto control de especies exóticas invasoras de la Comunidad Valenciana - Anex II.	Reino: Plantae. División: Magnoliophyta. Clase: Liliopsida. Orden: Poales. Familia: Poaceae. Género: Arundo.
Campanula Fastigiata.			Catálogo Valenciano de especies de flora amenazadas - Anexo III. Especies vigiladas.	Reino: Plantae. División: Magnoliophyta. Clase: Rosopsida. Orden: Campanulales. Familia: Campanulaceae. Género: Campanula.
Fumaria Faurei.			Catálogo Valenciano de especies de flora amenazadas - Anexo III. Especies vigiladas.	Reino: Plantae. División: Magnoliophyta. Clase: Ranunculopsida. Orden: Papaverales. Familia: Papaveraceae. Género: Fumaria.
Lepus Granatensis.	Llebre.	Liebre Ibérica.	Categoría UICN - Preocupación menor.	Reino: Animalia. Phylum: Chordata. Clase: Mammalia. Orden: Lagomorpha. Familia: Leporidae. Género: Lepus.
Nicotiana Glauca.	Tabac de Jardí.	Tabaco Moro.	Decreto control de especies exóticas invasoras de la Comunidad Valenciana - Anex II.	Reino: Plantae. División: Magnoliophyta. Clase: Rosopsida. Orden: Solanales. Familia: Solanaceae. Género: Nicotiana.
Oryctolagus Cuniculus.	Conill.	Conejo Común.	Categoría UICN - Preocupación menor.	Reino: Animalia. Phylum: Chordata. Clase: Mammalia. Orden: Lagomorpha. Familia: Leporidae. Género: Oryctolagus.
Sideritis Tragoriganum.			Categoría UICN - Vulnerable.	Reino: Plantae. División: Magnoliophyta. Clase: Rosopsida. Orden: Lamiales. Familia: Lamiaceae. Género: Sideritis.
Thymus Moroderi.	Cantueso.	Cantahueso.	Lista roja de flora vascular - Vulnerable.	Reino: Plantae. División: Magnoliophyta. Clase: Rosopsida. Orden: Lamiales. Familia: Lamiaceae. Género: Thymus.
Vulpes Vulpes.	Rabosa.	Zorro Rojo.	Categoría UICN - Preocupación menor.	Reino: Animalia. Phylum: Chordata. Clase: Mammalia. Orden: Carnivora. Familia: Canidae. Género: Vulpes.

## Impactos ambientales en la biodiversidad.

Anualmente se realiza la evaluación de aspectos ambientales de las actividades de AMAEM (según la metodología descrita en el apdo.8.1). En 2009 y 2010, no se han detectado aspectos ambientales significativos asociados a captaciones, depósitos, bombeos de agua potable ni bombeos de agua residual.

Los tendidos eléctricos de las captaciones de aguas subterráneas de AMAEM (San Agustín, San Juan, Águilas1 y Águilas 2) ubicadas en zona de protección de avifauna frente a tendidos eléctricos (figura creada en noviembre de 2010) Monforte del Cid-Tabayal, disponen de elementos de protección en los apoyos (barras verticales de nylon) que evitan que el ave se pose en los mismos y protección dieléctricos de los conductores. Estas medidas fueron instaladas, mucho antes de la protección oficial de la zona, en coordinación con la Conselleria de Medio Ambiente Agua, Urbanismo y Vivienda. Se adjuntan fotos:



## Restauración de hábitats.

### Obra de red de riego con agua regenerada y reforestación de la ladera suroeste del monte Benacantil, Alicante.

En el monte Benacantil, se encuentran varios hábitats protegidos: Matorrales halo-nitrófilos (*Pegano-Salsolitea*), Zonas subestépicas de gramíneas y anuales del *Thero-Brachypodietca*, Pendientes rocosas calcícolas con vegetación casmofítica, Prados calcáreos cársticos o basófilos del *Alyso-Sedion albi*, Matorrales termomediterráneos y pre-estépicos.

Durante el año 2010 se ha ejecutado la obra “Red de riego con agua regenerada y reforestación de la ladera suroeste del monte Benacantil”. Esta obra ha consistido en la restauración paisajística de una zona parcialmente degradada del monte Benacantil mediante la reforestación y plantación de especies vegetales autóctonas (más de 800 árboles y 23.000 arbustos) y la instalación de la red de riego con agua reutilizada procedente de la estación depuradora de aguas residuales Monte Orgegia. Una zona de esta ladera se ha destinado a parque urbano.

### Repoblación forestal Sierra San Julián, Alicante.

El día 30 de enero de 2010, con motivo del Día del Árbol, se llevó a cabo la repoblación forestal de la sierra San Julián con más de 1.000 árboles y arbustos autóctonos, recuperando una antigua escombrera, con el fin de convertirla en un nuevo pulmón verde para la ciudad. En la reforestación se utilizó compost sostenible.

## Otras iniciativas medioambientales destacables.

Se explican a continuación otras iniciativas destacables que suponen una reducción del impacto al medio:

### Obra Depósito anticontaminación Cross- San Gabriel, Alicante.

Dentro de su Plan Especial de Inversiones, Aguas de Alicante ha ejecutado durante los años 2009 y 2010 este depósito de aguas pluviales que permitirá reducir significativamente los desbordamientos que se producen en episodios de lluvias torrenciales hacia el Barranco de las Ovejas y de aquí a la Playa de San Gabriel.

La construcción de este depósito, con un presupuesto de licitación superior a los 15 millones de euros, evitará el colapso en las redes de alcantarillado y servirá para el almacenamiento de los caudales de agua hasta un volumen de 60.000 m<sup>3</sup>, equivalente a 20 piscinas olímpicas.

El diseño del mismo permite el llenado por gravedad desde la conexión con los colectores unitarios adyacentes. Finalizado el episodio de lluvia, las aguas almacenadas se enviarán para su tratamiento a la depuradora de Rincón de León de forma controlada, de manera que el caudal pueda ser admisible por ésta en todo momento. Una vez en la depuradora, las aguas pluviales captadas serán regeneradas para ser aptas para su reutilización en riego de parques y jardines, baldeos y agricultura.

### Actuación medioambiental en el lago del PAU 4, Alicante.

Esta iniciativa, llevada a cabo en 2010 en el lago del PAU alimentado con agua regenerada, tuvo como objeto principal minimizar el uso de fumigaciones que se venían empleando en la lucha contra la proliferación de mosquitos en el lago de PAU4. Para ello, se introdujo en el lago ictiofauna larvívora, es decir, pequeños peces que tienen como fuente principal de alimentación las larvas de mosquitos.

A su vez, también se instaló un aireador en el centro del lago, que aprovechando la energía residual del bombeo de agua a los surtidores, permite por efecto Venturi, la incorporación de aire en el interior del lago para su mejor oxigenación. Esta aireación no solo beneficia a los peces, sino que además ayuda a los procesos de gestión aerobia minimizando los malos olores que puntualmente podrían producirse.

El resultado es que una infraestructura destinada al almacenaje de agua regenerada para riego, se transforma en un microhabitat urbano que ayuda a controlar las explosiones demográficas de los molestos mosquitos.

## 8.4. LA SOSTENIBILIDAD EN LA GESTIÓN DEL CICLO DEL AGUA

Las actividades de negocio que realiza AMAEM tienen un claro carácter medio ambiental. En definitiva, se está tratando un recurso valioso, escaso y básico para el ser humano, el agua. Por ello, cualquier acción ejercida sobre él debe realizarse garantizando su sostenibilidad.

Las fuentes de captación de agua fueron las siguientes:

Fuentes de agua (m <sup>3</sup> )	2009	2010
Agua subterránea, propia, no adquirida	13.660.537	13.056.041
Agua subterránea comprada	2.018.752	2.001.726
Agua superficial comprada	24.061.758	22.929.067

El agua subterránea procede de la cuenca del Vinalopó y el agua superficial de la Mancomunidad de Canales del Taibilla.

Así la extracción anual de aguas queda como sigue:

Extracción anual de aguas (m <sup>3</sup> )	2009	2010
Extracción total	15.679.289	15.057.767
Recarga en superficie de acuíferos	0	0
Recarga en profundidad de acuíferos	0	0

### Gestión sostenible de la red de distribución.

- Sectorización de la red.

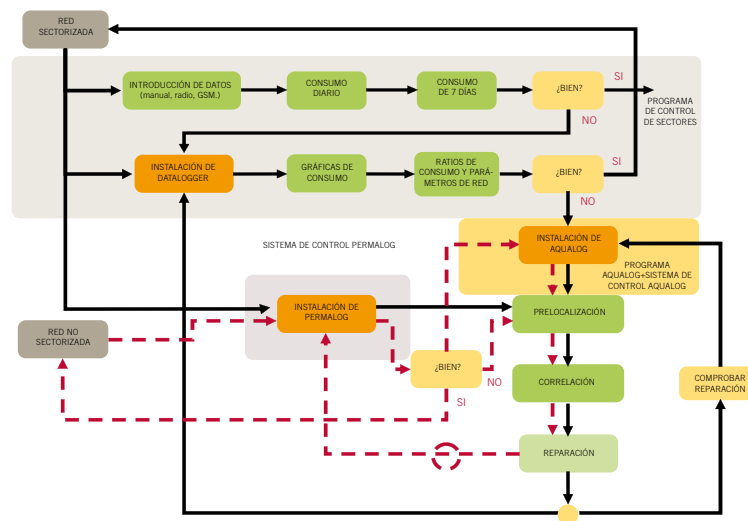
Una adecuada sectorización de la red de agua potable permite el control zonificado de la presión de forma automatizada, a través del telemando, pudiéndose ajustar así la presión adecuada en cada periodo del día. Además se registra el caudal que en cada momento consume el sector, facilitando la localización de las posibles pérdidas.



- Optimización del rendimiento de la red.

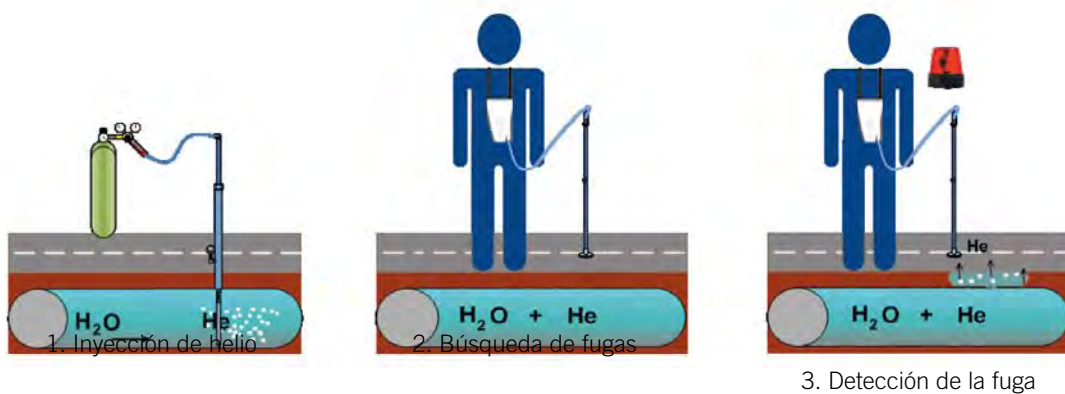
Para optimizar el uso de los medios de búsqueda preventiva de fugas, se fija un periodo de inspección de las distintas zonas, entre uno a cinco años. La estrategia de búsqueda se basa, además, en el despliegue programado de prelocalizadores acústicos y en la medición continua de los sectores de consumo mediante pequeñas estaciones de telemando (datalogger).

De esta forma, cuando una de estas estaciones apuntan sospechas sobre la existencia de una fuga, se emplean los prelocalizadores acústicos para confirmarla y proceder a su reparación.



- Sistema de búsqueda de fugas idroloc.

AMAEM, ha ideado, diseñado y construido un sistema de búsqueda de fugas en tuberías hidráulicas a presión, que viene a paliar las limitaciones que presentan las tecnologías comunes utilizadas en la actualidad. Se trata del denominado sistema IDROLOC.



La tecnología desarrollada se basa en inyectar un gas en la conducción en servicio, de forma que se disuelva en el agua que circula por la tubería. Cuando el agua “marcada” llega a una fuga, sale de la conducción y empapa el terreno. Igual que en una bebida carbónica derramada, el gas se desprende del líquido, y asciende a través del terreno hasta la superficie, donde puede ser detectado. El Helio es perfecto: es un gas noble, absolutamente inerte y sin actividad fisiológica.



La expansión está siendo rápida. iDROloc® ha sido adquirido en Francia y China, y están interesados en su adquisición operadores de Méjico, Brasil, Arabia Saudí y el norte de África. iDROloc® fue presentado con gran éxito en el Congreso de la International Water Association de Viena y ha sido recientemente galardonado con el Gran Trofeo Suez de Innovación.



## Gestión eficiente de la red de saneamiento.

### • Proyecto metresa: (metodología para la toma de decisiones en la rehabilitación de redes de saneamiento).

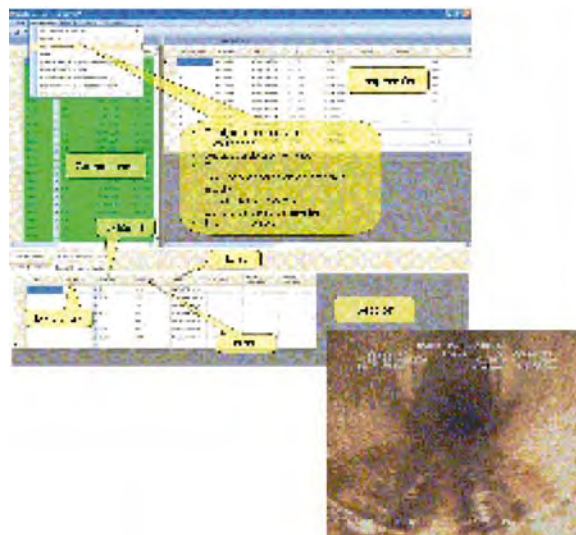
Los problemas que con frecuencia encontramos en las redes de saneamiento tienen su origen en la falta de atención al mantenimiento y rehabilitación de estas, lo que, unido al envejecimiento progresivo que sufren las conducciones por el paso de los años y a los diferentes factores de deterioro que sobre ellas actúan puede dar lugar a diferentes perjuicios de índole técnica, económica y social.

En este contexto, el proyecto METRESA trata de resolver una metodología para la toma de decisiones en la rehabilitación de la red de saneamiento.

En Mayo de 2009 se concluyó definitivamente el progreso del citado proyecto METRESA (versión Alliance R+i), siendo este un desarrollo en el ámbito de los proyectos de investigación, desarrollo e innovación realizado con la colaboración de empresas punteras relacionadas con el sector del agua tales como Lyonnaise des Eaux, Northumbrian Water, Suez Environnement o United Water, que configuran la Alianza de empresas en materia de investigación y desarrollo (Alliance).

Los principales resultados de METRESA son:

- Gestión de expedientes de cámara de televisión para la inspección de tuberías (CCTV).
- Programación de inspecciones de CCTV.
- Diagnóstico de redes
- Modelos de envejecimiento
- Estadísticas de defectos
- Priorización de actuaciones.
- Elección de técnicas de rehabilitación óptimas a aplicar en la red
- Estudio económico de inversiones en rehabilitación y/o reposición



- **Calidad de las Aguas de Baño. Proyecto COWAMA.**

En nuestros días resulta prioritario asegurar la calidad de las aguas del litoral y, entre otros fines, garantizar que son adecuadas para el baño, pero también es muy importante hacer que el público sea conocedor de estas garantías. El nuevo sistema de Control de la Calidad de las Aguas de Baño persigue ambos objetivos.

A partir de los datos meteorológicos y de otros característicos de la ciudad, un sofisticado modelo matemático determina de forma continua la evolución de la calidad de las aguas del litoral. Las determinaciones son contrastadas por mediciones en el propio mar; mediante una boya de tecnología muy avanzada, capaz de tomar muestras, analizarlas y emitir los resultados, vía radio, al centro de control.



Todos los datos son transmitidos a una serie de postes informativos ubicados a pie de playa donde cualquier persona puede informarse sobre la temperatura del agua, temperatura exterior, niveles de contaminación, oleaje, lluvias, color de bandera y otros muchos.

## Optimización del recurso hídrico.

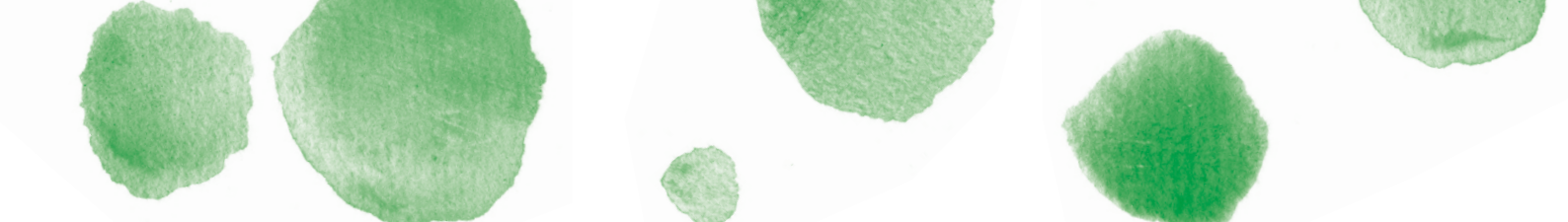
- **Red de agua regenerada.**

A día de hoy, la red de agua reutilizada en Alicante se encuentra consolidada, abasteciéndose todas las zonas de las playas incluyendo el campo de golf, el Monte Benacantil, el Monte Orgegia, Los parques de la Ereta, Lo Morant, Monte Tossal y El Palmeral, La Vía Parque, La Gran Vía y el Pau-5. Así se ahorraron más de 680.000 m<sup>3</sup> de agua en 2009 y cerca de 800.000 m<sup>3</sup> de agua en 2010.

Está en proceso de ejecución un “anillo” de conducciones (Red de agua regenerada) que abarcará al resto de la ciudad. Con él, en los próximos años, el sistema cubrirá las nuevas zonas verdes previstas en la Vía Parque, Lagunas de Rabasa, Garbinet, La Condomina, y el parque forestal de Serra Grossa, OAMI, PAU-1, Ciudad de la Luz y otras.

INFRAESTRUCTURAS DE LA DOBLE RED URBANA PARA LA REUTILIZACIÓN DE AGUAS





Además AMAEM está colaborando activamente en el Mantenimiento de las zonas verdes del municipio de Alicante, realizándose entre otras las siguientes funciones:

- Mantenimiento de instalaciones de riego y sistemas de telecontrol y automatismos asociados.
- Control de calidad de agua de riego.
- Producción y distribución de agua reutilizada donde sea posible.
- Desarrollo, seguimiento y ejecución del plan director de reutilización de aguas para el riego de zonas verdes.
- Aprovechamiento de aguas subálveas para riego.

#### • Aprovechamiento de aguas subálveas.

AMAEM, consciente de la importancia de no desperdiciar el agua ha puesto marcha un plan que pretende la utilización de nuevos recursos hídricos distintos y alternativos para el suministro de agua potable, y dedicar estos para el riego de zonas verdes ajardinadas, limpieza de calles y otros usos que no requieran de un agua de alta calidad, como puede ser la destinada al consumo humano.

Gracias a esta iniciativa se ha conseguido que el riego de zonas verdes significativas de Alicante, como el parque Lo Morant y el Parque del Monte Tossal, en su mayor parte proceda de un agua subálvea que de otra forma no iba a ser utilizada. Consiguiendo un ahorro tanto económico como ecológico.

Durante el año 2010 se encuentran en marcha las captaciones del Parque Lo Morant, Pintor Baeza, Estación de autobuses, Dr. Rico, Teulada y el monte Tossal. Gracias a ellas se aprovechan sobre los 40.000 m<sup>3</sup> al año.

Así, pese a que no se reutiliza agua en los procesos, AMAEM contribuye en el desarrollo sostenible de la ciudad trabajando continuamente para racionalizar el uso de agua en las zonas verdes de Alicante.

## Control de vertidos.

#### • El sistema de control de vertidos en alicante.

El control de calidad de las aguas residuales que circulan por una red de alcantarillado resulta una práctica de vital importancia en el conjunto de la gestión medio ambiental del entorno de un municipio.

En los últimos años, la actividad de control en Alicante ha visto potenciados los siguientes aspectos:

- Dispositivo permanente de control gracias dos unidades móviles específicas.
- Régimen de muestreos incluyendo más de 1000 tomas de muestras/año.
- Instalación de medios telemáticos de apoyo.
- Procedimientos de contratación de los servicios de agua y alcantarillado mediante los que se realizan simultáneamente la gestión de las autorizaciones de vertido.
- Gestión de un Padrón Industrial que alcanza a más de 9.000 empresas, de las que 1.300 han sido tipificadas con riesgo potencial de contaminación.
- Desarrollo de diversas herramientas informáticas para gestión de las actividades.

El sistema de control posibilita el estudio y diagnóstico de la problemática de las aguas residuales de una forma programada y sistemática; localizando e identificando los focos de vertido, realizando su caracterización analítica y manteniendo el seguimiento de los usuarios industriales. Se trata de un sistema “integrado”, que combina el control de calidad de las aguas en la red con la inspección y muestreo directo sobre las industrias usuarias. Los muestreos se realizan con mayor frecuencia en cada uno de ellos, cuanto mayor sea el riesgo contaminante de la actividad desarrollada.

Todo ello a partir de un Padrón Industrial en el que se basa la emisión y gestión de las “Autorizaciones de Vertido” y que sirve de fondo informativo para el resto de actividades.

Las industrias en cuyos vertidos se han detectado irregularidades reciben “avisos de alerta” que buscan, siempre, la implicación del empresario en aplicación de las medidas correctoras necesarias para asegurar que el uso del alcantarillado se ajusta al ordenamiento establecido. De esta manera se evita la apertura de expedientes administrativos o figuras similares, que restan agilidad al proceso.

- **Medios de Control.**

Medios de Inspección y Muestreo.

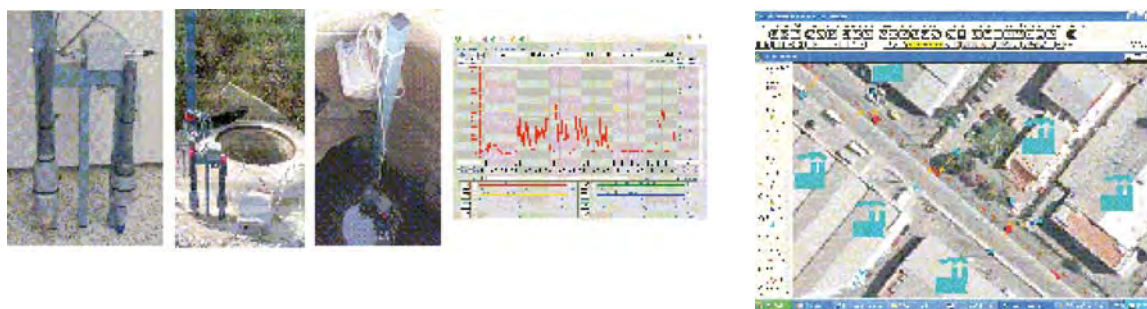
UNIDAD MÓVIL DE CONTROL. Se compone de un vehículo carrozado al efecto, dotado con el necesario instrumental y equipamiento y operado por 2 técnicos cualificados.

Medios de Análisis:

Las analíticas de vertidos recogidos se realizan en un laboratorio acreditado bajo la norma UNE EN ISO 17025.

Medios telemáticos:

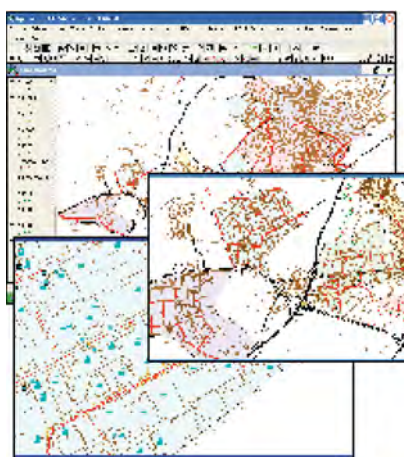
AMAEM dispone de 2 modalidades de instalación remota de aplicación en control de vertidos: ESTACIONES FIJAS, que se apoyan en la estructura existente del telemando y ESTACIONES MÓVILES, que permiten, con suma facilidad, variar el punto de captación de la señal. Ambas proporcionan en el centro de control, información “instantánea” sobre la evolución en de diversos parámetros de calidad, permitiendo vigilar los posibles vertidos irregulares.



AMAEM dispone de herramientas informáticas necesarias para la coordinación y gestión del conjunto de actividades de campo

Medios para la confección y administración de un Padrón Industrial:

AMAEM cuenta con una aplicación informática, específicamente diseñada para la elaboración y administración de un padrón industrial –incluida la emisión y mantenimiento de “Autorizaciones de Vertido”-. Está vinculada a la “Aplicación de Comercial”, de gestión de los servicios de abastecimiento y alcantarillado. Gracias a ello, la emisión de autorizaciones se realiza simultáneamente con la de contratación de los servicios y toda la información queda integrada en una única base de datos.



## 8.5. GASTOS E INVERSIONES MEDIOAMBIENTALES

Las actividades de negocio que realiza AMAEM tienen un claro carácter medio ambiental. En definitiva, se está tratando un recurso valioso, escaso y básico para el ser humano, el agua. Por ello, cualquier acción ejercida sobre él debe realizarse garantizando su sostenibilidad.

Tipo de gasto	2009	2010
Gestión de Residuos	8.247 €	9.439 €
Auditorías SGI	850,42 €	705 €
Biblioteca	255 €	300 €
Consultoría	662,50 €	0 €
Auditoría acústica	1.200 €	0 €
Total	11.214,92 €	10.444 €

Se han considerado inversiones destinadas a protección medioambiental las obras ejecutadas de saneamiento y de redes de agua regenerada y el aislamiento acústico de dos bombeos de agua potable:

Tipo de inversión	2009	2010
Obras de saneamiento (incl. reposición saneamiento)	5.877.679 €	9.590.281 €
Obras para la reutilización de agua regenerada	801.832 €	890.542 €
Aislamiento acústico bombeos	0 €	5.800 €
Total	6.679.511 €	10.486.623 €

## 8.6. PROYECTOS Y OBRAS

### PROYECTOS AMBIENTALES.

Durante el año 2010 AMAEM ha redactado diversos proyectos ambientales, principalmente proyectos de canalización de agua regenerada y proyectos mejora de la red de drenaje, con el objetivo de mejorar las infraestructuras existentes en nuestro ámbito de actuación.

Los principales proyectos ambientales desarrollados a lo largo del año 2010 han sido los siguientes:

	IMPORTE
<b>PROYECTOS DE AGUA REGENERADA</b>	
Proyecto de red de transporte de agua regenerada entre la Avda. de Denia y la Ctra. del Hogar Provincial para suministro a la Urbanización Loma Hermosa y refuerzo a la conducción de la zona de playas. Alicante	185.686 €
Proyecto de red de agua regenerada para la urbanización de Vistahermosa Norte. Alicante.	490.903 €
<b>PROYECTOS DE DRENAJE</b>	
Proyecto de actuaciones en el colector de la Sangueta para eliminar aguas freáticas mediante la conexión a la red existente. Alicante.	25.922 €
Proyecto de colectores para pluviales en el casco urbano de Villafranqueza (Alicante). Fase II.	385.102 €
<b>PROYECTOS DE RENOVACIÓN DE COLECTORES</b>	
Proyecto de renovación de colectores en diversas calles del Barrio de San Gabriel. Alicante.	1.221.112 €
Proyecto de red de saneamiento de la Urbanización la Font de Sant Joan d'Alacant. Alicante.	2.670.615 €

### Proyectos de agua regenerada.

Dentro de los proyectos de agua regenerada que AMAEM ha elaborado a lo largo de 2010, destaca por un lado el proyecto de suministro a la Urbanización Loma Hermosa y refuerzo a la conducción de la zona de playas y por otro el proyecto para dotar a la zona de Vistahermosa Norte de agua para riego de zonas verdes.

Con estas nuevas infraestructuras, se fomenta el empleo de agua regenerada, reduciendo el empleo de agua potable para cualquier uso diferente al abastecimiento público, permitiendo aumentar la dotación de agua para riego tanto de zonas verdes municipales como particulares. Con estas mejoras, se incorporan aproximadamente 4700 metros a la red de agua regenerada.

## Proyectos de drenaje.

Entre los proyectos de drenaje redactados en el año 2010 se persigue lo siguiente:

### Proyecto Colector de la Sangueta.

El proyecto pretende minimizar los problemas ambientales derivados del estancamiento de aguas freáticas evitando malos olores, insectos y posibles vertidos, mediante el encauzamiento hasta la red general.

### Proyecto colectores de pluviales Villafranqueza. Fase II.

Con la actuaciones previstas en este proyecto se persigue resolver los problemas de inundabilidad en la zona norte de este barrio a la vez que mejorar el estado de conservación de la red existente evitando posibles infiltraciones, mediante la instalación de aproximadamente 417 metros de colectores de 800, 1.000 y 1.200 mm de diámetro.

## Proyectos de renovación de colectores de saneamiento.

### Proyecto renovación colectores San Gabriel.

En este proyecto se busca completar las mejoras aportadas por el depósito anticontaminación que se está ejecutando en este barrio, de forma que se minimicen los posibles problemas medioambientales por infiltraciones o vertidos tras completar la renovación de más de 1580 metros de colectores de 400 y 500 mm de diámetro.

### Proyecto saneamiento Urbanización la Font.

Con este proyecto se persigue dotar a toda la urbanización de la infraestructura necesaria para eliminar los problemas derivados de los vertidos a fosas sépticas mediante la instalación de más de 5300 metros de colectores de 300, 400 y 500 mm de diámetro.

## OBRAS AMBIENTALES.

Se muestran en los apartados siguientes las principales obras ejecutadas o en ejecución en el año 2010 con carácter ambiental.

### Obras de agua regenerada.

A lo largo de 2010, AMAEM, está llevando a cabo la implantación de las redes arteriales y de distribución a particulares con el objetivo de aumentar las dotaciones para riego de zonas verdes de la ciudad de acuerdo al R.D.1620/2007, lo que supondrá una importante reducción en los consumos de agua potable. Estas obras están incluidas dentro del "Plan Estratégico de Inversión" que está ejecutando la empresa. Se destacan las siguientes actuaciones:

#### OBRAS DE AGUA REGENERADA

Conducción de aguas regeneradas para riego en Monte Tossal. Alicante. Fotos 1 y 2.

Red de riego con agua regenerada y reforestación de la ladera suroeste del Monte Benacantil. Alicante. Fotos 3 y 4.

#### ZONAS A REGAR

Zona deportiva y Parque Monte Tossal

Ladera suroeste Monte Benacantil

### Obra Monte Tossal.

La obra comenzó en noviembre de 2010. Con esta obra se pretende dotar al Monte Tossal de la infraestructura necesaria para realizar el riego de las zonas verdes, ajardinadas, forestales y deportivas, con agua regenerada.



Foto 1: Parque Monte Tossal



Foto 2: Zona deportiva Monte Tossal

### Obra ladera suroeste Monte Benacantil.

La obra comenzó en el año 2010 y está prevista su finalización a principios de 2011. El objetivo de esta obra es mejorar el carácter medioambiental y paisajístico de la ladera suroeste del Monte Benacantil, recuperando esta parte del monte para la ciudad, mediante su reforestación y la instalación de un sistema de riego con agua regenerada.

Las principales actividades ejecutadas en este año son las siguientes:

#### OBRA LADERA SUROESTE MONTE BENACANTIL

Año 2010

#### Actividades Ejecutadas

Red de riego con agua regenerada y reforestación de la ladera suroeste del Monte Benacantil. Fotos 3 y 4.

Ejecución del 100% del movimiento de tierras y muros para formación de niveles de las zonas a reforestar.

Instalación del 100% de canalizaciones de riego y drenaje.

Realización del 100% del depósito de agua regenerada y red de alimentación, incluso telemando.

Inicio de las labores de reforestación y accesos.



Fotos 3 y 4: Estado de las obras de reforestación de la ladera suroeste del Monte Benacantil.



## Obras de renovación de colectores saneamiento.

Con las actuaciones de renovación de colectores se consigue minimizar el impacto de la corrosión biógena que pueda incidir por infiltración en el medio natural así como reducir la conductividad del efluente transportado hacia las depuradoras debido a las infiltraciones procedentes del nivel freático.

Durante el año 2010, se han realizado obras de renovación de colectores de saneamiento a lo largo de diversas zonas del ámbito de gestión de la empresa, destacando especialmente la renovación de 1.750 metros de colectores en la Playa de San Juan. Los datos de los colectores renovados en el año 2010 son:

AÑO 2010	TOTAL RENOVACIÓN (m)
Ø ≤ 400 mm	2.259
Ø > 400 y Ø < 1000	1.631
Ø ≥ 100	614
TOTAL	4.504

## Obra depósito anticontaminación.

La obra de construcción del depósito anti-DSU del barrio de San Gabriel comenzó en mayo de 2009 y está prevista su finalización a primeros de 2011, siendo las principales actividades ejecutadas las siguientes:

### OBRA DEPÓSITO ANTICONTAMINACIÓN

Año 2010

Construcción del depósito anticontaminación en el barrio de San Gabriel. Fotos 5 y 6.

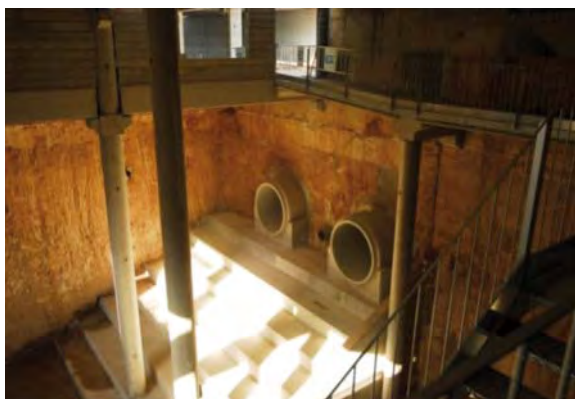
### Actividades Ejecutadas

Ejecución del 100% de la estructura, incluido anclajes de pantallas, pilares, muros interiores, cubierta, cuartos técnicos y cámara de bombeo.

Instalación del sistema de limpieza.

Ejecución parcial de las obras de captación.

Instalación parcial de equipos electromecánicos.



Estado de las obras en el depósito anticontaminación.



## 9 VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD LOCAL

## 9.1. LGB



La relación que AMAEM mantiene con su principal socio, el Ayuntamiento y con las Administraciones públicas es muy intensa, dado el papel regulador que las corporaciones locales tienen en el ámbito del ciclo urbano del agua. Lo que les convierte en uno de los grupos de interés más relevantes.

Desde su constitución como empresa mixta con el Ayuntamiento de Alicante, tiene una doble vertiente como institución y como empresa que la hace distanciarse de criterios meramente comerciales para seguir un camino de servicio público y de progreso común en todas sus acciones diarias.

AMAEM participa estrechamente con los Ayuntamientos y sus concejalías en campañas de sostenibilidad, de concienciación social y medioambiental así como en campañas educativas, dirigidas a todos los ciudadanos y cuya finalidad es participar activamente en el tejido social y empresarial de los municipios aportando un valor añadido a la gestión o prestación del servicio realizado.

El conocimiento del entorno, la sensibilidad con respecto a las necesidades de los usuarios y los objetivos de futuro son elementos imprescindibles para AMAEM. Estos objetivos serían imposibles sin unas relaciones que enriquecen y, muchas veces, complementan tanto a las administraciones públicas como a las empresas prestadoras de servicios de interés general o utilidad pública.

AMAEM emplea la metodología del London Benchmarking Group (LGB), un referente a escala mundial, para medir y comunicar las contribuciones en la comunidad mediante el uso de unos parámetros comparables.

Durante el 2010  
AMAEM ha contribuido  
con más de 170.000€  
en actuaciones que  
favorecen a la comunidad  
en la que gestiona el  
recurso hídrico

De la aplicación de este modelo se desprende las siguientes cifras que mostramos a continuación:

<b>Valor total de las contribuciones (sin costes de gestión)</b>		170.727 €
<b>Motivación</b>	Aportación puntual	14.734 €
	Inversión social	77.021 €
	Iniciativa alineada con el negocio	78.972 €
<b>Área Temática</b>	Educación y juventud	66.027 €
	Salud	3.960 €
	Desarrollo económico	9.702 €
	Medio ambiente	45.132 €
	Arte y cultura	45.481 €
	Bienestar social	425 €
	Ayuda humanitaria	0 €
	Otros	0 €
<b>Dinero</b>	Valor de la contribución en dinero	133.869 €
<b>Tiempo</b>	Número de empleados que participan en horario de trabajo	72 €
	Número de horas dedicadas en horario de trabajo	669,0 €
	Valor de la contribución en tiempo de empleados	20.070 €
<b>En especie</b>	Valor de la contribución en especie	16.788 €
<b>Costes de gestión</b>		0 €
<b>Valor total de las contribuciones (con costes de gestión)</b>		<b>170.727 €</b>

	2009	2010
Valor total de las contribuciones	218.730 <sup>13</sup>	170.727

13 La diferencia en el valor de las contribuciones fue superior en 2009 debido a las actuaciones acometidas por la celebración del 110 aniversario.

## 9.2. ACCIONES EDUCATIVAS DE AMAEM

### Programas y campañas educativas.

Para lograr una mejora de la sensibilización medioambiental es imprescindible la concienciación de la población infantil y juvenil, ya que el futuro de nuestro planeta está en sus manos. Por eso desde AMAEM potencia y estimula este tipo de actuaciones en las poblaciones donde opera como fomento a la comunidad local.



### Gotagotham.

Gotagotham es un programa educativo que quiere acercar al ciclo natural y urbano del agua a los centros escolares, promoviendo una actitud positiva hacia el medio ambiente con una metodología basada en la participación y la interactividad de los alumnos. Esta campaña pretende servir como un elemento de apoyo al profesorado de Educación Primaria en la asignatura de Conocimiento del Medio.

Gotagotham es una ciudad donde los personajes se mueven en la naturaleza y habitan en los canales, tuberías y depósitos creados por Aguas de Alicante. Un mundo real adaptado a los ojos de los niños, haciendo fácil la comprensión para ellos de un entramado difícil de imaginar, que escenifica la gran infraestructura necesaria para llevar diariamente el agua a los hogares y devolverla al entorno natural en perfectas condiciones.

Este programa comenzó con el curso escolar 2007-2008 y en la actualidad se ha convertido en una actividad más de los colegios alicantinos dentro de su agenda de actividades escolares. Durante este año más de 5.000 escolares han conocido Gotagotham.



La novedad para este año es la digitalización de la revista que anteriormente editábamos, de esta forma desde Aguas de Alicante contribuye a no imprimir más que lo necesario y favoreciendo la sostenibilidad del Medioambiente. Por ello se ha procedido a enviar a los colegios de una carta informativa de la disposición del catálogo en la Web [www.aguasdealicante.es/libro\\_gotagotham/index.html](http://www.aguasdealicante.es/libro_gotagotham/index.html), potenciando así la vista a la nueva página web de la empresa.

Una de las nuevas funcionalidades de la revista digital es la reserva on-line de las actividades a través de la elección de la fecha y la cumplimentación de un sencillo cuestionario que nos llega vía e-mail al departamento para que aceptemos o rechacemos la visita teniendo en cuenta los requisitos de las actividades solicitadas.

Además para la campaña educativa Gotagotham 2010-2011 se han creado tres nuevos talleres que dinamizan la jornada escolar.

- Taller “Tarjetas animadas”: Para crear en unas tarjetas escenarios animados con los personajes Gotagotham, que a través de consejos fomenten el uso eficiente del agua. (Indicado para 1º ciclo)
- Taller “El mejor consejo”: Los alumnos por grupos se convierten en publicistas creando un anuncio con el mejor consejo para un buen uso del agua. (Indicado para 2º ciclo)
- Taller “Experimentando con el agua”: A través de sencillos experimentos los escolares descubrirán las propiedades del agua y realizarán una depuradora casera. (Indicado para 2º y 3º ciclo).



Gotagotham en Hospitales.

Se ha establecido un convenio de colaboración con los Hospitales de Alicante para la participación de Aguas de Alicante dentro de su agenda de actos. Con lo cual Aguas de Alicante lleva su campaña educativa a las salas de pediatría de los Hospitales Alicantinos cada quince días.





## Ambientech.

El agua, un recurso indispensable para la vida, es un programa educativo patrocinado por la Fundación Agbar que contiene numerosos recursos didácticos multimedia relacionados con el agua y su uso racional.

El agua, un recurso indispensable para la vida consta de más de 120 actividades multimedia con contenidos de ciencias, tecnología y medio ambiente relacionados con el agua. Este programa tiene como objetivo concienciar, mediante el conocimiento científico, a los jóvenes de la importancia que tiene no malgastar ni contaminar el agua, buscando una actitud respetuosa con el medio ambiente.

La metodología de este programa es muy innovadora y combina atractivas animaciones interactivas, implicando al usuario en su autoaprendizaje. Las unidades didácticas forman parte del currículum de las asignaturas de Ciencias de la Naturaleza y Tecnología de la ESO, el Bachillerato y los Ciclos Formativos.

Este programa ha sido diseñado específicamente para alumnos de la ESO, el Bachillerato y los Ciclos Formativos. Está disponible en nuestra web en el apartado de Área Educativa.



## Visitas.

### Guía de actividades.

Como en años anteriores, Aguas de Alicante se acerca a los centros educativos, con el fin de trasladar a la comunidad escolar la importancia de un recurso tan necesario para la vida: EL AGUA.

Una de las iniciativas acorde con nuestra política de responsabilidad social y medioambiental, es la de realizar visitas organizadas y guiadas a nuestras instalaciones, de manera que los alumnos puedan conocer de forma directa los distintos aspectos que abarcan el Ciclo Integral del Agua, permitiendo mostrar nuestro trabajo diario y el esfuerzo que ha hecho de AMAEM una Empresa puntera en la gestión del agua.

Para más información, invitamos a los centros escolares a que visitaran nuestra página Web:

[www.aguasdealicante.es/libro\\_actividades/index.html](http://www.aguasdealicante.es/libro_actividades/index.html).

Dentro del Área educativa podrán conocer los objetivos y destinatarios de cada una de las actividades propuestas así como hacer su inscripción seleccionando el día más acorde con su agenda escolar. Una vez realizada la inscripción nosotros nos ponemos en contacto con los centros con el fin de concertar la actividad elegida.

Porque el conocimiento nos ayuda a apreciar mejor lo que tenemos, Aguas de Alicante quiere contribuir a difundir el valor y respeto por el agua entre la comunidad escolar.

Las actividades que este año se ofertan son:

### “MUSEO DEL AGUA”

La concienciación sobre las dificultades que entraña el abastecimiento de agua en la ciudad, es uno de los grandes misterios por descubrir por los alicantinos. Conociendo en primera persona el pasado, presente y futuro del abastecimiento del agua en la ciudad valoraremos más el progreso y evolución de su gestión a través de las nuevas tecnologías y recursos humanos.



El Museo está ubicado en “Los Pozos Garrigós” en la Plaza Arquitecto Miguel López s/n (Plaza del Puente).

#### • OBJETIVO:

Conocer a través de este museo, la influencia del agua en la historia de la ciudad, los diferentes métodos de extracción, la traída del agua potable a partir del S.XIX así como las nuevas tecnologías que se aplican para la captación, distribución y devolución al medio ambiente, controles de calidad, sistemas de búsqueda de fugas etc.

#### • DESTINATARIOS:

A partir de segundo ciclo de Educación Primaria.

#### • ACTIVIDADES:

Recorrido desde la puerta del Ayuntamiento por el casco antiguo de Alicante, visitando diferentes fuentes de la época hasta llegar al Museo de Aguas de Alicante (M2A) en las instalaciones del Centro Cultural Municipal “Los Pozos de Garrigós”. Visita guiada por monitores (1/2 dependiendo del grupo) a través del museo y los pozos.

#### • PERIODO DE REALIZACIÓN:

De Octubre a Junio. Previa solicitud, dentro del horario del Museo.

### “EL TELEMANDO”

Los sistemas informatizados y la última tecnología aplicada al suministro de agua es una de las mayores preocupaciones de Aguas de Alicante. De todas estas comunicaciones se encarga la sala de Telemando.



- **OBJETIVO:**

Conocer el manejo y funciones que se realizan en la sala de telemando de Aguas de Alicante para el control de la distribución del agua en los municipios gestionados por la empresa, así como el número de depósitos existentes y los controles analíticos que se realizan.

- **DESTINATARIOS:**

A partir de Educación Secundaria, Bachillerato y Ciclos Formativos.

- **ACTIVIDADES:**

Presentación de la empresa a través de DVD Explicación de las gestiones y previsiones que diariamente se realizan para controlar el suministro de agua a la ciudad. Entre las acciones que los escolares podrán ver, se encuentra:

- La distribución geográfica de los pozos y depósitos encargados de suministrar a la ciudad.
- Estaciones remotas equipadas con sistemas de telecontrol en donde podremos descubrir en tiempo real información acerca de niveles, caudales, presiones, calidad del agua, temperatura, cloro, pH, turbidez.
- Manejo del panel de control de la sala de telemando.
- Sistemas de seguridad de intrusismo en los depósitos de almacenamiento.

- **PERIODO DE REALIZACIÓN:**

Durante todo el curso escolar, previa solicitud.

La visita durara aproximadamente 2 horas.

## **“LAS DEPURADORAS”**

Uno de los compromisos ambientales más importantes que tenemos hoy en día es la restitución al medio ambiente del agua ya utilizada, limpia y depurada para su utilización en la agricultura, riego de parques y baldeos de calles entre otros. Este papel tan importante lo asumen las depuradoras.

- **OBJETIVO:**

Visitar las depuradoras de Alicante, concienciando a los escolares la importancia de limpiar el agua antes de devolverla al medio ambiente y darles una serie de consejos sobre que vertidos contaminan y cuestan más de limpiar en las depuradoras

- **DESTINATARIOS:**

A partir de Educación Secundaria, Bachillerato y Ciclos Formativos.

- **ACTIVIDADES:**

Visita por las depuradoras de Alicante situadas en:

- Monte Orgegia.
- Rincón de León.

Explicación de los procesos que se llevan a cabo para depurar el agua pudiendo verlo in situ por los escolares (dentro de las zonas de seguridad acotadas en donde sea posible)

Explicación de la necesidad de recuperación del agua, los sistemas de recogida de esta agua, los sistemas de decantación, la importancia del uso terciario y los vertidos al mar.

Explicación de los elementos que más contaminan el agua y consejos sobre que vertidos no debemos tirar por los desagües.

- **PERIODO DE REALIZACIÓN:**

Durante todo el curso escolar, previa solicitud. Cupo de visitas restringidas.

La visita durara aproximadamente 2 Horas.

## “EL LABORATORIO DEL AGUA: LABAQUA”

La sensación de seguridad respecto al agua que bebemos en tema de calidad y salubridad es hoy en día una de las mayores preocupaciones de los ciudadanos. Por ello esta visita es de especial significación en cuanto a la explicación de los procesos que se llevan a cabo para ello.

- **OBJETIVO:**

Conocer in situ el Laboratorio de LABAQUA y de los controles y analíticas que se le realizan diariamente para conocer la calidad y salubridad del agua, así como los procesos para la recogida de sus muestras.

- **DESTINATARIOS:**

A partir de Educación Secundaria, Bachillerato, Ciclos Formativos, estudiantes de químicas, ciencias, etc.

- **ACTIVIDADES:**

Recorrido por las instalaciones de Labaqua conociendo los procesos y seguimientos que se realizan en los análisis diarios del agua y los procesos extraordinarios que en ocasiones se realizan.

Concienciación del rigor e importancia de los análisis que se realizan tanto de aguas potables como de vertidos, etc.

- **PERIODO DE REALIZACIÓN:**

Durante todo el curso escolar, previa solicitud. Cupo de visitas restringidas.

La visita durara aproximadamente 2 horas. [Patrocinios Educativos.](#)

### [Colaboración con la jornada de promoción del Rugby en Alicante.](#)

Jornada para patrocinar el deporte del Rugby en Alicante con diferentes actividades y juegos para niños y adolescentes con el objetivo de que conozcan el Rugby, sus reglas y la dinámica del juego.

## Otras Actividades Educativas.

### [Convenio de colaboración con la Universidad de Alicante.](#)

La Universidad de Alicante y AMAEM firmaron un convenio de colaboración para prácticas de alumnos en la empresa. De esta forma AMAEM ayuda a la incorporación de alumnos con titulaciones en estudios superiores a encontrar su primer trabajo laboral.

### [Convenio de colaboración con Universidad Miguel Hernández.](#)

La Universidad Miguel Hernández (UMH) de Elche, a través de la Escuela Politécnica Superior de Orihuela (EPSO), Aguas Municipalizadas de Alicante (AMAEM) y Aquagest Levante han firmado un acuerdo de colaboración que les permitirá promover la utilización del compostaje sostenible desarrollado por el Grupo de Investigación Aplicada en Agroquímica en Medio Ambiente (GIAMMA) de la UMH en tareas de reforestación.

Además, la UMH colaboró con Aguas de Alicante aportando este compostaje en la reforestación de la sierra de San Julián en Alicante, donde el día 30 de enero AMAEM junto con el Ayuntamiento de Alicante y la Concelleria de Medio Ambiente se plantaron más de mil árboles con motivo de la celebración del Día del Árbol.

En esta jornada se reforesto una antigua escombrera de la ciudad, con el fin de convertirla en un nuevo pulmón verde para la zona.

Existe también un convenio de colaboración para prácticas de alumnos en la empresa.

## 9.3. ACCIONES DIVULGATIVAS Y DE SENSIBILIZACIÓN

### Campañas Y Actuaciones De Sensibilización.

#### Día Mundial del agua.

El día 22 de marzo fue el Día Mundial del Agua y como todos los años publicamos en diferentes medios de comunicación un anuncio en conmemoración de un día tan señalado para AMAEM.

Además coincidiendo el Día del Consumidor en este mes junto con la concejalía de Consumo decidimos realizar como cada año un evento social.

Este año tuvo lugar el día 26 en la Plaza del Ayuntamiento en donde se montaron diversas carpas con actividades y talleres para el público y que contó por la mañana con los colegios que habían participado en el concurso de dibujo "Consume bien" sobre el consumo y el agua.

Aguas de Alicante fue patrocinador de este concurso otorgando el segundo premio que consistía en una visita al parque acuático Mundo Mar para toda la clase del dibujo ganador.

Entre las actividades que realizamos se encontraban:

- El agua en el mundo.
- El taller de chapas.
- El juego de oca, con el tablero y las sillas que disponemos para estos eventos.
- Y como taller estrella, los deseos de agua. En unos globos inflados con helio se colocaban una pegatinas en donde los participantes escribían su deseo para el Día mundial del Agua y se realizaron dos sueltas de globos al aire, una a las 12.00h. y otra a las 19.00h. con todos los globos que llevaban escritos los deseos.





Porque es vital para todos

Cada vez que abrimos un grifo, obtenemos agua potable que cumple con los más estrictos requisitos sanitarios y bebemos con la máxima confianza. Una calidad que Aguas de Alicante puede garantizar gracias a su trabajo diario.

Sigamos ayudando a preservar este recurso, previniendo su contaminación y optimizando su consumo.

Consévala.

22 de marzo, día mundial del agua



**AGUAS  
DE ALICANTE**

[www.aguasdealicante.es](http://www.aguasdealicante.es)

### Día Mundial del Medio Ambiente.

El día 5 de junio con motivo del Día Mundial del Medioambiente, publicamos un anuncio de prensa los principales medios.

Además en la Plaza a de Rodrigo Navarro del barrio de Benalua, Alicante, se realizo un evento conmemorativo, en donde se realizaron talleres educativos con la tematica del agua y el medioambiente.



**Por el bien de cada árbol,  
nuestro papel es eliminarlo.**

**Apúntate a la e-factura.**

De esta forma, todo lo que restas de papel se lo sumas al medio ambiente, evitando que miles de árboles sean talados y protegiendo el ecosistema.

**Este es nuestro compromiso con el medio ambiente.**

**nuestro  
papel  
es  
eliminarlo**

**AGUAS  
DE ALICANTE**

[www.aguasdealicante.es](http://www.aguasdealicante.es)

**e-factura**  
sahotata ya

### Día Mundial de la Bicicleta.

Con motivo del día mundial de la bicicleta publicamos 6 faldones en los principales periodicos, incentivando el deporte ciclista.



### Jornada Día del Árbol de la Comunidad Valenciana.

Con motivo de la celebración del día del Árbol, celebramos junto al Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Medioambiente, el Día del Árbol con la organización de una jornada de plantación de árboles.

Esta iniciativa repobló una superficie aproximada de 1 hectárea de la antigua escombrera, entre la Serra Grossa y la sierra de San Julián, con la plantación de unos 800 árboles y un millar de arbustos evitando así la emisión a la atmósfera de aproximadamente 6,25 toneladas de dióxido de carbono (CO2) al año.

Aguas de Alicante está volcada en este tipo de actividades que fomentan el desarrollo sostenible de la ciudad respetando el medioambiente.

Además se celebró una rueda de Prensa unos días antes a la que asistieron nuestra Directora General, Asunción Martínez y la Concejala de Medioambiente del Ayto. de Alicante, Asunción Sánchez para dar a conocer a los medios esta jornada y así hacer partícipes a todos los alicantinos de esta iniciativa medioambiental.



Por parte de Aguas de Alicante remitimos un envío masivo que contenía un carta informativa del evento y dos carteles del mismo a todas las Asociaciones de Vecinos de la ciudad de Alicante para hacerles partícipes y conocedores de esta jornada.

Además se informó del evento a todos los empleados a través del portal del empleado y colgando carteles en todos los tableros informativos de la empresa.




Sumando pulmones verdes a nuestros municipios  
**Día del árbol de la Comunidad Valenciana**



## Agua de confianza.


Así se denominó a una de las campañas de consumo eficiente realizadas en 2010. Esta campaña nació con el objetivo de concienciar a los clientes de la necesidad del agua en nuestras vidas haciendo un uso responsable de la misma.

El recuerdo y posicionamiento de esta campaña también viene acompañado por las pegatinas que entregamos en la Ciclo vía, en la que participamos con mostradores que ofrecen agua a los participantes.



**Con cada trago  
tu cuerpo se viene arriba**

Abriendo el grifo y bebiendo, como mínimo, dos litros de agua al día reponemos lo que pierde nuestro organismo en sus procesos internos. Agua de calidad que corrige con los más efectivos mecanismos sanitarios y que nos ayuda a evitar los síntomas de la deshidratación, como calambres musculares, dolores de cabeza y fatiga. Y recuerda: repara los grifos que gotean.



www.aguasdealicante.es




**Con cada baño  
tu mascota se viene arriba**

Un baño realizado regularmente, con el champú adecuado y agua blanda, mejora la salud de tu mascota ya que evita problemas como el eccema, como sucede con las personas; evita tener que utilizar largos períodos de rehabilitación para las mascotas más sensibles. Y recuerda: cierra el grifo mientras te enjabonas.




www.aguasdealicante.es



**Con cada ducha  
tu cuerpo se viene arriba**

Para comenzar el día nada mejor que una buena ducha con agua templada y un potente chorro para despejarte. Después, cada mañana, del efecto estimulador del agua, un estado de la belleza corporal que revitaliza y tonifica todos nuestros músculos y mente. Y recuerda: 2 baños = 4 duchas.



www.aguasdealicante.es



**Con cada riego  
tus plantas se vienen arriba**

Las plantas necesitan agua cuidadosamente de la luz, tierra y por supuesto, agua. Regarlas a menudo contribuye a su rápido desarrollo, permitiéndoles disfrutar al máximo de ellas y aportando vitalidad al mundo entorno, además de purificar el aire e incrementar su humedad. Y recuerda: riega en las horas del menor calor.



www.aguasdealicante.es

### e-factura.

Aguas de Alicante, acorde con su filosofía de Responsabilidad Medioambiental, viene desde hace años, apostando por tecnologías que facilitan las comunicaciones a nuestros clientes en donde se presta especial cuidado al respeto al medioambiente.

Con el ánimo de seguir avanzando en el ámbito de la sostenibilidad, Aguas de Alicante ha puesto en marcha una campaña con el lema “Nuestro papel es eliminarlo”, que le sitúa en la vanguardia de una evolución apasionante. Una acción que comenzó hace algunos meses para reducir la emisión de facturas del agua en papel.

Una campaña creada para que el usuario final conozca que la factura electrónica es igual de válida que la de papel y que, incluso, supone muchas otras ventajas, como la consulta 24 horas o la posibilidad de controlar cualquier posible fuga, además de los consabidos beneficios medioambientales.

De este modo, se animaba al usuario a darse de alta en este nuevo servicio más práctico y ecológico, la e-factura.

Las ventajas de la e-factura o factura electrónica son múltiples tanto para los clientes como para el medioambiente:

- Validez: La factura electrónica tiene la misma validez legal que el formato tradicional en papel, ya que está certificada digitalmente por la Fábrica de Moneda y Timbre.
- Comodidad: Desde cualquier lugar del mundo vía Internet se puede consultar la factura o históricos de facturas anteriores.
- Servicio Continuo: las 24 horas del día, 365 días al año.
- Libertad: Sin compromisos de permanencia y hasta cuando el cliente decida. Tiene la comodidad de darse de baja con un click o llamado al teléfono 965 92 52 42.
- Ahorro. Además del ahorro de papel y tinta, ahorrara espacio ya que podrá guardar sus facturas en su propio ordenador descargándolas en formato pdf.
- Preservación del medioambiente. No utilizando papel, conseguimos más vida para nuestros árboles, salvando cada año una superficie mayor que la de un campo de fútbol.

Cada Trimestre, cuando la factura está disponible, el cliente recibirá un aviso por e-mail para que no olvide consultarla de forma segura y confidencial, a través de la página [www.aguasdealicante.es](http://www.aguasdealicante.es). Para poder consultar su factura en la oficina on line de nuestra página Web, deberá disponer de una clave de usuario y contraseña. Si todavía no la tiene, puede solicitarlo por cualquiera de las siguientes vías:

Página Web, teléfono de Atención al cliente 900 717 717 o en cualquiera de nuestras oficinas de Atención al Cliente.

Para hacer llegar este compromiso medioambiental a todos nuestros clientes y bajo el lema “Nuestro papel es eliminarlo”, la Compañía está poniendo todos los esfuerzos de comunicación a través de los diferentes medios (mensajes en las facturas, vallas publicitarias, cuñas de radio, prensa escrita, mupis, etc.).



**nuestro papel es eliminarlo**

Juntos, podemos suprimir la factura en papel. Solicita ya tu factura electrónica y aprovecha todas sus ventajas.

**Solicítala ahora y participa en un sorteo exclusivo.**

e-factura

# e-factura

*solicítala ya*

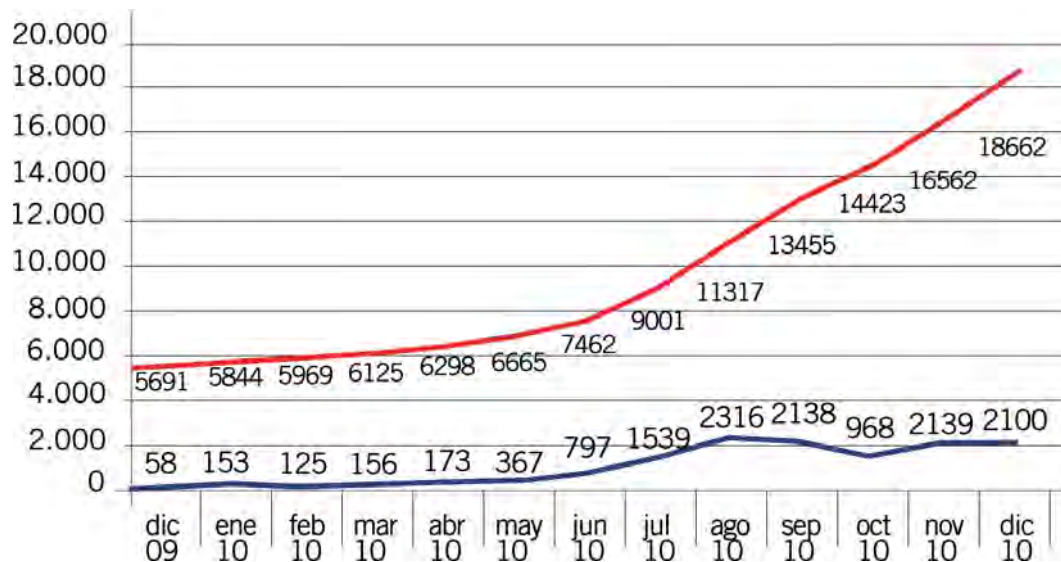
Juntos, podemos suprimir la factura en papel.  
**Solicita ya tu factura electrónica** llamando al teléfono de atención al cliente 900 717 717, a través de nuestra página web [www.aguasdealicante.es](http://www.aguasdealicante.es) o en cualquiera de nuestras oficinas y aprovecha todas sus ventajas.

**[ nuestro  
papel  
es  
eliminarlo ]**



**AGUAS  
DE ALICANTE**  
AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE (Empresa Mixta)

## Evolución solicitudes e-facturas.



## Difusión de Conocimientos.

### [El museo de Aguas de Alicante.](#)

Un elemento tan universal, bello y, a la vez, tan presente y necesario en todos los ámbitos de la vida, tiene en Alicante un museo de la mano de Aguas de Alicante, el M2A, cuya nueva sede abrió sus puertas en Febrero de 2009, en una emblemática zona de la ciudad, Los Pozos de Garrigós, en la ladera del Benacantilha contado ya con más de 30.000 visitantes.

El museo ofrece al visitante un recorrido por la historia social y económica del agua a lo largo de tres estancias llenas de magia y simbolismo.

Lo primero que “atrapa” al visitante, es el impactante proyector de más de dos metros de altura, que da la bienvenida al museo, y que permite admirar el majestuoso sistema de aljibes excavados en la roca, capaces de albergar más de 800.000 litros de aguas.

A partir de ahí el visitante se adentra en un espacio único en el que todos los elementos giran en torno al agua, restos arqueológicos como vasijas, cántaros y vasos hallados en excavaciones de la zona y que van desde el neolítico hasta las épocas romana e ibéricas. Proyecciones audiovisuales y un recorrido histórico sobre la creación y construcción de importantes infraestructuras que posibilitaron la llegada de nuevos caudales de agua a la ciudad a finales del siglo XIX, completan una experiencia única e inolvidable para el visitante.



**MA<sup>2</sup>**

**Museo de  
Aguas de  
Alicante**

El agua como  
nunca la  
habías visto.  
VEN Y DESCÚBRELO



**AGUAS  
DE ALICANTE**  
AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE (Empresa Mixta)

Plaza Arquitecto Miguel López, s/n (Plaza del Puente, Casco Antiguo)

## 9.4. ACCIONES DE DESARROLLO SOCIAL

### Ascenso del Hércules F. C. a primera división.

Apoyo al Hércules Club de Fútbol en las últimas jornadas de liga 2009-2010 con faldones en medios impresos.

El día 19 de junio el Hércules F.C, primer equipo de fútbol de la ciudad de Alicante subió a primera división y tras un año patrocinándolo en diferentes anuncios y faldones, Aguas de Alicante publicó un anuncio en prensa felicitando a la afición.



**DESPIERTA,  
NO HA SIDO UN SUEÑO**

**¡EL HÉRCULES  
YA ESTÁ EN PRIMERA!**

Una dulce realidad que hoy podemos seguir celebrando a lo grande ya que, por fin, el esfuerzo y las ilusiones vividas durante tantos meses han dado sus frutos. Enhorabuena alicantinos, de parte de todo el equipo que constituye Aguas de Alicante.

A partir del 1 de enero de 2011, sustituimos tu factura en papel por la factura electrónica.

e-factura

**AGUAS DE ALICANTE**  
AGUAS MUNICIPALES DE ALICANTE (Ayuntamiento de Alicante)

AGUAS DE ALICANTE  
AGUAS MUNICIPALES DE ALICANTE (Ayuntamiento de Alicante)



**DESPIERTA,  
NO HA SIDO UN SUEÑO**

**¡EL HÉRCULES  
YA ESTÁ EN PRIMERA!**

**AGUAS DE ALICANTE**  
AGUAS MUNICIPALES DE ALICANTE (Ayuntamiento de Alicante)

Enhorabuena alicantinos, de parte de todo el equipo que constituye Aguas de Alicante.

e-factura



**¡VAMOS!**


**AGUAS DE ALICANTE**  
AGUAS MUNICIPALES DE ALICANTE (Ayuntamiento de Alicante)

**Hércules F.C.**

Hogueras 2010.


Como cada Año Aguas de Alicante felicito a los alicantinos en las fiestas de San Juan. Salió publicado un anuncio de prensa.

Para avisar a nuestros clientes en las oficinas se diseñaron y se pusieron en producción anuncios informando del horario especial para estas fechas.



**Después de un día de fiesta,  
un baño responsable.**

¡Felices Hogueras 2010!

 **AGUAS  
DE ALICANTE**  
CONSERVACIÓN Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE [www.aguasdealicante.es](http://www.aguasdealicante.es)



Carrera 10km. de Sant Joan d'Alacant.

El domingo 11 de septiembre con motivo de las fiestas patronales del Cristo de la Paz, se celebró la primera carrera 10 Km. por el municipio de Sant Joan d'Alacant.

Aguas de Alicante colocó los kioscos de consumo eficiente y unas fuentes que sirvieron para que los corredores saciaran su sed en la llegada a la meta.



### CicloVía.

El día 17 de enero fue la inauguración de la CicloVía. El evento conto con más de 40.000 personas. La CicloVía se diferencia del tradicional carril bici en que es un espacio temporal cuyo principal uso no es la movilización por transporte, sino la recreación.

#### OBJETIVOS:

- Ofrecer un espacio gratuito para el aprovechamiento del tiempo libre con actividades tales como actividad física y la recreación.
- Disminuir la contaminación ambiental y los niveles de ruido.
- Recuperar las calles para el encuentro ciudadano.
- Favorecer la adquisición de hábitos de vida saludables.
- Contribuir en la lucha contra las enfermedades crónicas mediante la promoción de la actividad física.
- Generar valores de convivencia ciudadana incluyendo valores democráticos, como la tolerancia, respeto y la paz.

#### BENEFICIOS DEL PROYECTO:

- La inclusión social: debido a que no tiene restricciones de costo, clase social, edad o preferencias recreativas.
- La interacción social, apropiación y experimentación de la ciudad a partir de un escenario en el que se recupera el espacio público.
- Contribuye a mejorar la calidad del aire y proteger el medio ambiente, al disminuir el número de vehículos automotores y los niveles de ruido.
- Posibilita el mejoramiento de la convivencia, comunicación y cohesión social.

#### Dossier de la repercusión en prensa:

La cicloVía tiene una continuidad anual, todos los domingos del mes, que se inicia de septiembre a mayo. Aguas de Alicante instala unos mostradores que abastecen de agua a los participantes.



### Restauración de la fuente del Niño Flautista.

El Niño Flautista recupera su sitio en el parque de Canalejas, una de las fuentes más emblemáticas de la ciudad, gracias a la reconstrucción de la escultura y a la restauración del conjunto, sufragada por Aguas de Alicante y llevada a cabo por los técnicos municipales y el escultor Darío Giménez. Esta recuperación ha venido determinada tras un acto vandálico ocurrido a mediados del mes de mayo en donde se sustrajo la figura del Niño Flautista que había sido restaurado por Aguas de Alicante con motivo de las celebraciones por su 110 aniversario.

En el mes de noviembre ha sido colocada de nuevo la escultura del niño bajo la supervisión del Concejal de Cultura, Miguel Valor acompañado de Asunción Martínez, Directora General de Aguas de Alicante.

De esta forma Aguas de Alicante sigue con su filosofía de participación con el desarrollo de la ciudad de Alicante, a través de la recuperación del patrimonio escultórico de la ciudad. Un logro del que todos debemos sentirnos orgullosos.



## Actuaciones Solidarias.

### Visita al Centro Ocupacional Terramar.

El día 1 de junio nuestra Directora General, Asunción Martínez, y el Director de Clientes y Relaciones Institucionales, Carlos Serrano, visitaron las instalaciones del Centro Ocupacional Terramar que APSA tiene en Alicante, acompañados por Carlos Giner, Director de APSA, con la finalidad de conocer el trabajo que diariamente desempeñan las personas discapacitadas que allí trabajan.

Terramar es un centro ocupacional para personas con discapacidad intelectual en edad laboral que no requieran apoyos generalizados en actividades básicas de vida diaria. Es un servicio alternativo y previo a la actividad productiva. Sus objetivos principales son proporcionar formación, oportunidades y apoyos en las áreas de autonomía personal, social y comunitaria y la formación y capacitación laboral de los usuarios. La integración laboral de aquellas personas con posibilidades es uno de sus horizontes y por tanto tratan de favorecer el acceso a otros recursos de formación o de empleo que faciliten la integración laboral de la persona.

En 2010 se ha iniciado una colaboración con ellos a través del encargo para la impresión de 290.000 folletos para la campaña de la actualización de la base de datos de clientes de AMAEM



Promoviendo la inserción laboral

### “2015, Un mundo mejor para Joana”.

Amparados en un proyecto del grupo Agbar, desde AMAEM nos hemos querido unir a esta iniciativa de difusión de alcance global a través de la difusión interna y externa de la campaña “2015, Un mundo mejor para Joana”. Esta campaña se está difundiendo actualmente en las cadenas de televisión Antena 3, Neox y Nova y se ha creado una nueva web ([www.2015unmundomejorparaJoana.com](http://www.2015unmundomejorparaJoana.com)) donde podrás informarte con más detalle.

Es un proyecto que nació con el fin de promover los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), desde la creencia de que se trata de un reto global al que las empresas no pueden sustraerse, por constituir los ODM unos valores universales. Desde el Foro de Reputación Corporativa (fRC), lugar de intercambio de ideas y conocimientos relacionados con la reputación corporativa, fundado en septiembre de 2002 por Agbar, BBVA, Repsol YPF y Telefónica, se desarrolla una campaña de comunicación de alcance global y alto impacto social.

Actualmente el fRC, está formado por 15 grandes empresas españolas: Abertis, Ferrovial, Gas Natural, Iberdrola, Iberia, RENFE, MetroMadrid, Danone, Sol Meliá, Adif y Critería, además de las cuatro fundadoras.

¿Cuáles son los Objetivos de Desarrollo del Milenio?

Objetivo 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre.

Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal.

Objetivo 3: Promover la igualdad entre géneros y la autonomía de la mujer.

Objetivo 4: Reducir la mortalidad infantil.

Objetivo 5: Mejorar la salud materna.

Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades.

Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.

Objetivo 8: Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

### Interacción con los Grupos De Interés.

#### Evento Día del Vecino de Alicante.

El día 30 de mayo tuvo lugar del Día del Vecino en el Parque Lo Morant que conmemora el Día Europeo del Vecino.

Más de 1.800 vecinos se reunieron para celebrar la I Jornada del Día del Vecino. Aguas de Alicante colaboro con la actuación de los Duendes del Agua, que obtuvo una gran acogida entre el público más infantil.



### Reuniones con asociaciones de vecinos y grupos de interés.

Como cada año dentro de nuestra política de comunicación se encuentran las reuniones periódicas que mantenemos con las Asociaciones de vecinos de la ciudad de Alicante. Cuando comenzamos obras en una zona de la ciudad o existe algún asunto relacionado con las infraestructuras que mantenemos se les convoca en la sede de la compañía, para reunirnos con ellos y solventar todas sus dudas al respecto con los responsables del proyecto.

Bajo esta iniciativa denominada: “Porque la cercanía genera confianza” este año han sido varias las visitas que hemos recibido al respecto.

Además, la Asociación de Vecinos La Voz de la Florida, representada por Felicidad Sánchez y José María Hernández, presidenta y vicepresidente, respectivamente, visitaron nuestras instalaciones.

Durante la reunión mantenida con nuestra directora general, Asunción Martínez y el director de clientes y relaciones institucionales, Carlos Serrano y en nombre de la asociación vecinal, hicieron entrega del libro “Historia del barrio de la Florida, sus calles y sus gentes”, al tiempo que manifestaron el agradecimiento en el trato y el espíritu de colaboración que AMAEM muestra con la ciudad de Alicante.

En este mismo sentido colectivos de expertos en el ciclo integral del agua del Grupo Agbar y las distintas compañías que forman parte del Grupo Agbar, visitan Aguas de Alicante para conocer de primera mano nuestra gestión en la red.

Como por ejemplo la empresa de abastecimiento de agua de Argelia estuvieron durante dos semanas visitando diferentes explotaciones del Grupo Agbar para informarse y conocer nuestros procedimientos para la gestión del ciclo integral del agua.











## 10.1. PRINCIPALES PROVEEDORES LOCALES

AMAEM, coherentemente con su condición de gestor de un servicio público, fomenta la compra de bienes y servicios a proveedores y subcontratistas locales, entendidos éstos como aquellos cuyo domicilio social reside en la provincia de Alicante, ámbito geográfico donde la Empresa presta sus servicios. Un indicador del compromiso con la comunidad local, es establecer cual es la proporción de compras y servicios que realiza a proveedores locales.

Para establecer esta proporción, en el numerador del ratio se incluyen las compras de bienes y servicios a proveedores locales y, en el denominador, la totalidad de las compras de bienes y servicios para los que existe una posible oferta local.

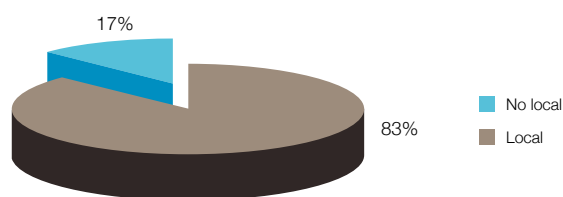
Por consiguiente, para determinar el denominador del ratio, se minoran del total de las compras de bienes y servicios, aquellas, de carácter esencial, para los que en la provincia de Alicante no existe alternativa de contratación local:

- Proveedores de energía eléctrica
- Proveedores de servicios de comunicaciones (voz y datos)
- Proveedores de agua institucionales con capacidad de garantía de suministros

Estos proveedores, si bien invierten y mantienen empleos locales, no tienen su sede social en nuestra provincia.

De esta manera el ratio así calculado es un indicador representativo de la voluntad efectiva de la Empresa de adquirir sus bienes y servicios a proveedores locales, siendo, **la proporción de compras, servicios y subcontrataciones realizados a proveedores locales 2010** de aproximadamente un **83%** (un 82% en 2009).

Proporción de gasto correspondiente proveedores locales.

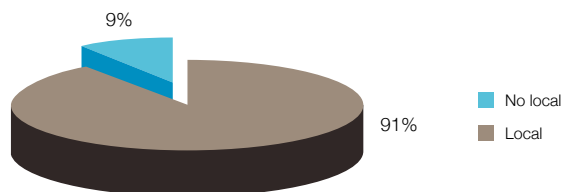


	EUROS		
	Local	No local	Total
Proveedores con posible alternativa local	27.006.063 €	5.475.612 €	32.481.675 €
Proporción	83,1%	16,9%	100,0%

Igualmente, de entre las compras de bienes y servicios con posible alternativa local, cabe destacar, por su alto impacto en la economía local, aquellos servicios que se corresponden con subcontratas para la realización de obras u otras actividades directamente relacionados con los procesos productivos de la Empresa (trabajos subcontratados).

El pago de estos servicios se traslada en su mayoría a sueldos y salarios de las empresas proveedoras por lo que, además de favorecer positivamente al empleo, contribuyen directamente al Producto Interior Bruto, con especial incidencia en el PIB local. Siendo, para este caso, la proporción de gasto en proveedores locales en 2010 de aproximadamente un **92%** (igualmente, el porcentaje del ejercicio 2009 fue del 89%).

Proveedores trabajos subcontratados para la prestación de servicios (alto impacto en el empleo).



	EUROS		
	Local	No local	Total
Proveedores subcontratas para obras y prestación de servicios (alto impacto en el empleo)	18.821.858 €	1.755.144 €	20.577.002 €
Proporción	91,5%	8,5%	100,0%

Tal como se ha mencionado anteriormente, las compras de bienes y servicios a proveedores locales durante 2010 fueron de 27.006.063 €, la siguiente lista recoge una selección de entre estos proveedores que representan un 90% de estas compras:

PRINCIPALES PROVEEDORES LOCALES
AGRICOLAS VERA, S.A.
AQUAGEST LEVANTE, S.A.
CIVILWORK, S.L.
COMERCIAL DE AGUAS, S.A.
COMUNIDAD DE REGANTES DE LA HUERTA Y PARTIDAS VILLENA
CONSTRUCCIONES AMM-AGOST, S.L.
CONSTRUCCIONES DEVIS-PASTOR, S.L.
CONSULTORA DE ACTIVIDADES TECNICAS, S.L.
CONSTRUCCIONES SOLERA, S.A.
DELION CONSULTORES, S.L.
ECISA- RIEGOSA DEP.SAN GABRIEL U.T.E.
ELROAGUA,S.L.

PRINCIPALES PROVEEDORES LOCALES

EMPRESA MIXTA DE AGUAS RESIDUALES DE ALICANTE, S.A.

ESTUDIO CREACION GENTE, S.L.

EXCAVACIONES ASENSI ESPI, S.L.

EXCAVACIONES Y OBRAS SANTA ANA, S.L.

GESTION Y CANALIZACION DEL AGUA, S.L.

HF SISTEMAS INFORMATICOS, S.L.

LABAQUA, S.A.

MARBLOCK, S.L.

MCA INFORMATICA, S.L.

SOCIEDAD CANAL DE LA HUERTA ALICANTE, S.A.

SERVALACANT 2003, S.L.

SORIA BORDERA, RAFAEL, S.L.N.E.

THRON, S.L.

TIZOR HORMIGONES Y ASFALTOS, S.L.

TOMAS GARCIA - TRANSPORTES Y EXCAVACIONES, S.L.

TOTAL GASTO EN BIENES Y SERVICIOS (EUROS)

**24.240.749,10**

## 10.2. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

### Perfil Del Contratante

En dicho perfil, que es accesible para todos los posibles contratistas en la página web corporativa de AMAEM, se inserta la información relativa a las adjudicaciones de los contratos según lo establecido en las Instrucciones Internas de Contratación de AMAEM, aprobadas mediante de acuerdo del Consejo de Administración en sesión de 10 junio de 2008. Estas instrucciones están sometidas a los siguientes principios:

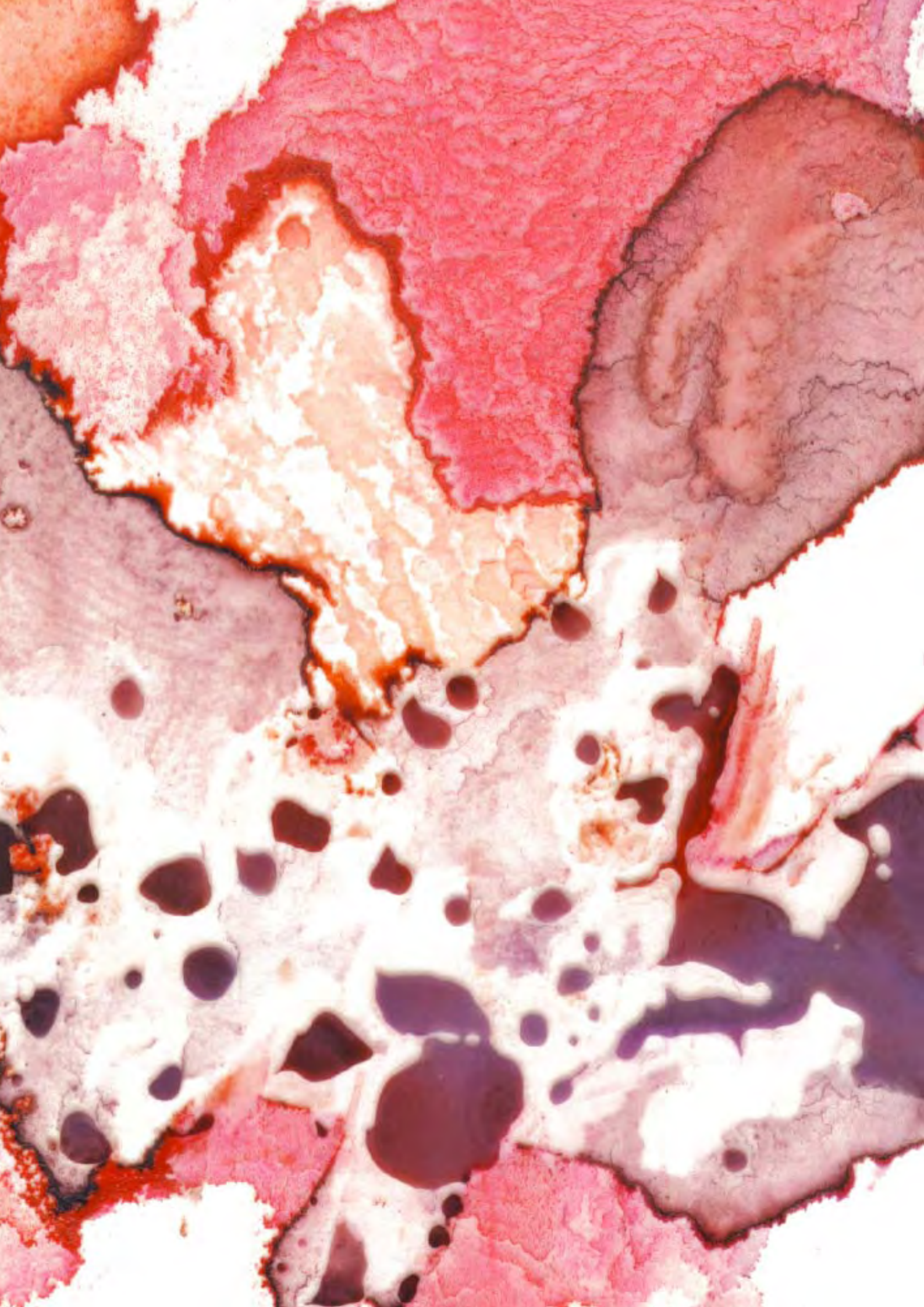
**Publicidad:** Se entiende como todas aquellas actuaciones que se realizan para garantizar el conocimiento, por parte de los posibles licitadores, de los procedimientos de contratación y de los contratos formalizados.

**Concurrencia:** Garantiza el libre acceso, en aquellos procedimientos que así se establezcan, de todos aquellos candidatos capacitados para la correcta realización del objeto contractual.

**Transparencia:** Son todas aquellas actuaciones que se realizan con la finalidad de dar a conocer su contratación y garantizar el conocimiento por parte de terceros de los diferentes trámites que integran los procedimientos de contratación.

**Confidencialidad:** Es obligación de AMAEM, de sus órganos de contratación y de las diferentes personas que intervengan en los procedimientos de contratación, de no divulgar la información facilitada por los candidatos que éstos hayan designado como confidencial.

**Igualdad y no discriminación:** Los procedimientos de contratación deberán garantizar la igualdad de tratamiento de todos los licitadores y la no discriminación, por ninguna causa, de los mismos, no pudiendo realizarse ninguna actuación que tenga como finalidad favorecer a unos licitadores o perjudicar a otros.





## 11.1. AMAEM: INNOVACIÓN APLICADA AL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

AMAEM ha aplicado siempre la tecnología más avanzada para la Gestión del Ciclo Integral del Agua. Así, ha sido pionera en la aplicación de técnicas tales como el Telecontrol, los Sistemas de Información Geográfica, las cámaras de inspección del alcantarillado, los sistemas de rehabilitación de tuberías sin zanja o los dispositivos más avanzados de Búsqueda de Fugas.

Esta disposición ha permitido a AMAEM dar un paso más y situarse en la vanguardia de la I+D+i, trabajando para definir las soluciones del futuro, aplicando una visión que abarca de todos los ámbitos relacionados con la Gestión del Agua.

La I+D+i se desarrolla tanto de forma interna como en colaboración con otras empresas u organismos, lo que permite abordar proyectos más ambiciosos cuando se requiere. El recorrido de alguno de ellos ha sido especialmente exitoso, de forma que ideas nacidas en Alicante se aplican ya en muy lejanos lugares del mundo, obteniendo el reconocimiento internacional.

Un aspecto clave en el desarrollo de proyectos de I+D+i es la colaboración entre empresas y organismos. Como ejemplo, Aguas de Alicante es Centro Investigador asociado a CETAQUA, el Centro Tecnológico del Agua participado por el Consejo Superior de Investigaciones Científicas y la UPC. Esta integración le lleva a formar parte de entidades internacionales como R+i Alliance, consorcio investigador integrado por Suez Environment, Northumbrian Water, United Water y Lyonnaise des Eaux.

La lista de líneas de investigación en las que esta empresa está tomando parte es realmente extensa: Optimización del Consumo Energético, Usos del Agua Regenerada, Recursos hídricos alternativos, Minicentrales hidráulicas para generación de electricidad, Reducción de la Huella de CO<sub>2</sub>, etc.

Mucho más allá del prestigio o la repercusión internacional, **todas estas soluciones sirven en primer lugar para mejorar el desarrollo del Ciclo Urbano del Agua en los municipios gestionados por AMAEM y en definitiva, la calidad y el nivel del servicio que se presta al ciudadano.**

Un aspecto clave en el desarrollo de proyectos de I+D+i es la colaboración entre empresas y organismos.

AMAEM es Centro Investigador asociado al Centro Tecnológico del Agua y participa en el consorcio internacional de investigación R+i Alliance.



## 11.2. GASTOS E INVERSIONES EN I+D+i

Las actividades de Investigación, Desarrollo e Innovación de AMAEM, se articulan fundamentalmente a través de dos ámbitos de actuación:

- Proyectos internos de Innovación.

Se llevan a cabo con la colaboración y soporte de otras empresas de Agbar, tales como Aquambiente o Labaqua.

- Proyectos R+i Alliance / CETAQUA:

R+i Alliance es un consorcio fundado por las compañías Agbar, Suez Environment, Northumbrian Water y United Water con el objetivo de aunar sus esfuerzos en la ejecución de proyectos de I+D+i. Actualmente, su presupuesto anual para dicha labor investigadora asciende a aproximadamente 8M€.

Desde el año 2006, AMAEM es Centro Investigador Acreditado para el desarrollo de proyectos Alliance, como empresa asociada a CETAQUA.

CETAQUA es un Centro Tecnológico del Agua cuyos socios fundadores son Aguas de Barcelona, la Universidad Politécnica de Cataluña y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas.

Los proyectos de I+D+i de R+i Alliance se centran actualmente en las siguientes líneas:

- Gestión de Activos.
- Eficiencia energética.
- Gestión de Biosólidos.
- Gestión de Aguas Pluviales.
- Riesgos Sanitarios Emergentes.
- Gestión de la Demanda.
- Gestión de Recursos Hídricos.
- Mineralización del Agua para la Satisfacción del Cliente.

**I+D+i en AMAEM: Proyectos internos (soporte Agbar) + Proyectos R+i Alliance/CETAQUA (Agbar, Suez Environnement, Northumbrian Water, United Water).**

**En el año 2010, AMAEM ha participado en proyectos por valor de 2.612.670€.** A continuación se enumeran aquellos completados o en desarrollo en el curso del año:

TÍTULO DEL PROYECTO	IMPORTE DEL PROYECTO €
Proyecto Facturación in situ.	62.197
ESTTEL: soluciones para la telelectura.	61.383
Gestión de las órdenes de trabajo mediante dispositivos electrónicos móviles.	3.060
Sistema integrado de detección, localización y asistencia de accidentes para personal operario que realiza trabajos en solitario (Proyecto Salva2).	25.641
Dispositivo multipropósito de inspección (Proyecto Arquetel).	18.892
COWAMA Fase II: Sistema de control de calidad de las aguas de baño.	75.000

TÍTULO DEL PROYECTO	IMPORTE DEL PROYECTO €
SIPAID: Nuevo sistema integrado de prevención y alerta frente inundaciones y descargas al medio receptor.	560.000
Evolución del Sistema SECTEL: Sectorización telecontrolada para detección de fugas.	25.279
Renovación del sistema de protocolo de telecomunicaciones y SCADA de AMAEM.	842.498
Aplicación de tecnologías web 2.0 para la georreferenciación del archivo fotográfico de AMAEM.	70.865
Evolución del sistema IDROLOC para localización de fugas en grandes conducciones.	3.819
Gestión Múltiple de Cierres de Red Programados.	18.388
Servicio online para la entrega de información de redes existentes.	21.597
METRAWA: Definición e implementación de una metodología para planificación y renovación de la red de abastecimiento.	21.466
Mejora de los procesos de Desarrollo de Software según modelo CMMI.	64.306
Virtualización de servidores y estaciones de trabajo.	27.098
OD0801 - Odours and H2S in sewer networks. (Olores y H2S en redes de saneamiento).	387.670
SW0803 - Best Available Technologies to treat SSO and CSO. (Mejores tecnologías disponibles para tratar los desbordamientos en sistemas de alcantarillado unitarios y/o separativos).	225.000
WD0802 - Double Urban Network for water supply. (Doble Red Urbana de Reutilización de Aguas).	98.510

Es de reseñar que IMPIVA (Instituto de la Mediana y Pequeña Industria Valenciana), entidad pública de la Generalitat Valenciana, ha reconocido, en los dos últimos años de manera consecutiva y en el marco de sus Programas anuales de Investigación y Desarrollo Tecnológico para Grandes Empresas, el importante componente innovador utilizado por AMAEM en sus Procesos de Desarrollo de Software.

Es por ello que AMAEM recibió en 2010 las ayudas provenientes del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) gestionadas por el IMPIVA, por los desarrollos correspondientes a los años 2009-2010.







## 12.1. ÍNDICE GRI

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO.			
CODIGO GRI	INDICADOR	LOCALIZACION	PÁGINA
IMPACTOS ECONÓMICOS DIRECTOS			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	3.4. Tabla Cash Flow.	029
EC 2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	N/A: No tenemos identificadas consecuencias financieras.	
EC 3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Existen planes de pensiones externalizados. (Cuentas anuales 2010, apartados 4.10 y 15)	
EC 4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	El reconocimiento en la cuenta de resultados para el año 2009 es de 15.864'33 € y para 2010 es de 48.442'00 € en subvenciones a la explotación.	
EC 5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	En el año 2009: 17.179'66 vs. 8.736 €/año. En el año 2010: 17.538'92 vs. 8.866'20 €/año.	
EC 6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Punto 10.1	156
EC 7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Es política de AMAEM contratar siempre que sea posible empleados locales	

## IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

EC 8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie. En operaciones significativas.	3.4. Principales Magnitudes económicas. 9. Vinculación con la comunidad local.	029, 124
EC 9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	2.3. Principales hitos, Magnitudes y Operaciones 7. Cooperación con las administraciones públicas 9. Vinculación con la comunidad local.	015, 086, 124

## INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL.

CODIGO GRI	INDICADOR	LOCALIZACION	PÁGINA
EN 1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	8.1 Sistema de Gestión Ambiental	095
EN 2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	8.1 Sistema de Gestión Ambiental	095
EN 3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	8.2 Cambio Climático y Medioambiente	099
EN 4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	8.2 Cambio Climático y Medioambiente	099
EN 5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	8.2 Cambio Climático y Medioambiente	101
EN 6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	8.2 Cambio Climático y Medioambiente	101
EN 7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	8.2 Cambio Climático y Medioambiente	101
EN 8	Captación total de agua por fuentes	8.4 La sostenibilidad en la gestión del ciclo del agua	111

### INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL.

CODIGO GRI	INDICADOR	LOCALIZACION	PÁGINA
EN 9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	8.4 La sostenibilidad en la gestión del ciclo del agua	111
EN 10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	8.4 La sostenibilidad en la gestión del ciclo del agua	115
EN 11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	8.3 Biodiversidad	102
EN 12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	8.3 Biodiversidad	109
EN 13	Hábitats protegidos o restaurados	8.3 Biodiversidad	109
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	8.3 Biodiversidad	109
EN15	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	8.3 Biodiversidad	105
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	8.2 Cambio Climático y Medioambiente	100
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	8.2 Cambio Climático y Medioambiente	100
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	8.2 Cambio Climático y Medioambiente	101
EN 19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	8.1 Sistema de Gestión Ambiental	096



EN 20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	8.1 Sistema de Gestión Ambiental	096
EN 21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N/A	
EN 22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	8.1 Sistema de Gestión Ambiental	093
EN 23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	8.1 Sistema de Gestión Ambiental	093
EN 24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	8.1 Sistema de Gestión Ambiental	094
EN 25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	8.3 Biodiversidad	102
EN 26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	8.1 Sistema de Gestión Ambiental	092
EN 27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	N/A	
EN 28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido	
EN 29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	8.2 Cambio Climático y Medioambiente	
EN 30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	8.5 Gastos e inversiones medioambientales	117

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: PRACTICAS LABORALES.

CODIGO GRI	INDICADOR	LOCALIZACION	PÁGINA
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	3.3 Estructura de la Organización. 6.1 Principales Datos.	028, 066
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	3.3 Estructura de la Organización. 6.1 Principales Datos.	027, 067
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Los beneficios sociales son para todos los trabajadores y las trabajadoras de la empresa, a excepción del Fondo Social, que es sólo para los empleados y las empleadas con contrato indefinido.	
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	6.1 Principales Datos.	069
LA5	Período mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	6.1 Principales Datos.	069
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	6.1 Principales Datos. 6.4. La seguridad y salud de los empleados una prioridad política de seguridad y salud laboral.	069, 076
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	6.2 Desarrollo Personal y Profesional e impulso de la formación. 6.4. La seguridad y salud de los empleados una prioridad política de seguridad y salud laboral	080
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	6.4. La seguridad y salud de los empleados una prioridad política de seguridad y salud laboral.	079
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	6.4. La seguridad y salud de los empleados una prioridad política de seguridad y salud laboral.	076

LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	6.2 Desarrollo Personal y Profesional e impulso de la formación.	071
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	6.2 Desarrollo Personal y Profesional e impulso de la formación.	071
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	6.2 Desarrollo Personal y Profesional e impulso de la formación.	072
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	3.3 Estructura de la Organización. 6.1 Principales Datos.	026, 067
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Existe una única Tabla salarial en la Organización, no distinguiéndose remuneraciones diferenciadas por razón de sexo.	

#### INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS.

CODIGO GRI	INDICADOR	LOCALIZACION	PÁGINA
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Sin actividad internacional	
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Punto 10.1 Proveedores locales	157
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Todo el personal de AMAEM dispone del Manual de Acogida que contiene el Código Ético.	

### INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS.

CODIGO GRI	INDICADOR	LOCALIZACION	PÁGINA
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	No se tiene constancia de este tipo de incidentes en AMAEM	
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido	
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido	
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido	
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Las empresas contratadas por AMAEM para vigilancia de sus instalaciones están legalmente reguladas y su personal cuenta con la formación suficiente para desarrollar su actividad.	
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	NA	

### INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD.

CODIGO GRI	INDICADOR	LOCALIZACION	PÁGINA
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades.	2. Presentacion del Informe. 5. Al servicio de nuestros clientes. 7. Cooperacion con las administracione publicas. 9. Vinculacion con la comunidad local.	013, 050, 086, 124

SO 2	Número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos de corrupción.	Todo el personal de AMAEM dispone del Manual de Acogida que contiene el Código Ético.	
SO 3	Empleados formados en políticas anticorrupción.	Todo el personal de AMAEM dispone del Manual de Acogida que contiene el Código Ético.	
SO 4	Medidas tomadas en respuestas a incidentes de corrupción.	Todo el personal de AMAEM dispone del Manual de Acogida que contiene el Código Ético.	
SO 5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	5. Al servicio de nuestros clientes. 7. Cooperacion con las administraciones publicas. 9. Vinculacion con la comunidad local.	050, 086, 124
SO 6	Valor total de las aportaciones financieras en especie a partidos políticos o a instituciones.	Todo el personal de AMAEM dispone del Manual de Acogida que contiene el Código Ético.	
SO 7	Acciones relacionadas con prácticas monopolistas.	No se han recibido sanciones firmes significativas.	
SO 8	Valor de sanciones y multas y número total de sanciones monetarias o no, por incumplimiento de leyes.	No se han recibido sanciones firmes significativas.	

#### INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO.

CODIGO GRI	INDICADOR	LOCALIZACION	PÁGINA
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	5.1 Mejora de la calidad	050
PR2	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se han recibido sanciones firmes significativas	

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO.

CODIGO GRI	INDICADOR	LOCALIZACION	PÁGINA
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	5. Al servicio de nuestros clientes	050
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se han recibido sanciones firmes significativas	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	5.3. Progresos en la Comunicación	060
PR6	Comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	5. Al servicio de nuestros clientes	057
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se han recibido sanciones firmes significativas	
PR8	Número de reclamaciones con respecto a fuga de datos personales de clientes.	No se han recibido sanciones firmes significativas	057
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No se han recibido sanciones firmes significativas	



## 12.2. GLOSARIO

- **ACUAMED**  
Acuamed es el principal instrumento del Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino para el desarrollo del Programa AGUA en las cuencas mediterráneas.
- **AGUA EN ALTA**  
Agua suministrada por un tercero o proveniente de las plantas de potabilización o pozos y que es conducida hasta los depósitos de distribución.
- **AGUA EN BAJA**  
Agua que proviene de un depósito de distribución y que es conducida hasta las viviendas.
- **AGUA FREÁTICA**  
Agua acumulada en el subsuelo, procedente del agua superficial filtrada que, además, alimenta a pozos y manantiales.
- **ALCANTARILLADO DE GRAVEDAD**  
Sistema que se aplica convencionalmente para el drenaje de aguas residuales. Su instalación requiere de la existencia de una pendiente positiva con el fin de garantizar la presencia de un flujo impulsado por gravedad.
- **ALJIBE**  
Cisterna, depósito subterráneo de agua.
- **AMAEM**  
Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta.
- **APPLUS**  
Entidad certificadora acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación).
- **AQUATEC**  
Empresa AQUATEC, Tecnologías aplicadas al Ciclo Medioambiental del Agua
- **AUDITORIA**  
La auditoria es una función de Dirección cuya finalidad es analizar y apreciar acciones correctivas del control interno de las organizaciones para garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de su informe y el mantenimiento de la eficacia de sus sistemas de gestión.
- **BIODIVERSIDAD**  
Biodiversidad, también llamada diversidad biológica, es el termino por el que se hace referencia a la amplia variedad de seres vivos sobre la Tierra y los patrones naturales que la conforman, resultado de miles de millones de años de Evolución según procesos naturales y también, de la influencia creciente de las actividades del ser humano, la biodiversidad comprende igualmente la variedad de ecosistemas y la diferencias genéticas dentro de cada especie que permiten la combinación de múltiples formas de vida, y cuyas mutuas interacciones y con el resto del entorno, fundamentan el sustento de la vida sobre el planeta.
- **BLACKBERRY®**  
Integración de teléfono y correo electrónico.
- **CAMBIO CLIMATICO**  
Se llama cambio climático a la modificación del clima con respecto al historial climático a una escala global o regional.
- **CASH-FLOW**  
Indica la cantidad total de recursos que genera la empresa. Se calcula sumando el resultado del ejercicio más la dotación para amortización del inmovilizado más las dotaciones a las provisiones a largo plazo.

- **CASH-FLOW SOCIAL**

Distribución entre los grupos de interés (empleados, accionistas, entidades públicas, sociedad civil y proveedores de bienes y servicios o capital) de las rentas generadas por las ventas de bienes y servicios a clientes y por la cesión o venta de activos de la Empresa.

- **COLECTOR**

Tubería de grandes dimensiones que forma parte del alcantarillado y que recoge las aguas pluviales y residuales y las conduce a la estación depuradora.

- **COLUMNA DE AGUA (MCA)**

Unidad de medida de la presión que representa el peso de una columna de agua pura (densidad 1.000 kg/m<sup>3</sup>). El múltiplo más utilizado es el metro de columna de agua (mca), que será la presión en el fondo de una piscina de un metro de profundidad.

- **CONCENTRADOR**

Mecanismo que pertenece al sistema de telelectura de contadores. Su principal función consiste en transformar la información en paquetes IP y establecer una comunicación bidireccional entre el contador y el centro de control.

- **CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)**

Modelo de gestión de toda organización basado en la orientación al cliente.

- **DESARROLLO SOSTENIBLE**

Consiste en satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades.

- **DSU (DESCARGA DEL SISTEMA UNITARIO)**

Vertido de agua residual y pluvial del sistema de alcantarillado a los medios receptores. Se producen básicamente en periodo de lluvia cuando los interceptores o la depuradora no pueden asumir todo el volumen de aguas que les llega.

- **EDAR**

Estación depuradora de aguas residuales: instalación destinada a la reducción de la carga contaminante que hay en las aguas residuales, antes que sea vertida a un medio receptor. La reducción es más o menos importante, dependiendo del tratamiento aplicado.

- **EQUIPOS PORTÁTILES PDA**

Ordenador de mano y portátil que permite realizar muchas de las funciones de un ordenador de escritorio (crear documentos, navegar por Internet, reproducir archivos de audio o video, entre otros).

- **ELIMINACIÓN**

Todo procedimiento dirigido, bien al vertido de los residuos o bien a su destrucción, total o parcial, realizado sin poner en peligro la salud humana y sin utilizar métodos que puedan causar perjuicios al medio ambiente.

- **ESPECIFICACIÓN OHSAS 18001**

Este estándar OHSAS especifica los requisitos para un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo que permita a la organización desarrollar e implementar una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y la información sobre los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo.

- **ETAP**

Estación de tratamiento de agua potable: instalación en que se trata el agua para hacerla potable, es decir, apta para el consumo humano.

- **FOTOVOLTAICA, PLACA**

Dispositivo que, mediante el efecto fotovoltaico, convierte una radiación luminosa en una corriente eléctrica.

- **GAS DE EFECTO INVERNADERO**

Gas cuya emisión a la atmósfera provoca el efecto invernadero. Entre los más importantes, destacan el CO<sub>2</sub> (dióxido de carbono), CO (monóxido de carbono), CH<sub>4</sub> (metano) y los clorofluorocarbonos (CFC).



- **GESTIÓN DE RESIDUOS**

La recogida, el almacenamiento, el transporte, la valorización y la eliminación de los residuos, incluida la vigilancia de estas actividades, así como la vigilancia de los lugares de depósito o vertido después de su cierre.

- **GESTOR DE RESIDUOS**

La persona o entidad, pública o privada, que realice cualquiera de las operaciones que componen la gestión de los residuos, sea o no el productor de los mismos.

- **GIS**

Sistema de Información Geográfica.

- **GLOBAL PACKET RADIO SYSTEM (GPRS)**

Sistema de comunicaciones móviles que permite a las redes celulares una conexión de alta velocidad y navegar por páginas WAP (Wireless Application Protocol). Este sistema es equivalente a la ADSL.

- **GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)**

Red internacional de expertos pertenecientes a diferentes grupos de interés que publica la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizada en el mundo. La última versión de su guía, denominada G3, se presentó en 2006.

- **HUELLA DE CARBONO**

Cantidad total de gases de efecto invernadero emitidos, por efecto directo o indirecto, en la atmósfera. Su cálculo permite la implementación de estrategias dirigidas a reducir las emisiones.

- **HUELLA HÍDRICA**

Indicador que mide el volumen total de agua dulce que se utiliza para producir bienes y servicios consumidos por un individuo o comunidad así como los producidos por los comercios.

- **IMBORNAL**

Boca o agujero por donde sale el agua de lluvia o de riego en tejados o en aceras.

- **IMPACTO AMBIENTAL**

Por impacto ambiental se entiende el efecto que produce una determinada acción humana sobre el medio ambiente en sus distintos aspectos. El concepto puede extenderse, con poca utilidad, a los efectos de un fenómeno natural catastrófico. Técnicamente, es la alteración de la línea base (medioambiente), debido a la acción antrópica o a eventos naturales.

- **ÍNDICE DE MICROMEDICIÓN**

Indicador que relaciona las conexiones facturadas con lectura respecto a las conexiones facturadas totales.

- **INGRESOS DE EXPLOTACIÓN**

Importe total obtenido como resultado de agregar los diferentes ingresos ligados a la explotación, obtenidos por la empresa durante el año de referencia.

- **INNOVACION**

Innovación es la aplicación de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad. Un elemento esencial de la innovación es su aplicación exitosa de forma comercial.

- **INVERSIONES INMATERIALES**

Gastos realizados en un ejercicio, no materializados en activos, susceptible de producir sus efectos en varios ejercicios futuros.

- **INVERSIONES MATERIALES**

Activos materiales adquiridos que se esperan utilizar durante más de un ejercicio contable para su uso en la producción o suministro de bienes y servicios, para arrendarlos a terceros o con fines administrativos.

- **INVERSIONES FINANCIERAS**

Activos adquiridos por una empresa y que no son utilizados de manera directa en el proceso productivo. Su objetivo es el de mantener el control sobre las filiales o una participación estable en otras empresas mediante la posesión de acciones, obligaciones, créditos, bonos, etc.

- **ISC**  
Índice de Satisfacción del cliente
- **LABAQUA**  
Laboratorio de Aguas.
- **LIMNÍMETRO**  
Aparato empleado para medir la altura del nivel de agua.
- **MARGEN DEL RESULTADO DE EXPLOTACIÓN**  
Resultado de deducir de la cifra neta de ventas el coste de la mercancía vendida y los demás gastos de explotación y las provisiones de tráfico, expresado como porcentaje sobre las ventas netas.
- **MARGEN DEL RESULTADO NETO**  
Resultado final de la actividad de la empresa calculado como diferencia entre la totalidad de los ingresos y la totalidad de los gastos y expresado como porcentaje sobre las ventas netas.
- **METODOLOGÍA LBG (LONDON BENCHMARKING GROUP)**  
Medidor que permite evaluar la acción y contribución social de una empresa. El indicador contempla cuatro tipos de iniciativas en función de su motivación: aportaciones puntuales, inversiones sociales, iniciativas alineadas con el negocio y contribuciones obligatorias.
- **NA**  
No aplica.
- **ND**  
No hay datos disponibles.
- **NORMA ISO 9001**  
Esta norma internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.  
La Norma ISO 9001 ha sido elaborada por el comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.
- **NORMA ISO 14001**  
La ISO 14001 especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental que le permita a una organización desarrollar e implementar una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y la información sobre aspectos ambientales significativos.
- **NOX**  
Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del nitrógeno atmosférico en las combustiones por efecto de la temperatura y de la presión.
- **ÓSMOSIS INVERSA**  
Tratamiento que consiste en aplicar una presión superior a la osmótica en una solución concentrada de modo que el disolvente pase, a través de una membrana semipermeable, hacia una solución menos concentrada y se separe así de los contaminantes. Se utiliza en el tratamiento de aguas.
- **PDSI**  
Plan Director de Seguridad de la Información.
- **PRELOCALIZADORES DE FUGAS**  
Equipos electrónicos capaces de grabar el sonido provocado por el agua a su paso por las tuberías. El sistema opera por las noches y los datos se examinan la mañana siguiente. La información recogida es analizada por técnicos, mediante tratamiento informático, de modo que las fugas pueden ser detectadas en el menor tiempo posible.
- **PRL**  
Prevención de Riesgos Laborales.

- **PNUMA**  
Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.
- **PROTESTO**  
Acto solemne cuyo objetivo consiste en dejar testimonio de que el documento presentado a cobro no ha sido pagado.
- **REACTIVO:**  
Un reactivo es, en química, toda sustancia que interactúa con otra (también reactivo) en una reacción química y da lugar a otras sustancias de propiedades, características y conformación distinta, denominadas productos de reacción o simplemente productos.
- **RECICLADO**  
La transformación de los residuos, dentro de un proceso de producción para su fin inicial o para otros fines, incluido el compostaje y la biometanización, pero no la incineración con recuperación de energía.
- **RENDIMIENTO**  
En un contexto empresarial. El concepto de rendimiento hace referencia al resultado deseado efectivamente obtenido por cada unidad que realiza la actividad, donde el término unidad puede referirse a un individuo, un equipo, un departamento o una sección de una organización.
- **RESIDUO**  
Cualquier sustancia u objeto del cual su poseedor se desprenda o del que tenga la intención u obligación de desprenderse. En todo caso, tendrán esta consideración los que figuren en el Catálogo Europeo de Residuos (CER), aprobado por las Instituciones Comunitarias.
- **RESIDUOS PELIGROSOS**  
Aquellos que figuren en la lista de residuos peligrosos, aprobada en el Real Decreto 952/1997, así como los recipientes y envases que los hayan contenido. Los que hayan sido calificados como peligrosos por la normativa comunitaria y los que pueda aprobar el Gobierno de conformidad con lo establecido en la normativa europea o en convenios internacionales de los que España sea parte.
- **RESULTADO DE EXPLOTACIÓN**  
Es la diferencia entre las ventas resultantes de la actividad ordinaria de la empresa y las compras necesarias para poder realizar estas ventas.
- **RESULTADO NETO**  
Es el resultado final de la actividad de la empresa. Se calcula como diferencia entre todos los ingresos y todos los gastos de la empresa.
- **REUTILIZACIÓN**  
El empleo de un producto usado para el mismo fin para el que fue diseñado originariamente.
- **RNP**  
Residuo No Peligroso.
- **RP**  
Residuo Peligroso.
- **SANEAMIENTO POR VACÍO**  
Sistema que sirve para recolectar aguas residuales desde varios puntos de vertido y transportarlos a un punto central de recogida, mediante el aire y una red de tuberías cerradas mantenida a una presión negativa constante.
- **SISTEMA DE GESTION INTEGRAL**  
Modelo único de gestión que agrupa el sistema de Gestión de Calidad, el sistema de Gestión Ambiental y el sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral.
- **SOx**  
Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del azufre y del H<sub>2</sub>S en la combustión de combustibles fósiles, de la descomposición y la combustión de la materia orgánica, y del aerosol de los océanos y los volcanes.

- **STAKEHOLDERS**  
Quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa. Grupos de interés.
- **SULFHÍDRICO (H<sub>2</sub>S)**  
Se trata de un gas inorgánico, inflamable e incoloro. Es el principal causante de las molestias por malos olores. Se le conoce comúnmente como gas de alcantarilla.
- **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)**  
Conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, registro y presentación de información en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.
- **TRIHALOMETANOS (THM)**  
Son compuestos químicos volátiles generados durante el proceso de potabilización del agua. Se originan fruto de una reacción de la materia orgánica no tratada y el cloro utilizado para desinfectar.
- **UTILITIES**  
Empresas relacionadas con la prestación de servicios públicos, tales como energía, agua, gas, alcantarillado, entre otros.
- **VALORIZACIÓN**  
Todo procedimiento que permita el aprovechamiento de los recursos contenidos en los residuos sin poner en peligro la salud humana y sin utilizar métodos que puedan causar perjuicios al medio ambiente.
- **VARIACIONES DE FRECUENCIA**  
Dispositivo que permite controlar la velocidad de rotación de un motor. Sus principales ventajas son la disminución del consumo eléctrico y la prolongación de la vida útil de la maquinaria.




## 12.3. CUESTIONARIO

Su opinión es muy importante para nosotros.

AMAEM, agradece de antemano todas las sugerencias y comentarios que pueda aportar y le garantiza que serán tenidos en cuenta de cara a la elaboración del Informe de Responsabilidad Social de 2011.

1. ¿Cuánto ha leído del Informe de Responsabilidad Social Corporativa de AMAEM 2010?
  - a. Todo
  - b. Una parte
  - c. La mayor parte
  
2. Sitúe ahora su vinculación con AMAEM ¿Dentro de que grupo de interés se encuentra?
  - a. Cliente
  - b. Empleado
  - c. Accionista
  - d. Proveedor
  - e. Medios de comunicación
  - f. Administración
  
3. ¿Qué apartado del Informe ha encontrado más interesante?
  - a. Estrategia y Análisis
  - b. Perfil de la Organización.
  - c. Compromisos y Participación de los Grupos de Interés.
  - d. Dimensiones De Gestión Integral.
  - e. Dimensiones Económica.
  - f. Dimensiones Ambiental.
  - g. Dimensiones Social.
  
4. Indique el nivel de acuerdo o desacuerdo en que el informe refleja sus expectativas en términos de compromiso e información
  - a. Totalmente de acuerdo
  - b. Bastante de acuerdo
  - c. Bastante en desacuerdo
  - d. Totalmente en desacuerdo



5. ¿Está de acuerdo o en desacuerdo que el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010 da respuesta a las demandas de información de cada uno de los grupos de interés de AMAEM y ofrece una visión adecuada de las actividades de AMAEM en sus enfoques integrales, económicos, ambientales y sociales?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. Bastante de acuerdo
- c. Bastante en desacuerdo
- d. Totalmente en desacuerdo

6. Tras leer el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010 ¿considera que AMAEM esta en el camino adecuado de modelo de Empresa Socialmente Responsable?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. Bastante de acuerdo
- c. Bastante en desacuerdo
- d. Totalmente en desacuerdo

7. En general ¿cómo valoraría el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010 de AMAEM? Le ha parecido interesante e informativo:

- a. Totalmente de acuerdo
- b. Bastante de acuerdo
- c. Bastante en desacuerdo
- d. Totalmente en desacuerdo

Una vez cumplimentado, puede hacer llegar este cuestionario por los siguientes medios:

E-mail: **informerc2010@aguasdealicante.es**

Correo Postal: Aguas de Alicante. C/ Alona, 31. 03007 Alicante

Fax: 965.12.69.26

Si lo prefiere, este cuestionario está también a su disposición en la página web de la empresa:

**[www.aguasdealicante.es](http://www.aguasdealicante.es)**

