



**Informe de
Desarrollo
Sostenible
2015**



Mucho más que Agua

20
15

**Informe de
Desarrollo
Sostenible
2015**

Índice

CARTA DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	7
---	----------

1

PRESENTACIÓN	9
Mensaje del Director General	

2

CONÓCENOS	10
------------------	-----------

2.1 Servicios Gestionados	11
2.2 Principales Hitos, Magnitudes y Operaciones 2015	12
2.3 Misión, Visión y Valores	13
2.4 Sistema de Gestión Integral	14
2.5 Enfoque de Desarrollo Sostenible	14

3

PLANETA	18
----------------	-----------

3.1 Respeto del Medio Ambiente	19
3.1.1 La Sostenibilidad en el Ciclo Integral del Agua	20
3.1.2 Proyectos y Obras	27
3.1.3 Energía y Cambio Climático	33
3.1.4 Biodiversidad	34

4

PERSONAS	36
-----------------	-----------

4.1 Equipo Humano y Desarrollo de Talento	37
4.1.1 Igualdad, Diversidad y Conciliación	37
4.1.2 Seguridad y Salud	38

4.2 Orientación al cliente	42
4.2.1 Canales de Atención al Cliente	42
4.2.2 Compromisos con Nuestros Clientes	43
4.2.3 Customer Counsel	43
4.2.4 Innovación en la Oferta	44
4.2.5 Tarifas Sociales	45
4.2.6 Transparencia en la Elaboración de las Tarifas	46
4.2.7 Índice de Satisfacción del Cliente	47
4.3 Fortalecimiento de la Cadena de Proveedores	48
4.3.1 Transparencia en la Adjudicación de Contratos	48
4.3.2 Proveedores y Contratistas	49
4.4 Implicación Social y Derecho Humano al Agua	50
4.4.1 Fondo Social	50
4.4.2 LBG: Medición de las Contribuciones a la Comunidad	50
4.4.3 Acciones Educativas, Divulgativas y de Sensibilización	52
4.4.4 Celebración de Días de Especial Repercusión	56
4.5 Relación con los Grupos de Interés	59
4.5.1 Grupos de Interés	59
4.5.2 Firma de Convenios y Colaboraciones	60
4.5.3 Participación de Asociaciones	61
4.5.4 Comunicación Digital	62

5

EMPRESA **63**

5.1 Buen Gobierno y Gestión Ética	64
5.2 Innovación Sostenible	65
5.3 Promoción del Desarrollo Sostenible y la Responsabilidad Corporativa	68
5.3.1 Participación en Jornadas	69
5.3.2 Reconocimiento a la Excelencia	70
5.4 Rendición de Cuentas y Transparencia	71

6

CONCLUSIONES **72**

7

ANEXOS **74**

7.1 Índice GRI	74
7.2 Estudio de Materialidad	74
7.3 Glosario de Términos	74
7.4 Cuestionario	74
7.5 Índice: Correspondencia Aspectos Materiales	74
7.6 Informe de Verificación	74
7.7 Grupos de Interés	74



**CARTA
DEL PRESIDENTE
DEL CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN**

Es para mí un honor presentar este nuevo informe de Desarrollo Sostenible de Aguas de Alicante. Se trata del primer informe que realiza la empresa mixta desde que soy alcalde de esta ciudad y supone un motivo de orgullo especial poder formar parte del mismo.

Garantizar el suministro de agua de calidad a todas las familias alicantinas es el objetivo prioritario Aguas de Alicante. Pero lejos de considerar exclusivamente la impecable labor empresarial que desarrolla en la gestión de nuestros recursos hídricos, voy a permitirme resaltar sobre cualquier otra cuestión su compromiso, adquirido ante la ciudad y sus habitantes, para prestar un servicio eficaz y respetuoso con el medioambiente que redunde en la calidad de vida de la ciudadanía.

Me gustaría destacar el trabajo de Aguas de Alicante por una gestión transparente y con participación social en todos los servicios relacionados con el ciclo integral del agua, mediante el desarrollo de políticas que contribuyen a la sostenibilidad de un recurso tan escaso como indispensable, con unos estándares de calidad y de servicio al ciudadano en constante progreso e innovación.

Este informe de Aguas de Alicante es un claro ejemplo de ello. La calidad de nuestra agua, su garantía medioambiental y la importante reforma de sus estructuras de distribución la han convertido en referente para otras ciudades dentro de España y también fuera de sus fronteras.

Todo esto sin olvidar a las generaciones futuras. Y es que Aguas de Alicante apuesta por la educación y concienciación medioambiental así como por el impulso de la formación. Una labor educativa que



se dirige fundamentalmente a niños y niñas en edad escolar, fomentando así el consumo responsable entre los alicantinos y alicantinas el día de mañana.

Por ello, en nombre de toda la Corporación municipal, quiero felicitar a Aguas de Alicante y agradecer su labor como empresa promotora de iniciativas sociales con una clara vocación de servicio a la ciudadanía. Además, quiero aprovechar también estas líneas para garantizar la colaboración del Ayuntamiento para mejorar entre todos la eficacia en la gestión del agua en Alicante.

Me despido ya, deseando que este informe resulte de utilidad para aquellos ciudadanos, colectivos, instituciones,... interesados en la gestión hídrica y en entender mejor el funcionamiento y el trabajo diario de Aguas de Alicante.

*Gabriel Echávarri Fernández
Presidente del Consejo de Administración Aguas
Municipalizadas de Alicante, E.M.*

A large, bold, white number '1' is centered on a blue background. The background is a close-up, high-speed photograph of a wave crashing, with water splashing and creating a sense of motion. The overall color palette is various shades of blue, from deep navy to lighter, misty blues.

1

PRESENTACIÓN
Mensaje del Director General

Presentar el informe de Desarrollo Sostenible es para mí reflejar un año más de forma fiel la labor que llevamos realizando desde hace 120 años. Aguas de Alicante ha trabajado siempre bajo la perspectiva del buen gobierno, la transparencia y la gestión ética. Estos tres pilares representan nuestros valores y forma de entender la actividad y nos sirven como guía para afrontar el día a día de la compañía.

Adentrándonos en la labor Aguas de Alicante, debemos recordar que gestionamos un recurso escaso en el mundo que obliga a entender el paradigma de la gestión del agua bajo nuevas perspectivas, la cuales nos permitan garantizar este recurso sin comprometer su disponibilidad para las generaciones futuras. En este punto, inversión y compromiso medioambiental son las claves hacia las que tenemos que focalizar nuestro esfuerzo; invirtiendo de forma responsable en nuevas infraestructuras y en renovación de las ya existentes, para garantizar la gestión eficiente y sostenible del agua, y aprovechar la experiencia de nuestro grupo empresarial, presente en más de 70 países, para enriquecer nuestra labor. Los depósitos anticontaminación, la reutilización de agua depurada, la reducción de la huella de carbono o la puesta en marcha de infraestructuras hídricas integradas en el paisaje urbano como el Parque Inundable la Marjal, son sólo algunos ejemplos entre las cientos de iniciativas que ponen de manifiesto nuestro compromiso medioambiental.

Además, estos nuevos paradigmas requieren un enfoque innovador que pone a las personas en el centro de nuestra gestión. Escuchar y ser proactivos, saber que demandan nuestros grupos de interés y ofrecer soluciones coherentes a sus necesidades, son claves para nuestro modelo de gestión. Para ello, realizamos estudios constantes con todos ellos con el objetivo de conocer sus expectativas y focalizar nuestro esfuerzo en ellas.

En Aguas de Alicante somos más de 330 empleados y empleadas que trabajamos cada día por y para la sociedad en la que operamos, somos personas al servicio de las personas.

En esta línea, cuidar de la plantilla es cuidar del principal activo de la empresa. Con este fin, hemos puesto en marcha planes de igualdad, medidas de conciliación de la vida profesional y personal



y hemos apostado por la seguridad y salud, consiguiendo unos índices de siniestralidad muy por debajo de la media del sector.

Atravesamos tiempos difíciles para muchas familias alicantinas. Por ello, desde Aguas de Alicante nos comprometemos a seguir ofreciendo ayudas a aquellos colectivos más desfavorecidos, así como a colaborar en iniciativas que favorezcan o contribuyan a mejorar su calidad de vida.

Los logros alcanzados hoy no nos pueden permitir mitigar nuestro trabajo, sino que tienen que ser la base que siembre nuestro esfuerzo de mañana, para permitir que Aguas de Alicante siga siendo una compañía referente y líder con más de un siglo de trayectoria en la gestión del ciclo integral del agua.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Francisco Bartual Vargas'. The signature is stylized and somewhat abstract, with overlapping loops and lines.

*Francisco Bartual Vargas
Director General de Aguas Municipalizadas de
Alicante, E.M.*



CONÓCENOS

2.1. Servicios Gestionados

Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta, cuya sede social está ubicada en Alicante, en la calle Alona, 31, está participada en un 50 % por el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, titular del servicio y en un 50 % por Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A. (100% Suez Agua Concesiones Ibérica, S.L).

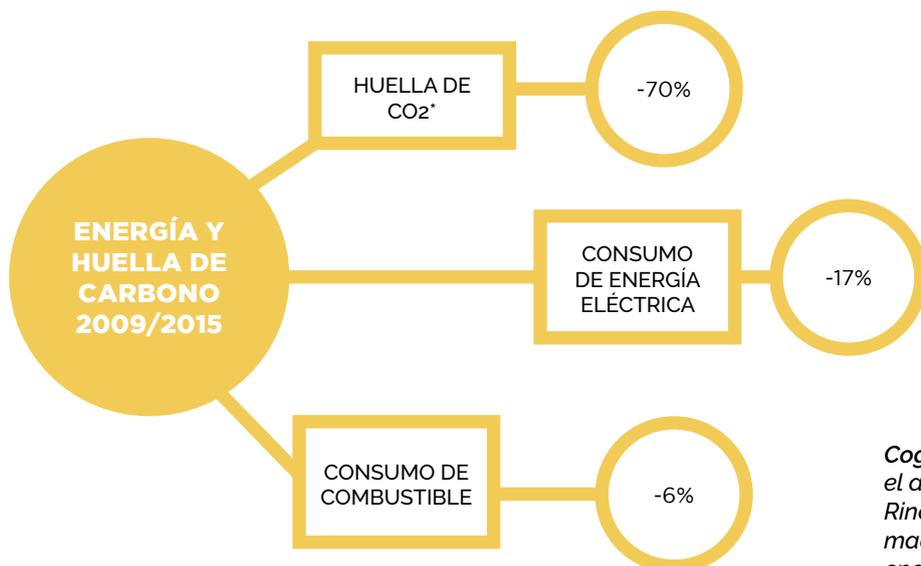
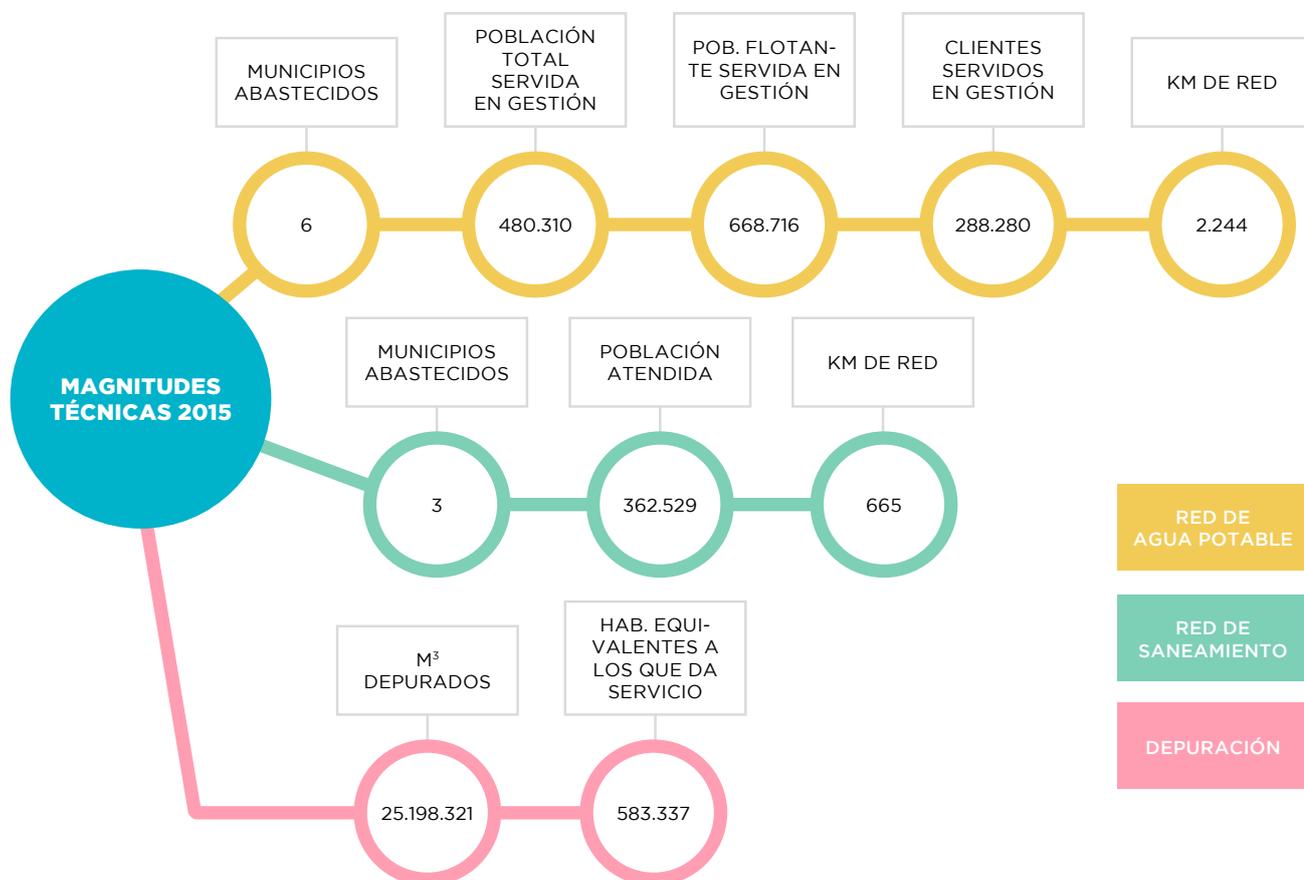
El inicio de la gestión de Aguas de Alicante se remonta al año 1898, año en el que se inauguró el abastecimiento a la ciudad de Alicante con motivo de la traída de las aguas de Sax.

Actualmente, Aguas de Alicante es una empresa implicada en la utilización de tecnología punta, comprometida con una política de calidad integral dirigida al desarrollo sostenible y a la protección del medio ambiente.

SERVICIOS GESTIONADOS



2.2.- Principales Hitos, Magnitudes y Operaciones 2015



Cogeneración de Energía Eléctrica: En el año 2015, se cogeneraron en La Edar, Rincón de León 2.228.625 KW/h, aproximadamente el 25% de las necesidades energéticas de la planta.

MAGNITUDES HUMANAS 2015

Hombres		Mujeres		Total
251	76%	79	24%	330

Respecto a 2014, ha cambiado la distribución hombres y mujeres (70%-30% en 2014) por la fusión por absorción Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M.- Empresa Mixta

de Aguas Residuales de Alicante (EMARASA), al disponer ésta última de una mayor proporción de personal masculino.

MAGNITUDES ECONÓMICAS

	2014	2015	Var. %
Ingresos de explotación	6.555.796	77.590.399*	18,35%*
Resultado Neto	5.602.364	7.238.105**	29,20%**

*El incremento de los Ingresos de Explotación se explica en gran medida por la integración en 2015 de la actividad de depuración tras la fusión de la Empresa Mixta de Aguas Residuales de Alicante (EMARASA), que aporta 11.201.607 €.

**El incremento del resultado en 2015 se explica por la integración de la actividad de depuración tras la fusión de la Empresa Mixta de Aguas Residuales de Alicante (EMARASA).

Fondo Social 2015

Un total de 210.290 € ejecutado como Fondo Social para la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable para personas y/o unidades familiares desfavorecidas en grave situación económica, que supone un incremento del 14% respecto de las cantidades dotadas para el año 2014.

2.3.- Misión, Visión y Valores

Visión (Qué queremos ser)

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 nuestra plantilla 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 (Qué hacemos para lograrlo)

- 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 Aguas de Alicante 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, CO2, etc.

Valores (Principios que nos guían)

- Calidad y excelencia: búsqueda de los máximos estándares de calidad en nuestros servicios y productos y en la profesionalidad de nuestros trabajadores y trabajadoras.

- *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: Devolver a la sociedad lo que ella nos aporta.*
- *Prevención de Riesgos Laborales: Priorizada en las actividades de Aguas de Alicante por encima de cualquier otro aspecto.*

2.4.- Sistema de Gestión Integral. Certificaciones

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

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

Certificaciones:

- **Certificado Sistema De Gestión De Calidad (ISO 9001:2008) por BSI.**
- **Certificado Sistema De Gestión Ambiental (ISO 14001:2004) por BSI.**
- **Certificado Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001:2012) por BSI.**
- **Certificado Sistema Seguridad Y Salud Laboral (OHSAS 18001:2007) por BSI.**
- **Acreditación del Organismo de Inspección de Control de Vertidos, según ISO 17020:2012 por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).**

Novedades 2015: Certificación ISO 50001

A principios de 2015, Aguas de Alicante certificó su Sistema de Gestión de la Energía por la norma ISO 50001, por la entidad certificador acreditada BSI. Esto supone un reconocimiento a nivel de control y eficiencia de procesos, dirigido a la mejora de la eficiencia energética.

En 2016 se prevé la ampliación de alcance a la actividad de Depuración incorporada a la actividad de la empresa desde agosto 2015.

2.5.- Enfoque de Desarrollo Sostenible

Desde hace años, Aguas de Alicante ha desarrollado una política basada en el desarrollo sostenible, la satisfacción del cliente y el contacto directo con sus grupos de interés.

Esta dirección sostenida a lo largo de los años, ha derivado en el enfoque de sostenibilidad en el que se encuentra involucrada actualmente, donde queremos enfocarnos a prestar una especial atención al diálogo con nuestros grupos de interés y adaptar nuestras líneas estratégicas de sostenibilidad a los resultados del análisis de materialidad.

Política de Desarrollo Sostenible

Para Aguas de Alicante, el desarrollo sostenible forma parte de su modelo de gestión e implica una forma de entender el negocio que contribuye a generar valor compartido para todos sus grupos de interés, incluyendo las generaciones futuras. De esta forma, Aguas de Alicante pretende ampliar la visión directiva de su equipo humano, al hacerlo más consciente de las consecuencias de sus decisiones y de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés.

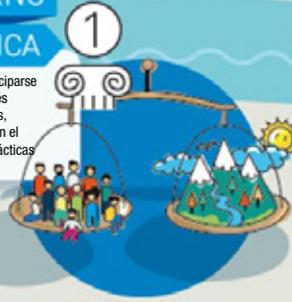
Los valores de Aguas de Alicante se desarrollan de esta forma bajo el desarrollo sostenible como principios transversales de funcionamiento. Estos son:

1. **Buen gobierno y gestión ética**
2. **Equipo humano y desarrollo del talento**
3. **Orientación a cliente**
4. **Fortalecimiento de la cadena de proveedores**
5. **Respeto del medio ambiente**
6. **Implicación social y derecho humano al agua**
7. **Innovación sostenible**
8. **Relación con los grupos de interés**
9. **Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa**
10. **Rendición de cuentas y transparencia.**

En torno a estos principios se articula la política de Desarrollo Sostenible de Aguas de Alicante, que se encuentra disponible en la web y en el indicador G4-1 disponible como anexo a este informe.

1 BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

Cumplimos con la legalidad vigente y anticiparse a la normativa cuando sea posible, a través de un sólido sistema de gestión de riesgos, fomentando una actuación ética basada en el respeto por los derechos humanos, las prácticas del buen gobierno y la competencia leal.



2 EQUIPO HUMANO Y DESARROLLO DEL TALENTO

Favorecemos el desarrollo profesional y personal, respete el principio de igualdad de oportunidades y promueva un entorno de trabajo seguro y saludable.



3 ORIENTACIÓN A CLIENTE

Ofrecemos productos y servicios innovadores, adaptados a sus necesidades y que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia.



4 FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES

Seleccionamos a nuestros contratistas con criterios equitativos, y que permiten el acceso a los pequeños proveedores locales, que deben observar prácticas responsables de sostenibilidad y derechos humanos.



5 RESPETO DEL MEDIO AMBIENTE

Ayudamos a la preservación del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, apoyando la energía sostenible y una gestión eficiente de los recursos hídricos.



6 IMPLICACIÓN SOCIAL Y DERECHO HUMANO AL AGUA

Cooperamos con organizaciones públicas y privadas, para impulsar el derecho humano al agua y el desarrollo local, y aportamos nuestro conocimiento para fomentar un uso sostenible del agua.



7 INNOVACIÓN SOSTENIBLE

Innovamos en nuestros productos, servicios y procesos siguiendo los criterios de desarrollo sostenible e incorporamos los principios de economía circular a nuestro modelo de negocio.



8 PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Evaluamos impactos económicos, sociales y ambientales de la actividad de nuestras empresas y potenciamos una contribución positiva en todos los ámbitos.



9 RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El diálogo y la comunicación nos permiten conocer las expectativas de los colectivos con los que nos relacionamos y con ellos generamos valor compartido.



10 RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

Somos transparentes y publicamos información de nuestras actividades y de la política de desarrollo sostenible.



10 PRINCIPIOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Identificación de los asuntos materiales de la organización

En este año 2015 hemos preguntado a nuestros Grupos de Interés cuáles son sus expectativas y opiniones, para conocer de primera mano qué acciones son las más adecuadas para orientar el futuro de la Organización. Estas opiniones reflejan los asuntos materiales en los que ha de enfocarse la empresa. Así, hemos preguntado directamente a Clientes y proveedores, Ayuntamientos y Sociedad Civil, la Comunidad Educativa y medios de comunicación... Este ejercicio lo renovaremos año a año, y las respuestas obtenidas son guía para el desarrollo de la Organización.

Aguas de Alicante ha realizado un estudio de materialidad según especificaciones de la Guía Global Reporting Initiative G4. Este estudio recoge las materias relevantes para la sostenibilidad de la actividad que desarrolla la empresa.

Este estudio ha seguido el siguiente esquema:

1. Análisis DAFO
2. Identificación de asuntos de materiales relevantes
3. Identificación de grupos de interés
4. Elaboración de la encuesta de desarrollo sostenible
5. Valoración de los aspectos materiales
6. Resultados de análisis
7. Modificaciones del informe a la vista de los resultados.

Para la identificación de los asuntos materiales de la organización, se ha realizado una encuesta a 104 personas vinculadas a los distintos Grupos de Interés de la Empresa, clasificados entre:

- *Plantilla y grupos de interés internos*
- *Personas usuarias (cliente final)*
- *Gobiernos y reguladores*
- *Sociedad civil*
- *Socios/Colaboradores*
- *Proveedores*
- *Comunidad educativa y de investigación*
- *Medios de comunicación /líderes de opinión*

En esta encuesta les solicitamos su opinión para identificar las prioridades a futuro de la organización.

Tras el estudio, se han obtenido los asuntos relevantes que se exponen más abajo, considerados en la elaboración de este Informe de Desarrollo Sostenible 2015.

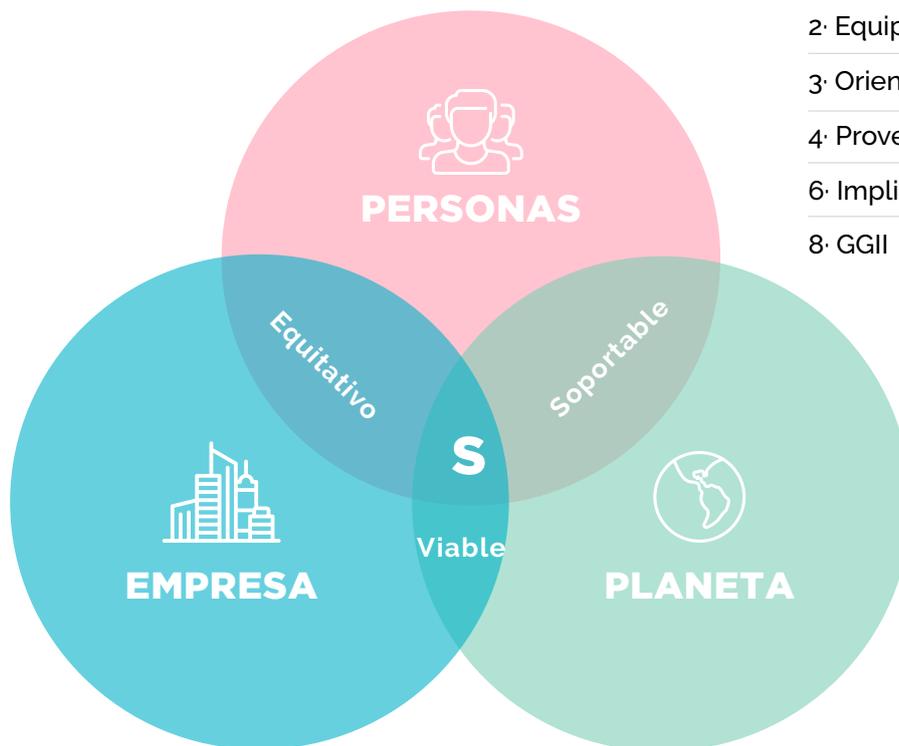
A continuación un pequeño resumen de los resultados de la encuesta, que identifican en orden de prioridad los siguientes asuntos materiales.

En el Informe de Desarrollo Sostenible 2016 informaremos de las acciones llevadas a cabo para desarrollar estos puntos.

Nº Orden	Aspectos	Asunto material
1	Aspecto social	Seguridad y salud laboral
2	Aspecto económico	Sostenibilidad financiera
3	Aspectos generales	Ética e integridad
4	Aspecto ambiental	Eficiencia operacional
5	Aspecto ambiental	Protección de los recursos naturales y la biodiversidad
6	Aspecto económico	Tecnología e i+D+i
7	Aspecto ambiental	Uso de energías renovables
8	Aspecto social	Calidad y seguridad del servicio
9	Aspecto económico	Principales inversiones
10	Aspecto social	Gestión del talento

Estructura del Informe de Desarrollo Sostenible 2015

El Informe de este año lo hemos centrado en los 3 ejes de la Estrategia de Sostenibilidad: Planeta, Personas y Empresa y en torno a ellos hemos desarrollado los 10 Principios de la Política de Desarrollo Sostenible



- 2· Equipo humano
- 3· Orientación al cliente
- 4· Proveedores
- 6· Implicación social
- 8· GGII

- 1· Buen Gobierno y Gestión Ética
- 7· Innovación sostenible
- 9· Promoción del DS y la RC
- 10· Rendición de Cuentas y Transparencia

- 5· Respeto al medio ambiente



PLANETA

3.1. Respeto del Medio Ambiente

Nuestro Sistema de Gestión se encuentra certificado según la ISO 14001 de Gestión medioambiental

El Sistema de Gestión de Aguas de Alicante agrupa, bajo un único modelo, la Gestión de la Calidad, la Gestión Ambiental y la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, siendo parte esencial en la cultura de la empresa.

El Sistema de Gestión lleva incardinada la mejora del comportamiento ambiental de manera continuada en todas las actividades de la organización.

A nivel de la estrategia operativa de Desarrollo Sostenible, centrada en el aspecto medioambiental, los objetivos asociados se han desarrollado según el concepto de Economía Circular.

En 2015 se ha aprovechado el agua depurada dándole los siguientes destinos:

💧 **Agua con destino agrícola:**

7.930.147 m³

💧 **Agua uso urbano: 1.167.581 m³**

💧 **Total agua depurada recuperada: 9.134.689m³**

ECONOMÍA CIRCULAR

≤0
ENERGÍA

≤0
RESIDUO

BIODIVERSIDAD

≤0
AGUA

A continuación presentamos algunos datos destacados relacionados y que posteriormente se desarrollan en los puntos siguientes:

Eficiencia hídrica

Datos 2015:

Optimización del Rendimiento de la Red.

- Rendimiento de la red de Traidá: 95,4%
- Rendimiento de Alicante: 90,4%
- Rendimiento de Aguas de Alicante: 87,7%

Reutilización de agua regenerada para riego, zonas verdes, baldeos y limpiezas de redes de saneamiento

Reutilización de agua depurada

· Volumen de uso de agua uso urbano y subálvea para riego, zonas verdes, baldeos y limpiezas de redes de saneamiento:

1.167.581 m³, que representa un 2,4% más que en 2014.

· Longitud actual de la red de agua reutilizada en Alicante: 65,5 km.

Valorización de residuos

A continuación se describen los volúmenes de fango tratados según su uso posterior:

· **Total Lodos para aplicación en agricultura (Kg):**

6.362.790 kg

· **Total Lodos para valorización térmica (Kg):**

20.869.780 kg

El 100% del papel utilizado en las instalaciones de Aguas de Alicante es reciclado.

Eficiencia energética

Período 2009-2015	Reducción
Huella de CO ₂	70%
Consumo de energía eléctrica	17%
Consumo de combustible	6%

BIODIVERSIDAD:

Actuaciones a destacar:

- Actuaciones de reforestación
- Parque Urbano La Marjal

3.1.1.- La Sostenibilidad en el Ciclo Integral del Agua

Producción de agua y gestión de redes de transporte

Aguas de Alicante aprovecha recursos subterráneos mediante captaciones, distribuidas en el medio y alto Vinalopó.

Para el trasiego de los recursos subterráneos se utiliza una red de transporte en alta (traída), con más de 180 km de longitud de tuberías y diámetros desde 350 a 1.400 mm. El rendimiento de dicha red fue del 95,4% en 2015, lo que implica una gran eficiencia en la gestión de la red y del recurso.

Asimismo se realiza un control eficiente y preciso sobre los niveles piezométricos de las captaciones (sistema iDroleWell y regeneración de captaciones) y se utiliza la última tecnología tanto en transmisión a tiempo real de parámetros de funcionamiento, como de análisis de las distintas variables que determinan una óptima eficiencia energética. Se considera que la producción de agua en Aguas de Alicante se encuentra actualmente en un alto grado de optimización, minimizando el riesgo de desabastecimiento y garantizando un servicio óptimo para los usuarios.

Durante el año 2015 se han consolidado los ahorros de energía producidos en años anteriores con acciones como la mejora de la aplicación de producción de agua y la investigación con resinas cerámicas para mejorar el rendimiento de las bombas.

Gestión de las redes de distribución

Optimización del Rendimiento de la Red.

Datos 2015:

· **Rendimiento de Alicante: 90,4%**

· **Rendimiento de Aguas de Alicante: 87,7%**

Para optimizar el rendimiento de la red se realizan acciones encaminadas a disminuir tanto las pérdidas reales como las aparentes, como la sectorización, control de mínimos nocturnos, búsqueda de fugas, mantenimiento preventivo, control de edad de contadores, etc.

Sectorización:

En la red de distribución de agua potable de Aguas de Alicante se establecen unos sectores de consumo que aíslan adecuadamente la red. Esta sectorización permite el control de la presión de cada sector de forma automatizada, a través del telemando, pudiéndose realizar los ajustes adecuados en cada periodo del día; garantizando con ello, mejores condiciones y mayor duración de las tuberías. Además, mediante contadores se registra el caudal que en cada momento consume el sector, permitiendo conocer inmediatamente las pérdidas que pudieran originarse, de manera que se pueda actuar en su resolución rápidamente y con la mayor eficacia. En el año 2015 hay un total de 79 sectores que cubren aproximadamente un 40% de la red de distribución de agua potable.

Calidad del agua y seguridad alimentaria:

El agua suministrada cumple con todas las garantías exigidas por la legislación vigente y, especialmente, las establecidas en el R.D. 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad de agua de consumo humano. Para garantizar la calidad del agua se han realizado, entre todos los municipios abastecidos por Aguas de Alicante y en la traída, **más de 10.000 análisis de diferentes tipos**, destacando los 159 análisis completos, más de 2.200 análisis de control y cerca de 6.200 determinaciones de cloro.

Doble red urbana para la distribución de agua depurada

Longitud actual de la red de agua reutilizada en Alicante: 65,5 km.

Gracias a dicha red se abastecen todas las zonas verdes de las playas incluyendo el campo de golf, el Monte Orgegia, Los parques de la Ereta, y El Palmeral, La Vía Parque, La Gran Vía, una zona de Garbinet Norte el Pau 4 y el Pau-5.

También Aguas de Alicante aprovecha aguas subterráneas no potables para el riego de zonas verdes ajardinadas, limpieza de calles y otros usos que no requieran de un agua de alta calidad.

En 2015 la utilización de estas fuentes alternativas supuso un ahorro de agua potable de **1.204.542 m³** representa un 2,4% más que en el 2014.

Cabe destacar que durante 2015, se han ejecutado las obras proyectadas para permitir hacer llegar el agua regenerada al municipio de San Vicente del Raspeig.

Beneficios del uso del agua regenerada:

- Uso del agua depurada como recurso en una zona de recursos hídricos escasos.
- Reducción del uso de agua potable.
- Reducción del impacto ambiental de la actividad humana.



Proyecto: Está en ejecución un "anillo" de conducciones de agua regenerada de Alicante.

Características: Con él, en los próximos años, el sistema cubrirá las nuevas zonas verdes previstas en la Vía Parque, Lagunas de Rabasa, y el parque forestal de Serra Grossa, OAMI, PAU-1, Ciudad de la Luz y otras.

Gestión eficiente de la red de alcantarillado

Se destacan a continuación los sistemas implantados para la gestión eficiente de la red de saneamiento:

METRESA (METodología para la toma de decisiones en la REhabilitación de redes de Saneamiento)

Características y beneficios:

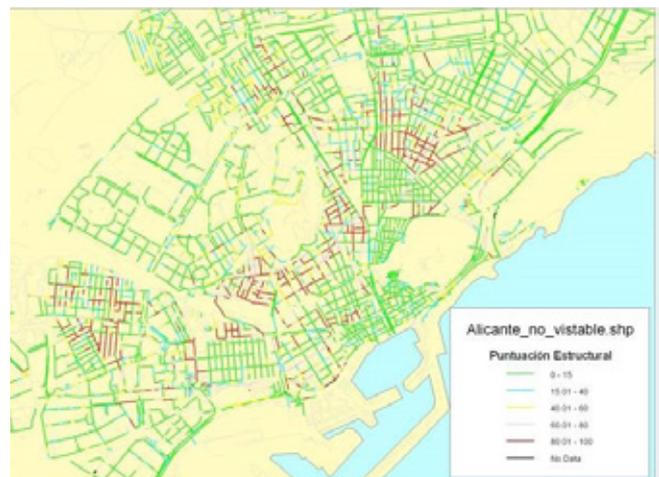
METRESA es un software que implementa una metodología de ayuda a la toma de decisiones en materia de Rehabilitación de Redes de Saneamiento gestionando la información disponible a través del GIS, bases de datos y modelos matemáticos, mostrando el estado de conservación de

la red de saneamiento y proponiendo las mejores metodologías para la subsanación de las deficiencias encontradas en la misma. Se trata de un sistema desarrollado en origen por Aguas de Alicante y que actualmente es referencia en la gestión del Alcantarillado.

Beneficios:

Algunos de los beneficios de la herramienta METRESA son:

- Mejora la continuidad y la calidad del servicio de saneamiento.
- Genera ahorro en las tareas de mantenimiento e inspección del alcantarillado.
- Ayuda a dimensionar correctamente el Fondo de Reposición de Alcantarillado para evitar el envejecimiento de la red de saneamiento.
- Ayuda a prevenir posibles afecciones al medio receptor (vertidos directos, disfunción depuradoras...).
- Ayuda a prevenir posibles impactos sociales (cortes de tráfico, accidentes, daños a edificaciones, inundaciones...).



GALIA (Gestión Avanzada de la Limpieza del Alcantarillado)

Características:

GALIA surge inicialmente en Aguas de Alicante como una metodología que usando inspecciones con pértigas, previas a las limpiezas, permite gestionar más eficientemente la limpieza de la red de alcantarillado, modificando las periodicidades de limpieza y optimizando los costes de mantenimiento en función de las características de la red.

COWAMA (COastal WATER Management - Gestión del agua costera)

Características:

Permite conocer en tiempo real la calidad de las aguas de baño a lo largo de la costa de Alicante integrando para ello, y dentro de un modelo marítimo, la información en tiempo real tanto de los niveles de la red de drenaje de la ciudad, como las previsiones de viento de la Agencia Estatal de Meteorología.



Beneficios:

Toda la información generada por la herramienta está disponible para el ciudadano vía web y a través de una serie de pantallas informativas instaladas en las playas de El Postiguet, San Juan, Albufera y Urbanova.

Depósito Anti-DSU Ingeniero José Manuel Obrero

Características:

Infraestructura hidráulica ubicada en el barrio de San Gabriel, de capacidad de almacenamiento de 60.000 m³ destinada a recoger gran parte de las primeras aguas de escorrentía, las más contaminantes, generadas en la cuenca urbana de la ciudad.

Beneficios:

Gracias a esta infraestructura se mitigan los alivios al medio receptor en periodos de lluvia intensa, evitando el vertido directo al cauce del Barranco de las Ovejas (San Gabriel) y minimizando el impacto medioambiental.

Finalizados los episodios de lluvia el volumen almacenado se envía a la depuradora del Rincón de León para su tratamiento y posterior reutilización (baldeo de calles, riego de zonas verdes, suministro a entidades de regantes, etc.).

El volumen total retenido en el depósito, durante el año 2015, en los eventos de precipitación más intensos ocurridos fue de 306.750 m³.

Con esta infraestructura, de vital importancia para la ciudad de Alicante, se ha apostado por el desarrollo sostenible y el bienestar social, minimizando impacto medioambiental de la zona de San Gabriel y mejorando la calidad de las aguas litorales y de las zonas de baño del ámbito en el que se ubica.

Parque inundable “La Marjal”

Características:

Esta infraestructura se comporta de forma similar a una zona inundable tipo marjal, almacenando las aguas estrictamente pluviales generadas en la cuenca urbana comprendida entre la carretera N-332 a su paso por el Hospital de San Juan y las calles anejas a la propia Avenida del Pintor Pérez Gil, minimizando los problemas de inundación que periódicamente se han venido produciendo en dicha zona.

El parque es capaz de almacenar hasta 45.000 m³ de agua procedentes de la escorrentía pluvial generada en la cuenca de referencia.

Finalizado el episodio de lluvia, el agua almacenada puede verterse directamente al mar a través de la red de colectores pluviales existente en la zona, o bien conducirse hasta la depuradora de Orgegia para su tratamiento y posterior reutilización.

Desde su inauguración y puesta en servicio, en marzo de 2015, el parque ha almacenado alrededor de 3.500 m³ de agua.

Beneficios:

Ver apdo. Biodiversidad

Control de vertidos

Aguas de Alicante en el desarrollo de su actividad de Control de los Vertidos en los municipios que gestiona, dispone de un censo de inmuebles de establecimientos industriales con actividad contaminante para el control de los vertidos a la red de alcantarillado.

ACTIVIDADES EN MARCHA

Servicio de Control de Vertidos en Alicante, Sant Joan d'Alacant y Monforte del Cid.

Objetivos

Apoyar al Ayto. en la gestión de las licencias ambientales.
Gestionar el control de vertidos de forma más eficaz posible.

Población	Inmuebles censados	Inmuebles con riesgo contaminante
Alicante	10.891	1.438
Monforte del Cid	817	112
Sant Joan d'Alacant	502	56

Garantía de Calidad del servicio

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

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

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

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



EDAR Rincón de León. Vista aérea.

Depuración de aguas residuales

Aguas de Alicante realiza la gestión completa del ciclo integral del agua en el municipio de Alicante. Con el fin de completar el ciclo del agua y devolverla al medio ambiente en las mejores condiciones e incluso proceder a su reutilización, las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDARs) las someten a un tratamiento en virtud del cual adquieren las características de calidad previstas en la legislación vigente.

Las instalaciones encargadas de depurar las aguas residuales en Alicante son las EDARs de Rincón de León y Monte Orgegia.

La Estación Depuradora de Aguas Residuales de Rincón de León da servicio a la zona sur del término municipal de Alicante y a la localidad de San Vicente del Raspeig. Tiene una capacidad de tratamiento de 75.000 m³/día.

La otra Estación Depuradora de Aguas Residuales de Alicante es la EDAR de Monte Orgegia, que da

servicio a la zona norte del término municipal de Alicante. Tiene una capacidad 60.000 m³/día. Ambas depuradoras son plantas de tratamiento convencional por fangos activos y digestión anaerobia con dos líneas de tratamiento de agua.

Datos relevantes:

- *Habitantes equivalentes servidos entre las dos EDARs: 583.337 hab equiv.*
- *Total Agua Depurada entre las dos instalaciones (m³): 25.198.321 m³*



EDAR Monte Orgegia. Vista aérea.

Reutilización de agua depurada

Parte de las aguas depuradas de las EDARs de Alicante son reutilizadas, dándoles un importante y provechoso uso ya que el agua es un bien escaso. Los usos más destacados del agua depurada son:

Total Agua con destino agrícola (m³): 7.930.147

Total Agua para uso urbano (m³): 712.430

Total Agua para limpieza de la vía pública (m³): 44.450

Total Agua para uso recreativo (m³): 400.025

Total Agua para uso ambiental (m³): 10.600

Total Agua Regenerada (m³): 1.167.581

Cogeneración (Rincón de León)

Como consecuencia de la fermentación de los lodos se genera biogás, compuesto principalmente por metano, y éste es reciclado y transformado, gracias a un motogenerador, en energía, que es utilizada para el funcionamiento de varios equipos de la planta.

En el año 2015, se cogeneraron en Rincón de León **2.228.625 KWh**, aproximadamente el 25% de las necesidades energéticas de la planta.

Energía fotovoltaica (Rincón de León)

También en 2015 se generaron 40.960KWh a través de las placas solares instaladas en la planta. Se trata de una pequeña parte de la energía consumida total en la EDAR (0,5% del total).

Residuos generados en el proceso de depuración

Los residuos generados en el pretratamiento son: residuos sólidos urbanos que son transportadas a un vertedero; arenas, que también se llevan al vertedero; y grasas, consideradas como residuo peligroso en Rincón de León y por lo tanto un gestor autorizado las transporta a una planta de tratamiento de residuos peligrosos.

Además, se generan otros residuos no peligrosos y peligrosos en el proceso y operaciones de mantenimiento que son tratados según la legislación vigente de residuos.

Valorización de FANGOS

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

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

El biogás obtenido dispone de un contenido de metano del orden de 65% aproximadamente, pudiendo aprovecharse para la producción de energía, bien eléctrica o mecánica.

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



A continuación se describen los volúmenes de fango aplicados según su uso:

Total Lodos para aplicación en agricultura (Kg):
6.362.790

Total Lodos para valorización térmica (Kg):
20.869.780

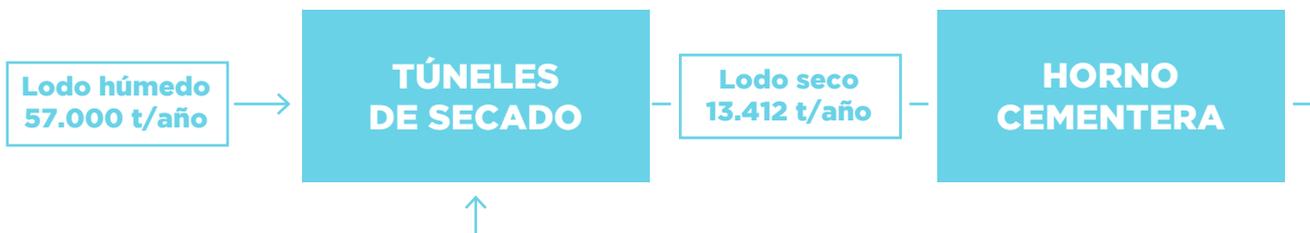
Mención especial merece la valorización térmica de los lodos extraídos en el proceso de depuración de las aguas residuales, realizada en el secado térmico de fangos.

La planta de secado térmico de lodos se localiza dentro del recinto de la fábrica de cemento de

Cemex en Alicante. Existen dos líneas de tratamiento en paralelo mediante un sistema de secado que se basa en hacer circular aire caliente dentro del lodo, de manera que se evapore el agua contenida, la cual es condensada posteriormente.

El volumen de lodos secos obtenidos se dirige al horno de producción de cemento, donde su utiliza como combustible alternativo al carbón. El calor residual de este horno sirve para calentar el agua utilizada para el secado del lodo.

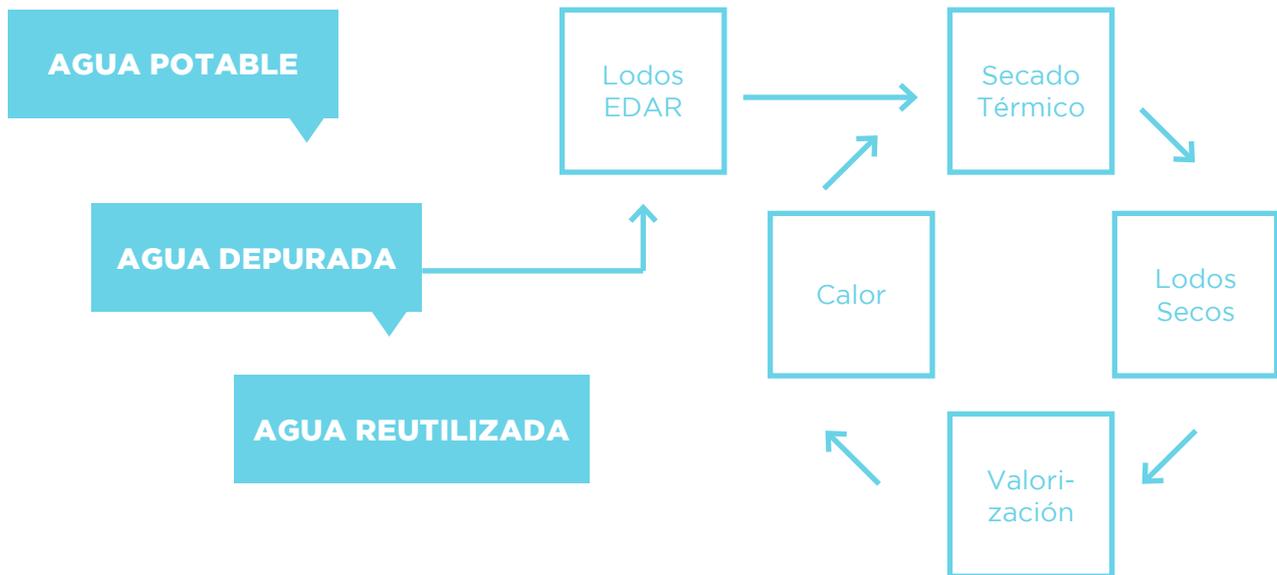
Esquema del Funcionamiento de los Túneles:



Imágenes de la instalación de secado

De aquí la gran importancia ambiental del sistema: es sostenible energéticamente, tratándose en una instalación pionera en España, al no requerir el aporte de fuentes de energía no renovables (fuel-oil, gas natural...) y producirse la valorización térmica del residuo.

Así, se cierra el ciclo de depuración mediante la autogestión y posterior valorización del principal residuo del proceso del tratamiento de las aguas residuales.



3.1.2.- Proyectos y Obras

Alcantarillado. Inversión por obras ambientales	Inversión en infraestructuras en la red de agua potable.	Redacción de Proyectos ambientales.
3.235.966,22€	3.496.862,17€	10.867.214,98€

Beneficios de los proyectos y obras:

La inversión en nuevas infraestructuras, mejoras en las existentes y renovación de la ampliación y renovación de redes de agua potable, saneamiento y regenerada, son necesarias para prestar un adecuado servicio dimensionado a las necesidades de los municipios, para mantener un buen rendimiento de la red, en el caso de las redes de agua potable y por tanto, minimizar las pérdidas de agua, y para minimizar el impacto sobre el medio, especialmente en el caso de redes de saneamiento.

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

Impacto económico indirecto de proyectos y obras:

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

Repercusión en el empleo
803 empleos indirectos a través de 79 empresas contratistas y subcontratistas de obras.

Proyectos ambientales redactados en 2015

Objetivo:

Planificar y mejorar las infraestructuras existentes en nuestro ámbito de actuación. AGUAS DE ALICANTE tiene previsto ejecutar gran parte de estos proyectos durante el año 2016.

- **Proyectos de agua potable**

Plan director de abastecimiento de Sant Joan d'Alacant

Características:

El Plan Director del Servicio de Abastecimiento de Sant Joan d'Alacant es el documento marco en el que se planifica la ejecución de infraestructuras hidráulicas en el ámbito municipal. En este documento se analizan las infraestructuras de abastecimiento existentes y estableciendo las demandas futuras con el objeto de definir y valorar las obras de mejora necesarias para satisfacer la planificación urbanística definida en el PGOU del municipio.

Proyecto de renovación de la red de distribución de agua potable en la zona de El Rebolledo. Alicante.

Presupuesto: 472.587 €

Características:

Instalación de unos 3.460 m de conducciones de abastecimiento con el objeto de renovar conducciones antiguas que discurren por parcelas privadas, aumentando la capacidad de transporte de la red, facilitando las tareas de manteniendo y explotación de la red y mejorando la gestión de las presiones de servicio.



Foto 2: Trazado red agua potable El Rebolledo.

Plan de eficiencia hídrica de la explotación de Monforte del Cid.

Características:

Análisis integral del sistema de abastecimiento, auditando aspectos como la capacidad de producción, redes de transporte y distribución, infraestructuras de almacenamiento, consumos energéticos, gestión de los activos, rendimiento y sectorización del sistema de abastecimiento. Se plantean y valoran actuaciones para solventar las debilidades detectadas en el análisis integral.



Foto 5: Red distribución Monforte del Cid.

Otros proyectos:

Proyecto de renovación en vía pública de la conducción Ø500 de fibrocemento en la calle Melva de Alicante.

Presupuesto: 224.153 €

Proyecto de renovación del 500 prfv existente en la Avenida de Las Naciones. Alicante.

Presupuesto: 111.597 €

• **Proyectos de agua regenerada**
Refuerzo de las infraestructuras de agua regenerada en las calles de la Encina y León de Nicaragua. Alicante.

Presupuesto: 16.532 €

Características:

Ejecución de canalización de redes para el aumento de la capacidad de transporte del sistema de agua regenerada, con objeto de garantizar las condiciones de servicio actuales.

• **Proyectos de drenaje**
Proyecto de mejora del drenaje superficial en el camino de Benimagrell Sant Joan d'Alacant

Presupuesto: 328.748 €

Características:

El proyecto consiste en la entubación con tubería Ø1000 mm de la cuneta situada en la calle Alcalde Juan Gosalvez, con objeto de mejorar la capacidad de captación y transporte de las aguas pluviales, mejorando a la vez la urbanización del entorno con la ejecución de tramo de carril bici y acera peatonal.

• **Proyectos de renovación de colectores de saneamiento**
Plan director de saneamiento de Sant Joan d'Alacant.

Características:

En el Plan Director se analizan las infraestructuras de aguas residuales y pluviales existentes para diferentes escenarios, definiendo y valorando las nuevas infraestructuras de saneamiento necesarias para satisfacer la planificación urbanística definida en el PGOU del municipio.

Proyecto de renovación de las redes de abastecimiento y saneamiento en el sector de Los Ángeles. Alicante.

Presupuesto: 881.395 €

Características:

Se plantea una actuación integral de renovación de las redes de abastecimiento y saneamiento con objeto de optimizar los recursos y minimizar las afecciones al barrio. Se trata de una actuación de renovación de colectores y redes de abastecimiento antiguas y en estado de conservación no adecuado. Se renuevan aproximadamente 700 metros de la red de saneamiento y 1000 metros de la red de agua potable.

Obras ambientales en ejecución en 2015

• **Obras de renovación de colectores**

Parque inundable La Marjal.

Presupuesto: 3.671.889,84€

Características:

En 2015 se finalizó esta obra, estando ya operativo esta infraestructura que elimina los episodios de inundación por lluvias en la zona del Hoyo 1, a la vez que se crea una nueva zona verde de esparcimiento, utilizando agua regenerada para el riego y la ornamentación.



Foto 2: Parque Inundable La Marjal.

Renovación de las redes de saneamiento y abastecimiento en el barrio de San Blas de Alicante.

Presupuesto: 2.845.612,76 €

Características:

Renovación conjunta de las redes de saneamiento y abastecimiento, así como actuaciones de mejora en aceras a petición del Ayuntamiento de Alicante.



Mejoras en la red unitaria de la cuenca vertiente al entorno de la Plaza América. Alicante.

Presupuesto: 550.955,79 €

Características:

El objetivo de la obra es la renovación en calzada del colector unitario ubicado bajo la fuente pública de la Plaza América, aumentando su capacidad de transporte y posibilitando las tareas de mantenimiento y conservación. También se han construido nuevas infraestructuras para la captación y transporte de aguas pluviales con objeto de minimizar los problemas provocados por la escorrentía pluvial en el entorno de la plaza.



Foto 17: Nuevo colector Ø1000 en c/ Devesa.

Mejora de la red de distribución de agua potable en las partidas de Verdegás y la Cañada entre la carretera de Agost y la carretera de la Alcoraya.

Presupuesto: 466.918,82 €

Características:

Canalización de 1.930 metros con tuberías de fundición dúctil para mejorar la capacidad de transporte de la red, sustituyendo a la vez tramos de conducciones antiguas.

Red de agua potable de la urbanización La Font de Sant Joan d'Alacant.

Presupuesto: 352.080,34 €

Características:

Con motivo de la urbanización por parte del Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant, se procedió a la renovación de la red de distribución, sustituyendo conducciones antiguas sobre las cuales era complicado realizar las tareas de conservación, aumentando la capacidad de transporte de la red, mejorando así las condiciones de servicio a los abonados de esta urbanización.

Sectorización de la red de agua potable de los sectores "Bahía los Pinos" y "Tobo" en zona de Cabo Huertas. Alicante.

Presupuesto: 350.176,78 €

Características:

Canalizaciones de abastecimiento con tuberías de fundición dúctil con objeto de sectorizar la red de distribución para la mejora del servicio, en base al control de caudales y a la gestión de presiones de servicio.

Red de saneamiento en la calle Bellavista y adyacentes en Sant Joan d'Alacant.

Presupuesto: 341.523,28 €

Características:

Ejecución de nueva red de saneamiento para la Urbanización Bellavista, ampliando así la cobertura del servicio de saneamiento en el término de Sant Joan d'Alacant.

Agua reutilizada a San Vicente del Raspeig, fase 1.

Presupuesto: 264.467,78 €

Características:

Construcción de depósito de 500 m³, estación de bombeo y canalizaciones integrados paisajísticamente en la Vía Parque de Alicante, para el envío de agua reutilizada a San Vicente del Raspeig.

Foto 19: Excavación para ejecución depósito agua reutilizada.



Rehabilitación del depósito de Cabo Huertas.

Presupuesto: 155.967,00 €

Características:

Actuaciones de rehabilitación del depósito de abastecimiento consistentes en el sellado de juntas, mejora en el sistema de cloración, ejecución de nuevos accesos al depósito desde la cubierta y reconstrucción parcial de los elementos de ventilación del depósito, con el objeto de asegurar la integridad estructural y sanitaria del depósito.



Foto 14: Sellado de juntas en el interior del depósito de Cabo Huertas.

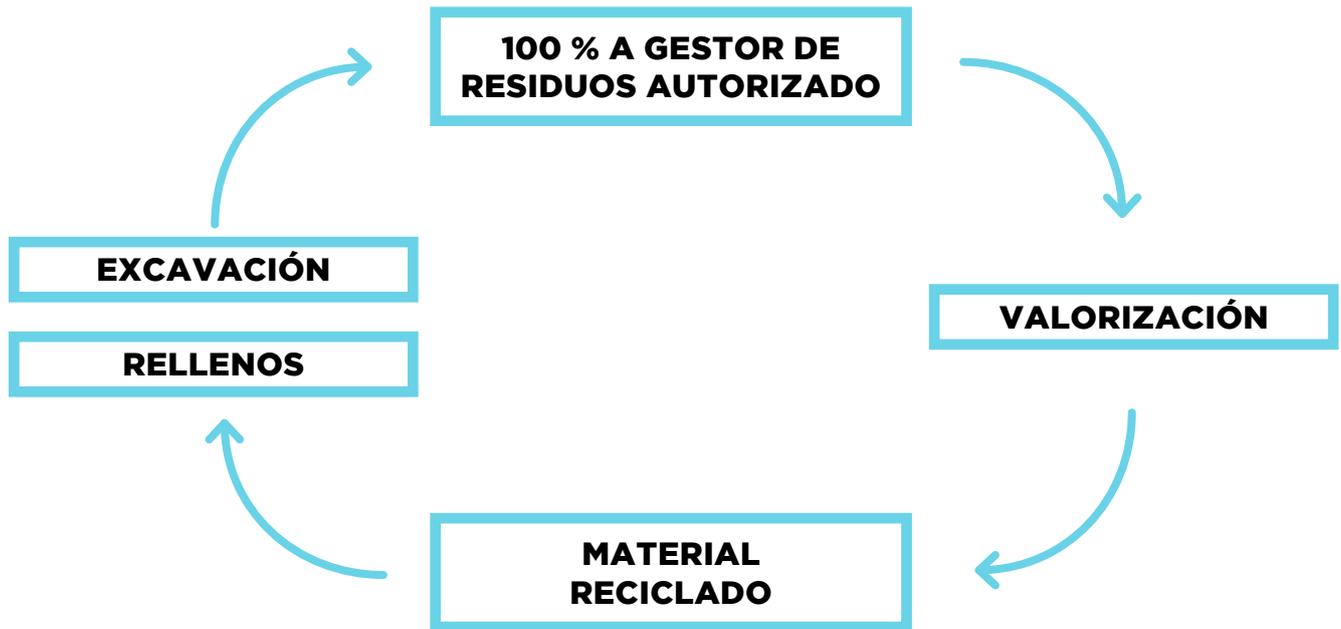
Proyecto sostenibilidad ambiental de las obras

Durante 2015, se ha iniciado un estudio de mejoras en la sostenibilidad ambiental de las obras mediante el uso de materiales reciclado y realización de estudios para la reutilización de materiales de excavación de zanjas asociados a canalizaciones.

Objetivo del proyecto

- Establecer las bases para el empleo de material reciclado en los rellenos de zanjas en obras de Aguas de Alicante.
- El objetivo final será reducir el empleo de material procedente de cantera en las obras, hasta llegar a sustituirlo por completo por material reciclado de la propia obra.

De acuerdo al objetivo del proyecto, y dentro del concepto de economía circular para la gestión integral de las obras, se trata de gestionar las tierras, de manera que aquel material que se extraiga de la zanja acabe retornando a la obra tras su valorización como material de relleno de calidad.



Comunicación con los grupos de interés - Obras

AGUAS DE ALICANTE tiene establecido una sistemática de comunicación con los grupos de interés en el caso de realización de grandes obras.

Criterio seguido para considerar "gran obra": Aquellas cuyo plazo de ejecución sea, en general, superior a 6 meses y que afectan fundamentalmente a las calzadas y en menor grado a las aceras de la vía pública.

FASE PLANIFICACIÓN

- Presentación de la necesidad y alcance de la obra a agentes sociales (asociaciones de vecinos, comerciantes, etc).
- Reuniones Ayuntamiento, AAVV, comerciantes, Acuerdos.
- Información canales comunicación (web, prensa, redes sociales, etc)
- Preparación aplicación Realidad Aumentada (RA) con información inicial.

FASE EJECUCIÓN OBRA

- Información puntual "y personal" del Jefe de Obra con representantes de AAVV o Comerciantes.
- Información puntual en canales de comunicación (RRSS, prensa, etc.)
- Reuniones continuas con Supervisor Municipal del Ayuntamiento.
- Actualización semanal información en web/RA: Tráfico, evolución y planificación obra.

FASE INICIO OBRA *(Obra sin comenzar)*

- Introducción de información en web y aplicación RA

FASE FINALIZACIÓN OBRA

- Comunicación en RRSS finalización oficial de la obra.
- Última actualización web/RA.

3.1.3.- Energía y Cambio Climático

Aguas de Alicante, realiza un esfuerzo continuo en la minimización del impacto ambiental asociado a su actividad, incluyendo la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Desde 2008 se han dejado de emitir más de 15.000 Toneladas de CO₂, lo que podría equivaler a las emisiones producidas por 5.000 carreras de Fórmula 1

DATOS RELEVANTES			
Período 2009-2015	2009	2015	Reducción
Huella de CO ₂	4.274,44 Tm CO ₂	1.278,22 Tm CO ₂	70%
Consumo de energía eléctrica	13.460,32 MWh	11.176,85 MWh	17%
Consumo de combustible	86,09 m ³	83,30 m ³	6%

Aguas de Alicante tiene certificado su Sistema de Gestión de la Energía por la norma **ISO 50001**, por la entidad certificadora acreditada BSI. Esto implica el control de los consumos energéticos buscando la mejora de la eficiencia energética. Además, se realizan auditorías energéticas de instalaciones para analizar posibles mejoras y aumentar el rendimiento energético.

En diciembre de 2015, con motivo de la Cumbre del Clima COP21 en París, nos adherimos con nuestros compromisos a la iniciativa "1 millón por el Clima" promovida por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente y ECODES. Estos son nuestros compromisos, que materializaremos en acciones concretas:



Tus compromisos:

- Usar sistemas de detección de presencia en zonas de paso.
- Disminuir el consumo de energía en las plantas de depuración de agua, mejorando la eficiencia energética de sus equipos.
- Mejorar la eficiencia energética de los equipos de bombeo utilizados para el abastecimiento de agua potable.
- Realizar un mantenimiento adecuado de los sistemas que consumen energía.
- Separar y reciclar los residuos.
- Impartir cursos de conducción eficiente para los diferentes colectivos (empleados, alumnos, espectadores, etc.)
- Promover e incentivar el uso de la bicicleta para los desplazamientos de los diferentes colectivos (empleados, clientes, visitantes, alumnos, espectadores, etc.)
- Verificar la huella de carbono de la cantidad, de los productos o de los eventos.
- Reutilizar residuos de los procesos productivos.
- Calcular la huella de carbono de la entidad, de los productos o de los eventos.
- Instalar sistemas de segregación y reutilización de aguas.

3.1.4.- Biodiversidad

Aguas de Alicante realiza estudios de biodiversidad en las instalaciones que tiene ubicadas en espacios protegidos o áreas de alta biodiversidad a partir de la cartografía actualizada de la Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente y la información en GIS de las instalaciones de Aguas de Alicante, adoptando diferentes medidas para preservar estos hábitats protegidos en los lugares donde realiza su actividad, cuando es necesario. En 2015, se han analizado las instalaciones asociadas a la actividad de Depuración (plantas y bombeos).

Parque urbano inundable “La Marjal” (Alicante)

El Parque urbano inundable “La Marjal”, inaugurado en marzo de 2015, es una obra de marcado carácter social y ambiental, promovida conjuntamente por el Ayuntamiento de Alicante y Aguas de Alicante, que da solución a los problemas de inundaciones en una de las áreas de urbanización de la playa de San Juan de Alicante, a la vez que genera una nueva zona verde para deleite de sus vecinos.

El Parque es capaz de retener hasta 45.000 m³ frente a una lluvia de alta intensidad, y posteriormente, derivar el caudal de lluvia a la red de drenaje o a la depuradora para su reutilización. Gracias a esto, se ha solucionado un gran problema de retención de aguas pluviales en la zona de playa de San Juan, que, durante episodios de fuertes lluvias, ocasionaba cortes de la calle al tráfico de vehículos y entradas de agua en los estacionamientos subterráneos de las urbanizaciones de la zona.

La idea esencial de la obra ejecutada está basada en el funcionamiento de las marjales, tan frecuentes en todo el litoral mediterráneo. El Parque dispone de dos estanques ornamentales de agua, que, junto con toda la jardinería y vegetación existentes en el mismo, conforman un nuevo pulmón verde sostenible para los usuarios. Contiene además



otros elementos a destacar como un mirador, una colina, una cascada, una pasarela peatonal o varios caminos y senderos peatonales.

Desde el punto de vista hidráulico, el parque solo funcionará como depósito retenedor durante episodios de lluvia de muy fuerte intensidad, de tal manera que el nivel de agua del estanque se incremente mediante el aporte de caudal de los colectores de gran diámetro instalados. El llenado del parque se producirá lentamente, gracias a su gran superficie, lo que minimiza el riesgo frente a los usuarios. En su nivel máximo de llenado, el agua inunda las zonas de pradera de césped y vegetación que circundan el estanque de mayor superficie. Una vez pasado el episodio de lluvia, el agua puede ser reutilizada mediante su bombeo a la depuradora, para su posterior uso como agua de riego.

En relación con la biodiversidad, resalta el rápido y exitoso asentamiento de múltiples especies de aves, que desde su inauguración, crían en el mismo de forma natural: ánades reales, zampullines, fochas, cigüeñuelas, etc. e incluso se han avistado ejemplares de martín pescador, poco habituales en esta zona. Las islas interiores de los estanques, concebidas para tal fin, han favorecido la nidificación de las aves.



Además, en 2015 se llevaron a cabo actuaciones sostenibles en el parque con la introducción de peces larvivos en las lagunas, con el fin de evitar el uso de biocidas que pudieran afectar a la biodiversidad de este espacio con el objetivo de que actuaran como primera barrera ante la proliferación estacional de las larvas de mosquito en el agua. La operación fue realizada en coordinación con el Área de Medio Ambiente Territorial de la Conselleria y la Dirección técnica del Parque Natural del Hondo, que aportó los peces liberados.



Restauración de hábitats

Alicante



Día del Árbol de la Comunidad Valenciana.

El sábado 31 de Enero de 2015, con motivo de la conmemoración del Día del Árbol de la Comunidad Valenciana, Aguas de Alicante junto con la Concejalía de Medioambiente del Ayuntamiento de Alicante organizaron la actividad de reforestación de la zona de "Cala Cantalar", microrreserva de flora.

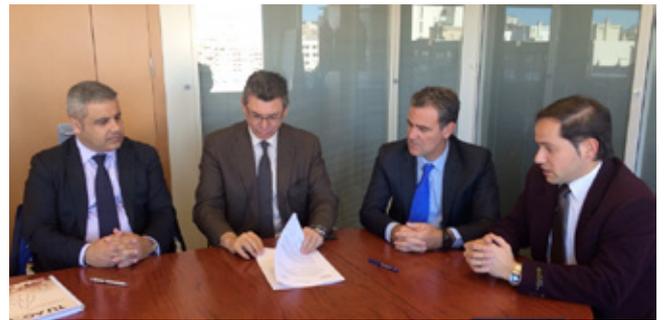
Se llevó a cabo la plantación de varios centenares de pinos y plantas autóctonas para repoblar y mejorar la única zona forestal de la ciudad que está junto al mar. El compost que se utilizó en la reforestación, procede de restos vegetales de poda y

lodos de depuradora de Aguas de Alicante y fue aportado por la Universidad Miguel Hernández. Participaron también los scouts, Cruz Roja Medio Ambiente y el grupo Gea, cuyos voluntarios enseñaron a los asistentes los pasos a seguir para una buena plantación.

Santa Eulalia

La Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana entregó a las empresas Aguas de Alicante y Aguas del Arco Mediterráneo (Agamed) 4.000 plantones de especies vegetales autóctonas con destino a las repoblaciones forestales que estas empresas llevaron a cabo en 2015.

Se llevó a cabo la firma de un convenio de colaboración entre la Dirección Territorial de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente y la Dirección General de Aguas de Alicante. Los plantones, en el caso de Aguas de Alicante, fueron destinados a los trabajos de reforestación de Santa Eulalia (Villena).



Firma del convenio de colaboración.

Petrer

El 8 de febrero de 2015, Aguas de Alicante colaboró con la Concejalía de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Petrer y con el Centro Excursionista de Petrer en la plantación de **1.500 especies** autóctonas en el Paraje El Perrió.

4

PERSONAS

4.1. Equipo Humano y Desarrollo del Talento

El mayor activo de la Organización está constituido por los empleados y empleadas que integran la misma.

4.1.1.- Igualdad, Diversidad y Conciliación

La igualdad, la diversidad y la conciliación forman parte de la cultura corporativa de Aguas de Alicante.

Hitos a destacar en materia de igualdad:

Distintivo de igualdad

En Abril de 2014 el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, otorgó a Aguas de Alicante el distintivo **"Igualdad en la Empresa"** por destacar de forma relevante y especialmente significativa en la aplicación de políticas de igualdad de trato y de oportunidades. Hasta ese momento, sólo se había concedido el preciado distintivo a 95 empresas en España.

En Noviembre del año 2014 se procedió a la firma con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e igualdad de un Acuerdo para promocionar a mujeres a puestos de responsabilidad, adquiriendo, igualmente compromisos dirigidos a garantizar la igualdad de oportunidades en la contratación y también en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

En el mes de Julio de 2015 Aguas de Alicante firma su II Plan de Igualdad, resultado de las negociaciones efectuadas en el seno de la Comisión Paritaria de Igualdad, tras haber realizado un nuevo Diagnóstico y como continuación de los compromisos adquiridos con el I Plan de Igualdad en 2011.

El objetivo fundamental de este II Plan de Igualdad continúa siendo velar por la promoción de la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres en Aguas de Alicante y evitar cualquier tipo de discriminación laboral. El Plan se enmarca dentro de la apuesta de la Empresa por la Diversidad, desarrollando la misma en base a cinco ejes clave:

- *Igualdad entre mujeres y hombres.*
- *Acceso al empleo e integración de personas jóvenes y colectivos desfavorecidos.*

- *Integración de las personas con discapacidad funcional.*
- *Contratación y carrera profesional para las personas mayores de 50 años.*
- *Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.*

Abril de 2014



AMAEM

En la misma fecha de la firma del II Plan de Igualdad, con una vigencia temporal de cuatro años, se procedió, asimismo, a la firma de la renovación del compromiso en materia de Igualdad por parte de la Dirección General de Aguas de Alicante.

Asimismo cabe destacar la firma, en enero de 2012, del Protocolo de Acoso con el objetivo de garantizar un entorno de trabajo productivo, seguro y respetuoso para todas las personas.

Diversidad

Aguas de Alicante se encuentra adherida al Plan de Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven hasta el año 2016.

Asimismo en el año 2014 Aguas de Alicante obtuvo el sello de excelencia Bequal por la integración de personas con diversidad funcional durante un periodo de 3 años.



Conciliación

Ventajas para la Empresa	Ventajas para los trabajadores/as	Medidas
Mejora el clima laboral	Mayores niveles de satisfacción con su trabajo	FLEXIBILIDAD HORARIA Para promover la conciliación de la vida profesional, familiar y personal de nuestra plantilla. ADAPTACIÓN A LA JORNADA Para los trabajadores/as con hijos menores de 4 años
Mayor compromiso con la Empresa	Tiempo para enfocar mejor la vida fuera del trabajo	
Mayor productividad	Disminución del estrés y de los conflictos laborales	
Disminución del índice de absentismo	Mejoras en la autoestima, salud, concentración y confianza	
Responsabilidad Social Corporativa	Mayor eficiencia al no llevar problemas de trabajo a la casa y viceversa	

PRESTACIONES SOCIALES PARA EL PERSONAL

Ayuda escolar	Seguro de vida y accidentes
Ayuda por discapacidad	Seguro médico
Guardería o cuidado de hijos	Fondo social
Plan de pensiones	Actividades de convivencia

4.1.2.- Seguridad y Salud

Las principales líneas estratégicas en la Seguridad y Salud de Aguas de Alicante son:

- Reducción gradual y progresiva de los índices de siniestralidad.
- Minimización del riesgo en todas las actividades que se lleven a cabo.
- Integración de la función de prevención en actividades del negocio.

Integración de la Empresa Mixta de Aguas Residuales de Alicante

Cabe destacar que tras la fusión por absorción AMAEM-EMARASA, en agosto de 2015 Aguas de Alicante ha asumido las actividades de depuración de aguas residuales urbanas y secado térmico de lodos procedentes de depuradora, integrándolas en su sistema de gestión. En octubre de 2015 estas actividades fueron auditadas reglamentariamente según el Real

Decreto 39/1997 y, adicionalmente, incluidas en el alcance del certificado del Sistema de Seguridad y Salud Laboral de Aguas de Alicante de OHSAS 18001:2007 de seguridad y salud en el trabajo.

Han quedado constituidos dos Comités de Seguridad y Salud diferenciados, uno para la actividad de Agua y Saneamiento y otro para la de Depuración.

Siniestralidad laboral

A lo largo del año 2015 en Aguas de Alicante se produjeron dos accidentes laborales con baja durante la jornada de trabajo, uno correspondiente a la actividad de Agua y Saneamiento y otro a la actividad de Depuración.

Índice de Incidencia

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

El índice de incidencia de Aguas de Alicante en 2015 ha sido de un 0,73 %.

Aguas de Alicante Evolución Índice Incidencia

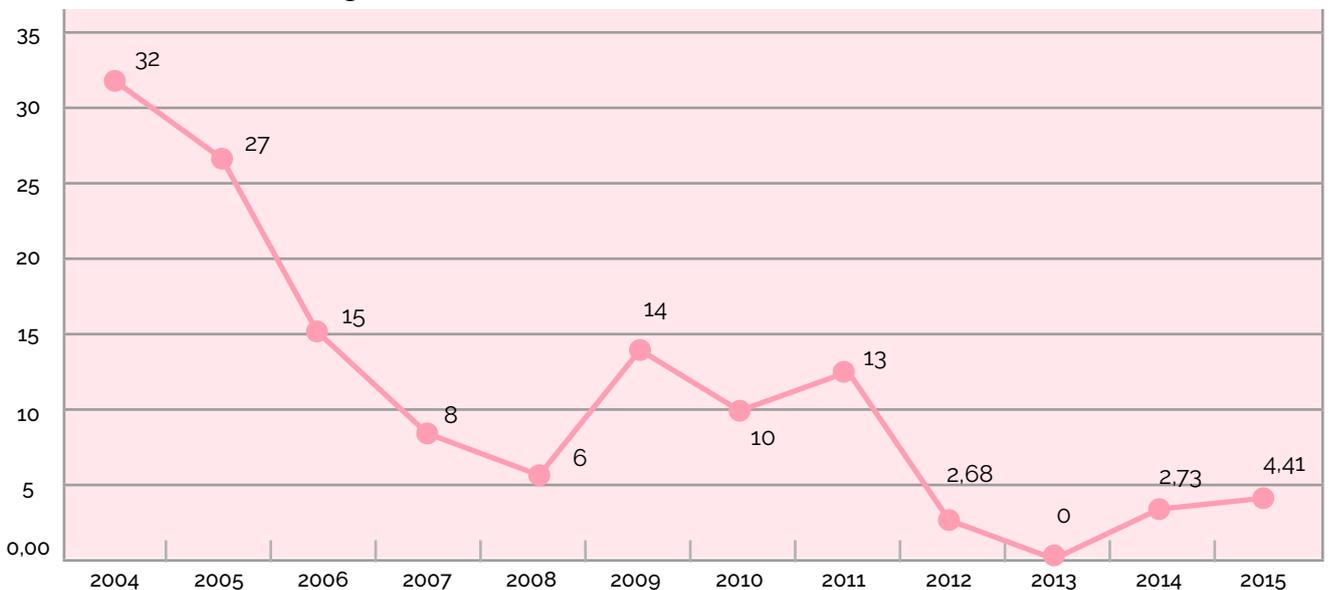


Índice de Frecuencia

Se denomina Índice de Frecuencia el número de accidentes ocurridos por cada millón de horas trabajadas. El índice de Frecuencia del año 2015 ha sido de 4,41

En 2015 no se ha producido ningún accidente grave en una obra promovida por Aguas de Alicante

Aguas de Alicante Evolución Índice Frecuencia 2004-2015



Bonificaciones de la Seguridad Social:

Como reconocimiento a su compromiso con la seguridad laboral, Aguas de Alicante ha conseguido bonificaciones por parte de la Seguridad Social. En el año 2015 se ingresaron 16.651,42 € correspondientes a la bonificación del año 2012 y se obtuvo la aprobación de la bonificación correspondiente al año 2014 que está pendiente de recibir.

Destaca que, desde su puesta en marcha, en el año 2010, hasta la actualidad, Aguas de Alicante ha obtenido sucesivamente este bonus gestionado a través de la Mutua Fraternidad y aprobado por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social.

El 19 de Mayo de 2015, Fraternidad- Muprespa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, entregó a Aguas de Alicante un reconocimiento por la obtención del bonus que se otorga a las empresas comprometidas con la disminución de la siniestralidad laboral y con la prevención de riesgos laborales, regulado por el Real Decreto 404/2010 (información incluida en apdo. 5.3.2).



Plan de reducción de la siniestralidad:

Desde 2012, Aguas de Alicante ha incluido en su sistema de gestión un plan de reducción de la siniestralidad. Este sistema tiene como objetivo implantar la mejora continua en materia de Seguridad y Salud Laboral y disminuir los accidentes laborales, en base a su análisis y la activación de dos palancas del cambio: la gestión operacional del sistema de prevención y el cambio de mentalidad y comportamiento de los trabajadores. Para ello, se han incluido en todos los centros de trabajo los Paneles de Seguridad, que constan de los principales índices de siniestralidad de la empresa, número de accidentes en el período y sus causas, un contador de días sin accidentes y un monográfico sobre seguridad y salud. Además se han implantado charlas periódicas entre trabajadores, organizadas por sus mandos directos y visitas de Dirección a obras e instalaciones.

Durante 2015, ha continuado difundiéndose el programa "Nuestras Reglas que Salvan", un programa basado en 10 «Reglas que Salvan» que van más allá de la obligatoria formación en prevención de riesgos laborales y cuyo objetivo es conseguir el compromiso de toda la organización, incluyendo a las empresas contratistas, en salvar vidas. Estas reglas, de ser respetadas, permiten evitar la mayoría de los accidentes mortales en el entorno de trabajo de este sector.





NUESTRAS REGLAS QUE SALVAN

OBJETIVO

CERO ACCIDENTES MORTALES



AQUALOGY

PARA EL PERSONAL DEL GRUPO, CONTRATISTAS, Y EMPRESAS EXTERNAS



No paso bajo cargas suspendidas. No me sitúo debajo de una carga suspendida



Antes de realizar trabajos en caliente, me aseguro de que no existen riesgos de incendio o de explosión



Me sitúo fuera de la trayectoria de la maquinaria y vehículos en movimiento



Antes de iniciar los trabajos verifico la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, fluidos a presión, etc.)



Cuando trabajo en altura, engancho mi arnés a la línea de vida



No manipulo el teléfono u otros medios de comunicación cuando conduzco



Bajo a una zanja sólo si las medidas de protección contra el deslizamiento de tierras son las adecuadas



No conduzco bajo los efectos de alcohol, estupeficientes u otras drogas



Antes de entrar en un espacio confinado, me aseguro de que la atmósfera interior esté controlada y vigilada durante toda la operación



Antes de girar o hacer marcha atrás, señalizo, reduzco la velocidad y miro cuidadosamente por los retrovisores

4.2. Orientación al Cliente

4.2.1.- Canales de Atención al Cliente

Disponemos de canales de atención para cada perfil de cliente

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

- *Oficinas de Atención al Cliente en cada municipio gestionado*
- *Teléfono de atención al cliente: Línea 900.717.717*
- *Oficina Virtual en Internet*

En 2015 se ha incrementado en un 3% los clientes atendidos a través de la oficina virtual.

Porcentaje del canal utilizado por los clientes en 2015:

- *Atendidos en Oficinas presenciales: 26%*
- *Atendidos Línea 900 (gratuita): 66%*
- *Atendidos Oficina Virtual (Internet): 8%*

Oficinas:

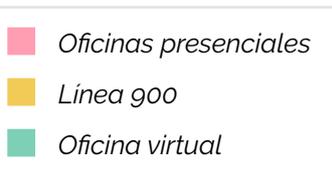
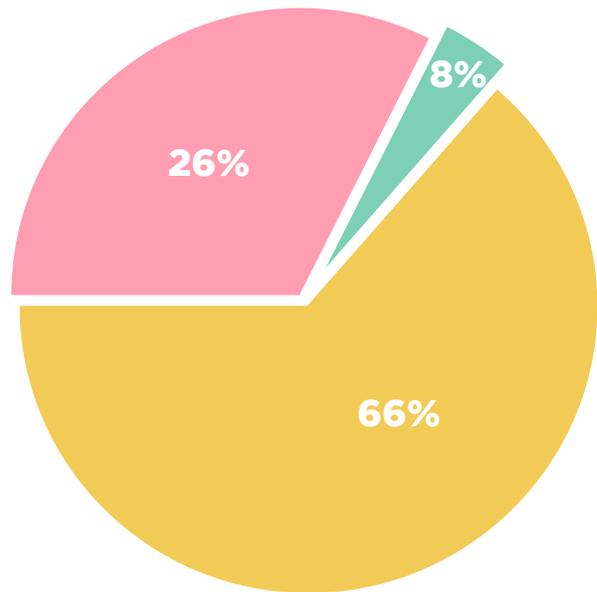
Aquellos clientes que prefieren la cercanía y el trato personal pueden realizar la mayor parte de sus gestiones en cualquiera de nuestras oficinas, y siempre con un servicio rápido, ágil y eficaz. Durante 2015 hemos atendido a **72.377 clientes** en nuestras oficinas

Línea telefónica de atención al cliente (Línea 900)

Teléfono de atención al cliente: 900.717.717

(llamadas gratuitas desde cualquier teléfono fijo) y 965.982.204 (para llamadas desde teléfono móvil) Un servicio con todas las ventajas del trato directo pero sin desplazamientos ni esperas. Este canal es el preferido hoy en día por nuestros clientes, por su comodidad y su amplio horario: De 8:00 a 21:30 horas de lunes a viernes y de 9:00 a 14:00 horas los sábados.

Durante 2015 hemos atendido **179.147 llamadas** de nuestros clientes



Nuestra oficina virtual en Internet

Para aquellos clientes que prefieran comunicarse con nosotros a través de Internet, Aguas de Alicante facilita una clave de acceso, mediante la cual pueden acceder a cualquier dato relacionado con sus contratos: lecturas, facturación, datos bancarios, etc., lo que permite tener conocimiento inmediato de cualquier información que precisen. Seguimos desarrollando nuevos servicios para mejorar la atención a nuestros clientes en nuestra Oficina Virtual ubicada en www.aguasdealicante.es

*Durante 2015 se han realizado **21.656 gestiones** a través de nuestra oficina virtual. Además de ello, hay un total de **65.405 clientes** que disponen de acceso seguro que pueden utilizar nuestra Oficina Virtual cuando la necesiten.*

4.2.2.- Compromisos con Nuestros Clientes



En la línea de una mayor exigencia constante, en Aguas de Alicante mantenemos cinco compromisos con nuestros clientes.

Y si los incumplimos, compensamos económicamente a los clientes afectados.

• **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.

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

4.2.3.- Customer Counsel

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

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

Y con esa finalidad, actúa con imparcialidad frente a las partes, con transparencia en la gestión, con confidencialidad de la información e independencia respecto a las áreas de atención al cliente.

La Oficina del Customer Counsel dispone de una web en la que se explica de manera clara qué es, cómo funciona y qué vías de contacto tienen los clientes para comunicarse con ella.

A lo largo de 2015 han dirigido su reclamación al Customer Counsel 14 clientes.

www.customercounsel.aquadom.es

De igual modo existe la posibilidad de enlazar con esta página, desde nuestra web:

www.aguasdealicante.es.



4.2.4.- Innovación en la Oferta

Instalación de telelectura

Durante el año 2015 se han instalado **22.458 nuevos contadores** compatibles con telelectura, por lo que, a cierre de año, **más del 31%** de los clientes de Aguas de Alicante pueden disponer de este servicio.

La incorporación de los datos de telelectura en la Oficina Virtual permite a los usuarios acceder a la información de su consumo de forma diaria.

TELELECTURA

Contadores mecánicos con un mínimo de densidad



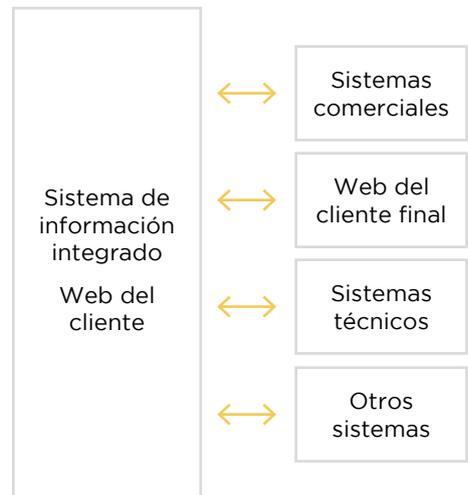
concentrador



Contadores aislados o singulares



GPRS



Facturación in situ

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



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



Servicio de cita previa

Agua de Alicante incorporó a partir de octubre de 2015 el nuevo servicio de cita previa para la atención presencial en la oficina de Alicante, sita en la calle Catedrático Soler. A través de este servicio, el cliente podrá escoger el día y la hora que desea ser atendido, evitando así posibles esperas.

Su solicitud es sencilla y puede realizarse a través de la página web de la compañía www.aguasdealicante.es o en su teléfono gratuito de atención 900 717 717.

Comunicaciones al cliente y factura sin papel

El servicio que ofrecemos de factura en formato digital es la alternativa a la tradicional factura en papel. Un método más rápido, más cómodo y, sobre todo, medioambientalmente más respetuoso. 63.045 clientes han recibido puntualmente durante 2015 sus facturas en formato digital

Además, con el fin de dar una mayor agilidad a las distintas comunicaciones mantenidas con nuestros clientes, éstas podrán realizarse por correo electrónico o por SMS (mensaje al teléfono móvil), siempre que el cliente así lo solicite.

Además de resultar más rápido y cómodo para los clientes, se contribuye de forma eficaz a una mayor sostenibilidad

4.2.5.- Tarifas Sociales

Bonificación en caso de fuga.

Se aplica a aquellos clientes que tengan una fuga interior en su propiedad motivada por una avería. Reducimos así el perjuicio económico del cliente en caso de rotura o de un vicio oculto en su instalación dentro del domicilio.

AÑO 2015	
Nº de facturas bonificadas	Importe bonificado por la aplicación de la tarifa de fugas
310 facturas	190.666€

Tarifa especiales para familias numerosas

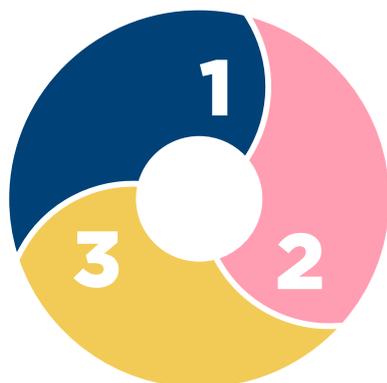
Se aplica en los municipios de Alicante, El Campello y Sant Joan.

La tarifa especial para familias numerosas bonifica el precio de cada tramo de consumo en función del nº de hijos o categoría de familia numerosa, teniendo en cuenta su especial condición

AÑO 2015	
Nº de familias bonificadas	Importe bonificado por la aplicación de la tarifa para familias numerosas
1.119 familias	35.037€

4.2.6.- Transparencia en la Elaboración de las Tarifas

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



- 1 La empresa suministradora elabora un expediente de tarifas.
- 2 El organismo regulador examina la propuesta y elabora un informe técnico para la Comisión de Precios.
- 3 La Comisión de precios es la responsable en última instancia de la aprobación de los precios del agua en su comunidad autónoma.

ROLES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

REGULADOR

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

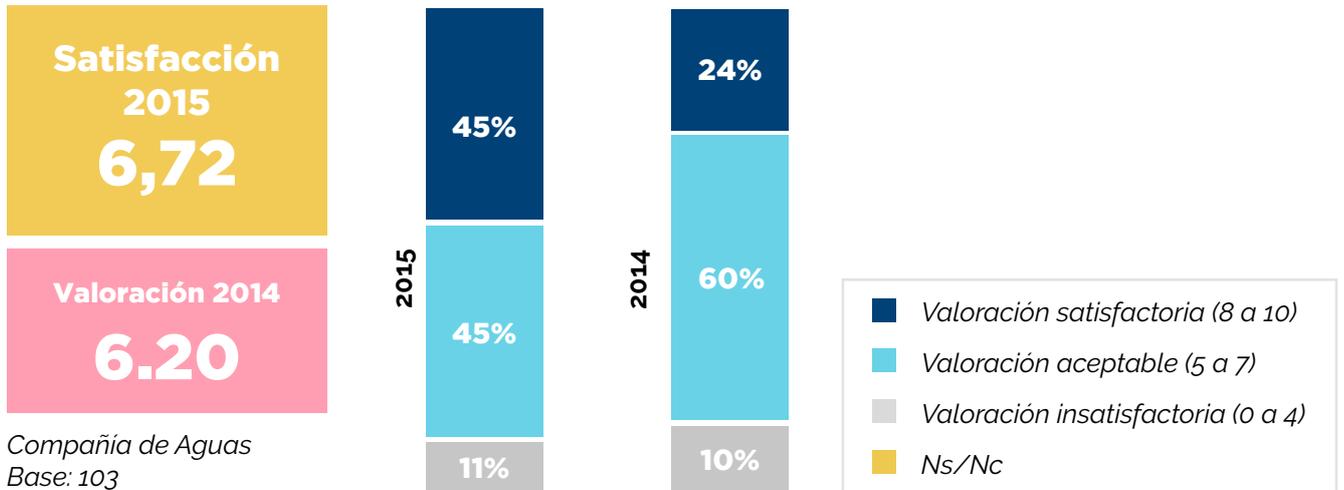
Vela por el cumplimiento del compromiso

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.

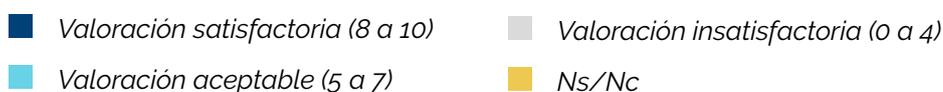
Presta el servicio con eficiencia.

4.2.7.- Índice de Satisfacción del Cliente



		Valoración media	Evolución	Muestra
Compañía de Aguas		7.77	+0.78	103
Compañía de Gas		7.50	+0.52	43
Compañía de Telefonía Móvil		7.37	+0.37	96
Compañía de Telefonía Fija		7.20	+0.29	103
Compañía Eléctrica		7.09	+0.91	103
ORGANOLEPSIA				
La calidad del agua		5.40	+0.77	103
El sabor del agua		4.95	+0.54	103
El color del agua		7.07	+0.45	103
El olor del agua		5.84	+0.48	103
SERVICIO				
La continuidad del servicio		8.82	+0.32	103
La presión con la que llega el agua a su casa		7.27	-0.21	103
La facilidad para contactar con la Compañía		7.84	-0.37	19
La atención recibida		8.21	+0.11	19

				Valoración media	Evolución	Muestra	
FACTURA							
La precisión de la factura	4%	33%	53%	10%	7.71	+0.59	103
La presión con la que llega el agua a su casa	15%	26%	53%	6%	7.11	+0.35	103
La regularidad en la recepción de la factura	8%	21%	61%	10%	7.77	-0.30	103
PRECIO							
Precio	38%	44%	15%	4%	4.52	+0.17	103



Se observa una mejora del índice general de Satisfacción del Cliente, que pasa de 6.20 en 2014 a 6.72 en 2015.

Las áreas más flojas son las relacionadas con la organolepsia, en la percepción de la calidad del agua y su sabor, además del precio. Sobre estos puntos, se ha de realizar una mayor difusión de las características y la calidad del agua de Alicante, ya que ésta es sanitariamente perfecta.

En cuanto al precio, se asegura el suministro a una población flotante de más de 650.000 habitantes, situados en una zona semi-desértica, sin que haya habido incidencias en la continuidad del servicio en los últimos 50 años, habiéndose producido un enorme desarrollo poblacional del territorio. La necesidad económica y social de asegurar el suministro en épocas estivales y disponer de infraestructuras dimensionadas para dar servicio a una enorme variación de la demanda de carácter estacional, obliga a incurrir en costes de servicio imprescindibles para asegurar su continuidad.

Mejoran igualmente los resultados comparativos con respecto a otras compañías del sector servicios.

4.3. Fortalecimiento de la Cadena de Proveedores

4.3.1.- Transparencia en la Adjudicación de Contratos

Los principios de contratación son accesibles para todos los posibles contratistas, y se encuentran disponibles en la página web corporativa de Aguas de Alicante.

El proceso de adjudicación de contratos de Aguas de Alicante, asegura el cumplimiento de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, y la adjudicación del contrato a la oferta más ventajosa. Este proceso de adjudicación de contratos, cuyo detalle se encuentra publicado en el perfil del contratante de la página web de Aguas de Alicante, cuenta con las siguientes fases:

1. Aprobación de pliegos
2. Anuncio de licitación
3. Presentación de solicitudes
4. Presentación de ofertas
5. Valoración de ofertas
6. Contratación

Para más información:
www.aguasdealicante.es/indice/PerfilContratante/1

4.3.2.- Proveedores y Contratistas

La proporción de compras, servicios y subcontrataciones realizadas a proveedores locales en 2015 fue aproximadamente de un 78%

En 2015 Aguas de Alicante adquirió bienes y servicios a proveedores locales por valor de 21.056.294€, aproximadamente el 78% del total.

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 55% de los 21.056.294 € va dirigido a la financiación de este tipo de actividades con alto impacto en el empleo.

Además de favorecer positivamente al empleo, contribuyen directamente a dinamizar la actividad económica local. Siendo, para este caso, la proporción de gasto en proveedores locales en 2015 de aproximadamente un 80% (igualmente, el porcentaje del ejercicio 2014 fue del 75%).

	Euros		
	Local	No local	Total
Proveedores con posible alternativa local	21.056.294	5.987.958	27.044.252
Proporción	78%	22%	100%

	Euros		
	Local	No local	Total
Proveedores SUBCONTRATAS para obras y prestación de servicios (alto impacto en el empleo)	11.595.733	2.881.850	14.447.583
Proporción	80%	20%	100%

Repercusión en el empleo
803 empleos indirectos a través de 79 empresas contratistas y subcontratistas de obras.

4.4. Implicación Social y Derecho Humano al Agua

4.4.1.- Fondo Social

En 2015 el Fondo Social aprobado ha sido de 210.290 €, frente a los 185.290 € de 2014. Un incremento del 14%

En 2015 Aguas de Alicante ha destinado 210.290 euros al **Fondo Social dirigido a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por la situación de crisis económica** (alrededor de **1.356 familias**), teniendo en cuenta, además, circunstancias propias de su situación personal y familiar, en los municipios de Alicante y El Campello.

De esta manera contribuimos a la regularización de la deuda de agua de quien más lo necesita. Esto ha supuesto **un incremento del 14%** respecto del año 2014.

El objeto es contribuir a la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable,

financiando en todo o en parte el importe de las facturas de agua.

Para garantizar la equidad entre las familias solicitantes, dicho **Fondo se gestiona con la colaboración técnica de Cruz Roja Española y Cáritas Diocesanas** (para el municipio de Alicante), **y los Servicios Sociales municipales** (para el municipio de El Campello), organismos éstos con los que se mantiene un convenio de cooperación. Dichos organismos se encargan de realizar la correcta evaluación de las necesidades que en cada caso se puedan presentar, para conseguir una distribución adecuada.

El Fondo Social también cubre la ayuda a personas que se han visto obligadas a entregar su vivienda a la entidad bancaria ante la imposibilidad de afrontar los pagos comprometidos con la misma. En tales casos, y a la vista de la justificación correspondiente, también queda regularizada su deuda de suministro de agua.

En 2015 el número de familias beneficiadas por el fondo ha alcanzado las 1.356.

La evolución interanual del presupuesto del Fondo Social es la siguiente:

FONDO SOCIAL AGUAS DE ALICANTE					
	2011	2012	2013	2014	2015
Nº € ALICANTE:	100.000	100.000	100.000	175.000	200.000
Nº € EL CAMPELLO:	10.000	10.290	10.290	10.290	10.290
					
Nº FAMILIAS:	277	296	548	1.142	1.356

4.4.2.- LBG: Medición de las Contribuciones a la Comunidad

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

LBG

Aguas de Alicante 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.

Aguas de Alicante emplea la metodología del London Benchmarking Group (LBG), un referente a escala mundial, para medir y comunicar las

contribuciones en la comunidad mediante el uso de unos parámetros comparables.



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

Total valor de contribuciones (incluyendo costes de gestión)		178.370	
Total valor de contribuciones (excluyendo costes de gestión)		119.190	
Cómo	26. Dinero total aportado (año en curso)	109.380	61%
	27. Coste del tiempo incurrido por el personal	9.540	5%
	28. Coste de las contribuciones en especie	270	0%
	Coste gestión	59.180	33%
	COMPROBACIÓN TOTAL	178.370	100%
16. Motivación	Aportación puntual	1.526	1%
	Inversión social	71.604	60%
	Iniciativa alineada con el negocio	46.060	39%
	COMPROBACIÓN TOTAL	119.190	100%
17. Área de actuación	Educación	59.499	50%
	Salud	4.862	4%
	Medio Ambiente	5.719	5%
	Arte y Cultura	28.990	24%
	Bienestar Social	20.120	17%
	COMPROBACIÓN TOTAL	119.190	100%
18. Ámbito geográfico	España	119.190	100%
	COMPROBACIÓN TOTAL	119.190	100%
26b. Nº de empleados involucrados en tiempo de la empresa		144	
26c. Horas totales de empleados en tiempo de la empresa		318	
LOGROS			
Número total de iniciativas reportadas		36	
14. Tipo de iniciativa	Patrocinio social/Donación	25	69,4%
	Acción Social	11	30,6%
	COMPROBACIÓN TOTAL	36	100%

4.4.3.- Acciones Educativas, Divulgativas y de Sensibilización

Aguas de Alicante realiza actividades de sensibilización ambiental para concienciar a la población infantil y juvenil.

Aguas de Alicante realiza una gran cantidad de programas, acciones educativas, divulgativas y de sensibilización.

Aquí se ofrece un resumen de algunas de las iniciativas más interesantes realizadas en 2015.

PROGRAMAS EDUCATIVOS

Aqualogia en los centros escolares

Es un programa educativo que quiere acercar el 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. Desde 2007 han participado más de **37.000 escolares**.



Aqualogia en el hospital

Consiste en visitar cada 15 días la sala pediátrica del Hospital de Alicante, para durante una mañana acompañar y jugar con los niños hospitalizados.



Congreso Fapa Gabriel Miró Federación Asociación Padres Alumnos



CAMPAÑAS

Campaña testimonial “Somos Tu Agua”

Aguas de Alicante continuó con la campaña institucional donde agentes sociales, representantes de entidades y asociaciones todos ellos implicados e involucrados con la sociedad de Alicante, pusieron en valor a través de mensajes directos, el compromiso de Aguas de Alicante con la sociedad

en la que opera y el respeto por el medioambiente en todas y cada una de las actividades que realiza.

Mensajes transmitidos en los medios de comunicación, prensa escrita como digital, radio a través de cuñas, T.V., pantallas de playa y oficina y en las redes sociales

Campaña “Cita Previa”

Aguas de Alicante implanta en la oficina de Alicante el servicio de cita previa.

Para realizar cualquier gestión, se puede solicitar a través de la web www.aguasdealicante.es también a través de la línea gratuita 900 717 717



Campaña de “Concienciación WC”

Campaña de concienciación con el mal uso que se hace de los sanitarios, arrojando residuos no adecuados.

Se trata de concienciar en que las toallitas, las compresas, los tampones, los bastoncillos, los trapos o los residuos de comida no deben arrojarse al WC, porque pueden provocar graves atascos en las bajantes de tu domicilio e importantes averías en la red de saneamiento de la ciudad.



MUSEO DE AGUAS DE ALICANTE

Visitas al museo y los pozos

Desde 2009 que Aguas de Alicante gestiona el Museo de Aguas, han pasado por el a través de visitas guiadas más de **95.000 visitantes y durante el 2015 han pasado casi 14.000 personas**, unos 5.000 adultos y más de 9.000 niños.

También han visitado el Museo numerosos Colegios y colectivos de la ciudad, (Asociaciones vecinales, deportivas, sectoriales, empresariales y ciudadanos individuales) interesados en el tema del museo y los Pozos Garrigós.

Agenda Cultural Museo

La Agenda Cultural del Museo, oferta a la ciudadanía un amplio y variado programa de actividades el primer domingo de cada mes.



PROMOCIÓN DE CONCURSOS

De Jóvenes Científicos

Concurso realizado en centros de la ESO de los municipios gestionados por Aguas de Alicante.



ACCIONES SOLIDARIAS DE LA PLANTILLA DE AGUAS DE ALICANTE

Donaciones de Sangre

El 9 de Junio de 2015, en el Salón Azul de Aguas de Alicante, se organizó a través del Centro de Transfusiones de la Generalitat Valenciana, una **Campaña De Donación De Sangre** para que todo el personal que lo deseara pudiera colaborar donando sangre.



Día de la Banderita

En la O.P. se colaboró con Cáritas en la recaudación de donativos con motivo del Día de la Banderita.



Recogida de Alimentos por el personal de Aguas de Alicante

Acción solidaria del personal de la campaña para la recogida de alimentos para personas desfavorecidas.



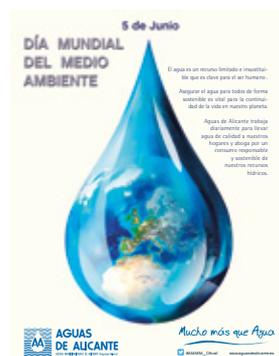
4.4.4.- Celebración de Días de Especial Repercusión

Día de la Mujer

En Marzo, los empleados y empleadas de Aguas de Alicante participaron en la grabación de un spot rodado en la Empresa para conmemorar el día de la mujer trabajadora.



Día Mundial del Medio Ambiente



La Noche en Blanco de los Museos



Día Mundial del Agua

- Participación de la Gerente de Sistemas de Gestión, Seguridad y Desarrollo Sostenible en el programa de Información TV como representante de Aguas de Alicante junto con el Concejal de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Alicante, el presidente de FAPA Gabriel Miró y la vicepresidenta de Cruz Roja.

- Entrevista a la Responsable de Recursos Humanos de Aguas de Alicante en el programa de Televisión de Anabel "Al Cierre".

- Entrevista en Radio al Gerente de Poblaciones.

Actividades.

- Talleres para los pequeños.
- Visitas guiadas y suelta de globos en el Museo del Agua.
- Colocación de los Kioscos de Agua en distintos puntos de la ciudad.



Día Internacional de los Museos

"Museos para una sociedad sostenible" fue el lema de la edición 37 del Día Internacional de los Museos (DIM) que se conmemora el 18 de mayo en museos de todo el mundo.

El Museo de Aguas de Alicante (M2A) se sumó a esta iniciativa en la que están inmersos los principales Museos de la ciudad de Alicante: Museo de Aguas de Alicante.

Se celebró este día con jornadas de puertas abiertas y con actividades dedicadas al público en general como, conciertos, visita teatralizada, ruta literaria y actuación de un mago para los más pequeños.

DÍA INTERNACIONAL DE LOS MUSEOS
MUSEOS PARA UNA SOCIEDAD SOSTENIBLE

Programación especial
M2 Museo de Aguas de Alicante

SÁBADO 16 DE MAYO 2015

- A las 11.00 y a las 18.00 h. Visitas teatralizadas que darán comienzo en la puerta del Ayuntamiento y terminarán con un recorrido por el Museo de Aguas de Alicante.
- A las 20.30 h. Concierto "Si dulce el tormento" en los Pozos de Garrigós a cargo del grupo del ENSEMBLE LA DRAGONTEA de música italiana del barroco temprano y textos de poetas españoles del S. XVII.

DOMINGO 17 DE MAYO 2015

- A las 11.30 h. el grupo Alacant Pas a Pas realizará una parada en el Museo de Aguas de Alicante, dentro de su Ruta Literaria que partirá a las 10.30 h desde la Plaza San Cristóbal. Durante la parada recitarán diferentes fragmentos de obras de autores literarios.
- A las 12.00 h. Actuación en los Pozos de Garrigós del Mago Dulux para todos los públicos.

ACTIVIDADES GRATUITAS Y VISITAS GUIADAS DURANTE TODO EL DÍA

SÁBADO 16 de 10.00 a 24.00h
DOMINGO 17 de 10.00 a 14.00h

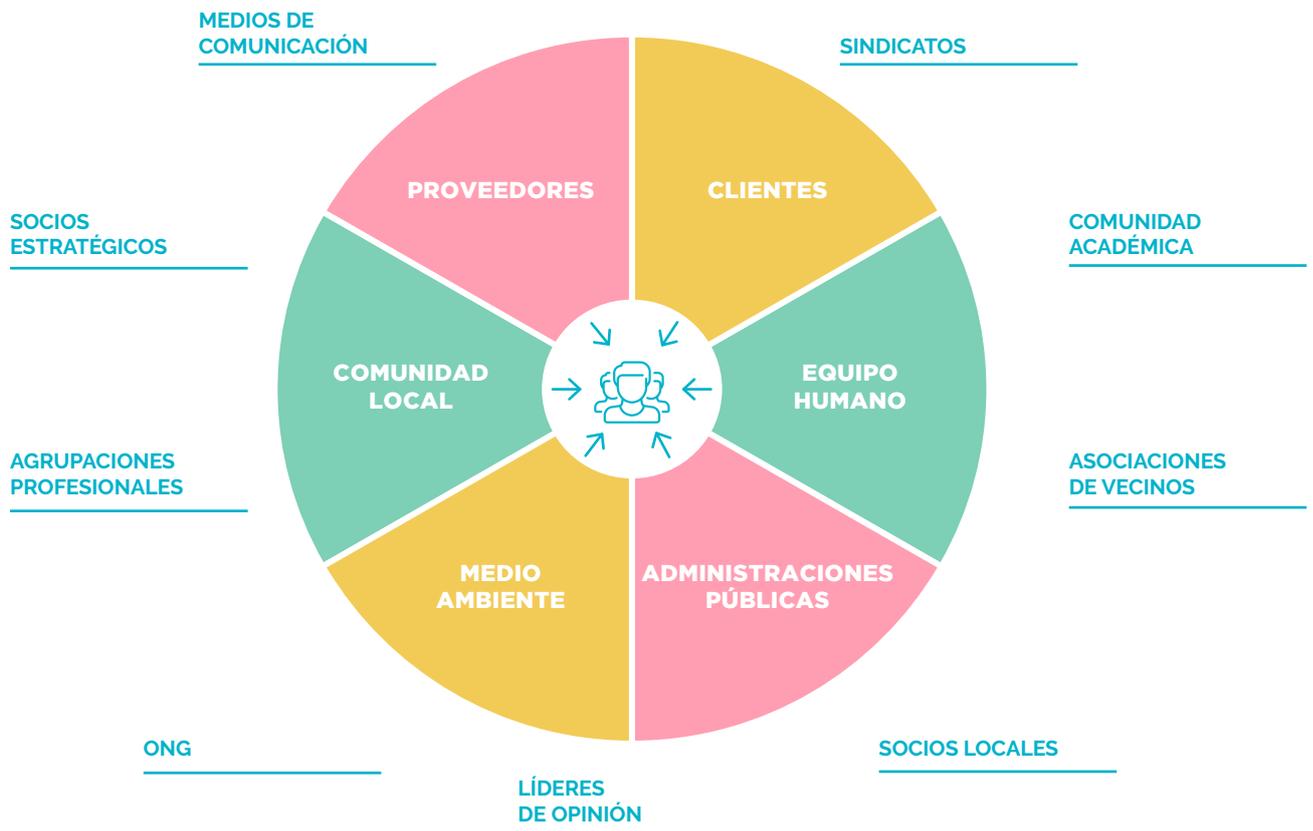
Programa de actividades y actividades de los principales museos de Alicante para celebrar el DIM2015



4.5. Relación con los Grupos de Interés

Ver también apartado 4.4.-Implicación Social y Derecho Humano al Agua

4.5.1.- Grupos de Interés



Compromisos con los grupos de interés estratégicos

<p>CLIENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> · Calidad · Innovación · Comunicación efectiva 	<p>EQUIPO HUMANO</p> <ul style="list-style-type: none"> · Formación y desarrollo · Comunicación · Seguridad y salud laboral · Conciliación · Igualdad 	<p>ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> · Transparencia · Anticipación a la normativa · Servicio de calidad
<p>MEDIO AMBIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> · Gestión sostenible · Gestión ambiental · Biodiversidad · Energía sostenible 	<p>COMUNIDAD LOCAL</p> <ul style="list-style-type: none"> · Educación y sensibilización · Calidad de vida · Mejora interna 	<p>PROVEEDORES</p> <ul style="list-style-type: none"> · Diálogo · Selección equitativa · Prácticas sostenibles · Desarrollo de las comunidades

4.5.2.- Firma de Convenios y Colaboraciones

Convenio Específico de Colaboración Aguas y la Fundación FESORD

Este convenio tiene como objetivo el fomento de la accesibilidad a la comunicación de las personas sordas en nuestras oficinas.

El objeto del presente acuerdo es la contratación por parte de la empresa Aguas de Alicante de los servicios de la Fundación Fesord CV a fin de facilitar la accesibilidad a la información del colectivo de personas sordas.

A estos efectos Aguas Municipalizadas de Alicante contratará los siguientes tipos de servicios de la Fundación Fesord CV:

- Servicios de interpretación en lengua de signos, tanto presenciales como no presenciales, éstos últimos a través de la plataforma SVisual.
- Servicios de adaptación de materiales.
- Servicios de formación de lengua de signos.



Aguas de Alicante colabora con Caritas en la alimentación de familias con menores en edad escolar

Dentro de su compromiso social, Aguas de Alicante firmó durante el 2015, un convenio de colaboración con Cáritas Diocesana Orihuela- Alicante para ayudar a la alimentación básica de escolares en riesgo de exclusión social.



4.5.3.- Participación en Asociaciones

Aguas de Alicante participa en las AEAS (Asociación Española de Abastecimientos de Agua) como componente del Grupo de Trabajo de la Encuesta Nacional (abastecimiento y saneamiento público de agua en España").



Aguas de Alicante participa en el consorcio internacional de investigación R+i Alliance, a través del Centro Tecnológico del Agua (CETAQUA). La agrupación ha desarrollado más de 150 proyectos desde 2005, y mantiene actualmente 40 iniciativas de investigación en curso.



Aguas de Alicante, a través de Suez, forma parte de la Asociación Internacional de Agua (IWA, en sus siglas en inglés) que es un punto de referencia global para los profesionales del agua



European Innovation Partnership (EIP)

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



i-ambiente

La plataforma i-ambiente se ha constituido en un foro de referencia en el ámbito de la Calidad Ambiental, la Responsabilidad Social y las Smart Cities. Aguas de Alicante participa como miembro del mismo.



4.5.4.- Comunicación Digital

Aguas de Alicante sigue apostando por los canales digitales como una de las principales vías de interacción con sus grupos de interés. En ese sentido, la puesta en marcha en el año 2012 de nuestros dos perfiles Twitter (@AMAEM_Oficial y @AMAEM_Clientes) ha sido reforzada este año consolidando ambas cuentas en una única, @AMAEM_Oficial con el objetivo de facilitar la interacción con la comunidad. Al final de 2015, nuestro perfil Twitter contaba con más de 1700 seguidores.

Por otra parte, cabe destacar la información publicada en la página web de Aguas de Alicante. En concreto, en la sección de Comunicación y Sala de Prensa se publican las principales noticias y eventos relacionados con la empresa.

Así mismo, 2015 ha estado marcada por el estreno en el mundo digital del Museo de Aguas de Alicante. En el mes de mayo, coincidiendo con el Día Internacional de los Museos, comienza la andadura de la página del Museo en Facebook. Desde este nuevo medio se mantiene informada a la comunidad de todas las actividades realizadas en el Museo, agenda cultural, visitas y exposiciones además de información sobre curiosidades y datos históricos de interés acerca del agua y su relación con Alicante y el resto de municipios gestionados. Por su parte en el mes de noviembre se produce la puesta de largo de la página web del Museo www.museoaguasdealicante.es que refuerza la apuesta iniciada desde Facebook como plataforma de información, comunicación e interacción con los visitantes. En este espacio se puede conocer, a través de varias



secciones y galerías de imágenes, las tres plantas dedicadas al agua que alberga este espacio cultural. La página pone además en valor el entorno único en el que se enmarca el Museo: el Casco Antiguo de Alicante. Se trata de una web intuitiva, accesible y adaptada a todo tipo de dispositivos, así como a los idiomas castellano, valenciano e inglés. Una de las secciones a destacar es la Agenda Cultural, en la que se ofrece toda la información de las actividades lúdico-culturales que se organizan para toda la familia el primer domingo de cada mes. Además a través de la nueva página se pueden solicitar visitas guiadas y gratuitas para grupos, dejar comentarios en el libro de visitas y contactar con el Museo. Cabe destacar que se ha incluido la opción «Guíame al museo» que geolocaliza el dispositivo utilizado para acceder a la web y ofrecer la mejor ruta para llegar hasta el Museo.

Por último destacar la celebración en octubre de la jornada "Las Redes Sociales como canal de atención al ciudadano" en la que se invitó a perfiles relevantes en el mundo digital de distintos ámbitos (administración, turismo, pequeñas empresas, agencias, prensa, ONG, etc.) y en la que se debatió acerca de cómo abordar la transformación digital en la atención al ciudadano desde instituciones y empresas.



5

EMPRESA

5.1.- Buen Gobierno y Gestión Ética

Código Ético

Aguas de Alicante, como empresa integrada en el Grupo Suez, está adherida al Código ético del Grupo, constituyendo este para Aguas de Alicante 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.

El Código Ético Corporativo y de Conducta se encuentra en el Manual de Acogida que se entrega en el momento de ingreso en la empresa, además, es una publicación permanente en la intranet y en la página web de la empresa www.aguasdealicante.es

El código ético de Aguas de Alicante se puede consultar a través del siguiente enlace:

<http://codigoetico.agbar.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.

5.2.- Innovación Sostenible

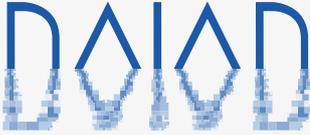
La innovación es un tema en el que trabajamos a todos los niveles realizando proyectos de forma transversal creando sinergias entre los departamentos de Aguas de Alicante. De esta forma conseguimos mejorar la calidad del servicio.

Gastos e inversiones en I+D

Aguas de Alicante participó durante el año 2015 en proyectos de I+D que suponen un importe total de 5.204.282,57 €, repartidos entre 12 proyectos.

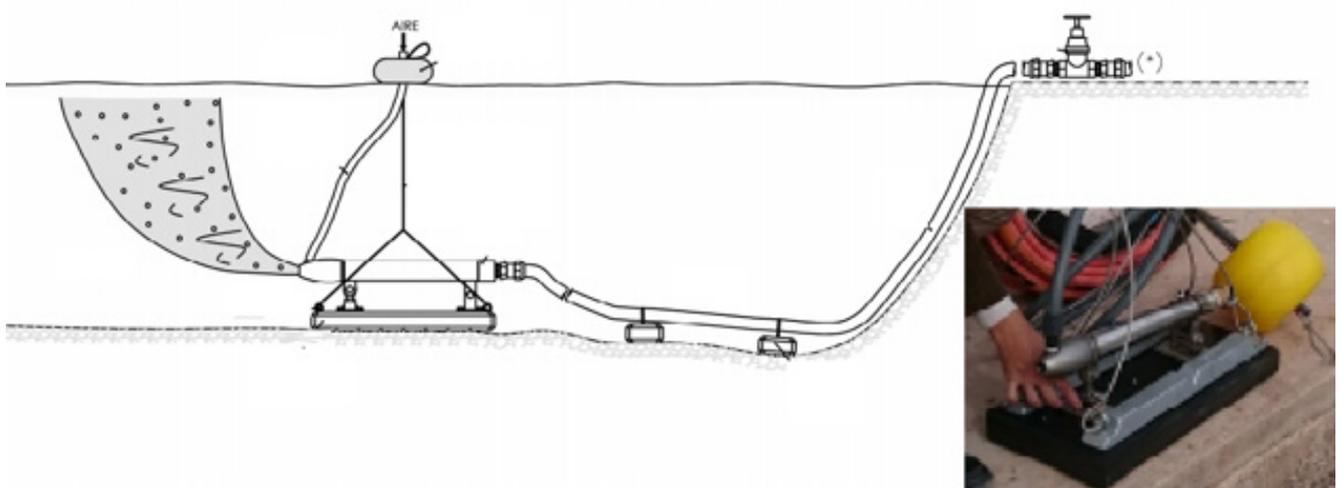
PROYECTO	IMPORTE TOTAL DEL PROYECTO
COWAMA Fase II	298.306,79€
Mejoras en los módulos de caudal y presiones de SAED	76.451,70€
METRAWA: Sistema de ayuda a la planificación y renovación de redes: Implantación en Alicante	285.283,69€
Renovación y mejora del protocolo SCADA	1.091.961,23€
Métodos para el descubrimiento de relaciones implícitas y anomalías en Indicadores Clave de Rendimiento	3.248,05€
Placa Solar para arquetas	20.440,87€
ARA SYSTEM: Aireador Venturi de aspiración atmosférica para almacenamientos abiertos de agua no potable	21.137,30€
Estudio para el desarrollo de compost de valor añadido usando metodologías de co-compostaje entre lodos de depuradora y restos de jardinería urbana	14.960,06€
Mejor previsión Facturación SAED	8.306,73€
COLIGUARD	35.019,17€
DAIAD	3.202.267,00€
Smart Irrigation. Optimización de Riego en parques y jardines	146.900,00€
TOTAL	5.204.282,57€

Los proyectos más destacados de I+D+i llevados a cabo durante el año 2015 han sido:

<p>PROYECTO</p>	
<p>DESCRIPCIÓN</p>	<p>DAIAD es un proyecto financiado por la Unión Europea, llevado a cabo junto con entidades alemanas, suizas, británicas y griegas. Durante el proyecto, un grupo piloto de 100 usuarios/as de Alicante pondrá a prueba el dispositivo Amphiro b1</p>
<p>PROBLEMÁTICA</p>	<p>La ducha constituye el segundo consumo de energía de una casa, solo por detrás (y en ocasiones a la par) de la calefacción. Por ello, el sistema se centra en el control de este punto.</p>
<p>BENEFICIOS</p>	<p>DAIAD permite conocer y entender a nuestros/as usuarios/as su consumo en la ducha ayudándoles a ahorrar agua, energía y dinero gracias a una serie de recomendaciones y alertas.</p>



PROYECTO	ARA SYSTEM
DESCRIPCIÓN	Dispositivo de aireación sencillo, eficaz y sanitariamente seguro para almacenamientos de ANP (Agua No Potable)
PROBLEMÁTICA	En las ANP pueden darse condiciones de estancamiento y anacrobiosis asociada a los procesos naturales de este tipo de aguas. Además, en las épocas estivales se puede producir la muerte súbita de la ictiofauna por altas temperaturas, existencia de materia orgánica, etc.
BENEFICIOS	Ayuda a mantener las condiciones de salubridad en estas aguas. Además, es totalmente seguro frente a la propagación de legionella, con un impacto visual prácticamente nulo.



5.3. Promoción del Desarrollo Sostenible y la Responsabilidad Corporativa

I Congreso Internacional de Responsabilidad Social Empresarial OKKO.

Aguas de Alicante fue el patrocinador principal del I Congreso Internacional de Responsabilidad Social Empresarial OKKO celebrado el día 1 de Diciembre de 2015 en el Auditorio de la Diputación de Alicante en el que empresas, instituciones y fundaciones líderes en este campo ofrecieron su visión sobre la Responsabilidad Social y la forma de implementar este modelo de gestión en la organización.

Francisco Bartual, Director General de Aguas de Alicante, expuso el compromiso social y medioambiental de la compañía en este Congreso participando en la mesa redonda 'La RSE en el seno de

las empresas públicas', donde destacó los retos a los que la compañía se ha enfrentado desde sus inicios, teniendo siempre como centro de nuestra labor las personas.

Otras empresas e instituciones como Forética, Pacto Mundial, Aena, Fundación Repsol, Telefónica, grupo Vips, Bankia, el Instituto de Crédito Oficial, Adif, Loterías y Apuestas del Estado, la Fundación Atlético de Madrid, La Liga y el COE; expusieron a lo largo de la jornada su labor en materia de Responsabilidad Social.

En la misma estuvieron presentes representantes de los Ayuntamientos de Alicante, Elche, San Vicente del Raspeig, La Vila Joiosa, Santa Pola y Alfás del Pi; de agrupaciones empresariales, representantes de instituciones como la Universidad de Alicante, Universidad Miguel Hernández, Casa Mediterráneo y el Patronato del Misteri d'Elx. Por último estuvieron representadas varias asociaciones y fundaciones como la Fundación Manuel Peláez, APCA, APSA, Cáritas, Fundación Marjal, la Asociación Española de Tartamudos, la Asociación de Autismo, entre otros.



5.3.1.- Participación en Jornadas

1. Jornadas sobre Smart Cities
2. Foro de empresas RS Cruz Roja
3. Jornadas de Gobiernos Locales
4. Jornada interna: Taller de desarrollo sostenible. Materialidad

Jornadas Sobre Smart Cities

Aguas de Alicante lidera un Consorcio Internacional orientado a mejorar la transparencia y comunicación con la ciudadanía de la ciudad. Aguas de Alicante participó activamente en la Asamblea General de la European Innovation partnership on Smart Cities and Communities (EIP-SCC).

EL objetivo es convertir a Europa en referente mundial en calidad de vida a la vez que se promueve la competitividad de la industria europea vinculada a las Smart Cities.



Foro empresas responsabilidad social Cruz Roja

Participación en el primer foro de empresas organizado por Cruz Roja «EXPERIENCIA Y BUENAS PRÁCTICAS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL» en el que Amelia Navarro, Gerente de Sistemas de Gestión, Seguridad y Desarrollo Sostenible expuso la política y las actuaciones de Aguas de Alicante en materia de Responsabilidad Social Empresarial.



5.3.2.- Reconocimiento a la Excelencia

Reconocimiento FOPA al parque urbano La Marjal

La Federación de Obra Pública (Fopa) decidió otorgar el reconocimiento a la obra con mejor integración en su entorno y respeto del medio ambiente al Parque urbano La Marjal, en la entrega de los XIII premios FOPA.



Reconocimiento mutua Fraternidad Muprespa por baja siniestralidad

El 19 de Mayo de 2015, Fraternidad- Muprespa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, entregó a Aguas de Alicante un reconocimiento por la obtención del bonus que se otorga a las empresas comprometidas con la disminución de la siniestralidad laboral y con la prevención de riesgos laborales, regulado por el Real Decreto 404/2010.

Destaca que, desde su puesta en marcha, en el año 2010, hasta la actualidad, Aguas de Alicante ha obtenido sucesivamente este bonus gestionado a través de la Mutua Fraternidad y aprobado por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social.



Reconocimiento ASAFAN

ASAFAN (Asociación Alicantina de Familias Numerosas) hizo entrega del reconocimiento a Aguas de Alicante por su colaboración con las Familias Numerosas.



5.4.-Rendición de cuentas y Transparencia

En el año 2015, se publicó el Informe de Desarrollo Sostenible 2014, un ejercicio de rendición de cuentas y transparencia, elaborado bajo el estándar referente internacional en la elaboración de este tipo de informes, Global Reporting Initiative (GRI) G4, opción exhaustiva.

Aguas de Alicante sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2015, con el igualmente que se da respuesta al modelo de materialidad de GRI G4, opción exhaustiva. Esta opción incorpora contenidos adicionales relativos a la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de las organizaciones. Es por tanto la que mayor detalle y transparencia ofrece de las opciones posibles en la guía GRI G4.

6

CONCLUSIONES

6. Conclusiones

Desde su constitución en 1898, Aguas de Alicante se ha convertido en una empresa de sólida estructura de gestión y cultura de excelencia empresarial, que tiene integrada en su sistema de funcionamiento la sostenibilidad y el principio de mejora continua en todos los niveles de la organización.

Esta es la clave que define nuestra posición de salida para afrontar los retos presentes y futuros que se plantean tanto la empresa como el sector.

El camino de la innovación a través del desarrollo de nuevas soluciones sigue siendo uno de los principales compromisos de la empresa. Con ello se pretende mantener a Aguas de Alicante en una posición de referencia en la Gestión del Ciclo del Agua.

Como consecuencia de la incorporación en 2015 de la actividad de Depuración, Aguas de Alicante adquiere el control total del Ciclo del Agua, permitiendo trabajar en una línea integrada de procesos.

Por otro lado, la mejora en la gestión y la apuesta por la Eficiencia Energética y la Seguridad Alimentaria, nos ha llevado a plantearnos de cara a 2016 la implantación de la ISO 22000 de Gestión de la Inocuidad alimentaria, y la ampliación de alcance de la ISO 50001 al ámbito de Depuración.

De igual modo, con la creación de infraestructuras civiles disfrutables por la ciudadanía, como el Parque Inundable La Marjal, se abren las puertas a un nuevo enfoque de diseño sostenible. El parque, la primera infraestructura en España de estas características, va en la línea de seguir apoyando a Alicante, como una ciudad adaptada a la tecnología existente, responsable medioambientalmente y en consonancia con una Smart City, cuyo fin último es procurar el bienestar de toda la ciudadanía.

El desarrollo sostenible, el diálogo con los grupos de interés, la contribución a la comunidad local y la implicación social son elementos esenciales en la gestión de Aguas de Alicante.

7

ANEXOS

El contenido de estos Anexos estará disponible en la web, en el apartado **Informe de Desarrollo Sostenible 2015**

<http://www.aguasdealicante.es/indice/InformesAnuales/1>

7.1 Índice GRI

7.2 Estudio de Materialidad

7.3 Glosario de Términos

7.4 Cuestionario

7.5 Índice: Correspondencia Aspectos Materiales

7.6 Informe de Verificación

7.7 Grupos de Interés

7.1 RESPUESTA INDICADORES DESARROLLO SOSTENIBLE: GRI GUÍA G4

Contenido

7.1.1 CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	5
Estrategia y análisis.....	6
G4-1.....	6
G4-2.....	10
Perfil de la Organización	17
G4-3.....	17
G4-4	18
G4-5.....	19
G4-6.....	20
G4-7.....	21
G4-8.....	22
G4-9.....	23
G4-10.....	24
G4-11.....	25
G4-12	26
G4-13	27
G4-14.....	28
G4-15	29
G4-16	30
Aspectos materiales y Cobertura.....	31
G4-17	31
G4-18	32
G4-19.....	33
G4-20	36
G4-21	37
G4-22	40
G4-23	41
Participación de los grupos de interés	42
G4-24	42
G4-25	42
G4-26	42
G4-27	42
Perfil de la memoria.....	43
G4-28	43
G4-29	44
G4-30	45
G4-31	46
G4-32	47

G4-33	50
Gobierno	51
G4-34	51
G4-35	52
G4-36	53
G4-37	54
G4-38	55
G4-39	56
G4-40.....	57
G4-41.....	58
G4-42	59
G4-43	60
G4-44.....	61
G4-45	62
G4-46.....	63
G4-47	63
G4-48.....	65
G4-49.....	66
G4-50.....	67
G4-51.....	68
G4-52	70
G4-53	71
G4-54.....	72
G4-55	73
Ética e integridad	74
G4-56	74
G4-57	75
G4-58	76
7.1.2 CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS	77
G4-DMA.....	77
CATEGORÍA: ECONOMÍA	79
G4-EC1	79
G4-EC2	81
G4-EC3	82
G4-EC4	83
G4-EC5	84
G4-EC6	85
G4-EC7	86
G4-EC8	98
G4-EC9	100

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE	102
G4-EN1	102
G4-EN2	103
G4-EN3	104
G4-EN4	105
G4-EN5	106
G4-EN6	107
G4-EN7	110
G4-EN8	111
G4-EN9	112
G4-EN10	113
G4-EN11	114
G4-EN12.....	122
G4-EN13.....	123
G4-EN14	126
G4-EN15.....	127
G4-EN16.....	128
G4-EN17.....	129
G4-EN18.....	130
G4-EN19.....	131
G4-EN20	133
G4-EN21.....	134
G4-EN22.....	135
G4-EN23.....	136
G4-EN24.....	138
G4-EN25.....	139
G4-EN26.....	140
G4-EN27	141
G4-EN28.....	143
G4-EN29.....	144
G4-EN30	145
G4-EN31.....	146
G4-EN32.....	147
G4-EN33.....	148
G4-EN34.....	149
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL	150
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO	150
G4-LA1	150
G4-LA2	151
G4-LA3	152
G4-LA4	153
G4-LA5	154

G4-LA6	155
G4-LA7	157
G4-LA8	158
G4-LA9	159
G4-LA10	160
G4-LA11.....	161
G4-LA12.....	162
G4-LA13.....	163
G4-LA14.....	164
G4-LA15.....	165
G4-LA16.....	166
DERECHOS HUMANOS	167
G4-HR1	167
G4-HR2	168
G4-HR3	169
G4-HR4	170
G4-HR5	171
G4-HR6	172
G4-HR7	173
G4-HR8	174
G4-HR9	175
G4-HR10	176
G4-HR11	177
G4-HR12.....	178
SOCIEDAD	179
G4-SO1.....	179
G4-SO2	181
G4-SO3	182
G4-SO4	183
G4-SO5	184
G4-SO6	185
G4-SO7	186
G4-SO8	187
G4-SO9	188
G4-SO10	189
G4-SO11	190
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS.....	191
G4-PR1	191
G4-PR2	192
G4-PR3	193
G4-PR4	194
G4-PR5	195

G4-PR6	198
G4-PR7	199
G4-PR8	200
G4-PR9	201

7.1.1 CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Los Contenidos básicos generales incumben a todas las organizaciones que elaboran memorias de sostenibilidad. Según la opción «de conformidad» (págs. 11 a 14) que cada organización elija, habrá que reflejar en la memoria una serie determinada de Contenidos básicos generales. Se dividen en siete apartados: Estrategia y análisis, Perfil de la organización, Aspectos materiales y Cobertura, Participación de los grupos de interés, Perfil de la memoria, Gobierno, y Ética e integridad.

Estrategia y análisis

Los Contenidos básicos de esta categoría ofrecen una imagen general de la sostenibilidad de la organización, que sirve de marco para la información más detallada que se explica en apartados posteriores de la Guía. En el apartado dedicado a la Estrategia y al análisis se pueden usar datos de otras secciones de la memoria, aunque su propósito no es resumir el contenido de esta, sino ayudar a comprender las cuestiones de carácter estratégico.

G4-1

- a. Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.

En la declaración debe exponerse la visión general y la estrategia a corto, mediano y largo plazo, con especial atención a la gestión de los efectos económicos, ambientales y sociales significativos propiciados por la organización, o bien de los efectos que puedan asociarse a las actividades resultantes de su relación con otras entidades (por ejemplo, proveedores, personas u organizaciones de las comunidades locales).

La declaración ha de reflejar: prioridades estratégicas y temas clave a corto y mediano plazo en relación con la sostenibilidad, tales como el cumplimiento de las normas internacionales y la relación de tales normas con la estrategia y el éxito a largo plazo de la organización; tendencias generales (por ejemplo, de índole macroeconómica o política) que afectan a la organización y repercuten en las prioridades sobre la sostenibilidad; sucesos, logros y fracasos más importantes a lo largo del periodo objeto de análisis; opinión sobre el desempeño en relación con los objetivos; previsión sobre los retos y objetivos más importantes para la organización en el próximo año y objetivos para los próximos tres o cinco años; y otros aspectos relacionados con el enfoque estratégico de la organización.

RESPUESTA:

DESARROLLO SOSTENIBLE: NUESTRO FIRME COMPROMISO



Presentar la memoria de desarrollo sostenible es para mí reflejar un año más de forma fiel la labor que llevamos realizando desde hace 120 años. Aguas de Alicante ha trabajado siempre bajo la perspectiva del buen gobierno, la transparencia y la gestión ética. Estos tres pilares representan nuestros valores y forma de entender la actividad y nos sirven como guía para afrontar el día a día de la compañía.

Adentrándonos en la labor Aguas de Alicante, debemos recordar que gestionamos un recurso escaso en el mundo que obliga a entender el paradigma de la gestión del agua bajo nuevas perspectivas, la cuales nos permitan garantizar este recurso sin comprometer su disponibilidad para las generaciones futuras. En este punto, inversión y compromiso medioambiental son las claves hacia las que tenemos que focalizar nuestro esfuerzo; invirtiendo de forma responsable en nuevas infraestructuras y en renovación de las ya existentes, para garantizar la gestión eficiente y sostenible del agua, y aprovechar la experiencia de nuestro grupo empresarial, presente en más de 70 países, para enriquecer nuestra labor. Los depósitos anticontaminación, la reutilización de agua depurada, la reducción de la huella de carbono o la puesta en marcha de infraestructuras hídricas integradas en el paisaje urbano como el Parque Inundable la Marjal, son sólo algunos ejemplos entre las cientos de iniciativas que ponen de manifiesto nuestro compromiso medioambiental.

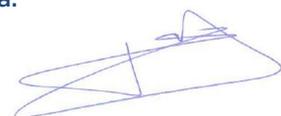
En este año 2015 hemos comenzado a preguntar directamente a nuestros Grupos de Interés cuáles son vuestras expectativas y opiniones, para conocer de primera mano qué acciones son las más adecuadas para orientar el futuro de la Organización. Así, os hemos preguntado directamente a Clientes y proveedores, Ayuntamientos y Sociedad Civil, la Comunidad Educativa y medios de comunicación... Recibiendo interesantes respuestas que iréis viendo reflejadas en el comportamiento de la Empresa en los próximos años.

Además, estos nuevos paradigmas requieren un enfoque innovador que pone a las personas en el centro de nuestra gestión. En Aguas de Alicante somos más de 330 empleados y empleadas que trabajamos cada jornada por y para la sociedad en la que operamos, somos personas al servicio de las personas. Escuchar y ser proactivos, saber qué demandan nuestros grupos de interés y ofrecer soluciones coherentes a sus necesidades, son claves para nuestro modelo de gestión.

En esta línea, cuidar de la plantilla es cuidar del principal activo de la empresa. Con este fin, hemos puesto en marcha planes de igualdad, medidas de conciliación de la vida profesional y personal y hemos apostado por la seguridad y salud, consiguiendo unos índices de siniestralidad muy por debajo de la media del sector.

Atravesamos tiempos difíciles para muchas familias alicantinas. Por ello, desde Aguas de Alicante nos comprometemos a seguir ofreciendo ayudas a aquellos colectivos más desfavorecidos, así como a colaborar en iniciativas que favorezcan o contribuyan a mejorar su calidad de vida.

Los logros alcanzados hoy no nos pueden permitir mitigar nuestro trabajo, sino que tienen que ser la base que siembre nuestro esfuerzo de mañana, para permitir que Aguas de Alicante siga siendo una compañía referente y líder con más de un siglo de trayectoria en la gestión del ciclo integral del agua.



Francisco Bartual Vargas

Director General de Aguas de Alicante

La Organización dispone de Política de Desarrollo Sostenible disponible para todos los empleados.

POLÍTICA DE DESARROLLO SOSTENIBLE AGUAS DE ALICANTE

Para Aguas de Alicante, el desarrollo sostenible forma parte de su modelo de gestión e implica una forma de entender el negocio que contribuye a generar valor compartido para todos sus grupos de interés, incluyendo las generaciones futuras. Este planteamiento obliga a la compañía a actuar según los principios de la responsabilidad corporativa, es decir, integrando en los procesos de decisión variables económicas, medioambientales, sociales y éticas que van más allá de lo establecido como mínimo legal. De esta forma, Aguas de Alicante pretende ampliar la visión directiva de su equipo humano, al hacerlo más consciente de las consecuencias de sus decisiones y de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés.

El enfoque del desarrollo sostenible es imprescindible para seguir siendo una empresa referente en su área de actividad. Está en la base de su gestión contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mediante la gestión eficiente del agua, del desarrollo de soluciones y tecnologías, y la aplicación del conocimiento acumulado a lo largo de su historia. Los valores de Aguas de Alicante se desarrollan de esta forma bajo el desarrollo sostenible como principio transversal.

En definitiva, esta política recoge una manera de actuar propia de la compañía, a partir de la experiencia adquirida desde 1898, que se sintetiza en los siguientes principios desarrollados a su vez por las políticas y principios correspondientes:

1. Buen gobierno y gestión ética

Cumplir con la legalidad vigente y anticiparse a la normativa cuando sea posible, a través de un sólido sistema de gestión de riesgos, fomentando una actuación ética basada en el respeto por los derechos humanos, las prácticas del buen gobierno y la competencia leal.

Código Ético, Política de Derechos Humanos.

2. Equipo humano y desarrollo del talento

Generar un marco de relaciones laborales que favorezca la formación y el desarrollo profesional y personal, respete el principio de igualdad de oportunidades y promueva un entorno de trabajo seguro y saludable.

Política de Seguridad y Salud, Política de Selección.

3. Orientación a cliente

Ofrecer a nuestros clientes unos productos y servicios innovadores, adaptados a sus necesidades y que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia.

Política de Gestión Integrada.

4. Fortalecimiento de la cadena de proveedores

Fortalecer nuestra cadena de proveedores a través de una selección equitativa que contemple criterios de sostenibilidad y de respeto a los derechos humanos, a la vez que se promueven las prácticas responsables y la concurrencia con las economías locales.

Políticas de Compras.

5. Respeto del medio ambiente

Gestionar de manera eficiente los recursos hídricos y contribuir activamente a la preservación del medio ambiente, la energía sostenible y la lucha contra el cambio climático, a través de la mejora continua del desempeño ambiental de la empresa y de la promoción, entre todos nuestros grupos de interés, del respeto por el medio ambiente.

Política de Gestión Integrada, Política de Biodiversidad.

6. Implicación social y derecho humano al agua

Impulsar el derecho humano al agua y el desarrollo local, en cooperación con las organizaciones públicas o privadas, y trasladar el conocimiento acumulado por nuestra compañía a la sociedad para fomentar un uso sostenible del agua.

Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración

7. Innovación sostenible

Innovar en nuestros procesos y operaciones según los criterios de desarrollo sostenible e incorporar los fundamentos de la economía circular a nuestro modelo de negocio.

Política de Gestión Integrada

8. **Relación con los grupos de interés**

Desarrollar un marco efectivo de diálogo y comunicación responsable con nuestros grupos de interés, elaborando planes de relación que permitan conocer sus expectativas y necesidades y realizar actuaciones que generen valor compartido.

9. **Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa**

Impulsar el desarrollo sostenible en las sociedades de la empresa, evaluar los riesgos y evaluar los impactos económicos, sociales y ambientales de la actividad de la compañía con el fin de potenciar una contribución positiva de la empresa en todos los ámbitos.

10. **Rendición de cuentas y transparencia**

Rendir cuentas y actuar de forma transparente, publicando de manera habitual información veraz y destacada en relación a la actuación de la empresa y a su política de desarrollo sostenible.

La Política de Desarrollo Sostenible tiene una implementación y materialización efectiva a través de acciones, compromisos e indicadores, que se reportan a través del Informe de Desarrollo Sostenible. Asimismo, se complementa con el desarrollo de otras políticas y normativas internas que desarrollan estos principios y que establecen el marco de actuación concreto para cada uno de ellos.

Joaquín Marco
Director General
Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M.
Rev.00. Abril 2015

G4-2

a. Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.

La organización ha de facilitar dos descripciones breves de los principales efectos, riesgos y oportunidades. La primera descripción debe centrarse en los efectos de la organización en el ámbito de la sostenibilidad y en los grupos de interés, sin olvidar los derechos reconocidos por las leyes nacionales y las normas internacionales pertinentes. Deben tenerse en cuenta el rango de las expectativas y los intereses razonables de los grupos de interés de la organización. Este apartado debe contener:

-Una descripción de los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, vinculados a sus correspondientes retos y oportunidades. Entre otros, han de mencionarse la relación con los derechos de los grupos de interés reconocidos por las leyes nacionales y las expectativas en cuanto a las normas y regulaciones internacionales adoptadas.

-Una explicación del enfoque adoptado para priorizar tales retos y oportunidades.

-Las principales conclusiones sobre los progresos al abordar estas cuestiones y sobre el desempeño en este sentido durante el periodo objeto de análisis. Debe incluirse una evaluación de las causas de un desempeño deficiente o mejor de lo previsto.

-Una descripción de los procesos más importantes para abordar el desempeño y los cambios relevantes.

El segundo apartado ha de centrarse en la repercusión que las tendencias, los riesgos y las oportunidades relacionados con la sostenibilidad tienen en las perspectivas a largo plazo y en el desempeño económico de la organización, con información específica y pertinente para los grupos de interés accionarial proveedores de capital que puedan trabajar en dicho ámbito en el futuro. El segundo apartado debe contener:

-Una descripción de los riesgos y las oportunidades que se derivan de las tendencias en materia de sostenibilidad más importantes para la organización; prioridad otorgada a los asuntos clave para la sostenibilidad, tales como los riesgos y las oportunidades en función de su relevancia para la estrategia, la posición competitiva y los factores cualitativos y, de ser posible, cuantitativos determinantes para el valor económico de la organización.

-Un cuadro en el que se resuman: los objetivos, el desempeño en función de estos y las lecciones aprendidas en el periodo objeto de análisis.

-Los objetivos de cara al siguiente periodo y los objetivos a mediano plazo (entre tres y cinco años) relacionados con los riesgos y las oportunidades clave.

-Una descripción breve de los mecanismos vigentes de gobierno corporativo con ánimo de gestionar tales riesgos y oportunidades, e identificación de otros riesgos y oportunidades relacionados.

RESPUESTA:

La materialidad es uno de los principios para definir el contenido de un Informe de Sostenibilidad, de acuerdo con la guía del Global Reporting Initiative (GRI). El término materialidad se define como la relevancia de la información reportada e implica que en el Informe se traten los temas más trascendentes para la organización en términos de sostenibilidad.

El análisis de materialidad de Aguas de Alicante (ver) correspondiente al ejercicio 2015 ha sido realizado atendiendo a los principios de la norma de AccountAbility AA1000APS (2008). Con este estudio se quiere dar respuesta al modelo de materialidad de las Guías de Reporte de Sostenibilidad G4.

En el estudio de los asuntos materiales se han tenido en cuenta dos factores para la valoración de los asuntos:

-Análisis DAFO por parte de la compañía

-Opinión de los grupos de interés, incluido los GG.II. internos.

Así, se realiza un análisis DAFO en el que se identifican los siguientes:

DEBILIDADES	AMENAZAS	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Participación accionarial	Sequía / estrés hídrico	Eficiencia	Situación privilegiada para el desarrollo tecnológico
Indefinición interna corporativa	Pérdida de confianza (clientes)	Calidad del servicio	Smart Cities
Participación política en el consejo (credibilidad)	Remunicipalización del servicio	Servicio básico para la vida	Adaptación a las nuevas tecnologías para mejorar el servicio
Precio (costes)	Pérdida de la concesión	Plan de Sequía	Optimización de costes por la crisis
Falta de flexibilidad tarifaria	Libre competencia	Compromiso de los empleados	Igualdad
Formalismos internos en la organización	Crispación social	Cultura de excelencia	Convocatoria de los procedimientos de licitación
Origen del agua (sabor)	Cambios en la epistemología social	Conocimiento del sector	Cambio político
Disponibilidad hídrica	Pobreza energética	Experiencia	Nuevas áreas de negocio (agua embotellada)
Recursos ante la crisis	Perder rentabilidad	Buena relación con los GG.II.	Acercamiento a los grupos de interés
	Incertidumbre y posibilidades de cambio político	Implicación con la Comunidad Local	Ley de transparencia
	Crisis económica	Imagen y RSE	
	Agua embotellada (competencia)	Monopolio (contrato a L/P)	
	Corrupción en la AA.PP.	Historia de la Compañía	
		Sistema de Gestión	
		Fortaleza financiera	
		Innovación	
		Presencia en la sociedad	

Para dar cobertura a estos riesgos y oportunidades, la empresa ha establecido una estrategia de Desarrollo Sostenible, y una serie objetivos y acciones cuya eficacia y resolución ha venido desarrollando a lo largo de este 2015 y se continuará trabajando en 2016. La estrategia y objetivos tienen un carácter transversal, por lo que cada área ha ido incorporando acciones en esta dirección.

En la estrategia de Desarrollo Sostenible se han incorporado 44 acciones. A continuación las más relevantes:

Vinculados a la transparencia:

CLIENTES Y RELACIONES INSTITUCIONALES	
Estrategia : B.Desarrollo sostenible	
Objetivo general: B.5 Cumplimiento de Requisitos Legales (nivel 1)	
Regularización en materia de LOPD de la gestión de datos personales recabados desde Comunicación	De mejora
Estrategia : E- Mejora de la imagen percibida por los grupos de interés	
Objetivo general: E.2- Responsabilidad Social Corporativa (nivel 1)	
Desarrollo de jornada de acercamiento a influencers digitales	De mejora Relevante
Estrategia : F- Gestión del conocimiento e I+D+i	
Objetivo general: F.6.- Mejorar la información y la comunicación interna (nivel 1)	
Mejoras en el Portal del Empleado de Aguas de Alicante	De mejora
Revisión e impulso de la comunicación interna	De mejora

Vinculados a la innovación:

DTO - I+D+i GIS Y MODELIZACIÓN	
Estrategia : A- Seguridad	
Objetivo general: A1.Planes de acción seguridad y salud laboral (IF, IG) (nivel 1)	
1.- Participación en Proyecto de Realidad Aumentada para la identificación de Riesgos asociados a Instalaciones	De mejora Relevante
Objetivo general: A9. Protección del recurso (nivel 1)	
1.- Smart Irrigation	De mejora Relevante
Estrategia : B- Energía	
Objetivo general: B6.Reducción del ratio kWh/m3 (nivel 1)	
1.- Placa Solar Fotovoltaica	De mejora Relevante
Estrategia : F- Gestión del conocimiento e I+D+i	
Objetivo general: F1. Apoyo al desarrollo de la innovación (nivel 1)	
1.- Proyecto Europeo DAIAD. Aumentar la información recibida por parte de los clientes para concienciarlos de la importancia de la optimización de los recursos.	De mejora
Estrategia : I- Compromiso y Motivación del Personal	
Objetivo general: I.1- Incremento de la participación y motivación del personal (nivel 1)	
1.- Plataforma Carpling para compartir vehículo a la hora de ir al trabajo	De mejora

Vinculados a los riesgos asociados a la continuidad del servicio y calidad del agua suministrada:

DTO - OPERACIONES

Estrategia : A. Preservación del recurso hídrico

Objetivo general: A10. Protección del recurso (nivel 1)

Uso del iDrosmartlewell para el control de la evolución de reservas de acuíferos para determinar su grado de explotación

Objetivo general: A1. Incrementar % agua reutilizada (nivel 1)

Gestion y uso de agua reutilizada en la doble red de Alicante.

Objetivo general: A2. Disminución del Agua No Registrada para mejorar la eficiencia de la red (nivel 1)

Control de rendimiento por sectores

Control de rendimiento por sectores

Estudio diferencial del rendimiento hidráulico en la Traída por tramos, mediante el empleo de la técnica de Caudales Diferenciales

Mejoras en el programa de gestión de los medios de búsqueda de fugas (PRIFU 2014)

Definir nuevas obras para la redacción de los oportunos estudios y proyectos para continuar con la sectorización de la red, así como la revisión de las nuevas zonas para que sea fácil su integración en la sectorización a lo largo de 2015

Vinculados al desarrollo de políticas de igualdad

RECURSOS HUMANOS

Estrategia : I- Compromiso y Motivación del Personal

Objetivo general: I.5- Igualdad (nivel 1)

1.- Presentación a concursos que versen sobre Igualdad de Género durante el año 2015.

De mejora
Relevante

2.- Gestionar, en colaboración con el Departamento Jurídico, la incorporación de cláusulas sobre Igualdad de Género en las nuevas contrataciones con proveedores o empresas contratistas.

De mejora
Relevante

Vinculados a la protección de los recursos:

DTO - TÉCNICA	
Estrategia : A. Preservación del recurso hídrico	
Objetivo general: A10. Protección del recurso (nivel 1)	
1.- Mejoras en la sostenibilidad ambiental de las obras mediante el uso de materiales reciclados. Definición de indicadores de sostenibilidad en obra.	De mejora

Vinculado a la mejora del control y la eficiencia energética y de los procesos, como mecanismo de optimización de costes asegurando la calidad del servicio:

DEPURACIÓN	
Estrategia : B- Energía	
Objetivo general: B1. Incrementar % energías renovables (nivel 1)	
<i>1.- EDAR Rincón de León. Aumentar en más de un 10% la energía generada en 2015 en el mismo periodo.</i>	De mejora Relevante
Estrategia : C- Innovación operativa	
Objetivo general: C5.Despliegue nuevos productos depuración (nivel)	
1.- EDAR Rincón de León. Elaboración de proyecto de optimización de producción de biogás mediante diversas actuaciones en la línea de fangos, en concreto, ejecución de la recuperación térmica de gases de escape del motor	De mejora Relevante

Igualmente, la empresa se encuentra sometida a diversos riesgos inherentes a la actividad que desarrolla. Por ello, considera imprescindible la previsión de acciones y el desarrollo de herramientas que permitan gestionar de riesgos y tomar decisiones estratégicas.



La gestión de riesgos permite conseguir los siguientes objetivos:

- Crear y preservar el valor, de forma sostenida en el tiempo.
- Proceder a realizar una eliminación progresiva de riesgos a un nivel razonable en términos económicos y de sostenibilidad.
- Ejercer su actividad en conformidad con las obligaciones legales y reglamentarias, así como con los valores de la compañía.

A nivel de políticas de empresa, se han publicado las siguientes, dirigidas a la minimización de los riesgos detectados:

- PGI_01 - Política de Gestión Integrada
- PSSL_01 - Política de Seguridad y Salud Laboral
- PBIO_01 - Política de biodiversidad
- PCAM_01 - Política de Cumplimiento Ambiental
- PCI_01 - Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés
- PDS_01 - Política Desarrollo Sostenible
- PFP_01 - Política de relaciones con funcionarios públicos
- PMEC_01 - Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración
- Protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales

Perfil de la Organización

G4-3

a. Nombre de la organización.

RESPUESTA:

Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta.

G4-4

a. Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.

RESPUESTA:

La marca principal de Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta es "Aguas de Alicante".

Los servicios más importantes, de acuerdo con el Objeto Social de la empresa, son:

- La prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado.
- La utilización del agua de sus explotaciones para el riego, así como cualquier otra industria que con el agua se pueda relacionar directa o indirectamente.
- La reutilización del agua residual depurada en los términos y para los usos que legalmente se establezcan.
- El mantenimiento, conservación y reparación de redes de agua potable y alcantarillado, así como el mantenimiento y conservación de estaciones de tratamiento de agua potable.
- La gestión de servicios, conservación y mantenimiento de edificios, realización de obras civiles, construcción en general.
- Elaboración de estudios e informes en materia de cartografía, obras públicas, edificación, urbanismo, hidrología y medio ambiente, así como la elaboración de proyectos y dirección de obras, mantenimiento de equipos e instalaciones.

G4-5

a. Lugar donde se encuentra la sede de la organización.

RESPUESTA:

La sede se encuentra en la C/Alona, 31.

G4-6

- a. Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.

RESPUESTA:

El único país donde opera es España.

G4-7

a. Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.

RESPUESTA:

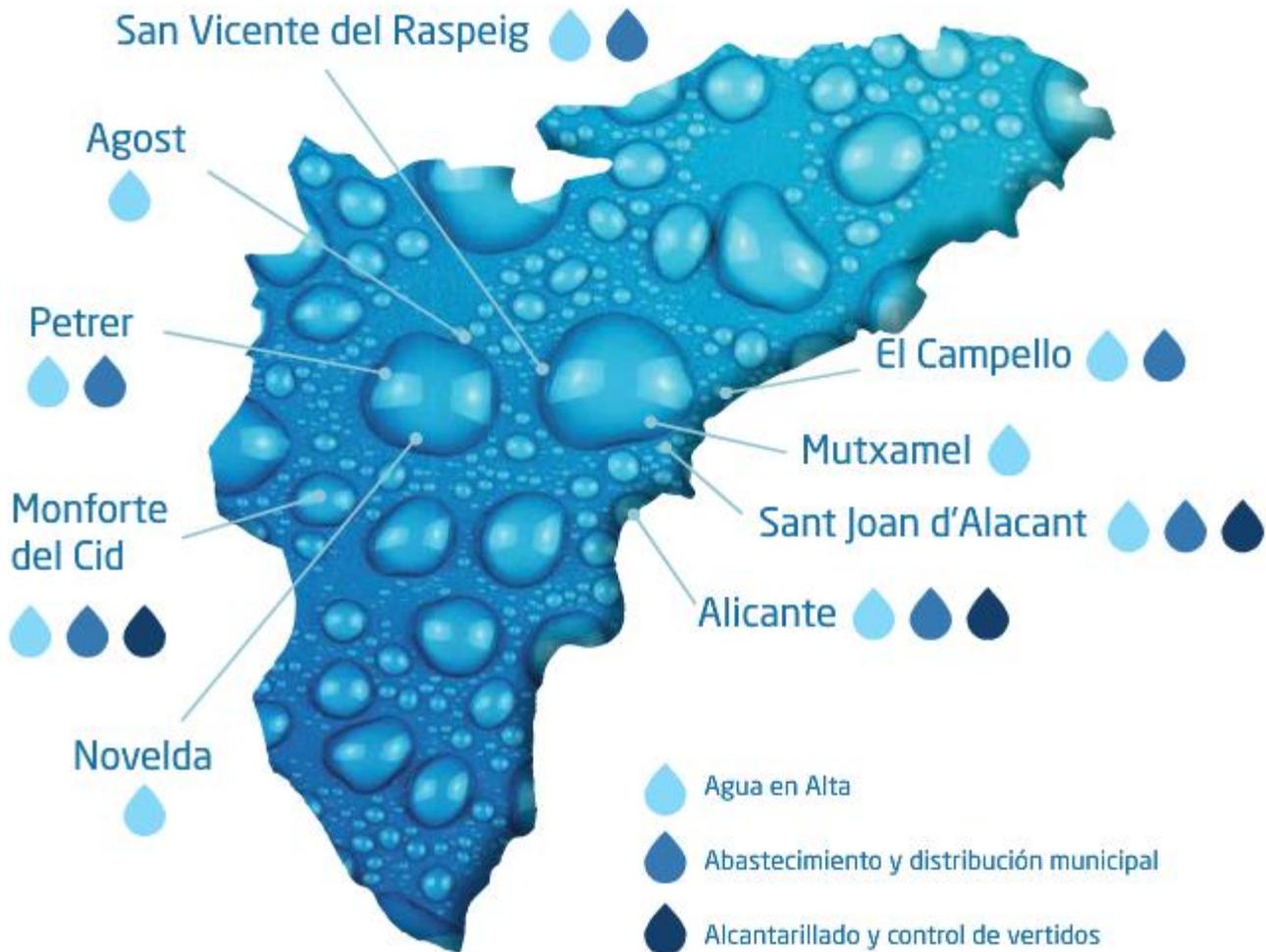
Sociedad de Economía Mixta. Empresa Mixta. Está participada en un 50 % por el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, titular del servicio y en un 50 % por Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A. (100% Capital Suez Environment).

a. Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).

RESPUESTA:

Aguas de Alicante sólo presta servicios en el Mercado Nacional. Los clientes y destinatarios son la población municipal de los municipios en los que presta servicio. En particular:

SERVICIOS GESTIONADOS



Depuración de Aguas Residuales.

EDAR Monte Orgegia.

EDAR Rincón de León.

Secado Térmico de lodos de depuración.

Planta de Secado Térmico en CEMEX.

G4-9

a. Determine la escala de la organización, indicando:

- Número de empleados.
- Número de operaciones.
- Ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público).
- Capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado).
- Cantidad de productos o servicios que se ofrecen.

RESPUESTA:

- Número de empleados a 31/12/2015: 330. Con efectos desde el día 1 de agosto de 2015, tiene lugar la fusión por absorción de EMARASA, incorporándose como consecuencia de la misma 87 trabajadores más de Aguas de Alicante.
- Número de operaciones = M3 producidos en 2015: 36.378.599. M3 entrada depuradoras 25.198.321. Más información en el apartado 2.1 CONÓCENOS del Informe DS 2015.
- Importe neto de la cifra de negocios (= Ventas Netas) = 76.658.641,50 €
- La información relacionada con la capitalización en términos de deuda y patrimonio se encuentra disponible en las cuentas anuales de la empresa.
- Servicio de abastecimiento de agua a poblaciones, gestión del alcantarillado municipal, depuración y reutilización de aguas residuales y servicios asociados (elaboración de presupuestos y ejecución de acometidas de agua potable y saneamiento, así como la ejecución de obras con infraestructuras de agua potable, agua reutilizada y saneamiento).

G4-10

- Número de empleados por contrato laboral y sexo.
- Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.
- Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.
- Tamaño de la plantilla por región y sexo.
- Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.
- Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).

RESPUESTA:

a)

Distribución de la plantilla por modalidad de contrato

	2015		
	Hombres	Mujeres	TOTAL 2015
Indefinidos	225	70	295
Indefinidos tiempo parcial	14	3	17
Jubilación parcial	7	1	8
Prácticas	1	0	1
Relevo tiempo completo	1	0	1
Relevo tiempo parcial	0	0	0
Eventual por circunstancias de la producción	1	0	1
Obra o servicio	0	0	0
Fomento de empleo para personas discapacitadas	2	2	4
Interinidad	0	3	3
TOTAL	251	79	330

b. & c. Número de empleados/as por tipo de contrato y sexo

AÑO 2015					
Jornada	Contrato	Nº Mujeres	Nº Hombres	% Mujeres	% Hombres
Completa	Indefinido	72	226	91,14%	90,03%
	Temporal	3	3	3,80%	1,20%
	Subtotal J.C.	75	229	94,94%	91,23%
Parcial	Indefinido	3	15	3,80%	5,97%
	Temporal	1	7	1,26%	2,79%
	Subtotal J.P.	4	22	5,06%	8,76%
Nº Total		79	251		
TOTAL		330			
		94,94 % Mujeres indefinidas		96,01% Hombres indefinidos	

d. N/A.

- En la empresa no hay trabajadores que desempeñen su trabajo por cuenta propia. Se han generado 667 empleos directos a partir de contratistas o subcontratistas que desarrollan su labor en las obras promovidas por Aguas de Alicante.
- Con efectos desde el día 1 de Agosto de los corrientes se produce la fusión por absorción en AGUAS DE ALICANTE del personal de EMARASA, incorporándose como consecuencia de este hecho 87 más a la plantilla de Aguas de Alicante.

G4-11

a. Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.

RESPUESTA

El 100% de los empleados/as está cubierto por los Convenios Colectivos.

G4-12

a. Describa la cadena de suministro de la organización.

RESPUESTA:

En cuanto al suministro de agua potable para su distribución a cada una de las poblaciones abastecidas, existen dos grandes grupos de suministro, el suministro de agua por parte de la Mancomunidad de Canales del Taibilla y el suministro de agua procedente de sondeos tanto propios como ajenos ubicados en el interior de la provincia de Alicante.

En lo que se refiere al suministro de material hidráulico necesario para llevar a cabo las labores propias de conservación, explotación y ampliación de las redes de agua potable, de agua regenerada y de saneamiento, durante 2014 se llevó a cabo el procedimiento abierto de licitación de este suministro para un periodo de dos años prorrogable dos años más.

Para el resto de suministros se tiene establecido un Procedimiento General de Compras mediante el cual se realizan las correspondientes aprobaciones y comparativas de presupuestos encaminadas a optimizar las compras seleccionando aquellos proveedores que resulten más ventajosos tanto desde el punto de vista técnico como el económico.

Para más información ver el punto 5.3 FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES del informe.

G4-13

a. Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo:

- Cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones.

- Cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado).

- Cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato.

RESPUESTA:

En fecha 3 de julio 2015, se ha procedido al otorgamiento de la escritura de Fusión por Absorción, entre Aguas de Alicante (como Sociedad Absorbente) y Empresa Municipal de Aguas Residuales de Alicante, S.A. (como Sociedad Absorbida). En fecha 8 de julio de 2015, se ha procedido a la inscripción de esta escritura en el Registro Mercantil de Alicante.

La fusión por absorción, implica la transmisión del patrimonio de la Sociedad Absorbida, así como la sucesión universal de todos los derechos y obligaciones. Si bien no ha dado lugar a cambios en el reparto accionarial.

G4-14

a. Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.

RESPUESTA:

No procede.

Al margen de la incorporación de innovaciones y mejoras en la prestación del servicio, que vayan en la línea de aumentar la eficiencia y reducir su impacto ambiental, la actividad fundamental de la organización tiene un carácter continuista.

La organización no prevé realizar nuevas líneas de producto.

G4-15

- a. Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.

RESPUESTA:

La empresa se compromete al cumplimiento de sus políticas de Gestión, en las que se encuentran desarrollados sus principios de funcionamiento. Las políticas son:

- Política de Gestión Integrada:

<http://www.aguasdealicante.es/contenido/PoliticaCalidadMedioambiente/>

- Política de Seguridad y Salud:

<http://www.aguasdealicante.es/contenido/PoliticSeguridadSaludLaboral/>

- Política de Desarrollo Sostenible. Disponible en indicador G4-1.

- PBIO_01 - Política de biodiversidad.

- PCAM_01 - Política de Cumplimiento Ambiental.

- PCI_01 - Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés.

- PFP_01 - Política de relaciones con funcionarios públicos.

- P MEC_01 - Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.

- Red DIE.

- Convenios con universidades, FP, etc.

G4-16

- Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales:
 - Ostente un cargo en el órgano de gobierno.
 - Participe en proyectos o comités.
 - Realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias.
 - Considere que ser miembro es una decisión estratégica.

Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización.

RESPUESTA:

- CETaqua (Centro Tecnológico del Agua).
- R+i Alliance.
- Red Española Ciudades Inteligentes (RECI).
- European Innovation Partnership Smart Cities (EIP SC).
- Cámara de Comercio de Alicante.
- Confederación Empresarial De La Provincia De Alicante (COEPA).
- Fundación Autoridad Portuaria De Alicante, como Patronos de la misma.
- Escuela de Negocios FUNDESEM, siendo miembros del Patronato.
- Junta Central de usuarios del Vinalopó, L'Alacantí Consorcio de aguas de la Marina Baja, siendo miembros natos de la Junta, como titulares de concesiones de agua.
- Comité de Sostenibilidad del Ayuntamiento de Alicante.
- Fundación de la Comunidad Valenciana para el Medio Ambiente.
- Federación de Obras Publicas y Auxiliares de la Provincia de Alicante.
- Miembro de la Red DIE, al haber sido otorgado el distintivo "Igualdad en la Empresa" por parte del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. No implica aportación de fondos.

Aspectos materiales y Cobertura

Estos Contenidos básicos ofrecen una visión de conjunto de los procesos mediante los cuales la organización ha determinado el Contenido de la memoria, los Aspectos materiales y su Cobertura, y las reformulaciones de la información.

G4-17

- a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.
- b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.

La organización puede aportar este Contenido básico mediante una referencia a la información publicada y disponible en los estados financieros consolidados u otros documentos equivalentes.

RESPUESTA:

Agua de Alicante no tiene la obligación de realizar estados financieros consolidados.

G4-18

- a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.
- b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.

RESPUESTA:

El estudio de los asuntos materiales de Aguas de Alicante se ha llevado a cabo teniendo en cuenta los siguientes factores para la valoración de los asuntos:

- ▶ **Asuntos materiales relevantes:** se ha valorado la relevancia de cada asunto identificado para la compañía, teniendo en cuenta en un contexto de sostenibilidad, los impactos de los asuntos sobre los objetivos de negocio, la generación de riesgos, la posibilidad de crear oportunidades de negocio y su impacto en la marca y la reputación de la compañía.
- ▶ **Identificación de los subtemas de relevancia para los Grupos de interés:** se han identificado las expectativas de los GGII de la compañía.
- ▶ **El presente informe incluye las principales conclusiones alcanzadas en el análisis realizado, así como el detalle del mismo.**

Para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto se ha elaborado estudio de Materialidad 2015 con las fases que se indican en el Estudio de Materialidad:

1. Análisis DAFO.
2. Identificación de asuntos materiales relevantes.
3. Identificación de Grupos de Interés.
4. Elaboración de la encuesta de Desarrollo Sostenible.
5. Valoración de los aspectos materiales.
6. Resultados del Análisis.
7. Modificaciones del Informe a la Vista de los Resultados.
8. Evolución de la sistemática de identificación de los AM y desarrollo a futuro.
9. Conclusiones.

G4-19

- a. Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.

RESPUESTA:

Para la identificación de los Aspectos Materiales, Aguas de Alicante parte del Estudio de Material que SUEZ realiza, en la que se han tenido en cuenta los siguientes factores para la valoración de los asuntos:

- Opinión de la compañía: se ha valorado la relevancia de cada asunto identificado para la compañía, teniendo en cuenta en un contexto de sostenibilidad, los impactos de los asuntos sobre los objetivos de negocio, la generación de riesgos, la posibilidad de crear oportunidades de negocio y su impacto en la marca y la reputación de la compañía.
- Opinión de los grupos de interés (en adelante GGII): se ha valorado la relevancia de los asuntos identificados para los GGII de la compañía..

A continuación se expone la Metodología para la identificación de los Aspectos materiales:

Fases	Etapas	Objetivo	Actividades	Resultados
FASE I Identificación de asuntos materiales	Etapa 1	Identificación de los asuntos materiales para la organización	<ul style="list-style-type: none"> ► Análisis de diversas fuentes de información internas y externas a la compañía ► Identificación de los asuntos materiales 	► Listado de asuntos materiales
	Etapa 2	Validación de los asuntos materiales	<ul style="list-style-type: none"> ► Validación interna de los asuntos materiales identificados 	► Listado de asuntos materiales validado

Identificación asuntos materiales

Para la identificación de los asuntos materiales de SUEZ, se han analizado diversas fuentes de información en el sector del agua. Tras este primer análisis se ha obtenido un listado preliminar de asuntos materiales.

► Análisis sectorial

- IWA: www.iwahq.org/1nb/home.html
- CEO Water Mandate www.ceowatermandate.org
- Aquafed: www.aquafed.org
- EWA: www.ewa-online.eu/home.html
- WBCSD www.wbcd.org/home.aspx
- IAgua www.iagua.es/

► Benchmark

- Suez Environment: *Commitments & Performance 2012, Sustainable Development; Annual Report 2012; Road map for Sustainable Development and Corporate Social Responsibility*
- Veolia Water: *Annual and Sustainability Report 2012; 2012 CSR Performance Digest*
- United Utilities: *Corporate Responsibility Report 2012*
- American Water Works: *Our Corporate Responsibility Report 2011-2012*
- Canadian Utilities: *Sustainability Report 2012, Atco Group*

► Global Reporting Initiative (G4)

- Sustainability Reporting Guidelines (G4)






IWA
The International Water Association



THE GLOBAL COMPACT



EWA
European Water Association



SUEZ



VEOLIA
WATER



United Utilities



CU
CANADIAN UTILITIES LIMITED
An ATCO Company



AMERICAN WATER



AquaFed



wbcd



iagua

Adicionalmente se realiza:

- Análisis de prensa. Factiva: noticias sobre SUEZ en todos los medios.
- Principales resultados de análisis interno de SUEZ.
- Política Corporativa de Desarrollo Sostenible de SUEZ.

En la página se exponen los Aspectos materiales extraídos y que sirven como base para la elaboración del Estudio de Materialidad de Aguas de Alicante.
Los Aspectos Materiales de referencia considerados por Aguas de Alicante tras este proceso, son:

DEFINICIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES E INDICADORES ASOCIADOS. AGUAS DE ALICANTE 2016.

Aspecto	ASUNTO MATERIAL	Definición	Tipo	Indicador	
ASPECTOS GENERALES	1	Gobierno corporativo y transparencia	Rendir cuentas y actuar de forma transparente, asegurando que la estructura de los órganos de gobierno de la organización y los mecanismos establecidos para la toma de decisiones estén alineados con las mejores prácticas de buen gobierno e incluyan aspectos de sostenibilidad.	Contenidos Básicos Generales	G4-34 hasta G4-55
	2	Gestión del riesgo y compliance	Política, procesos y sistemas internos o externos para garantizar la gestión de los riesgos de la compañía y asegurar el cumplimiento de las regulaciones sobre la gestión del agua en los países donde opera la compañía.	Contenidos Básicos Generales	G4-45 hasta G4-47 G4-EN29 G4-PR4 G4-SO8
	3	Ética e integridad	Operar con los más altos estándares éticos en el desarrollo del negocio (ej. Código de conducta, transparencia en la relación con gobiernos, política anticorrupción, establecimiento de mecanismos para asegurar la implantación y el cumplimiento de los códigos y políticas de ética e integridad).	Contenidos Básicos Generales	G4-56 hasta G4-58 G4-SO3 hasta G4-SO5
	4	Comunicación y compromiso con los grupos de interés	Establecer canales de comunicación y herramientas de gestión para entender y gestionar las necesidades y expectativas de los grupos de interés en todas las etapas de la cadena de valor de la compañía.	Contenidos Básicos Generales	G4-24 hasta G4-27
	5	Imagen de la compañía, reputación y marca	Procesos internos para garantizar la gestión de los activos intangibles asociados a la gestión de la marca y la reputación de la compañía.		
ASPECTO ECONÓMICO	6	Sostenibilidad financiera	Estabilidad y robustez financiera de la entidad (resultados financieros que demuestren la solvencia financiera de la compañía, endeudamiento, beneficios, reparto de dividendos, etc.).		
	7	Compras responsables	Inclusión de criterios ambientales y sociales en la selección, evaluación y gestión de los proveedores.	Contenidos Básicos Específicos	G4-LA14 G4-EN32 G4-EC9
	8	Principales inversiones	Porcentaje del gasto dedicado a inversiones de desarrollo de negocio, así como actividades de [+D+] medioambientales y sociales.	Contenidos Básicos Específicos	G4-EN31
	9	Tecnología e [+D+]	Prácticas de la compañía en materia de [+D+] y tecnología, gracias a las cuales se desarrollan soluciones sostenibles para la gestión del negocio y su comercialización.		
	10	Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	Asegurar la transparencia en la adjudicación de concesiones, licitaciones y contratos y acuerdos públicos y privados para la prestación de servicios de la compañía persiguiendo la excelencia social y medioambiental en la prestación de los mismos.		
	11	Medición del impacto socioeconómico	Contribución al desarrollo económico y social de las comunidades locales donde opera.	Contenidos Básicos Específicos	G4-EC1
	12	Negocio y tarifas	Transparencia de la compañía acerca de los costes operacionales necesarios para asegurar el		

		aprovisionamiento del agua y su capacidad para repercutirlos adecuadamente al consumidor final.			
ASPECTO SOCIAL	13	Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento	Actuaciones para compatibilizar el rápido crecimiento de la población y la escasez del agua con la provisión sostenible de los servicios de acceso al agua y saneamiento.		
	14	Calidad y seguridad del servicio	Actuaciones para garantizar la calidad del agua, la seguridad en el suministro (ej. Reparación de fugas, averías, etc.) y la eficiencia en la prestación del servicio.	Contenidos Básicos Específicos	G4-PR3 G4-PR4
	15	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	Transparencia en las relaciones con clientes, establecimiento de mecanismos de gestión y resolución de las reclamaciones de los clientes finales, medición de su satisfacción y acciones con el objetivo de mejorar el servicio.	Contenidos Básicos Específicos	G4-PR5
	16	Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes	Adecuación de los servicios y productos de la compañía a las necesidades de los clientes, incluyendo el establecimiento de tarifas y sistemas de pago que ayuden a las familias de bajos recursos a acceder a los servicios de la compañía.	Contenidos Básicos Específicos	G4-EC8
	17	Gestión del talento	Se incluyen todas las actuaciones de la compañía para desarrollar las capacidades de las personas empleadas, por ejemplo, formaciones, evaluaciones de personal, planes de carrera, etc.	Contenidos Básicos Específicos	G4-LA9 hasta G4-LA11
	18	Beneficios sociales y medidas de conciliación a empleados	Prestaciones ofrecidas por la compañía a sus empleados que suponen un beneficio económico o social y actuaciones para garantizar la flexibilidad y conciliación de la vida profesional con la persona.	Contenidos Básicos Específicos	G4-LA2
	19	Implicación de los empleados	Garantizar la implicación y el compromiso de los empleados a través de la implantación de mecanismos de escucha y el fomento de las actividades de voluntariado corporativo.		
	20	Seguridad y salud laboral	Políticas y medidas puestas en marcha por la compañía en materia de seguridad y salud laboral en su sentido más amplio, con el objetivo de prevenir accidentes laborales (Ejemplo: planes de contingencia de seguridad, objetivos de reducción de accidentabilidad, planes de formación en seguridad y salud, etc.).	Contenidos Básicos Específicos	CBE
	21	Diversidad e igualdad	Garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación de los empleados y prácticas de inclusión social en el lugar de trabajo (ej. Presencia femenina en altos cargos, Integración de discapacitados o minorías étnicas o culturales).	Contenidos Básicos Específicos	G4-LA5 hasta G4-LA8
	22	Concienciación sobre el uso racional de los recursos	Actividades para lograr que los empleados y la sociedad se conciencien sobre la escasez de los recursos naturales y la necesidad de su protección y uso racional.		
	23	Compromiso con la comunidad local	Existencia de un compromiso de diálogo y participación de los ciudadanos en cada fase de potenciales proyectos que	Contenidos Básicos	G4-24 hasta G4-27

		podrían afectarles e implicación social con la comunidad donde opera la compañía (programas de ayuda y fomento del desarrollo de la población local a través de la colaboración con ONGs y otras organizaciones).	Específicos	
	24	Derechos Humanos	Establecimiento de políticas y procesos para velar por el respeto de los derechos humanos en las unidades operativas y entre sus proveedores.	Contenidos Básicos Específicos G4-HR9 G4-HR10
ASPECTO AMBIENTAL	25	Actuación contra el cambio climático y su impacto en las operaciones	Transparencia sobre cómo el cambio climático puede afectar al negocio de la compañía y sobre las actividades de la misma (políticas, estrategias, objetivos de reducción y medidas específicas) para mitigar y adaptarse a ello.	Contenidos Básicos Específicos G4-EN15 hasta G4-EN 21
	26	Eficiencia operacional	Plan de acción y medidas para lograr un consumo eficiente de recursos a lo largo de la cadena de valor de la compañía y asegurar la incorporación de criterios de eficiencia en todos los proyectos en los cuales la compañía participa (consumo de energía, agua, etc.), incluyendo objetivos y medición del grado de avance alcanzado (consumo de agua, consumo de energía, etc.).	Contenidos Básicos Específicos G4-EN5 G4-EN6 G4-EN8 G4-EN9
	27	Uso de energías renovables	Utilización de energías procedentes de la generación renovable en las operaciones de la compañía.	Contenidos Básicos Específicos G4-EN3
	28	Minimización del impacto ambiental de las operaciones	Compromiso en la medición y mitigación del impacto ambiental de SUEZ a lo largo de su cadena de valor (optimización de los recursos hídricos, eficiencia ambiental, reducción de la carga contaminante de los vertidos y generación de residuos).	Contenidos Básicos Específicos G4-EN22 G4-EN23 G4-EN25 G4-EN27
	29	Medidas de reciclaje y reutilización de recursos	Reciclaje de materiales y recursos en oficinas y demás lugares de operación de la compañía y uso de materiales reciclados en las operaciones, incluyendo la valorización de residuos.	Contenidos Básicos Específicos G4-EN1 G4-EN2 G4-EN10
	30	Protección de los recursos naturales y la biodiversidad	Iniciativas y actuaciones para conservar los recursos hídricos de las comunidades donde opera la compañía, optimizando su uso, y para preservar la biodiversidad en los países donde opera la compañía.	Contenidos Básicos Específicos G4-EN8 hasta G4 - EN14

Tras la identificación, se realizó una evaluación de la importancia de cada indicador. Este proceso valorativo queda expuesto en el Estudio de Materialidad que se adjunta como anexo.

G4-20

a. Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera: Indique si el Aspecto es material dentro de la organización.

Si el Aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión.

Indique cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización

RESPUESTA:

En el EN-19 se relacionan los Aspectos Materiales identificados por la Organización. En cada uno de estos 30 se correlaciona el indicador que le da respuesta. En el Estudio de Materialidad se estudia con las diferentes áreas de la compañía, las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades de la misma. Es a partir de este estudio que se matizan las preguntas que posteriormente se plantean a los GG.II. para la identificación y cobertura de los Aspectos Materiales identificados dentro de este enfoque de sostenibilidad.

Si bien en la identificación de aspectos materiales realizada implica la identificación inicial de un total de 30 aspectos materiales. Tras el Estudio de Materialidad (adjunto como anexo al informe), se observa que han sido todos valorados. Sólo se ha quedado fuera el aspecto de "Derechos Humanos", por tener un contenido claramente superado por la Empresa, y que no merece mayor atención. Como se puede observar en el informe y en los indicadores "HR", el funcionamiento de Aguas de Alicante asegura la plena satisfacción de los Derechos Humanos y, queda fuera del ámbito de consideración.

Los otros 29 identificados se valoran como aspectos materiales. Tras la valoración se elige un grupo de 10 aspectos como prioritarios a incluir en la memoria. Este criterio de selección priorizó estos 10 frente a los otros 19, con la idea de asegurar la priorización en la explicación de los primeros, y tener material que compartir para orientar los esfuerzos de la organización en el desarrollo de los mismos. La selección de los 10 se basa en el criterio expresado en las 103 encuestas recibidas de los GG.II.

Como resultado de éste, se identifican los siguientes 10 aspectos materiales por orden de relevancia:

Nº Orden	ASPECTOS	ASUNTO MATERIAL
1	ASPECTO SOCIAL	Seguridad y salud laboral
2	ASPECTO ECONÓMICO	Sostenibilidad financiera
3	ASPECTOS GENERALES	Ética e integridad
4	ASPECTO AMBIENTAL	Eficiencia operacional
5	ASPECTO AMBIENTAL	Protección de los recursos naturales y la biodiversidad
6	ASPECTO ECONÓMICO	Tecnología e I+D+i
7	ASPECTO AMBIENTAL	Uso de energías renovables
8	ASPECTO SOCIAL	Calidad y seguridad del servicio
9	ASPECTO ECONÓMICO	Principales inversiones
10	ASPECTO SOCIAL	Gestión del talento

Aguas de Alicante es una única entidad. Por lo tanto aplica a todas las áreas de la organización. No se dan limitaciones insalvables que afecten a la cobertura de los aspectos materiales.

G4-21

Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización. Hágalo de la siguiente manera:

- Indique si el Aspecto es material fuera de la organización.
- Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos así lo consideran. Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es material para las entidades.
- Señale cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.

RESPUESTA:

En la identificación de aspectos materiales por parte de la organización, se identificaron inicialmente un total de 30 aspectos materiales. Tras el Estudio de Materialidad, se observa que han sido todos valorados. Sólo se ha quedado fuera el aspecto de “Derechos Humanos”, por tener un contenido claramente superado por la Compañía, y que no merece mayor atención. Como se puede observar en el informe, el funcionamiento de Aguas de Alicante asegura la plena satisfacción de los Derechos Humanos y, por tanto, no tenía sentido su consideración.

Los otros 29 identificados se valoraron como aspectos materiales. Tras la valoración se eligió un grupo de 10 aspectos como prioritarios a incluir en la memoria. Este criterio de selección dejó fuera a otros 19. Esta valoración tuvo en cuenta tanto a la empresa, como a los grupos de interés (ver estudio de materialidad).

Nº Orden	ASPECTOS	ASUNTO MATERIAL	Nº Orden Asunto Material
1	ASPECTO SOCIAL	Seguridad y salud laboral	4,51
2	ASPECTO ECONÓMICO	Sostenibilidad financiera	4,49
3	ASPECTOS GENERALES	Ética e integridad	4,46
4	ASPECTO AMBIENTAL	Eficiencia operacional	4,35
5	ASPECTO AMBIENTAL	Protección de los recursos naturales y la biodiversidad	4,35
6	ASPECTO ECONÓMICO	Tecnología e I+D+i	4,35
7	ASPECTO AMBIENTAL	Uso de energías renovables	4,35
8	ASPECTO SOCIAL	Calidad y seguridad del servicio	4,34
9	ASPECTO ECONÓMICO	Principales inversiones	4,24
10	ASPECTO SOCIAL	Gestión del talento	4,19
11	ASPECTO ECONÓMICO	Medición del impacto socioeconómico	4,17
12	ASPECTO SOCIAL	Beneficios sociales y medidas de conciliación a empleados	4,12
13	ASPECTO SOCIAL	Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento	4,07
14	ASPECTO SOCIAL	Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes	4,06
15	ASPECTO SOCIAL	Concienciación sobre el uso racional de los recursos	4,04

16	ASPECTOS GENERALES	Gestión del riesgo y compliance	4,04
17	ASPECTOS GENERALES	Gobierno corporativo y transparencia	4,04
18	ASPECTO AMBIENTAL	Medidas de reciclaje y reutilización de recursos	3,98
19	ASPECTO AMBIENTAL	Actuación contra el cambio climático y su impacto en las operaciones	3,96
20	ASPECTO SOCIAL	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	3,89
21	ASPECTO AMBIENTAL	Minimización del impacto ambiental de las operaciones	3,86
22	ASPECTO SOCIAL	Implicación de los empleados	3,8
23	ASPECTO ECONÓMICO	Compras responsables	3,78
24	ASPECTO SOCIAL	Diversidad e igualdad	3,78
25	ASPECTO ECONÓMICO	Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	3,745
26	ASPECTO ECONÓMICO	Negocio y tarifas	3,68
27	ASPECTOS GENERALES	Comunicación y compromiso con los grupos de interés	3,66
28	ASPECTO SOCIAL	Compromiso con la comunidad local	3,6
29	ASPECTOS GENERALES	Imagen de la compañía, reputación y marca	3,59

A continuación se indica, dentro del listado del G4-19, de qué manera cada aspecto es material dentro de la organización:

Aspectos relevantes

1.- Seguridad y Salud Laboral.

Políticas y medidas puestas en marcha por la compañía en materia de seguridad y salud laboral en su sentido más amplio, con el objetivo de prevenir accidentes laborales (Ejemplo: planes de contingencia de seguridad, objetivos de reducción de accidentabilidad, planes de formación en seguridad y salud, etc.).

2.- Sostenibilidad financiera.

Estabilidad y robustez financiera de la entidad (resultados financieros que demuestren la solvencia financiera de la compañía, endeudamiento, beneficios, reparto de dividendos, etc.).

3. Ética e integridad

Comportamiento ético según los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización (ej. Código de conducta) y establecimiento de mecanismos para garantizar la integridad de la compañía (ej. establecimiento de canales de denuncia de acciones contrarias a los principios de la organización).

4. Eficiencia operacional

Plan de acción y medidas para lograr un consumo eficiente de recursos a lo largo de la cadena de valor de la compañía y asegurar la incorporación de criterios de eficiencia en todos los proyectos en los cuales la compañía participa (consumo de energía, agua, etc.), incluyendo objetivos y medición del grado de avance alcanzado (consumo de agua, consumo de energía, etc.).

5. Protección de los recursos naturales y la biodiversidad

Iniciativas y actuaciones para conservar los recursos hídricos de las comunidades donde opera la compañía, optimizando su uso, y para preservar la biodiversidad en los países donde opera la compañía.

6. Tecnología e I+D+i

Prácticas de la compañía en materia de I+D+i y tecnología, gracias a las cuales se desarrollan soluciones sostenibles para la gestión del negocio y su comercialización.

7. Uso de energías renovables

Utilización de energías procedentes de la generación renovable en las operaciones de la compañía.

8. Calidad y seguridad del servicio

Actuaciones para garantizar la calidad del agua, la seguridad en el suministro (ej. Reparación de fugas, averías, etc.) y la eficiencia en la prestación del servicio.

9. Principales inversiones

Porcentaje del gasto dedicado a inversiones de desarrollo de negocio, así como actividades de I+D+i medioambientales y sociales.

10. Gestión del talento

Se incluyen todas las actuaciones de la compañía para desarrollar las capacidades de las personas empleadas, por ejemplo, formaciones, evaluaciones de personal, planes de carrera, etc.

G4-22

- a. Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.

RESPUESTA:

No aplica. No ha habido reformulaciones.

G4-23

- a. Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.

RESPUESTA:

Con respecto al IDS 2014, no ha habido cambios significativos en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores. Se mantiene el informe con alcance exhaustivo.

Participación de los grupos de interés

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de la participación de los grupos de interés en la organización durante el periodo objeto de análisis. No han de limitarse a la participación derivada de la elaboración de esta memoria.

G4-24

- a. Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.

G4-25

- a. Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.

G4-26

- a. Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.

G4-27

- a. Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.

RESPUESTA:

Contestados en tabla “Grupos de Interés identificados 2016”, adjunto al presente documento.

Perfil de la memoria

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de la información básica de la memoria, el Índice de contenido GRI y el enfoque con relación a la verificación externa.

G4-28

a. Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).

RESPUESTA:

Año fiscal 2015.

G4-29

Fecha de la última memoria (si procede).

RESPUESTA:

Año fiscal 2014.

G4-30

- a. Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).

RESPUESTA:

El ciclo de presentación de memorias es anual.

G4-31

- a. Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.

RESPUESTA:

Las dudas relacionadas con el Informe de Desarrollo Sostenible se pueden dirigir a través de cualquiera de los puntos de atención al cliente que tiene la empresa abiertos en las poblaciones, así como a través de la dirección de correo electrónico:

Informe.rse@aguasdealicante.es

G4-32

- a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.
- b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación).
- c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.

Ver guía.

RESPUESTA:

- a. El presente informe sigue la opción exhaustiva de conformidad.
- b. Índice de este documento.
- c. Informe de verificación a partir de la siguiente página.

ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de **AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA** (en adelante **AGUAS DE DE ALICANTE**) la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE) 2015**. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento

INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad de **AGUAS DE ALICANTE**. **SGS** no ha participado en la elaboración del documento verificado, limitándose a actuar como Verificador Independiente, comprobando la adecuación de los contenidos del mismo. El contenido de este Informe de Verificación y las opiniones contenidas en el mismo son únicamente responsabilidad de **SGS**. **SGS** posee mecanismos para garantizar la integridad del equipo auditor y un código de conducta que es firmado y aceptado por parte de todos los empleados.

VERIFICACIÓN

Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la metodología de Verificación, establecida por **SGS**, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de Verificación de acuerdo a Guías GRI 4, así como la Norma AA1000 Assurance Standard (2008), entre éstos se encuentran:

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

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

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2015.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2015** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

El equipo verificador estuvo formado por personal de **SGS**

- D. Álvaro Pérez Inglés

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

PUNTOS FUERTES

Se pueden destacar como puntos fuertes:

1. La aplicación de políticas de igualdad entre los empleados de la organización.
2. El mantenimiento de contratos con proveedores locales.
3. Metodología para detectar grupos de interés y temáticas relevantes.
4. Estudio de materialidad

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2015** ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga al **Informe de Desarrollo Sostenible 2015 de AGUAS DE ALICANTE** credibilidad y calidad en la información aportada.

Materialidad o Relevancia, El Informe de Responsabilidad Corporativa de **AGUAS DE ALICANTE** aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.

•Exhaustividad, **AGUAS DE ALICANTE** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Interés e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Desarrollo Sostenible 2015**

•Capacidad de Respuesta, **AGUAS DE ALICANTE** dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés.

CONCLUSIONES

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

- El documento **Informe de Desarrollo Sostenible 2015 de AGUAS DE ALICANTE** contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI (G4) de 2013 del Global Reporting Initiative (GRI), así como de la Norma AA1000 Assurance Standard (2008).
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria se puede calificar como **EXHAUSTIVA**.
- **AGUAS DE ALICANTE** dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.



Álvaro Pérez Inglés

16 de Junio de 2016
SGS

G4-33

- a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.
- b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.
- c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.
- d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.

RESPUESTA:

- a. La política de Aguas de Alicante respecto de los proveedores de servicios de verificación de la memoria sigue los siguientes principios. Aguas de Alicante se asegura que los proveedores:
 - 1. Sean independientes de la organización y, por tanto, capaces de producir y publicar opiniones o conclusiones objetivas e imparciales sobre la memoria;
 - 2. Puedan probar su competencia tanto en la materia como en las prácticas de verificación;
 - 3. Apliquen procesos de control de la calidad a su trabajo de verificación;
 - 4. Desempeñen su trabajo de forma sistemática, debidamente documentada, con base empírica y de acuerdo con una serie de procedimientos establecidos previamente;
 - 5. Evalúen si la memoria ofrece una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general del contenido;
 - 6. Evalúen en qué medida se ha aplicado la Guía para alcanzar las conclusiones de la memoria;
 - 7. Hagan público un informe por escrito en el que se plasmen sus opiniones o conclusiones, con una descripción de los responsables de la memoria y de la verificación, y un resumen del trabajo desarrollado, a fin de explicar qué clase de informe de verificación se ha elaborado.
- b. Se adjunta informe.
- c. Se trabajará con empresa auditora externa para la verificación del informe DS. Esta empresa sólo hará la verificación, sin que haya otra relación con ella en relación con el DS.
- d. La alta dirección conoce la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.

Gobierno

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de:

- La estructura de gobierno y su composición.
- El papel del órgano superior de gobierno a la hora de establecer los propósitos, los valores y la estrategia de la organización.
- La evaluación de las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno.
- Las funciones del órgano superior de gobierno en el ámbito de la gestión del riesgo.
- Las funciones del órgano superior de gobierno en la elaboración de memorias de sostenibilidad.
- Las funciones del órgano superior de gobierno en la evaluación del desempeño económico, ambiental y social.
- La retribución y los incentivos.

LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SU COMPOSICIÓN

Una estructura de gobierno y una composición de la organización transparentes favorecen la rendición de cuentas por parte de los órganos y los individuos pertinentes. Estos Contenidos básicos describen el modo en que se establece y estructura el órgano superior de gobierno para respaldar el propósito de la organización, y la relación de éste con las dimensiones económica, ambiental y social.

G4-34

- Describe la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

Consejo de Administración.

La estructura interna de Aguas de Alicante 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 SUEZ Environment, y el otro 50% son concejales y concejales del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, cuyo desglose es el siguiente:

Comité de Dirección.

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 Medio Ambiente. Dentro de la misma se encuentran:

-**Dirección Operaciones:** Se encarga de las actividades de producción y distribución-explotación de infraestructuras.

-**Dirección Técnica:** contempla las actividades propias de la oficina técnica, compras y logísticas, presupuestos de acometidas y extensiones de red, así como Obras.

-**Dirección Depuración:** Se encarga de las actividades relativas a la depuración de aguas residuales.

-**Dirección de Recursos Humanos:** Responsable de diseñar, desarrollar y potenciar la estrategia de Recursos Humanos, administración de personal y formación

-**Dirección de Poblaciones:** Responsable de la gestión de los municipios donde Aguas de Alicante gestiona el abastecimiento de agua.

-**Dirección Económico-Financiera:** Responsable de implantar y gestionar la política económico-financiera, planificando y dirigiendo las operaciones.

-**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 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 Jurídica:** Responsable de todas las actuaciones en materia jurídica de la empresa.

G4-35

- a. Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.

RESPUESTA:

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

G4-36

- a. Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.

RESPUESTA:

Sí. El Director General, rinde cuentas de manera periódica ante el Consejo de Administración.

G4-37

a. Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.

RESPUESTA:

La consulta entre los grupos de interés respecto de cuestiones económicas, ambientales y sociales, se canaliza a través del equipo directivo y el personal de la empresa en contacto con éstos.

Una vez recibida la información se transmite la información a la Dirección, quien se pronuncia al respecto bien directamente, o por medio del departamento responsable mediante delegación.

Para más información sobre grupos de interés, ver el punto 5.5. RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.

G4-38

a. Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités:

-Ejecutivos y no ejecutivos.

-Independencia.

-Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno.

-Número de otros puestos y actividades significativos, y naturaleza de tales actividades.

-Sexo.

-Miembros de grupos sociales con representación insuficiente.

-Competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales.

-Representación de grupos de interés.

RESPUESTA:

El órgano superior de gobierno existente es el Consejo de Administración, cuya estructura ya ha sido indicada en el apartado G4-34.

Todos los miembros del consejo tienen una antigüedad en el cargo inferior a 4 años. Esto es así porque ningún miembro del consejo puede permanecer más de 4 años en el ejercicio de su cargo (art. 13 de los estatutos).

G4-39

- a. Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.

RESPUESTA:

La persona que preside el órgano superior de gobierno es quien ocupa la alcaldía del Exmo. Ayuntamiento de Alicante. No ocupa un puesto ejecutivo.

G4-40

a. Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero; entre otros:

- Si se tiene en cuenta la diversidad, y de qué modo.
- Si se tiene en cuenta la independencia, y de qué modo.
- Si se tienen en cuenta, y de qué modo, los conocimientos especializados y la experiencia en los ámbitos económico, ambiental y social.
- Si están involucrados los grupos de interés (entre ellos, los accionistas), y de qué modo.

RESPUESTA:

El proceso de nombramiento se rige por los Estatutos de la sociedad, y supletoriamente por la Ley de Sociedades de Capital.

Los miembros del Consejo de Administración son diez, cinco en representación del Socio Público (Excmo. Ayuntamiento de Alicante) y otros cinco en representación del socio privado. El Presidente será elegido de entre la representación municipal y ostentará en los Consejos el voto de calidad en caso de empate en las resoluciones que no necesiten mayoría cualificada.

La duración del mandato de los miembros del Consejo es de cuatro años, pudiendo ser reelegidos por períodos de igual duración.

Los Consejeros propuestos por el socio público serán designados en virtud de un acuerdo plenario, en base al cargo público que ostenten en el Ayuntamiento. Cesarán en su condición de Administradores al cesar en dicho cargo, lo que se hará constar ante la Junta mediante certificación expedida por el Secretario General de la Corporación.

Los Consejeros del socio privado son propuestos por su Dirección del Área Manager.

Tanto los consejeros del socio público como los consejeros del socio privado son nombrados por la Junta General.

G4-41

a. Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés; entre otros, como mínimo:

- Membresía de distintas juntas.
- Tenencia de acciones de proveedores y otros grupos de interés.
- Existencia de un accionista de control.
- Información a revelar sobre partes relacionadas.

RESPUESTA:

La prevención y gestión de posibles conflictos de intereses se rige por lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital, y más concretamente, por lo establecido en los artículos 225 a 235.

En este sentido, ante la detección de un conflicto de intereses, por parte de un miembro del Consejo de Administración, se deberá poner en conocimiento del Consejo de Administración.

En particular, de conformidad con lo previsto en los artículos arriba indicados, los miembros del Consejo de Administración están obligados a abstenerse de:

- a. Realizar transacciones con la sociedad, excepto que se trate de operaciones ordinarias, hechas en condiciones estándar para los clientes y de escasa relevancia, entendiéndose por tales aquellas cuya información no sea necesaria para expresar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la entidad.
- b. Utilizar el nombre de la sociedad o invocar su condición de administrador para influir indebidamente en la realización de operaciones privadas.
- c. Hacer uso de los activos sociales, incluida la información confidencial de la compañía, con fines privados.
- d. Aprovecharse de las oportunidades de negocio de la sociedad.
- e. Obtener ventajas o remuneraciones de terceros distintos de la sociedad y su grupo asociadas al desempeño de su cargo, salvo que se trate de atenciones de mera cortesía.
- f. Desarrollar actividades por cuenta propia o cuenta ajena que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con la sociedad o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de la sociedad.

Además, en la sesión del Consejo de Administración celebrado el día 16 de diciembre de 2013, se aprobó la adhesión al Protocolo Interno de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales de SUEZ.

Por último, indicar que todos los Consejeros con su nombramiento declaran bajo su responsabilidad ante la Junta General no estar incurso en causa de incompatibilidad en el desempeño de su cargo. Declaración que anualmente vuelven a formular con carácter previo a la obtención del informe de auditoría. Asimismo se encuentran obligados a comunicar la existencia de cualquier causa de incompatibilidad en el momento en que surja.

PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO A LA HORA DE ESTABLECER LOS PROPÓSITOS, LOS VALORES Y LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN.

El órgano superior de gobierno marca la pauta de la organización y desempeña un papel principal a la hora de establecer sus propósitos, valores y estrategias.

G4-42

- a. Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.

RESPUESTA:

El órgano Superior de Gobierno define la alta estrategia de la compañía y valida las pautas de gestión, así como realiza el control de los resultados.

Las declaraciones de Misión, Visión, Valores se aprueban por la Dirección de la empresa y se comunican al Consejo de Administración.

Las políticas, estrategias y objetivos se definen por la Dirección y se informan al Consejo de Administración para su conocimiento, como parte de la gestión.

EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO

Estos Contenidos básicos describen la buena disposición y la capacidad del órgano superior de gobierno y de la alta dirección para comprender, debatir y dar una respuesta a los impactos económicos, ambientales y sociales. También demuestran si se desarrolla algún proceso, ya sea interna o externamente, con miras a asegurar la eficacia continuada del órgano superior de gobierno.

G4-43

Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

Trimestralmente se reúne el Consejo de Administración. En él la Dirección presenta los resultados del periodo, y se comentan los principales asuntos económicos, ambientales y sociales de relevancia para la organización.

G4-44

- a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación.
- b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.

RESPUESTA:

- a. Contamos con únicamente dos accionistas. El órgano superior de gobierno se encuentra representado por la dirección general. Con periodicidad aproximadamente trimestral se somete a examen y aprobación del Consejo de Administración. En éste se evalúa a la dirección sobre los principales asuntos económicos, ambientales y sociales sobre las decisiones adoptadas.

Anualmente se realizan auditorías ambientales, por la norma ISO 14001 e ISO 50001 por eficiencia energética, así como auditorías legales financieras y de Seguridad y salud Laboral, según OHSAS 18001. Es a través de estas auditorías que se evalúa de manera cualitativa directa el desempeño tanto de la organización, e indirectamente el desempeño del órgano superior de gobierno en la gestión de los temas económicos, ambientales y sociales.

- b. A lo largo del año se introdujeron diferentes medidas dirigidas a mejorar el desempeño de la organización, fundamente con acciones formativas presenciales y on-line. No ha habido cambios en los miembros que desarrollan estas actividades en 2015, ni cambios en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales.

FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA GESTIÓN DEL RIESGO

Estos Contenidos básicos describen si el órgano superior de gobierno es responsable del proceso de gestión del riesgo y de su eficacia general. El modo en que el órgano superior de gobierno y la alta dirección abordan el riesgo a largo plazo y otros factores de riesgo más amplios, así como su integración en la planificación estratégica, es una información muy importante con respecto al gobierno.

G4-45

a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.

b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.

RESPUESTA:

- a. Anualmente se realiza una revisión del Sistema de Gestión, en el que participan todas las áreas. Esta reflexión se realiza por participantes directos en la propuesta de acciones a desarrollar por la empresa. Es la dirección quien en última instancia aprueba estas acciones, que quedan reflejadas en la aplicación PRG.
- b. En 2015 no se han realizado consultas de manera directa a los grupos de interés. Se ha contado con el conocimiento experto de las personas que dentro de la organización están en contacto directo con éstos para identificar estos aspectos.

- a. Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

Protocolo de Prevención de Riesgos Penales

Agua de Alicante, como empresa del Grupo SUEZ, sigue el Protocolo de Prevención de Riesgos Penales del Grupo. Éste tiene por objetivo asegurar el estricto cumplimiento de la legislación, así como las políticas, los procedimientos y las normas internas del Grupo SUEZ (el Código Ético, entre otros), previniendo de manera activa la comisión de cualquier delito por parte de los profesionales del Grupo SUEZ, en nombre o por cuenta del Grupo SUEZ y en su provecho.

Las consultas y comunicaciones objeto del Protocolo han de ser comunicadas por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: codigoetico@agbar.es.

Es la Dirección General la responsable de la evaluación de la eficacia de la implantación de los procesos de gestión del riesgo de la organización referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales, así como la implantación del protocolo de prevención de riesgos penales.

Se pone, también, a disposición, un tríptico informativo, que se presenta con la estructura pregunta-respuesta, con detallada información sobre dicho Protocolo.

Para minimizar los riesgos económicos, ambientales y sociales, la dirección ha impulsado históricamente y continúa liderando la implantación de sistemas de gestión, y la realización de las auditorías internas y externas correspondientes.

Anualmente se realizan auditorías ambientales, por la norma ISO 14001 e ISO 50001 por eficiencia energética, así como auditorías legales financieras y de Seguridad y salud Laboral, según OHSAS 18001. Es a través de estas auditorías que se realiza el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos y ambientales.

Siguiendo el procedimiento de evaluación de riesgos operativos se realiza una evaluación de los riesgos de la organización y las acciones llevadas a cabo para paliarlos a través de la herramienta GRO. Con este procedimiento se cubren los riesgos ambientales identificados por la organización.

G4-47

- a. Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.

RESPUESTA:

Además, cada vez que se reúne el Consejo de Administración se tratan los temas relevantes a efectos de análisis de los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social, en la medida que es oportuno dada la situación de la organización.

FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Estos Contenidos básicos indican en qué medida el órgano superior de gobierno participa en el desarrollo y la aprobación de la memoria de sostenibilidad de la organización, así como el grado en que esta se alinea con los procesos relacionados con la elaboración de memorias financieras.

G4-48

- a. Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.

RESPUESTA:

La Dirección General aprueba el Informe de Desarrollo Sostenible de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.

El Informe se entrega a todos los miembros del Consejo de Administración.

Departamento de Sistemas de Gestión y Seguridad y Salud coordina la elaboración del informe de Desarrollo Sostenible y del análisis de materialidad.

FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL

Estos Contenidos básicos ayudan a comprender cómo participa el órgano superior de gobierno en la evaluación del desempeño de la organización en los asuntos económicos, ambientales y sociales, y su vinculación en la respuesta basada en las conclusiones de dicho seguimiento. El desempeño económico, ambiental y social plantea una serie de riesgos y oportunidades importantes que el órgano superior de gobierno debe asegurarse de evaluar y abordar, cuando sea procedente. Estos Contenidos básicos reflejan también los procesos que se siguen para transmitir las preocupaciones de importancia al órgano superior de gobierno.

G4-49

a. Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.

RESPUESTA:

En la detección de asuntos de relevancia está involucrada toda la organización. Las preocupaciones importantes se transmiten por vía jerárquica, desde la persona que la detecta a su superior jerárquico, hasta que llega al órgano superior de gobierno. Son las personas de referencia que están trabajando dentro de la organización que detectan los asuntos relevantes de los GG.II. de la organización.

Agua de Alicante garantiza a sus dos accionistas la máxima transparencia y comunicación entre ambas partes, facilitando una relación fluida y directa, de forma que los accionistas puedan expresar sus intereses. Esta relación está basada en el compromiso de la empresa de que la interactividad sea siempre de máxima calidad y fiabilidad.

G4-50

- a. Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.

RESPUESTA:

Las preocupaciones económicas, medioambientales y sociales relevantes se hacen llegar al Órgano Superior de Gobierno de manera periódica en las reuniones del Consejo de Administración.

RETRIBUCIÓN E INCENTIVOS

Estos Contenidos básicos hacen hincapié en las políticas de retribución, a fin de que los acuerdos en este ámbito sean acordes con los objetivos estratégicos de la organización, se alineen con los deseos de los grupos de interés y favorezcan la contratación, la motivación y la retención de los miembros del órgano superior de gobierno, la alta dirección y los empleados.

G4-51

a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución:

- Retribución fija y retribución variable: retribución basada en el rendimiento.
- Retribución en acciones.
- Primas.
- Acciones de dividendo diferido o acciones transferidas;
- Bonos o incentivos a la contratación.
- Indemnizaciones por despido.
- Reembolsos.
- Pensiones de jubilación, teniendo en cuenta la diferencia entre los regímenes de prestaciones y los tipos de retribución del órgano superior de gobierno, la alta dirección y todos los demás empleados.

b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.

RESPUESTA:

a. Las políticas de remuneración del personal directivo, se gestionan con arreglo a lo siguiente:

- Personal incluido en Política Retributiva del grupo SUEZ. Sistema por el que se determina el incremento salarial, en base a la posición en banda salarial por puestos, por un lado, y, por otro, por la valoración del desempeño de forma objetiva a través de la herramienta SGD. En el año 2015 estaban incluidos en política retributiva 44 personas pertenecientes al ámbito de dirección y mandos.

- Sistema de Retribución Variable por cumplimiento de objetivos: La retribución variable del personal con un nivel de mando intermedio y el personal directivo está basado en la consecución de objetivos previamente definidos. En el pasado año, 64 personas de la Empresa contaban con retribución variable.

b. Sistema de Gestión del Desempeño (SGD). Una de las herramientas que emplea Aguas de Alicante para el desarrollo profesional y personal de su equipo de profesionales es el SGD. Esta herramienta, que constituye un método sistemático y programado para medir y gestionar tanto el rendimiento actual como el potencial de cada persona trabajadora, se basa en las competencias clave corporativas ponderadas para cada puesto (Ej.: flexibilidad y resiliencia; orientación a resultados; liderazgo; trabajo en red y gestión del conocimiento; excelencia en la prestación de servicios) . Su principal utilidad es que permite mejorar el rendimiento mediante la elaboración de planes de acción que parten de los resultados de las valoraciones efectuadas, tanto por cada persona como por sus superiores, de las competencias corporativas, conocimientos y aspectos relacionados con el potencial de la persona. Es por tanto una herramienta de gestión de primer orden dentro de nuestra organización. Durante el año 2015, el número de personas incluidas en el Sistema de Gestión del Desempeño ha sido 120.



Anualmente, las personas que son valoradas como de alto rendimiento, participan además en sesiones de valoración multifuente y multievaluador (“Assessment Centers”), que sirven para obtener una valiosa información complementaria que permite la detección del talento y una mejor orientación de la carrera de los empleados y empleadas. Como medida también de mejora introducida en la herramienta destacamos la realización de evaluación y feedback 360º a perfiles gerenciales y la realización de “Comités de revisión territoriales”, en los que se examinan los resultados de toda la plantilla.

Otros aspectos relacionados con la retribución al personal de la alta dirección:

- Durante al año 2015 no ha existido retribución en acciones.
- Todo el personal directivo de AGUAS DE ALICANTE durante al año 2015 estuvo sujeto en cuanto a Indemnización por despido a lo dispuesto con carácter general en el Estatuto de los Trabajadores.
- En materia de régimen de pensiones el personal directivo no tiene un tratamiento diferenciado respecto al resto del personal de la plantilla.

G4-52

- a. Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.

RESPUESTA:

La remuneración del personal no sujeto a la Política Retributiva expuesta en el apartado anterior se determina en base a lo dispuesto en el Convenio Colectivo de Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M. y el personal de su plantilla. El indicado Convenio se negocia con la representación legal de las personas trabajadoras, incluyendo las tablas salariales en donde se establece la retribución fija por Grupos y Niveles Profesionales. En el Art 16 del indicado Convenio se regula el régimen de promoción y ascensos.

No se recurre a consultores externos para determinar la remuneración en el departamento. Siendo en RR.HH. donde se estudian las propuestas de promoción que son elevadas a la Dirección de RR.RR. y a la Dirección General para su aprobación con carácter definitivo, con la finalidad de evitar agravios comparativos entre las diferentes áreas funcionales de la Empresa.

El personal de Atención telefónica se rige por el Convenio Colectivo de Aqualogy Supply Shain. En el Capítulo IV se regulan los salarios. Con arreglo a lo dispuesto en la normativa vigente, dicho convenio resulta de aplicación al personal subrogado que presta sus servicios en atención telefónica hasta la expiración de su vigencia.

G4-53

- a. Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.

RESPUESTA:

Grupo de interés: personal que integra la Organización.

La representación legal de las personas trabajadoras es quien negocia con la Dirección de la Empresa las condiciones salariales que resultan de aplicación una vez firmado el Convenio Colectivo por ambas partes.

G4-54

- a. Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.

RESPUESTA:

Retribución anual media de la plantilla: 42.005,41 €

- Incluye todos los conceptos retributivos fijos y el variable.
- Incluye la valoración de la retribución en especie.
- Los salarios del personal a tiempo parcial se reconvierten a tiempo completo.
- Excluye a tres personas directivas con nómina externalizada.
- El cálculo de la retribución anual media excluye al colectivo mejor pagado.

Retribución total anual de La persona mejor pagada: 74.075 €.

Relación entre retribución total anual de mejor pagado y la retribución anual media de toda la plantilla: $74.075/42005=1,76$.

G4-55

a. Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.

RESPUESTA:

- Incremento porcentual de la retribución anual media de toda la plantilla.
- Incremento del 0,8% más 72,46 € plus transporte, según establece el convenio colectivo de Aguas de Alicante.
- Incremento porcentual del colectivo mejor pagado ha sido del 2%.

Ética e integridad

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de:

- Los valores, principios, estándares y normas de la organización.
- Sus mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita.
- Sus mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad.

G4-56

- a. Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.

RESPUESTA:

Agua Municipalizada de Alicante está comprometida con un desarrollo sostenible y responsable, por ello dispone de un conjunto de documentos que introducen el concepto de Estructura Ética, y que describen los valores y principios éticos que deben guiar el comportamiento de toda la plantilla. Éstos incluyen:

- El Código Ético. Valores:

- El compromiso con el medio ambiente y la proactividad en su protección.
- La búsqueda de los máximos estándares de calidad en nuestros productos y servicios.
- El avance tecnológico.
- La diversidad y el desarrollo sostenido de la sociedad.
- La promoción del diálogo y de la participación respecto de la sociedad y del medio ambiente.
- El respeto a la democracia, las leyes, la libertad y la salud pública.

- El protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales

- Las políticas SUEZ, que proporcionan pautas de actuación y comportamiento ético, en concreto:

- En las relaciones con funcionarios públicos.
- En la actuación en el sector privado.
- En la gestión de conflictos de interés.
- En la promoción de acciones de patrocinio, mecenazgo y colaboración académica.
- En el desempeño de actividades con potencial impacto en el medio ambiente.
- En la gestión de la información de modo seguro y en el uso de los sistemas de información

En Diciembre de 2014 se distribuyó a todas las personas trabajadoras el Protocolo de Prevención de Riesgos Penales y las Políticas de SUEZ que proporcionan pautas de actuación y de comportamiento ético. Además, todos los documentos de estructura Ética están a disposición de forma íntegra en la intranet, en el apartado Estructura Ética.

G4-57

a. Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.

RESPUESTA:

Las consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética y lícita, se deben dirigir al Chief Compliance Officer a la siguiente dirección de correo electrónico:

codigoetico@agbar.es

Las consultas y comunicaciones se dirigirán al Chief Compliance Officer.

G4-58

- a. Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.

RESPUESTA:

Además del mecanismo expuesto en G4-57 se pueden realizar consultas en la forma establecida en el Protocolo de Prevención del Acoso expuesto en el apartado específico de la intranet de Aguas de Alicante o mediante notificación escalonada a los mandos directivos.

Código ético: <http://codigoetico.agbar.es/#/11/zoomed>

7.1.2 CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

La Guía organiza los Contenidos básicos específicos en tres Categorías: la Económica, la Ambiental y la Social. La Categoría Social se divide a su vez en cuatro subcategorías: Prácticas laborales y trabajo digno, Derechos humanos, Sociedad y Responsabilidad sobre productos.

En cada Categoría se exponen una serie de Aspectos de GRI. En el Cuadro 5 de la página siguiente se resumen las Categorías y los Aspectos.

La memoria de sostenibilidad de la organización presenta los datos correspondientes a cada Aspecto material, es decir, aquellos cuyos efectos son considerados importantes por la organización. Los Aspectos materiales son aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o bien aquellos que tienen un peso notable en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria se han elaborado con el propósito de ayudar a las organizaciones a decidir cuáles son los Aspectos materiales y su Cobertura, así como para indicar dónde se pueden considerar importantes sus efectos. (La descripción de estos Principios y los Consejos para su aplicación se pueden consultar en el *Manual de aplicación*, en las páginas 9 a 13 y 32 a 42).

Los datos correspondientes a cada Aspecto material se pueden presentar como Información sobre el enfoque de gestión o bien como Indicadores.

La dimensión económica de la sostenibilidad abarca el impacto de las organizaciones en la situación económica de los grupos de interés y en los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales. No se centra, por tanto, en la situación financiera de la propia organización.

G4-DMA

- Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material.
- Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos.
- Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros:

- Los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión.
- Los resultados de la evaluación del enfoque de gestión.
- Cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.

RESPUESTA:

Toda la información que adjuntamos a continuación se encuentra disponible en el Estudio de Materialidad de Aguas de Alicante adjunto (ver).

- En la tabla siguiente se presenta la vinculación de los resultados del Estudio de Materialidad 2015. A continuación se informan los 10 asuntos más relevantes identificados por los GG.II.,. El contenido de esta tabla se extrae del Estudio de materialidad:

Nº Orden	ASPECTOS	ASUNTO MATERIAL	Puntuación Asunto Material
1	ASPECTO SOCIAL	Seguridad y salud laboral	4,51
2	ASPECTO ECONÓMICO	Sostenibilidad financiera	4,49
3	ASPECTOS GENERALES	Ética e integridad	4,46
4	ASPECTO AMBIENTAL	Eficiencia operacional	4,35
5	ASPECTO AMBIENTAL	Protección de los recursos naturales y la biodiversidad	4,35
6	ASPECTO ECONÓMICO	Tecnología e I+D+i	4,35
7	ASPECTO AMBIENTAL	Uso de energías renovables	4,35
8	ASPECTO SOCIAL	Calidad y seguridad del servicio	4,34
9	ASPECTO ECONÓMICO	Principales inversiones	4,24
10	ASPECTO SOCIAL	Gestión del talento	4,19

b. Aspectos relevantes

1.- Seguridad y Salud Laboral.

Políticas y medidas puestas en marcha por la compañía en materia de seguridad y salud laboral en su sentido más amplio, con el objetivo de prevenir accidentes laborales (Ejemplo: planes de contingencia de seguridad, objetivos de reducción de accidentabilidad, planes de formación en seguridad y salud, etc.).

2.- Sostenibilidad financiera.

Estabilidad y robustez financiera de la entidad (resultados financieros que demuestren la solvencia financiera de la compañía, endeudamiento, beneficios, reparto de dividendos, etc.).

3. Ética e integridad

Comportamiento ético según los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización (ej. Código de conducta) y establecimiento de mecanismos para garantizar la integridad de la compañía (ej. establecimiento de canales de denuncia de acciones contrarias a los principios de la organización).

4. Eficiencia operacional

Plan de acción y medidas para lograr un consumo eficiente de recursos a lo largo de la cadena de valor de la compañía y asegurar la incorporación de criterios de eficiencia en todos los proyectos en los cuales la compañía participa (consumo de energía, agua, etc.), incluyendo objetivos y medición del grado de avance alcanzado (consumo de agua, consumo de energía, etc.).

5. Protección de los recursos naturales y la biodiversidad

Iniciativas y actuaciones para conservar los recursos hídricos de las comunidades donde opera la compañía, optimizando su uso, y para preservar la biodiversidad en los países donde opera la compañía.

6. Tecnología e I+D+i

Prácticas de la compañía en materia de I+D+i y tecnología, gracias a las cuales se desarrollan soluciones sostenibles para la gestión del negocio y su comercialización.

7. Uso de energías renovables

Utilización de energías procedentes de la generación renovable en las operaciones de la compañía.

8. Calidad y seguridad del servicio

Actuaciones para garantizar la calidad del agua, la seguridad en el suministro (ej. Reparación de fugas, averías, etc.) y la eficiencia en la prestación del servicio.

9. Principales inversiones

Porcentaje del gasto dedicado a inversiones de desarrollo de negocio, así como actividades de I+D+i medioambientales y sociales.

10. Gestión del talento

Se incluyen todas las actuaciones de la compañía para desarrollar las capacidades de las personas empleadas, por ejemplo, formaciones, evaluaciones de personal, planes de carrera, etc.

b. Durante 2016 se evaluará este enfoque y los resultados obtenidos, para planificar las acciones necesarias.

CATEGORÍA: ECONOMÍA

Introducción

La dimensión económica de la sostenibilidad abarca el impacto de las organizaciones en la situación económica de los grupos de interés y en los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales. Esta categoría plasma el flujo de capital entre los distintos grupos de interés y los principales impactos económicos que la organización tiene en la sociedad.

ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO

G4-EC1

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

a. Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al «principio del devengo», teniendo en cuenta, entre otros aspectos, los elementos básicos para las operaciones internacionales de la organización que se indican a continuación. Si los datos se presentan conforme al principio de caja, justifíquelo y describa los componentes básicos siguientes:

- Valor económico directo generado: ingresos.
- Valor económico distribuido: gastos operativos.
- Sueldos y prestaciones de los empleados.
- Pagos a los proveedores de capital.
- Pagos a los gobiernos (por país).
- Inversiones en comunidades.
- Valor económico retenido (según la fórmula «Valor económico directo generado» menos «Valor económico distribuido»).

b. Para una mejor evaluación de los impactos económicos locales, desglose el valor económico directo generado y distribuido por país, región o mercado, cuando sea significativo. Explique los criterios que se han empleado para determinar su significación.

RESPUESTA:

Valor económico directo generado y distribuido

AGUAS DE ALICANTE, 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.

Los datos sobre creación y distribución de valor económico proporcionan indicaciones básicas sobre la forma en que AGUAS DE ALICANTE ha creado riqueza para sus grupos de interés. Varios elementos de la tabla de Valor Económico Generado y Distribuido (VEG+D), que se adjunta a continuación, también proporcionan un perfil de AGUAS DE ALICANTE, que puede resultar útil para normalizar otras cifras de desempeño.

Valor económico directo generado y distribuido

(euros)	AÑO 2014	AÑO 2015
Valor económico directo creado (VEC)	63.284.678	77.151.969
a) Ingresos	63.284.678	77.151.969
Valor económico distribuido (VED)	64.258.774	76.371.236
b) Gastos operativos	41.053.240	47.649.887
c) Sueldos y prestaciones de los empleados	14.099.521	16.987.415
d) Pagos a los proveedores de capital	5.169.584	7.749.965
e) Pagos a gobiernos	3.681.633	3.864.779
f) Inversiones en comunidades	254.796	119.190
Valor económico retenido (VER)	(974.096)	780.733

El incremento de los Ingresos de Explotación se explica en gran medida por la integración en 2015 de la actividad de depuración tras la fusión de la Empresa Mixta de Aguas Residuales de Alicante (EMARASA), que aporta 11.201.607 €.

El incremento del resultado en 2015 se explica por la integración de la actividad de depuración tras la fusión de la Empresa Mixta de Aguas Residuales de Alicante (EMARASA).

G4-EC2

CONSECUENCIAS ECONÓMICAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN QUE SE DERIVAN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

a. Señale qué riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático pueden provocar cambios significativos en las operaciones, los ingresos o los gastos.

Entre otros:

- Una descripción del riesgo o la oportunidad y clasificación como físico, regulatorio o de otro tipo.
- Una descripción del efecto relacionado con el riesgo o la oportunidad.
- Las consecuencias económicas del riesgo o la oportunidad antes de que se tome ninguna medida.
- Los métodos aplicados para gestionar el riesgo o la oportunidad.
- El costo de las medidas adoptadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.

RESPUESTA:

Según las Naciones Unidas, el número de personas en riesgo de sufrir escasez de agua probablemente llegará a los 1.700 millones antes de 2030 y a 2.000 millones a principios de la década de 2030.

Una de las variaciones más importantes que se producirán en años próximos serán el tipo, y frecuencia de las precipitaciones, en caso de favorecerse con él los sucesos de precipitación con intensidades asociadas a periodos de retorno elevados. Además, los períodos de lluvias se verían reducidos y los de sequía ampliados.

Estos cambios pueden ocasionar sobre la red de abastecimiento dificultades e incertidumbres en cuanto a la procedencia del agua a distribuir dando lugar a un aumento de los costes de explotación, lo cual repercutiría directamente en el usuario final.

La repercusión sobre la red de drenaje de la ciudad de Alicante, de un cambio climático con las consecuencias estimadas, apenas incidirán sobre la capacidad de drenaje, dado que el margen que la red dispone es suficientemente amplio como para asumir un incremento en el nivel medio del mar de hasta +0.20 m, únicamente se presume un ligero aumento en los problemas puntuales por infiltración en la zona más próxima al mar.

Se presenta así la oportunidad de innovación en el aprovechamiento de los recursos con el objetivo de optimizar el consumo y reutilizar el mayor volumen posible del agua tratada en las plantas depuradoras. Por ello, actividades como la recarga de acuíferos, riego inteligente de parques y jardines, etc. Son algunas de las soluciones que se están estudiando.

G4-EC3

COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DERIVADAS DE SU PLAN DE PRESTACIONES

- a. Si las obligaciones están cubiertas por los recursos ordinarios de la organización, indique el valor estimado de las mismas.
- b. Si existe un fondo independiente para atender las obligaciones del plan de prestaciones, indique: qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto; en qué se basa dicho cálculo; y cuándo se efectuó el cálculo.
- c. Si el fondo externalizado no ofrece una cobertura total de las obligaciones, describa la estrategia adoptada por la empresa para avanzar hacia la cobertura total, y el plazo, si se conoce, en el que la empresa espera alcanzarla.
- d. Indique qué porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa.
- e. Indique el nivel de participación en los planes de jubilación (por ejemplo, participación en planes obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales, o aquellos con impacto financiero)

RESPUESTA:

Plan de aportación definida. La totalidad del mismo es aportado por la empresa.

Está constituido por todo el personal con una antigüedad mínima reconocida en la empresa de 2 años.

Se establece que el promotor realizará una aportación global a repartir entre los partícipes del colectivo, cuyo total quedó fijado para el año 2011 en 105.000 €. Cada año, a partir del 1 de enero de 2012, dicha cantidad se revalorizada anualmente con el IPC real interanual al mes de diciembre anterior, con un mínimo del 1,5% y un máximo del 2%.

Con motivo de la absorción del personal de Depuración la empresa incremento, de forma proporcional, la dotación económica hasta alcanzar la cantidad de 113.727 €. El reparto de cada ejercicio entre los partícipes se realiza de forma proporcional a su antigüedad.

G4-EC4

AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO

a. Indique el valor monetario total de la ayuda económica que la organización ha recibido de entes del gobierno durante el periodo objeto de la memoria, con información relativa a, como mínimo:

-Desgravaciones y créditos fiscales.

-Subvenciones.

-Ayudas a la inversión, becas de investigación y desarrollo y otros tipos pertinentes de subvenciones.

-Premios con dotación económica.

-Exención de regalías.

-Ayuda financiera de los organismos de crédito a la exportación.

-Incentivos financieros.

-Otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación.

b. Desglose la información anterior por países.

c. Indique si los gobiernos forman parte de la estructura accionarial de la organización, y en qué grado.

RESPUESTA:

- a. La bonificación Seguridad Social por baja siniestralidad. Satisfecho en el año 2015: 24.886,89 € correspondientes a la bonificación del año 2012.
- b. Aguas de Alicante desarrolla el 100% de su actividad en España.
- c. El 50% de las acciones pertenecen al Excmo. Ayuntamiento de Alicante.

ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO

G4-EC5

RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL DESGLOSADO POR SEXO Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS

- a. Cuando la remuneración de un porcentaje significativo de la plantilla se base en la normativa relativa al salario mínimo, indique la relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
- b. Indique si en algún lugar con operaciones significativas no existe un salario mínimo local o si este es variable, desglosado por sexo. Si se pueden usar como referencia distintos salarios mínimos, indique cuál se está empleando.
- c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA:

- a. La remuneración de toda la plantilla está establecida en base a lo dispuesto en el Convenio Colectivo negociado con la representación legal de las personas trabajadoras, en ningún caso se basa en la normativa relativa al salario mínimo.

Salario Mínimo Interprofesional 2015	9.080,40 €
Salario menor de tablas salariales de Aguas de Alicante	20.148,95 €
Relación	20.148,95 €/9.080,40 € =2,22

$$19.021,41 \text{ (tabla salarial)} + 1.127,54 = 20.148.95\text{€}$$

- b. N/A
- c. N/A

G4-EC6

PORCENTAJE DE ALTOS DIRECTIVOS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS

- a. Indique qué porcentaje de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local.
- b. Facilite la definición empleada para establecer los «altos directivos».
- c. Indique cómo define la organización el término «local».
- d. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA:

- a. El 89% de los directivos son locales. Las 9 personas que en Aguas de Alicante desempeñan puestos de Dirección, y que figuran en el Organigrama con tal denominación, tienen fijado su domicilio en la provincia de Alicante, ocho proceden de la indicada provincia y sólo una persona procede de otra empresa del mismo grupo empresarial que estaba ubicada en Barcelona.
- b. Se entiende Alta Dirección al personal directivo de la empresa.
- c. El término “local” lo interpreta en términos de radicado en la provincia de Alicante.
- d. Provincia de Alicante.

ASPECTO: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS

G4-EC7

DESARROLLO E IMPACTO DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS Y LOS TIPOS DE SERVICIOS

- Indique en qué medida se han desarrollado las inversiones significativas en infraestructuras y los tipos de servicios de la organización.
- Señale qué impactos se han producido, o se prevé producir, en las comunidades y las economías locales. Cuando proceda, describa las consecuencias positivas y negativas.
- Indique si dichas inversiones o servicios son compromisos comerciales, pro bono o en especie.

RESPUESTA:

SANEAMIENTO Inversión por obras ambientales	Inversión en infraestructuras en la red de agua potable	Proyectos ambientales no ejecutados, con previsible ejecución en 2015. Coste de ejecución.
3.235.966,22 €	3.496.862,17 €	10.867.214,98 €

Los proyectos tendrán fuertes impactos en la dinamización económica y social en los próximos tiempos, como en la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras. La práctica totalidad de los proyectos redactados se ejecutarán íntegramente a lo largo de 2016.

Beneficios de los proyectos y obras:

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

IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO de proyectos y obras

- Dinamización del sector de la construcción.
- Mejoras de las condiciones medioambientales.
- Sostenimiento del empleo en proveedores de obras y servicios. En 2015 se han creado 803 empleos directos a través de 79 empresas contratistas y subcontratistas de obras.
- Inversión que implica la utilización de bienes y servicios realizada a contra-ciclo.

Algunas de estas inversiones y proyectos se derivan del compromiso de Aguas de Alicante con el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, en el cumplimiento y desarrollo del Plan Estratégico de Inversiones, necesario para la mejora, desarrollo y aseguramiento de las infraestructuras civiles de la ciudad.

PROYECTOS AMBIENTALES REDACTADOS EN 2015

OBJETIVO	Planificar y mejorar las infraestructuras existentes en nuestro ámbito de actuación. Aguas de Alicante tiene previsto ejecutar gran parte de estos proyectos durante el año 2016.
----------	---

- Proyectos de agua potable

PLAN DIRECTOR DE ABASTECIMIENTO DE SANT JOAN D'ALACANT

CARACTERÍSTICAS: El Plan Director del Servicio de Abastecimiento de Sant Joan d'Alacant es el documento marco en el que se planifica la ejecución de infraestructuras hidráulicas en el ámbito municipal. En este documento se analizan las infraestructuras de abastecimiento existentes y estableciendo las demandas futuras con el objeto de definir y valorar las obras de mejora necesarias para satisfacer la planificación urbanística definida en el PGOU del municipio.

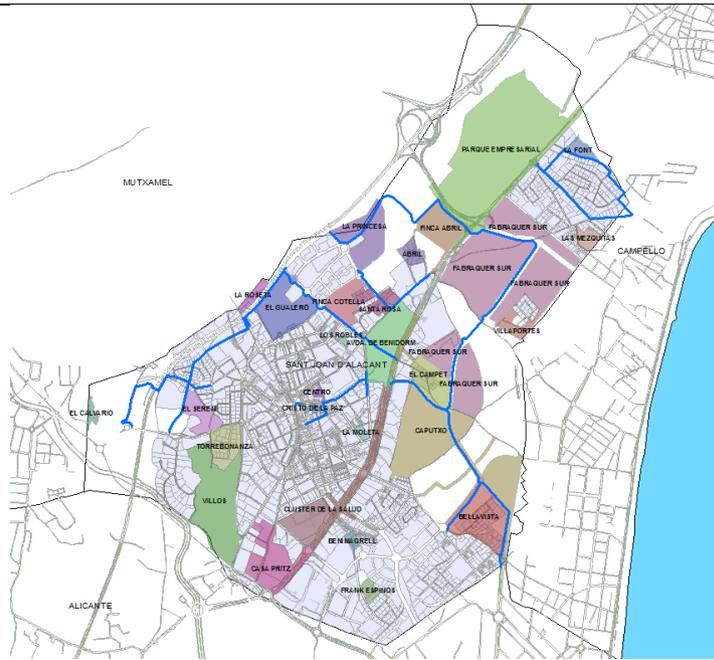


Foto 1: Plan Director Abastecimiento Sant Joan d'Alacant.

PROYECTO DE RENOVACIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE EN LA ZONA DE EL REBOLLEDO. ALICANTE.

CARACTERÍSTICAS: Instalación de unos 3.460 m de conducciones de abastecimiento con el objeto de renovar conducciones antiguas que discurren por parcelas privadas, aumentando la capacidad de transporte de la red, facilitando las tareas de manteniendo y explotación de la red y mejorando la gestión de las presiones de servicio.



Foto 2: Trazado red agua potable El Rebollo.

PROYECTO DE RENOVACIÓN EN VÍA PÚBLICA DE LA CONDUCCIÓN Ø500 DE FIBROCEMENTO EN LA CALLE MELVA DE ALICANTE.

CARACTERÍSTICAS: Instalación 270 m de tubería Ø500 de fundición dúctil para renovación en vía pública de conducción de fibrocemento con objeto de posibilitar las tareas de operación y mantenimiento. Actuación de renovación acorde a la planificación de gestión de activos de Aguas de Alicante.

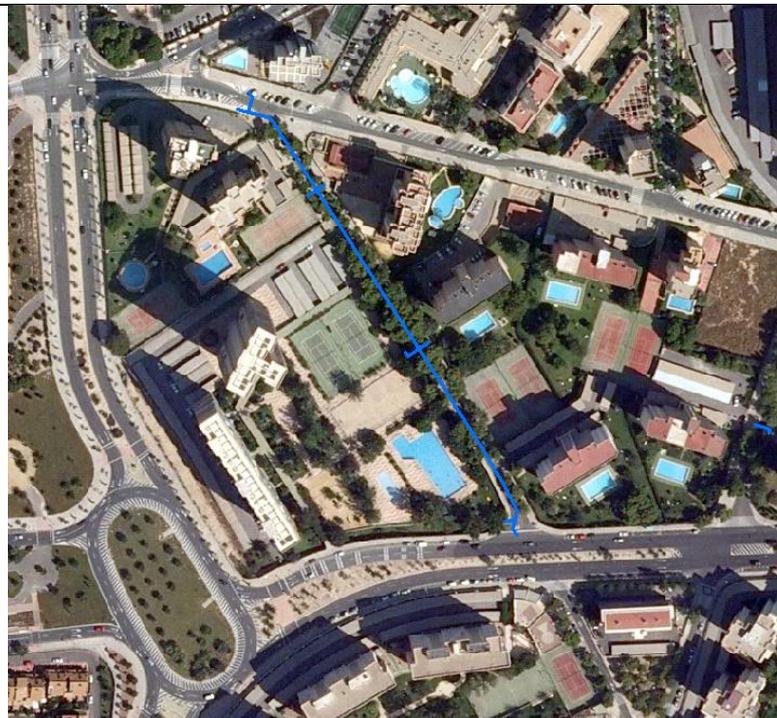


Foto 3: Trazado Proyecto C/ Melva.

PROYECTO DE RENOVACIÓN DEL 500 PRFV EXISTENTE EN LA AVENIDA DE LAS NACIONES. ALICANTE.

CARACTERÍSTICAS: Renovación de 270 m de tubería arterial de poliéster en mal estado de conservación por nueva conducción de fundición dúctil con objeto de garantizar la continuidad de suministro a la zona de la Playa de San Juan de Alicante. Actuación de renovación acorde a la planificación de gestión de activos de Aguas de Alicante.



Foto 4: Trazado Proyecto Avda. Naciones.

PLAN DE EFICIENCIA HÍDRICA DE LA EXPLOTACIÓN DE MONFORTE DEL CID.

CARACTERÍSTICAS: Análisis integral del sistema de abastecimiento, auditando aspectos como la capacidad de producción, redes de transporte y distribución, infraestructuras de almacenamiento, consumos energéticos, gestión de los activos, rendimiento y sectorización del sistema de abastecimiento. Se plantean y valoran actuaciones para solventar las debilidades detectadas en el análisis integral.



Foto 5: Red distribución Monforte del Cid.

- **Proyectos de agua regenerada**

REFUERZO DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE AGUA REGENERADA EN LAS CALLES DE LA ENCINA Y LEÓN DE NICARAGUA. ALICANTE.

CARACTERÍSTICAS: Ejecución de canalización de redes para el aumento de la capacidad de transporte del sistema de agua regenerada, con objeto de garantizar las condiciones de servicio actuales.



Foto 6: Actuación agua regenerada en C/ León de Nicaragua.



Foto 7: Actuación agua regenerada en C/ La Encina.

PROYECTO DE RENOVACIÓN DE LAS REDES DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO EN EL SECTOR DE LOS ÁNGELES. ALICANTE.

CARACTERÍSTICAS: Se plantea una actuación integral de renovación de las redes de abastecimiento y saneamiento con objeto de optimizar los recursos y minimizar las afecciones al barrio. Se trata de una actuación de renovación de colectores y redes de abastecimiento antiguas y en estado de conservación no adecuado. Se renuevan aproximadamente 700 metros de la red de saneamiento y 1000 metros de la red de agua potable.



Foto 10: Trazado colectores y redes de abastecimiento Los Ángeles.

OBRAS AMBIENTALES EN EJECUCIÓN EN 2015

A continuación se destacan las principales obras ambientales ejecutadas por Aguas de Alicante en el año 2015.

Repercusión en el empleo

803 empleos a través de 79 empresas contratistas y subcontratistas de obras

- Obras de renovación de colectores

Obra: Parque inundable La Marjal.

PRESUPUESTO 3.671.889,84€

CARACTERÍSTICAS: En 2015 se finalizó esta obra, estando ya operativo esta infraestructura que elimina los episodios de inundación por lluvias en la zona del Hoyo 1, a la vez que se crea una nueva zona verde de esparcimiento, utilizando agua regenerada para el riego y la ornamentación.



Foto 11: Parque Inundable La Marjal.

Obra: Mejora de la red de distribución de agua potable en las partidas de Verdegas y la Cañada entre la carretera de Agost y la carretera de la Alcoraya.

PRESUPUESTO | 466.918,82 €

CARACTERÍSTICAS: Canalización de 1.930 metros con tuberías de fundición dúctil para mejorar la capacidad de transporte de la red, sustituyendo a la vez tramos de conducciones antiguas.



Foto 12: Canalización agua potable La Alcoraya.

Obra: Sectorización de la red de agua potable de los sectores "Bahía los Pinos" y "Tobo" en zona de Cabo Huertas. Alicante.

PRESUPUESTO | 350.176,78 €

CARACTERÍSTICAS: Canalizaciones de abastecimiento con tuberías de fundición dúctil con objeto de sectorizar la red de distribución para la mejora del servicio, en base al control de caudales y a la gestión de presiones de servicio.



Foto 13: Canalización en calle Las Redes.

Obra: Rehabilitación del depósito de Cabo Huertas.

PRESUPUESTO 155.967,00 €

CARACTERÍSTICAS: Actuaciones de rehabilitación del depósito de abastecimiento consistentes en el sellado de juntas, mejora en el sistema de cloración, ejecución de nuevos accesos al depósito desde la cubierta y reconstrucción parcial de los elementos de ventilación del depósito, con el objeto de asegurar la integridad estructural y sanitaria del depósito.



Foto 14: Sellado de juntas en el interior del depósito de Cabo Huertas.

Obra: Red de agua potable de la urbanización La Font de Sant Joan d'Alacant.

PRESUPUESTO 352.080,34 €

CARACTERÍSTICAS: Con motivo de la urbanización por parte del Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant, se procedió a la renovación de la red de distribución, sustituyendo conducciones antiguas sobre las cuales era complicado realizar las tareas de conservación, aumentando la capacidad de transporte de la red, mejorando así las condiciones de servicio a los abonados de esta urbanización.



Foto 15:

Obra: Renovación de las redes de saneamiento y abastecimiento en el barrio de San Blas de Alicante.

PRESUPUESTO | 2.845.612,76 €

CARACTERÍSTICAS: Renovación conjunta de las redes de saneamiento y abastecimiento, así como actuaciones de mejora en aceras a petición del Ayuntamiento de Alicante.

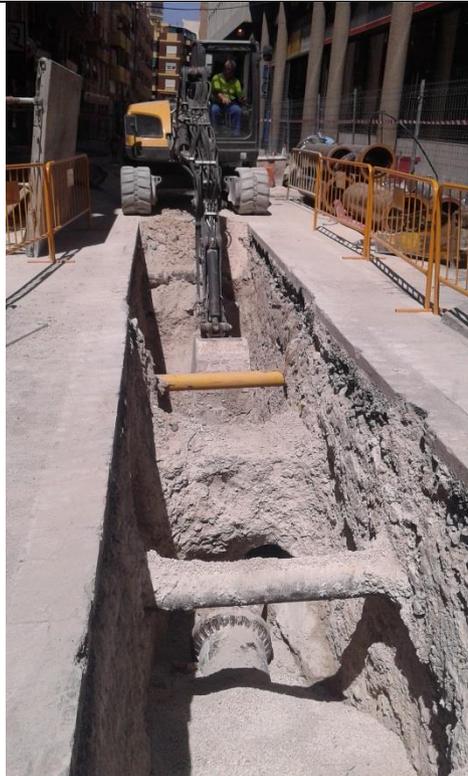


Foto 16: Trazado colectores y redes de abastecimiento Los Ángeles.

Obra: Mejoras en la red unitaria de la cuenca vertiente al entorno de la Plaza América. Alicante.

PRESUPUESTO | 550.955,79 €

CARACTERÍSTICAS: El objetivo de la obra es la renovación en calzada del colector unitario ubicado bajo la fuente pública de la Plaza América, aumentando su capacidad de transporte y posibilitando las tareas de mantenimiento y conservación. También se han construido nuevas infraestructuras para la captación y transporte de aguas pluviales con objeto de minimizar los problemas provocados por la escorrentía pluvial en el entorno de la plaza.



Foto 17: Nuevo colector Ø1000 en c/ Devesa.

Obra: Red de saneamiento en la calle Bellavista y adyacentes en Sant Joan d'Alacant.

PRESUPUESTO 341.523,28 €

CARACTERÍSTICAS: Ejecución de nueva red de saneamiento para la Urbanización Bellavista, ampliando así la cobertura del servicio de saneamiento en el término de Sant Joan d'Alacant.



Foto 18: Nuevo colector Ø315 en Urbanización Bellavista.

Obra: Agua reutilizada a San Vicente del Raspeig, fase 1.

PRESUPUESTO 264.467,78 €

CARACTERÍSTICAS: Construcción de depósito de 500 m³, estación de bombeo y canalizaciones integrados paisajísticamente en la Vía Parque de Alicante, para el envío de agua reutilizada a San Vicente del Raspeig.



Foto 19: Excavación para ejecución depósito agua reutilizada.

COMUNICACIÓN CON LOS STAKEHOLDERS – OBRAS

AGUAS DE ALICANTE tiene establecido una sistemática de comunicación con los stakeholders en el caso de realización de obras.

Gran obra: Aquellas cuyo plazo de ejecución sea, en general, superior a 6 meses y que afectan fundamentalmente a las calzadas y en menor grado a las aceras de la vía pública.

FASE PLANIFICACIÓN

- Presentación de la necesidad y alcance de la obra a agentes sociales (asociaciones de vecinos, comerciantes, etc)
- Reuniones Ayuntamiento, AAVV, comerciantes. Acuerdos.
- Información canales comunicación (web, prensa, redes sociales, etc)
- Preparación aplicación Realidad Aumentada (RA) con información inicial.

FASE INICIO OBRA (obra sin comenzar)

- Introducción de información en web y aplicación RA.

FASE EJECUCIÓN OBRA

- Información puntual “y personal” del Jefe de Obra con representantes de AAVV o Comerciantes.
- Información puntual en canales de comunicación (RRSS, prensa, etc.)
- Reuniones continuas con Supervisor Municipal del Ayto.
- Actualización semanal información en web/RA: Tráfico, evolución y planificación obra.

FASE FINALIZACIÓN OBRA

- Comunicación en RRSS finalización oficial de la obra.
- Última actualización web/RA.

G4-EC8

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS Y ALCANCE DE LOS MISMOS

- a. Dé ejemplos de impactos económicos significativos, tanto positivos como negativos, de la organización. Entre otros:
- Cambios en la productividad de organizaciones, sectores o el conjunto de la economía.
 - Desarrollo económico en áreas con elevados índices de pobreza.
 - Impacto económico de la mejora o el deterioro de las condiciones sociales o ambientales.
 - Disponibilidad de productos y servicios para las personas con rentas bajas.
 - Promoción de capacidades o conocimientos en una comunidad profesional o una zona geográfica.
 - Creación de puestos de trabajo en la cadena de suministro y distribución.
 - Estimulación, facilitación o limitación de las inversiones foráneas directas.
 - Impacto económico del traslado de operaciones o actividades.
 - Impacto económico del uso de productos y servicios.
- b. Describa la importancia de tales impactos frente a las referencias externas y las prioridades de los grupos de interés, tales como las normas, los protocolos y los programas políticos nacionales e internacionales.

RESPUESTA:

Además de lo establecido en el EC7, se puede destacar el impacto económico sobre las familias con rentas bajas del fondo social para clientes.

Para más información se puede consultar el punto del informe: 2.7.1. Implicación Social.

FONDO SOCIAL PARA CLIENTES

En 2015 el número de familias beneficiadas por el fondo ha alcanzado las 1.356

En 2015 Aguas de Alicante ha destinado 210.290 euros al Fondo Social dirigido a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por la situación de crisis económica, teniendo en cuenta, además, circunstancias propias de su situación personal y familiar.

El objeto es contribuir a la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable, financiando en todo o en parte el importe de las facturas de agua.

Para garantizar la equidad entre las familias solicitantes, dicho Fondo se gestiona con la colaboración técnica de Cruz Roja Española y Cáritas Diocesanas (para el municipio de Alicante), y los Servicios Sociales municipales (para el municipio de El Campello), organismos éstos con los que se mantiene un convenio de cooperación.

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

El Fondo Social también cubre la ayuda a personas que se han visto obligadas a entregar su vivienda a la entidad bancaria ante la imposibilidad de afrontar los pagos comprometidos con la misma. En tales casos, y a la vista de la justificación correspondiente, también queda regularizada su deuda de suministro de agua.

La evolución interanual del Fondo Social es la siguiente:



En 2015 el Fondo Social aprobado por el Consejo ha sido de 210.290 €, frente a los 185.290 € de 2014. Un incremento del 14%

ASPECTO: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

G4-EC9

PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES

a. Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones significativas se gasta en proveedores locales (por ejemplo, porcentaje de productos y servicios que se adquieren en el ámbito local).

b. Indique cómo define la organización el término «local».

c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA:

La proporción de compras, servicios y subcontrataciones realizados a proveedores locales 2015 ha sido en torno al 78%.

AGUAS DE ALICANTE, coherentemente con su condición de gestor de un servicio público, lleva a cabo para la compra de bienes y servicios medidas que permiten el acceso a proveedores y subcontratistas locales, aun correspondiendo estos a pequeña y mediana empresa, 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 cuál 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 minora 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 los procedimientos de adquisición de bienes y servicios adoptados por la empresa, los cuales permiten la concurrencia de proveedores locales, siendo, la proporción de compras, servicios y subcontrataciones realizados a proveedores locales 2015 de aproximadamente un 78% (un 73% en 2014).

	Euros		
	Local	No local	Total
Proveedores con posible alternativa local	21.056.294	5.987.958	27.044.252
Proporción:	78%	22%	100%

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 55% de los 21.056.294 € va dirigido a la financiación de este tipo de actividades con alto impacto en el empleo. 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 a dinamizar la actividad económica local. Siendo, para este caso, la proporción de gasto en proveedores locales en 2015 de aproximadamente un 80% (igualmente, el porcentaje del ejercicio 2014 fue del 75%).

	Euros		
	Local	No local	Total
Proveedores SUBCONTRATAS para obras y prestación de servicios (alto impacto en el empleo)	11.595.733	2.881.850	14.477.583
Proporción:	80%	20%	100%



Tal como se ha mencionado anteriormente, las compras de bienes y servicios a proveedores locales durante 2015 fueron de 21.056.294 €, la siguiente lista recoge una selección de entre estos proveedores que representan un 70% de estas compras:

PRINCIPALES PROVEEDORES LOCALES

AGRICOLAS VERA, S.L.
BECSA AQUALOGY, UTE
CANASTELL URBANA, S.L.U.
COMUNIDAD DE REGANTES DE LA HUERTA Y PARTIDAS DE VILLENA
ECISA CIA. GENERAL DE CONSTRUCCIONES, S.A.
ESCLAPES E HIJOS, S.L.
EXCAVACIONES ASENSI ESPI, S.L.
GESTION Y CANALIZACION DEL AGUA, S.L.
LABAQUA, S.A.
LOGISTIUM SERVICIOS LOGISTICOS, S.A.
MARBLOCK, S.L.
NEW CHEM, S.L.
SERVALACANT 2003, S.L.
SOCIEDAD CANAL DE LA HUERTA ALICANTE, S.A.
UTE DRENAJE ALICANTE

Más información sobre este punto, se encuentra disponible en el apartado 2.5 FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES de la memoria.

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE

Introducción

La dimensión ambiental de la sostenibilidad se refiere a los impactos de una organización en los sistemas naturales vivos e inertes, entre ellos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua.

La Categoría de Medio ambiente cubre los impactos relacionados con los insumos (energía y agua, por ejemplo) y los productos (emisiones, efluentes y desechos). Asimismo, abarca aspectos como la biodiversidad, el transporte y la repercusión de productos y servicios, además de la conformidad y el gasto en materia ambiental.

ASPECTO: MATERIALES

G4-EN1

MATERIALES POR PESO O VOLUMEN

- a. Indique el peso o el volumen total de los materiales empleados para producir y embalar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto de la memoria. Distinga entre:
- b.
 - Materiales no renovables.
 - Materiales renovables.

RESPUESTA:

En el ámbito de Depuración, se han utilizado reactivos en 2015 en las cantidades siguientes:

Hipoclorito sódico 150 g/l	12 t	463.865
Cloruro Férrico 40%	24 t	768.980
Ácido Clorhídrico 33%	GRG	95.075
Ácido Clorhídrico 16%	GRG	4.400
Ácido Sulfúrico 38%	GRG	54.901
Ácido Sulfúrico 98%	GRG	33.800
Bisulfito Sódico	GRG	5.400
Cloruro Férrico 40%	GRG	69.600
Dispersante	GRG	7.800
Hidróxido sódico 50%	GRG	135.000
Hipoclorito sódico 150 g/L	GRG	340.000
Poliectrolito Catiónico Líquido 45%	GRG	31.500
Ácido Fosfórico 75%	Bidón	320
Cloro Gas	Tanque 1000 kg	15.000
Cloro Gas	Botella 100 kg	1.500
Hipoclorito sódico > 150 g/L (potable)	Garrafa	13.000
Ácido Cítrico monohidratado	Sacos 25 kg	1.000
Poli. Catiónico Deshidratación RDL	Sacos 25 kg	45.600
Poli. Deshidratación MO	Sacos 25 kg	1.000
Poli. Deshidratación MO	Sacos 25 kg	23.950

G4-EN2

PORCENTAJE DE LOS MATERIALES UTILIZADOS QUE SON MATERIALES RECICLADOS

- a. Indique qué porcentaje de materiales reciclados se empleó para fabricar los principales productos y servicios de la organización.

RESPUESTA:

De todos los materiales que se consumen en la empresa, la Fundición Dúctil empleada en la fabricación de la tubería instalada es la que mayor importancia tiene. Durante 2014 se han instalado 11 km de tubería de FD, lo que supone un total de 263,14 Tn de este material, de las cuales, el 54% proviene de material reciclado, es decir, 141,5 Tn de Fundición Dúctil provienen de material reciclado.

En cuanto al papel utilizado en nuestras oficinas, durante 2015 se han consumido 6.646,50 kg de papel, de los cuales el 100% procede de material reciclado.

ASPECTO: ENERGÍA

G4-EN3

CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO

- a. Indique el consumo total de combustible de fuentes no renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible.
- b. Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible.
- c. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:
- Consumo de electricidad;
 - Consumo en calefacción;
 - Consumo en refrigeración; y
 - Consumo de vapor.
- d. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:
- Ventas de electricidad;
 - Ventas de calefacción;
 - Ventas de refrigeración;
 - Ventas de vapor.
- e. Indique el consumo total de energía, en julios o múltiplos de julio.
- f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- g. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

RESPUESTA:

a.

	Litros	Megajulios
Diesel	91.490,73	3.536.116,715
Gasolina	2.819,14	98.049,6892
Total	94.309,87	3.634.166,40

b. No hay

c. Sólo hay datos de consumo de electricidad

El Ámbito de Agua y Saneamiento: 40.236.650 Mega Julios

Depuración (incluye, EDAR Rincón de León y bombeos asociados, EDAR Monte Orgegia y bombeos asociados, EDAR Tabarca: 68.641.390 Mega Julios

d. N/A.

e. Consumo total de energía: 108.878.040 MJ

f. Se han seguido los procedimientos del Sistema de Gestión de eficiencia energética según ISO 50.001 auditados por la empresa certificadora BSI, empresa auditora externa.

g. Oficina Catalana del Cambio Climático (OCCC).

G4-EN4

CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO

- a. Indique cuál ha sido el consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos de julio.
- b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

RESPUESTA:

- a. El consumo energético identificado fuera de la organización, auditado por la auditora externa BSI para la Certificación ISO 50001, es de: 445.248 Megajulios.
- b. Para el cálculo se han tenido en cuenta los consumos de combustible realizados por las contratistas que de manera habitual trabajan para Aguas de Alicante en el desarrollo de su actividad. Estas son, la furgoneta Labaqua necesaria para la toma de muestras y las furgonetas de Aquatec para el mantenimiento del telemando. Estos métodos de cálculo han sido avalados en el cálculo por BSI, empresa que ha realizado la auditoría externa en el ámbito de Gestión de la Energía, según norma ISO 50.001.
- c. Agencia Catalana del Cambio Climático (ACCC).

G4-EN5

INTENSIDAD ENERGÉTICA

- a. Indique la intensidad energética.
- b. Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación.
- c. Señale qué tipos de energía se han incluido en la relación de intensidad: combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todas las anteriores.
- d. Explique si en la relación se tiene en cuenta el consumo energético interno, el externo o ambos.

RESPUESTA:

a. Para el ámbito de agua potable y Saneamiento, Se ha calculado que para elevar 1m³ es necesario emplear 0,331 Kw/h.

Para el ámbito de Depuración: Se ha calculado que para depurar 1m³ es necesario emplear 0,56 Kw/h para la EDAR de Rincón de León, EDAR de Monte Orgegia y EDAR Tabarca.

b. La medida utilizada es el kWh/m³ (dentro de los m³ se reflejan los m³ producidos y los comprados para agua potable y Saneamiento y los m³ que entran a las depuradoras en el ámbito de depuración) ya que ésta es la unidad de negocio.

c. Combustible y electricidad.

d. Se tienen en cuenta los consumos internos y los consumos externos de combustible de las contratas relevantes que se señalan en el EN4.

G4-EN6

REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

- Indique qué reducciones del consumo energético son el resultado directo de iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia (en julios o múltiplos de julio).
- Indique qué tipos de energía se incluyen en las reducciones: combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor.
- Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia.
- Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

La información de este indicador se refiere al ámbito de Agua Potable y Saneamiento. En agosto de 2015, Aguas de Alicante ha incorporado en Agosto de 2015 la actividad de Depuración de Aguas Residuales, es por esto que en el ámbito de Depuración no se han implementado todavía medidas en este sentido.

- Haciendo una comparación de 2015 y 2014 de identificación de usos energéticos se puede observar una disminución de 603.409 Megajulios. La reducción se debe a las medidas de eficiencia energética implantadas.

Las actuaciones dirigidas a la reducción de los consumos han sido:

Peñarrubia	Estudio de niveles dinámicos y estudio de la demanda. Con esto se persigue optimizar la energía consumida en estos sondeos.
La Mina	Estudio de niveles dinámicos y estudio de la demanda. Con esto se persigue optimizar la energía consumida en estos sondeos.
Aguarriós	Estudio de niveles dinámicos y estudio de la demanda. Con esto se persigue optimizar la energía consumida en estos sondeos.
Santa Eulalia 2	Hacer auditoría para 2016
Alcoraya	Tras la ejecución de medidas de auditoría energética en 2015, no se prevé la realización de nuevas medidas en 2016, hasta que no haya datos suficientes para evaluar la eficacia de las mismas.
Anti DSU	Gestión durante 2015 del deposito anti-DSU de Cross - San Gabriel, minimizando con el mismo el número y volumen de alivios en momentos de lluvia al Barranco de las Ovejas. Aumento de uso de agua regenerada para limpieza de depósito anticontaminación (el menor uso del camión de limpieza implica menor consumo energético, menores emisiones de gases y ruido)
Alona 31	Realización de medidas de ahorro energético en oficinas.
Alona 33	Realización de medidas de ahorro energético en oficinas.
Consumo vehículos diesel, en litros	Rerealizar informes de consumo de combustible mediante aplicación GPS.
Consumo vehículos diesel, en litros	Optimización de desplazamientos para realizar órdenes de trabajo.

b. Combustibles y electricidad.

c. ISO 50001.

d. Agencia Catalana del Cambio Climático (ACCC).

La sistemática se encuentra establecida en la documentación asociada al sistema de gestión de la energía. Para la identificación de usos energéticos se realiza un examen de los consumos de las instalaciones, equipos, procesos y operaciones auxiliares que implican un consumo de la energía, dentro del ámbito del SGE, así como de las actividades subcontratadas que tengan un consumo energético relevante cuando trabajen para la organización y se encuentren bajo el alcance definido.

Se adjunta extracto del procedimiento PS-S/E-01 - Identificación y evaluación de usos energéticos y oportunidades de mejora:

Identificación de usos energéticos.

La identificación de usos y variables energéticas deberán incluir:

- Identificación de los usos energéticos y su fuente de energía, así como el área y línea de producción / servicio/ edificio al que pertenece.
- Identificación de variables energéticas (determinante físico del consumo de energía cuantificable y recurrente). En todos los casos se incluirán aquellas variables que se miden y se correlacionan de forma directa en el consumo de energía (ratios o indicadores).
- Equipos asociados, cuando proceda.

En la identificación de los usos energéticos se detallarán los equipos existentes dentro de un proceso cuando, para realizar las actuaciones para la mejora de la eficiencia o la reducción del consumo, sea necesario conocer y hacer seguimiento individual del consumo de energía o los ratios energéticos de los equipos. En caso contrario, cuando sea suficiente hacer un seguimiento del consumo de energía a nivel de proceso para asegurar el buen desempeño energético, no se identificarán de forma individualizada todos los equipos incluidos en el mismo.

Son usos energéticos todos aquellos equipos o procesos que tienen oportunidad de gestión, es decir, sobre los cuales es posible realizar actuaciones de mantenimiento preventivo o correctivo o es posible modificar los protocolos de explotación para rectificar su eficiencia. No se consideran usos energéticos aquellas instalaciones, equipos auxiliares o pequeños procesos con un consumo bajo y sobre el que no se puede realizar ninguna actuación preventiva o correctiva o de explotación, para reducirlo u optimizarlo. Estos equipos son habitualmente de baja potencia nominal o de uso esporádico.

Análisis de usos energéticos

Una vez identificados los usos energéticos se procede a su análisis (cantidad de energía consumida y ratios de eficiencia). Para ello, se realizan los siguientes pasos:

1º) Cuantificación de los usos energéticos pasados.

Se deberá cuantificar del año anterior los siguientes datos:

- Consumo total de cada uso energético identificado
- Porcentaje de consumo de cada uso frente al total de esa área y frente al total del alcance definido del SGE por la Unidad de Gestión.
- Identificación de los cambios significativos de consumo en el último periodo (no siendo necesario en el primer año de implantación).
- Cuantificación de ratios pasados, según las variables identificadas, para analizar también la eficiencia de los usos energéticos identificados.

Para poder comparar los consumos de electricidad, con los de gas u otra fuente, se toma como unidad de medida el kWh, efectuando las conversiones de unidad pertinentes.

En aquellos casos en los que no se conozca el consumo real (basado en mediciones) de un determinado uso energético podrá ser estimado (p. ej.: teniendo en cuenta sus horas de funcionamiento y la potencia o suma de potencias de trabajo), la Unidad de Gestión podrá disponer, si lo cree conveniente, de una instrucción dónde indique los criterios de cálculo (ej.: obtención de datos, potencia de trabajo promedio, etc.). No obstante, en la medida en lo posible, técnica y económicamente, aquellos usos que resulten significativos, y cuyo consumo haya sido estimado, se deberá planificar su cuantificación mediante equipos de medición para garantizar un seguimiento y control más exhaustivo y poder valorar los ahorros o mejoras de eficiencia sobre el mismo planteadas.

2º) Cuantificación de los usos energéticos futuros.

Consumo específico futuro previsto a alcanzar por cada uso, teniendo en cuenta las acciones de mejora que se vayan a emprender, cambios previstos en las instalaciones, equipamiento, sistemas o procesos.... Dicho consumo se estimará en ratios, evitando estimaciones erróneas debidas a las variaciones de producción de un año respecto a otro. Se realizarán estimaciones lo más exactas posibles.

La cuantificación de los usos energéticos presentes se registrará y seguirá a través de indicadores energéticos periódicos, teniendo en cuenta las variables identificadas, al menos para aquellos que hayan resultado significativos. A modo de ejemplo se enumeran algunos indicadores posibles:

Evaluación de usos energéticos

Una vez analizados los usos energéticos se procede a su evaluación, a fin de identificar aquellas instalaciones, procesos o equipos que tengan un consumo sustancial y en los que hay mayor capacidad de mejora.

Para ello, cada Unidad de Gestión, determinará unos criterios de significancia, que deberán quedar documentados por escrito, p. ej. en el propio registro de "Identificación y evaluación de usos energéticos".

A modo de ejemplo, se describen algunos criterios de significancia:

- Usos energéticos con un porcentaje de consumo elevado frente al área o frente al total de la Unidad de Gestión. El porcentaje umbral lo determina la Unidad de Gestión en base a sus resultados.
- Usos energéticos con ratios de energía menos eficientes. Los valores umbrales de dichos ratios los determina la Unidad de Gestión en base a sus resultados.
- Usos energéticos con mayor potencial de ahorro, según las oportunidades de mejora identificadas.
- Usos energéticos cuyas oportunidades de mejora tengan un periodo de retorno de la inversión requerida más corto.
- Usos energéticos que permitan el cambio a energías renovables.
- Usos energéticos cuyo consumo siga una tendencia alcista respecto a periodos anteriores

En cualquier caso, un uso puede considerarse significativo de forma directa, siempre que se considere oportuno, justificándolo objetivamente.

Áreas de alto consumo energético que hayan sufrido cambios importantes en el periodo anual anterior a una determinada revisión de usos energéticos siempre serán consideradas como usos energéticos significativos para asegurar su seguimiento (al menos un incremento mayor de un 25% del ratio pasado).

Cada uso significativo identificado tendrá al menos un indicador asociado que se medirá y documentará periódicamente, así como unas pautas de mantenimiento definidas que garanticen un funcionamiento óptimo. La identificación, análisis y evaluación de usos energéticos y variables energéticas pasados y futuros previstos se registrará en la plantilla de "Identificación y evaluación de usos energéticos", o bien en una hoja de cálculo similar o herramienta informática, que incluya como mínimo los campos reflejados en el formato citado.

En el caso de la cuantificación de los usos energéticos presentes, a través de indicadores periódicos, cada Unidad de Gestión empleará la plantilla o herramienta informática que estime más adecuada.

Periodicidad: La revisión de la identificación, análisis y evaluación de los usos energéticos se llevará a cabo, como mínimo, anualmente, o antes si hubiera cambios significativos en las instalaciones, procesos u operaciones auxiliares, salvo en el caso de la cuantificación de usos energéticos presentes, que se miden periódicamente, tal y como se ha indicado anteriormente.

G4-EN7

REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- a. Indique qué reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios vendidos se han logrado en el periodo objeto de la memoria (en julios o múltiplos de julio).
- b. Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia.
- c. Explique qué normas, métodos y presupuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

Al ser el producto vendido el agua se entiende que se puede responder con la pregunta anterior.

- a. Ver respuesta apartado a) EN6.
- b. Ver respuesta apartado b) EN6.
- c. Ver respuesta apartado c) EN6.

ASPECTO: AGUA

G4-EN8

CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE

Indique el volumen total de captación de agua de las siguientes fuentes:

- Aguas superficiales, entre otras el agua procedente de humedales, ríos, lagos y océanos;
- Aguas subterráneas;
- Aguas pluviales captadas directamente y almacenadas por la organización;
- Aguas residuales de otra organización; y
- Suministro de agua municipal o de otras empresas de aguas.

b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

a.

1.- 22.034.92 m³

2.- 14.343.678 m³

3.- N/A

4.- N/A

5.- N/A

b. Para su cálculo se utilizan las medidas de tanto de contadores de control propios, como proporcionadas por el suministrador de agua superficial y procedente de las depuradoras, así como los contadores de control de las captaciones de agua subterránea.

G4-EN9

FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA

a. Indique el número de fuentes de agua que han sido afectadas por la captación y desglóselas por tipo:

-Tamaño de la fuente;

-Si la fuente de agua está clasificada o no como área protegida (nacional o internacional);

-Valor en términos de biodiversidad (diversidad de especies y endemismo, número de especies protegidas); y valor o importancia de la fuente de agua para las comunidades locales y los pueblos indígenas.

b. Explique qué normas, métodos y presupuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

Al no estar en una situación oficial de sequía ninguna fuente ha sido afectada significativamente.

G4-EN10

PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA

- a. Indique el volumen total de agua que la organización ha reciclado o reutilizado.
- b. Indique el volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización, en términos de porcentaje del agua total captada de acuerdo con el Indicador G4-EN8.
- c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA: 2015.

- a. 25.198.321 m³ de agua reciclada (9.097.728 m³ de agua reutilizada).
- b. 69,27%.
- c. Hemos calculado el ratio existente entre el volumen de agua captada y reutilizada por la organización. Los datos del volumen de agua reutilizada se obtienen a partir de las lecturas de los contadores existentes a la salida de las plantas, tanto de Rincón de León, como Monte Orgegia.

ASPECTO: BIODIVERSIDAD

G4-EN11

INSTALACIONES OPERATIVAS PROPIAS, ARRENDADAS, GESTIONADAS QUE SEAN ADYACENTES, CONTENGAN O ESTÉN UBICADAS EN ÁREAS PROTEGIDAS Y ÁREAS NO PROTEGIDAS DE GRAN VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD

- a. Facilite los siguientes datos relativos a las instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas, que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad:
- ubicación geográfica.
 - subsuelo o suelos subterráneos poseídos, arrendados o gestionados por la organización.
- Ubicación respecto a la área protegida (en su interior, adyacente o incluyendo secciones del área protegida) o área no protegida de gran valor para la biodiversidad.
- tipo de operación (oficinas, manufacturación o producción, extractiva).
 - superficie del centro operativo en km².
 - valor para la biodiversidad en función de: el atributo del área protegida o el área de gran valor para la biodiversidad fuera del área protegida (ecosistema terrestre, de agua dulce o marino).
 - listas de protección del área (por ejemplo, las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN67, la Convención de Ramsar78, las leyes nacionales).

RESPUESTA:

Justificación del G4-EN11 a partir de la siguiente página.

JUSTIFICACIÓN DEL INDICADOR G4-EN11

INFORME RESPONSABILIDAD CORPORATIVA IRC 2015

1. PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO.

Para llevar a cabo la justificación del indicador G4-EN11 se ha procedido mediante la siguiente metodología.

Se han intersectado las capas del GIS Corporativo de AMAEM con los siguientes paquetes de capas: “Biodiversidad” y “Espacios naturales protegidos”, que se encuentran en la página web de la Generalitat valenciana, conselleria d’infraestructures, territori i medi ambient (<http://bdb.cma.gva.es/web/indice.aspx?nodo=69928&idioma=C>).

Para realizar la intersección se han importado los paquetes de capas mediante el servicio WMS de la conselleria. A continuación, se han superpuesto las capas que contienen las instalaciones con riesgo de afectar a alguna capa de biodiversidad o espacios protegidos. Estas son:

- Depósitos.
- Centros de bombeo de agua potable.
- Sondeos para la captación de agua.
- Centros de bombeo de aguas residuales.

Capa a capa se ha ido determinando el número de instalaciones que se encontraban dentro de alguna capa de la conselleria. Estas capas son:

1. Biodiversidad.
 - 1.1. Hábitats.
 - 1.2. Life – anfibios.
 - 1.3. Planes de recuperación.
 - 1.4. Reservas de fauna.
 - 1.5. Zonas de protección avifauna.
 - 1.6. Microrreservas.
2. Espacios protegidos.
 - 2.1. Catálogo de cuevas.
 - 2.2. Lics.
 - 2.3. Monumentos naturales.
 - 2.4. Paisajes protegidos.
 - 2.5. Parajes naturales municipales.
 - 2.6. Parques naturales.

- 2.7.Reservas naturales.
- 2.8.Zecs.
- 2.9.Zepas.
- 2.10. Zonas húmedas.

2. VALOR DEL INDICADOR G4-EN11.

Para determinar el valor del indicador, se ha tomado la referencia de aquellas instalaciones que afectan a alguna de las capas que contienen las especies protegidas.

Mediante el visor de CITMA y realizando consultas con las coordenadas anteriormente tomadas de las instalaciones a estudiar, con la selección 1x1 de las especies prioritarias, es decir, las que se encuentran con mayor nivel de protección.

([http://cartoweb.cma.gva.es/visor/index.html?modo=web&temas=Web Biodiversidad](http://cartoweb.cma.gva.es/visor/index.html?modo=web&temas=Web_Biodiversidad)).

DESCRIPCIÓN
LA MINA 1
LA MINA 2
ENTRONQUE VIRTUDES
DEPÓSITO DE LAS TIESAS
SANTA EULALIA
BOMBEO DE CLORACIÓN PEÑARRUBIA
CENTRO DE BOMBEO LAS TIESAS
GRUPO DE SOBREELEVACIÓN DE SANTA EULALIA
AGUARRIOS
SAN JUAN
SAN AGUSTIN
ÁGUILAS 1
ÁGUILAS 2
BOMBEO ALENDA-ORITO
DEPÓSITO ALENDA(MONFORTE DEL CID)
DEPÓSITOS MONFORTE
ORITO
ALENDA-ORITO

DESCRIPCIÓN
DEPÓSITO ALCORAYA
ALMORCHO
LOMA BADA RECEPTOR
AIGUARIUS
DEPÓSITOS TABARCA
EBAR TABARCA
DEPÓSITO PARTICULAR
TAIBILLAFONTCALENT
ATALAYAS
CIUDAD DE LALUZ
DEPÓSITOS TAIBILLA
DEPÓSITO PROVISIONAL
IMPULSIÓN DEPÓSITO AIGUARIUS (PETRER)
BOMBEO LOMA BADA
BOMBEO DEPÓSITO ATALAYAS
BOMBEO TABARCA
BOMBEO TÍO GALVÁN
BOMBEO CALA CANTALAR
BOMBEO CALA PALMERA
BOMBEO TABARCA SANEAMIENTO
EDAR MONTE ORGEGIA

Tabla1. Coordenadas de las instalaciones a estudiar. GIS Corporativo AMAEM.

Extrayendo la información del visor geográfico de Biodiversidad y Espacios naturales protegidos en cada selección, se ha ido contabilizando el número de especies protegidas contenidas en las zonas donde existen instalaciones de AMAEM.

Biodiversidad | Buscador geográfico

(UTM1X1: 30SYH1579 Municipio/s: Ibi Provincia/s: ALICANTE)

1 Resultados encontrados Especies por página: Ordenar por Página 1 de 1

Nombre Científico	Nombre Valenciano	Nombre Castellano	E. legal	Foto	Ficha	Tax.	Mapa	
Aquila fasciata * **	Aguila de panxa blanca	Águila-azor perdicera						

* especies prioritarias

nivel de sinonimia (≡ Relación de Identidad, = Relación de Igualdad, – Uso incorrecto)

** especies restringidas

[Informe](#)

Ilustración 1. Ejemplo de información asociada a especies protegidas de CITMA.

Para concluir, el valor de especies protegidas que se ven afectadas por las instalaciones de Aguas Municipalizadas de Alicante, empresa mixta es de **67 especies**.

Estas especies son:

LISTA DE ESPECIES PROTEGIDAS			
ID	NOMBRE CIENTÍFICO	NOMBRE VALENCIANO	NOMBRE CASTELLANO
1	<i>Alcedo atthis</i>	Blavet	Martín pescador común
2	<i>Allium stearnii</i>		
3	<i>Althenia orientalis</i>	Lligabosc valencià	Madreselva
4	<i>Ammochloa palaestina</i> *		
5	<i>Anthus campestris</i>	Titeta d'estiu	Bisbita campestre
6	<i>Anthyllis lagascana</i> *		Albaida rosa
7	<i>Aphanius iberus</i>	Fartet	Fartet
8	<i>Aquila chrysaetos</i> *	Àguila reial	Águila real
9	<i>Astragalus alopecuroides</i> ssp. <i>grosii</i>	Botja de muntanya	Boja amarilla
10	<i>Bubo bubo</i> *	Brúfol, duc	Búho real
11	<i>Burhinus oedicnemus</i>	Torlit, alcaravà	Alcaraván común
12	<i>Caprimulgus europaeus</i>	Saboc, enganyapastor	Chotacabras europeo
13	<i>Cercotrichas galactotes</i>	Rossarda	Alzacola rojizo
14	<i>Circaetus gallicus</i>	Àguila serpera	Culebrera europea
15	<i>Cymodocea nodosa</i>		
16	<i>Eryngium tenue</i>		
17	<i>Falco peregrinus</i> *	Falcó pelegrí	Halcón peregrino
18	<i>Frankenia thymifolia</i>		
19	<i>Galerida theklae</i>	Cogullada fosca	Cogujada montesina
20	<i>Helianthemum guerrae</i>		
21	<i>Hieraaetus pennatus</i>	Àguila calçada	Aguililla calzada
22	<i>Himantopus himantopus</i>	Camallonga	Cigüeñuela común
23	<i>Hippocampus hippocampus</i>		Caballito de mar común
24	<i>Lavatera triloba</i>		

LISTA DE ESPECIES PROTEGIDAS

ID	NOMBRE CIENTÍFICO	NOMBRE VALENCIANO	NOMBRE CASTELLANO
25	Lithophaga lithophaga *		Dátil de mar
26	Lonicera biflora		
27	Lullula arborea	Cotoliu	Alondra totovía
28	Marmaronetta angustirostris	Rosseta	Cerceta pardilla
29	Mauremys leprosa *	Tortuga d'aigua ibèrica	Galápagos lepros
30	Oenanthe leucura	Còlbia negra	Collalba negra
31	Ophidiaster ophidianus *	Estrella porprada	Estrella púrpura
32	Phleum arenarium *		
33	Pinna nobilis *	Nacra	Nacra
34	Pleurodeles waltl	Ofegabous	Gallipato
35	Pyrhocorax pyrrhocorax *	Gralla de bec roig	Chova piquirroja
36	Recurvirostra avosetta	Alena	Avoceta común
37	Rhinolophus ferrumequinum	Rata penada de ferradura gran	Murciélago grande de herradura
38	Riparia riparia	Parpalló	Avión zapador
39	Rumex roseus *		Acedera morisca
40	Salsola soda		Barrilla Común
41	Sternula albifrons	Mongeta	Charrancito común
42	Sylvia undata	Busquereta cuallarga	Curruca rabilarga
43	Vella lucentina	Creuadeta d'Alacant	Piorno
44	Achillea santolinoides		
45	Carum foetidum		
46	Ferula loscosii		
47	Melanocorypha calandra	Calàndria	Calandria común
48	Pterocles orientalis	Xurra	Ganga ortega
49	Stipa barbata		
50	Vitex agnus-castus		
51	Aquila fasciata * **	Aguila de panxa blanca	Águila-azor perdicera
52	Vella lucentina *	Creuadeta d'Alacant	Piorno
53	Cymodocea nodosa *		

LISTA DE ESPECIES PROTEGIDAS			
ID	NOMBRE CIENTÍFICO	NOMBRE VALENCIANO	NOMBRE CASTELLANO
54	Dendropoma petraeum *	Vermètid	Vermétido
55	Posidonia oceanica *		
56	Spergularia fallax *		
57	Tursiops truncatus *	Dofí mular, galfí mular	Delfín mular
58	Calandrella brachydactyla	Terrerola	Terrera común
59	Carcharodon carcharias	Llamia, tauró	Tiburón blanco
60	Caretta caretta	Tortuga bova	Tortuga boba
61	Charadrius alexandrinus	Corriol camanegre	Chorlitejo patinegro
62	Dendropoma petraeum	Dendropoma petraeum	Vermétido
63	Hydrobates pelagicus	Escateret	Paiño europeo
64	Mobula mobular		Manta
65	Spergularia fallax		
66	Stenella coeruleoalba	Dofí llistat, Galfí llistat	Delfín listado
67	Tursiops truncatus	Dofí mular, galfí mular	Delfín mular

Tabla 2. Especies protegidas afectadas por instalaciones de AMAEM.

G4-EN12

DESCRIPCIÓN DE LOS IMPACTOS MÁS SIGNIFICATIVOS EN LA BIODIVERSIDAD DE ÁREAS PROTEGIDAS O ÁREAS DE ALTA BIODIVERSIDAD NO PROTEGIDAS, DERIVADOS DE LAS ACTIVIDADES, LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS

- a. Describa la naturaleza de los impactos directos e indirectos sobre la biodiversidad, haciendo referencia al menos a uno de los aspectos siguientes:

- Construcción o utilización de fábricas, minas e infraestructuras de transporte;
- Contaminación (introducción de sustancias que no se presentan de forma natural en el hábitat, a partir de fuentes puntuales y difusas);
- Introducción de especies invasoras, plagas y patógenos;
- Reducción del número de especies;
- Conversión de hábitats; y
- Cambios en los procesos ecológicos fuera de su rango natural de variación (por ejemplo, salinidad o cambios en los niveles freáticos).

- b. Indique los impactos significativos directos e indirectos, positivos y negativos, haciendo referencia a los siguientes aspectos:

- Especies afectadas;
- Superficie de las áreas afectadas;
- Duración de los impactos; y
- Carácter reversible o irreversible de los impactos.

RESPUESTA:

- a. La EDAR de Tabarca tiene el emisario en el Parque Natural Marino de la Isla de Tabarca. En el año 2015 se ha vertido agua depurada por tratamiento secundario EDAR con destino al mar mediante emisario submarino con un volumen de 9.150 m³. El impacto de la depuradora es mínimo, ya que vierte agua tratada que afecta a la concentración de la sal en el agua en las inmediaciones del emisario, y que no afecta a las condiciones ambientales y de la biodiversidad del medio receptor.

Además del anterior, el único impacto que podría tener la actividad desarrollada por la organización en estas áreas sería la referente a la emisión de CO₂ por el uso de vehículos, en el traslado de operarios para realizar las operaciones de mantenimiento. El impacto por ruido en el funcionamiento de las instalaciones es despreciable, ya que las instalaciones cumplen la normativa de ruido y se encuentran en lugares muy localizados y con espacio de parcela de la empresa alrededor.

- b. En la evaluación de aspectos ambientales, este punto no se identifica como significativo. Se estima que por este asunto no hay especies afectadas o si las hay no es de manera significativa.

G4-EN13

HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS

- Indique el tamaño y la ubicación de todas las áreas de hábitats protegidos o restaurados y señale si el éxito de las acciones de restauración fue o está siendo verificado por profesionales externos independientes.
- Señale si existen colaboraciones con terceros para proteger o restaurar áreas de hábitat distintas de aquellas en las que la organización ha supervisado o ejecutado medidas de restauración o protección.
- Describa el estado del área al final del periodo objeto de la memoria. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

Aguas de Alicante realiza estudios para identificar las instalaciones que tiene ubicadas en espacios protegidos o áreas de alta biodiversidad a partir de la cartografía actualizada de la Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente y la información en GIS de las instalaciones de Aguas de Alicante, adoptando diferentes medidas para preservar estos hábitats protegidos en los lugares donde realiza su actividad, cuando es necesario. En 2015, se han analizado las instalaciones asociadas a la actividad de Depuración (plantas y bombeos).

PARQUE URBANO INUNDABLE “LA MARJAL” (ALICANTE)



El Parque urbano inundable “La Marjal”, inaugurado en marzo de 2015, es una obra de marcado carácter social y ambiental, promovida conjuntamente por el Ayuntamiento de Alicante y Aguas de Alicante, que da solución a los problemas de inundaciones en una de las áreas de urbanización de la playa de San Juan de Alicante, a la vez que genera una nueva zona verde para deleite de sus vecinos.

El Parque es capaz de retener hasta 45.000 m³ frente a una lluvia de alta intensidad, y posteriormente, derivar el caudal de lluvia a la red de drenaje o a la depuradora para su reutilización. Gracias a esto, se ha solucionado un gran problema de retención de aguas pluviales en la zona de playa de San Juan, que, durante episodios de fuertes lluvias, ocasionaba cortes de la calle al tráfico de vehículos y entradas de agua en los estacionamientos subterráneos de las urbanizaciones de la zona.

La idea esencial de la obra ejecutada está basada en el funcionamiento de las marjales, tan frecuentes en todo el litoral mediterráneo. El Parque dispone de dos estanques ornamentales de agua, que, junto con toda la jardinería y vegetación existentes en el mismo, conforman un nuevo pulmón verde sostenible para los usuarios. Contiene además otros elementos a destacar como un mirador, una colina, una cascada, una pasarela peatonal o varios caminos y senderos peatonales.

Desde el punto de vista hidráulico, el parque solo funcionará como depósito retenedor durante episodios de lluvia de muy fuerte intensidad, de tal manera que el nivel de agua del estanque se incremente mediante el aporte de caudal de los colectores de gran diámetro instalados. El llenado del parque se producirá lentamente, gracias a su gran superficie, lo que minimiza el riesgo frente a los usuarios. En su nivel máximo de llenado, el agua inunda las zonas de pradera de césped y vegetación que circundan el estanque de mayor superficie. Una vez pasado el episodio de lluvia, el

agua puede ser reutilizada mediante su bombeo a la depuradora, para su posterior uso como agua de riego.

En relación con la biodiversidad, resalta el rápido y exitoso asentamiento de múltiples especies de aves, que desde su inauguración, crían en el mismo de forma natural: ánades reales, zampullines, fochas, cigüeñuelas, etc. e incluso se han avistado ejemplares de martín pescador, poco habituales en esta zona. Las islas interiores de los estanques, concebidas para tal fin, han favorecido la nidificación de las aves.



Además, en 2015 se llevaron a cabo actuaciones sostenibles en el parque con la introducción de peces larvívoros en las lagunas, con el fin de evitar el uso de biocidas que pudieran afectar a la biodiversidad de este espacio con el objetivo de que actuaran como primera barrera ante la proliferación estacional de las larvas de mosquito en el agua. La operación fue realizada en coordinación con el Área de Medio Ambiente Territorial de la Conselleria y la Dirección técnica del Parque Natural del Hondo, que aportó los peces liberados.

Para ampliar información acerca del parque urbano inundable “La Marjal”, puede seguir el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=5e6QN3e7xHw>

RESTAURACIÓN DE HÁBITATS: DÍA DEL ÁRBOL

ALICANTE

El sábado 31 de Enero de 2015, con motivo de la conmemoración del Día del Árbol de la Comunidad Valenciana, Aguas de Alicante junto con la Concejalía de Medioambiente del Ayuntamiento de Alicante organizaron la actividad de reforestación de la zona de "Cala Cantalar", microrreserva de flora.cit

Se llevó a cabo la plantación de varios centenares de pinos y plantas autóctonas para repoblar y mejorar la única zona forestal de la ciudad que está junto al mar. El compost que se utilizó en la reforestación, procede de restos vegetales de poda y lodos de depuradora de Aguas de Alicante y fue aportado por la Universidad Miguel Hernández.

Participaron también los scouts, Cruz Roja Medio Ambiente y el grupo Gea, cuyos voluntarios enseñaron a los asistentes los pasos a seguir para una buena plantación.

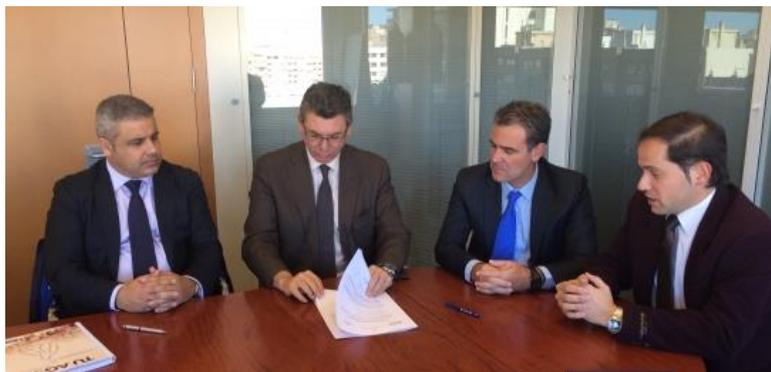


SANTA EULALIA

La Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana entregó a las empresas Aguas de Alicante y Aguas del Arco Mediterráneo (Agamed) 4.000 plantones de especies vegetales autóctonas con destino a las repoblaciones forestales que estas empresas llevaron a cabo en 2015.

Se llevó a cabo la firma de un convenio de colaboración entre la Dirección Territorial de la Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente y la Dirección General de Aguas de Alicante.

Los plantones, en el caso de Aguas de Alicante, fueron destinados a los trabajos de reforestación de Santa Eulalia (Villena).



PETREER

El 8 de febrero de 2015, Aguas de Alicante colaboró con la Concejalía de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Petrer y con el Centro Excursionista de Petrer en la plantación de 1.500 especies autóctonas en el Paraje El Perrió.

G4-EN14

NÚMERO DE ESPECIES INCLUIDAS EN LA LISTA ROJA DE LA UICN Y EN LISTADOS NACIONALES DE CONSERVACIÓN CUYOS HÁBITATS SE ENCUENTRAN EN ÁREAS AFECTADAS POR LAS OPERACIONES, SEGÚN EL NIVEL DE PELIGRO DE EXTINCIÓN DE LA ESPECIE

a. Indique el número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie:

- En peligro crítico.
- En peligro.
- Vulnerable.
- Casi amenazada.
- Preocupación menor.

RESPUESTA:

Son 67 especies.

CATEGORÍA UICN	Nº
En peligro crítico	3
En peligro	12
Vulnerable	19
Casi amenazada	33
Preocupación menor	0
TOTAL	67

G4-EN15

EMISIONES DIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 1)

- a. Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO₂ equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.
- b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos ellos).
- c. Indique las emisiones de CO₂ biogénico en toneladas métricas de CO₂ equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1).
- d. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base.
- e. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- f. Indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.
- g. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

RESPUESTA:

- a. A continuación se indican las emisiones de CO₂ equivalente. Para su cálculo se han tenido en cuenta los consumos producidos por los desplazamientos de vehículos diesel, gasolina, híbridos y eléctricos (kWh). Además, están incluidos los vuelos realizados.

Emisiones totales. Por alcances	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Emisiones alcance 1 KgCO ₂	256.488,58	237.552,40	217.735,97	205.966,64	202.927,81	226.692,87

En el año 2015 se incluyen las emisiones directas de la actividad de Depuración de Aguas Residuales, que incluye la EDAR Rincón de León, EDAR Monte Orgegia y EDAR Tabarca.

- b. Sólo se tienen en cuenta los gases de efecto invernadero producidos por CO₂.
- c. El 100% de las emisiones producidas son de CO₂.
- d. Se ha escogido el año base 2010, por homogeneidad en el estudio de valores con el resto del informe DS en el ámbito de la energía.
- e. Se ha recurrido a la norma facilitada por el MAGRAMA, completada con algunos coeficientes de la Oficina Catalana del Cambio Climático.
- f. MAGRAMA y OCCC.
- g. Se ha procedido sobre todo a la optimización del control operacional. Pero también ha influido la entrada en el contrato marco de mucho de los consumos.

G4-EN16

EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2)

- a. Indique las emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 2) en toneladas métricas de CO2 equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.
- b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo.
- c. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base.
- d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- e. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.
- f. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

RESPUESTA:

a.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Emisiones indirectas brutas CO2 (Tm CO2)	4.037,61	3.032,35	3.618,02	3.614,53	2.812,24	1.073,11

En el año 2015 se incluyen las emisiones directas de la actividad de Depuración de Aguas Residuales, que incluye la EDAR Rincón de León, EDAR Monte Orgegia y EDAR Tabarca.

Para su cálculo se han tenido en cuenta los consumos producidos por los sondeos, las impulsiones, el telemando, el saneamiento, las oficinas y las instalaciones de depuración.

b. Sólo se tienen en cuenta los gases de efecto invernadero producidos por CO₂.

c. El 100% de las emisiones producidas son de CO₂.

d. Se ha escogido el año base 2010, por homogeneidad en el estudio de valores con el resto del informe DS en el ámbito de la energía.

e. Se ha recurrido a la norma facilitada por el MAGRAMA, completada con algunos coeficientes de la Oficina Catalana del Cambio Climático.

f. MAGRAMA y OCCC. Se ha procedido sobre todo a la optimización del control operacional. Pero también ha influido la entrada en el contrato marco de mucho de los consumos.

G4-EN17

OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 3)

a. Indique las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3) en toneladas métricas de CO₂ equivalente, sin contar las emisiones indirectas derivadas de la generación de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que la organización adquiere y consume (estas emisiones indirectas figuran en el indicador G4-EN16). No ha de tenerse en cuenta el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.

b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo.

c. Indique las emisiones de CO₂ biogénico en toneladas métricas de CO₂ equivalente, independientemente de las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3).

d. Indique qué otras categorías de emisiones indirectas (Alcance 3) y actividades se han incluido en el cálculo.

e. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base.

f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

g. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.

RESPUESTA:

a.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Emisiones indirectas producidas por transporte (Tm CO ₂)	17,89	21,11	26,05	19,59	11,63	5,08
Emisiones producidas por el uso de papel (Tm CO ₂)	11,46	6,21	4,97	5,95	2,70	3,96
Emisiones indirectas alcance 3 CO ₂ (Tm CO ₂)	29,35	27,32	31,02	25,54	14,33	9,04

En el año 2015 se incluyen las emisiones directas de la actividad de Depuración de Aguas Residuales, que incluye la EDAR Rincón de León, EDAR Monte Orgegia y EDAR Tabarca.

Los valores de las emisiones descritas anteriormente provienen de la suma de las emisiones producidas por coches de alquiler, trenes de cercanías, trenes de larga distancia, vuelos domésticos, continentales e intercontinentales.

b. Sólo se tienen en cuenta los gases de efecto invernadero producidos por CO₂.

c. El 100% de las emisiones producidas son de CO₂.

d. Se ha escogido el año base 2010, por homogeneidad en el estudio de valores con el resto del informe DS en el ámbito de la energía.

e. Se ha recurrido a la norma facilitada por el MAGRAMA, completada con algunos coeficientes de la Oficina Catalana del Cambio Climático.

f. MAGRAMA y OCCC.

g. Se ha procedido sobre todo a la optimización del control operacional. Pero también ha influido la entrada en el contrato marco de mucho de los consumos.

G4-EN18

INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

- a. Indique la intensidad de las emisiones de GEI.
- b. Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación.
- c. Indique qué tipos de emisiones de GEI se han incluido en el cálculo de la intensidad: directas (Alcance 1), indirectas por generación de energía (Alcance 2) u otras emisiones indirectas (Alcance 3).
- d. Indique qué gases se han incluido en el cálculo.

RESPUESTA:

a. Para el ejercicio 2015 los factores que se han utilizado han sido:

Gasolina: 2,20 kg/litro.

Gasoil: 2,47 kg/litro.

Electricidad: 0,25 kg/Kwh.

b. Para los desplazamientos y las máquinas de corte la medida que se ha utilizado es el litro de combustible, mientras que para los bombeos, impulsiones y consumos eléctricos de las oficinas y centrales se ha empleado el Kwh.

c. Aguas de Alicante no cuenta con ningún tipo de producción mediante el uso de combustibles fósiles, por lo que sus emisiones de Alcance 1 se limitan al desplazamiento de los vehículos de la empresa.

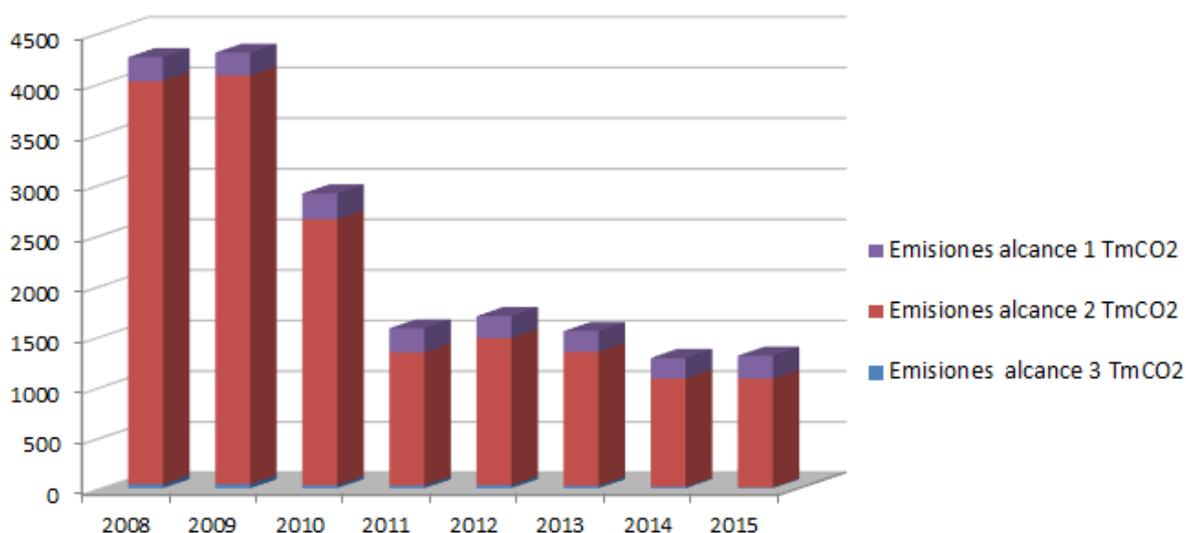
Las emisiones de alcance 2 hacen referencia a todas aquellas instalaciones que tienen consumo eléctrico indicado en el G4-EN16.

Las emisiones de alcance 3 hacen referencia a todas aquellas instalaciones que tienen consumo eléctrico indicado en el G4-EN17.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Emisiones alcance 1 TmCO ₂	256,49	237,55	217,74	205,97	202,93	226,69
Emisiones alcance 2 * TmCO ₂	2.626,30	1.314,50	1.452,64	1.320,72	1.069,22	1.073,11
Emisiones alcance 3 TmCO ₂	29,35	27,32	31,02	25,54	14,32	9,034

*Las emisiones de alcance 2 aparecen descontando las emisiones producidas por las energías renovables.

d. CO₂



G4-EN19

REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

- a. Señale qué reducciones de las emisiones de GEI son el resultado directo de iniciativas a tal efecto (en toneladas métricas de CO2 equivalente).
- b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos ellos).
- c. Indique qué año base o punto de referencia se ha utilizado y por qué.
- d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- e. Indique si las reducciones se produjeron en las emisiones directas de GEI (Alcance 1), las emisiones indirectas por generación de energía (Alcance 2) o en otras emisiones indirectas (Alcance 3).

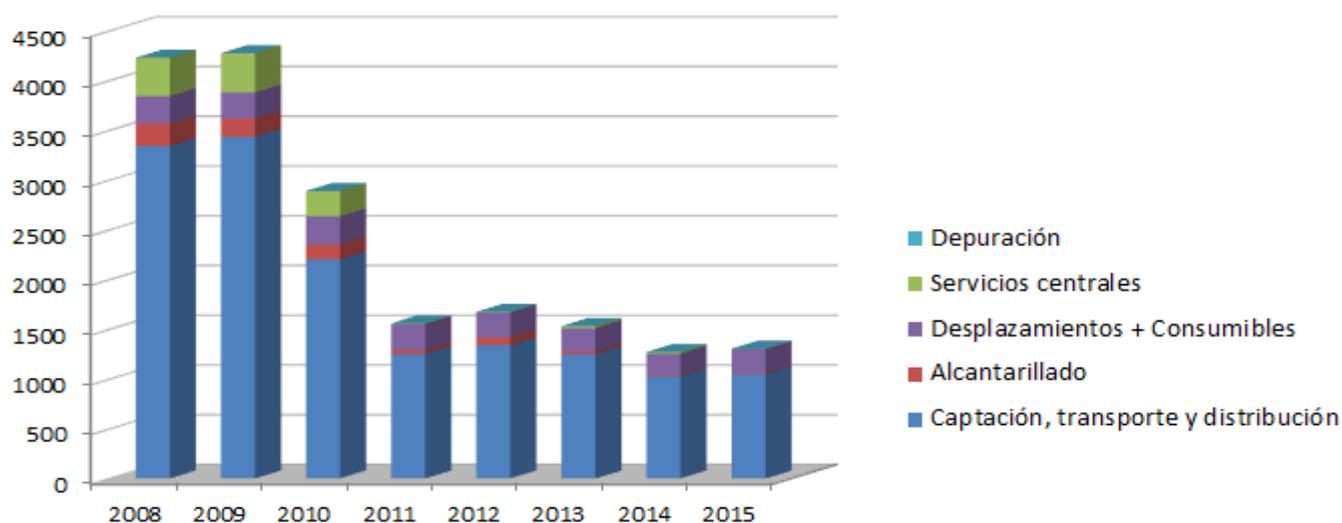
RESPUESTA:

a. Las principales reducciones de gases de efecto invernadero son consecuencia de la entrada en el contrato marco de gran parte de los consumos eléctricos:

Emisiones reducidas de CO ₂	2011	2012	2013	2014	2015
Captación, transporte y distribución	1.261,08	1.672,11	1.833,32	1.351,91	1.328,74
Alcantarillado	143,31	148,24	147,45	158,42	154,74
Servicios centrales	313,47	345,03	313,04	232,68	224,31
Depuración	-	-	-	-	4.728,63
TOTAL emisiones reducidas en Tm CO₂	1.717,86	2.165,38	2.293,81	1.743,02	6.475,60

Si descontamos ahora las emisiones producidas por energías renovables y desglosamos en los consumos que tiene Aguas de Alicante, los resultados serían:

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Captación, transporte y distribución	2.201,89	1.250,57	1.340,14	1.249,83	1.026,45	1051,00
Alcantarillado	148,92	37,89	79,96	27,90	11,25	8,96
Servicios centrales	252,70	5,66	6,12	22,22	17,20	4,12
Desplazamientos + Consumibles	285,83	264,87	248,76	231,51	217,25	240,81
Depuración	-	-	-	-	-	0,00
	2.889,34	1.558,99	1.674,99	1.531,45	1.272,15	1.304,88



b. Sólo se tienen en cuenta los gases de efecto invernadero producidos por CO₂.

c. El 100% de las emisiones producidas son de CO₂.

d. Se ha escogido el año base 2010, por homogeneidad en el estudio de valores con el resto del informe DS en el ámbito de la energía.

e. Se ha recurrido a la norma facilitada por el MAGRAMA, completada con algunos coeficientes de la Oficina Catalana del Cambio Climático.

f. MAGRAMA y OCCC.

g. Se ha procedido sobre todo a la optimización del control operacional. Pero también ha influido la entrada en el contrato marco de mucho de los consumos.

G4-EN20

EMISIONES DE SUSTANCIAS QUE AGOTAN EL OZONO

- Refleje la producción, las importaciones y exportaciones de sustancias que agotan el ozono en toneladas métricas de CFC-11 equivalente.
- Indique qué sustancias se han incluido en el cálculo.
- Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

RESPUESTA:

- Se producen sustancias contaminantes que agotan la capa de ozono en las siguientes cantidades:
-

EDAR Monte Orgegia	
Metano (CH ₄)(CH ₄)	1.374,24 kg/año
Dióxido de carbono (CO ₂)(CO ₂)	123.020,195 kg/año
Óxido nitroso (N ₂ O)(N ₂ O)	8,034 kg/año

EDAR Rincón de León	
Metano (CH ₄)(CH ₄)	18.059,311 kg/año
Dióxido de carbono (CO ₂)(CO ₂)	1.044.697,773 kg/año
Óxido nitroso (N ₂ O)(N ₂ O)	68,223 kg/año

- El cálculo se realiza directamente a través de la por hoja de cálculo que se descarga desde la web oficial de la Consellería. Datos oficiales que se introducen en la hoja, están en la página de EPSAR.
- Los datos de emisiones a la atmósfera se calculan a partir de los caudales de biogás.

G4-EN21

NOX, SOX Y OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS

a. Indique la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, en kilogramos o múltiplos de kilogramo, de:

- NO_x.
- SO_x.
- Contaminantes orgánicos persistentes (COP).
- Compuestos orgánicos volátiles (COV).
- Contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP).
- Partículas (MP).
- Otras categorías de emisiones atmosféricas estandarizadas identificadas en la normativa pertinente.

b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

RESPUESTA:

a.

EDAR Monte Orgegia	
Óxidos de nitrógeno (NO _x /NO ₂)(NOX)	74,679 kg/año
Partículas totales en suspensión (PST)	23,872 kg/año
Óxido nitroso (N ₂ O)	8,034 kg/año

EDAR Rincón de León	
Óxidos de nitrógeno (NO _x /NO ₂)(NOX)	3.427,065 kg/año
Partículas totales en suspensión (PST)	690,952 kg/año
Óxido nitroso (N ₂ O)	68,223 kg/año

- b. El cálculo se realiza directamente a través de la por hoja de cálculo que se descarga directamente desde la web oficial de la Consellería. Datos oficiales que se introducen en la hoja, están en la página de EPSAR.
- c. Los datos de emisiones a la atmósfera se calculan a partir de los caudales de biogás. Las emisiones al agua se calculan a partir del caudal emitido al medio a través del emisario, y los parámetros analíticos del efluente de la EDAR.

ASPECTO: EFLUENTES Y RESIDUOS

G4-EN22

VERTIDO TOTAL DE AGUAS, SEGÚN SU CALIDAD Y DESTINO

a. Indique el volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos, desglosado por:

- Destino;
- Calidad del agua, incluido el método de tratamiento; y
- Si ha sido reutilizada por otra organización.

b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

a. La empresa realiza los siguientes vertidos:

EDAR RINCÓN DE LEÓN:

- * Agua depurada por tratamiento secundario EDAR con destino al mar mediante emisario submarino: 11.033.572 m³.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso agrícola: 5.689.363 m³.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso urbano: 21.751 m³.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para baldeo calles: 21.817 m³.
- * Salmuera procedente del rechazo del tratamiento terciario (IRAD) con destino al mar: 968.356 m³.

EDAR MONTE ORGEGIA:

- * Agua depurada por tratamiento secundario EDAR con destino al mar mediante emisario submarino: 5.060.702 m³.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso agrícola: 2.240.784 m³.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso recreativo: 400.025 m³.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso ambiental: 10.676 m³.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso urbano: 690.679 m³.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para baldeo calles: 22.633 m³.

EDAR TABARCA:

- * Agua depurada por tratamiento secundario EDAR con destino al mar mediante emisario submarino: 9.150 m³.

b. Para su cálculo se utilizan medidas de caudalímetros propios, menos en la EDAR de Tabarca, donde el caudal es estimado en base a la capacidad de tratamiento de la depuradora.

G4-EN23

PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO

a. Indique el peso total de los residuos peligrosos y no peligrosos, según los siguientes métodos de eliminación:

- Reutilización.
- Reciclaje.
- Compostaje.
- Recuperación, incluida la recuperación energética.
- Incineración (combustión masiva).
- Inyección en pozos de profundidad.
- Vertedero.
- Almacenamiento in situ.
- Otros (que debe especificar la organización informante).

b. Explique cómo se determinó el método de eliminación de residuos:

- La organización informante se hizo cargo directamente, o lo confirmó de forma directa.
- El contratista encargado de la retirada de residuos facilitó la información.
- Procedimientos por defecto del contratista encargado de la retirada de residuos.

RESPUESTA:

RESIDUOS	Tipo	Cantidades 2015	Método de tratamiento
Envases Metálicos (kg)	RP	101	Valorización (R04)
Fibro cemento (kg)	RP	15.762	Eliminación (D15)
Absorbentes con amianto (kg)	RP	27	Eliminación (D15)
Aceite usado (Kg)	RP	3.093	Valorización (R13)
Grasas de depuradora (Kg)	RP	10.930	Eliminación (D09)
Envases de Spray (Kg)	RP	9	Eliminación (D15)
Envases de vidrio (Kg)	RP	15	Valorización (R13)
Envases plásticos contaminados (Kg)	RP	21	Eliminación (D15)
Trapos contaminados (Kg)	RP	70	Eliminación (D15)
Tubos fluorescentes (Kg)	RP	18	Valorización (R13)
Envases contaminados (Kg)	RP	102	Valorización (R3)
Residuos de laboratorio (Kg)	RP	29	Valorización (R13)
Soluciones ácidas (Kg)	RP	50	Valorización (R13)
Soluciones alcalinas (Kg)	RP	60	Valorización (R13)
Plástico Inerte (Kg)	RNP	263	Eliminación (D15)
Lodos EDAR (Tn)	RNP	6.205	Aplicación agrícola
Lodos EDAR (Tn)	RNP	21.043	Secado Térmico
Residuos de cribado(Tn)	RNP	2.034	Eliminación

RESIDUOS	Tipo	Cantidades 2015	Método de tratamiento
Residuos de desarenado (Tn)	RNP	462	Eliminación
Escombros (Tn)	RNP	550	Eliminación
Lodos de alcantarillado (Tn)	RNP	278	Vertedero
Lodos de alcantarillado (Tn)	RNP	232	Depuradora
Papel/cartón (Kg)	RNP	5.740	Valorización (R04)
Residuos de tóner de impresora (Kg)	RNP	126	Reutilización
Resina rehabilitación alcantarillado (M3)	RNP	5	Eliminación

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 22/2011).
- «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 22/2011).

a. La gestión de residuos está sistematizada, contando con varios centros productores de residuos inscritos en la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente.

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

En los documentos de aceptación de los residuos peligrosos que emite cada Gestor, se identifica el destino al que van dirigidos los residuos gestionados. En el caso de residuos no peligrosos, el Gestor de residuos facilita esta información.

G4-EN24

NÚMERO Y VOLUMEN TOTALES DE LOS DERRAMES SIGNIFICATIVOS

a. Indique el número y el volumen totales de los derrames significativos registrados.

b. Para cada uno de los derrames que se hayan incluido en los estados financieros de la organización, proporcione los siguientes datos:

- Localización del derrame;
- Volumen del derrame;
- Material del derrame, según las siguientes categorías: derrames de petróleo (superficies de suelo o agua);
- Derrames de combustible (superficies de suelo o agua);
- Derrames de residuos (superficies de suelo o agua);
- Derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua); y
- Otros (que debe especificar la organización informante).

c. Describa las consecuencias de los derrames significativos.

RESPUESTA:

No ha habido derrames significativos en 2015. No obstante, la empresa cuenta con protocolos y medios para dar cobertura en caso de que se produjera.

G4-EN25

PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA2, Y PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE

a. Facilite el peso total de:

- Residuos peligrosos transportados.
- Residuos peligrosos importados.
- Residuos peligrosos exportados.
- Residuos peligrosos tratados.

b. Indique el porcentaje de residuos peligrosos que se transportaron internacionalmente.

RESPUESTA:

La empresa no realiza transporte, importación, exportación o tratamiento de residuos peligrosos de ningún tipo.

G4-EN26

IDENTIFICACIÓN, TAMAÑO, ESTADO DE PROTECCIÓN Y VALOR DE BIODIVERSIDAD DE LAS MASAS DE AGUA Y LOS HÁBITATS RELACIONADOS AFECTADOS SIGNIFICATIVAMENTE POR VERTIDOS Y ESCORRENTIA PROCEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

a. Indique qué masas de agua y hábitats relacionados se han visto afectados significativamente por vertidos de agua, de acuerdo con los criterios que se describen en el Manual de aplicación, y facilite datos sobre:

- Tamaño de la masa de agua y del hábitat relacionado.

-Si la masa de agua y el hábitat relacionado están clasificados como área protegida (nacional o internacional)

-Valor en términos de biodiversidad (por ejemplo, número de especies protegidas).

RESPUESTA:

EDAR RINCÓN DE LEÓN:

* Agua depurada por tratamiento secundario EDAR con destino al mar mediterráneo mediante emisario submarino: 11.033.572 m³.

* Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso agrícola: 5.689.363 m³.

* Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso urbano: 21.751 m³.

* Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para baldeo calles: 21.817 m³.

* Salmuera procedente del rechazo del tratamiento terciario (IRAD) con destino al mar: 968.356 m³.

El foco de emisión del emisario no alcanza zona de hábitats relacionados como tales por la GVA.

EDAR MONTE ORGEGIA:

* Agua depurada por tratamiento secundario EDAR con destino al mar mediterráneo mediante emisario submarino: 5.060.702 m³.

* Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso agrícola: 2.240.784 m³.

* Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso recreativo: 400.025 m³.

* Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso ambiental: 10.676 m³.

* Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso urbano: 690.679 m³.

* Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para baldeo calles: 22.633 m³.

El foco de emisión del emisario no alcanza zona de hábitats declarados como tales por la GVA.

EDAR TABARCA:

* Agua depurada por tratamiento secundario EDAR con destino al mar mediante emisario submarino: 9.150 m³.

El foco de emisión de la EDAR se encuentra en zona de la reserva marina de Tabarca.

El número de especies afectadas susceptibles de ser afectadas, que se encuentren bajo algún nivel de protección, es de: 15.

b. Para su cálculo se utilizan medidas de caudalímetros propios, menos en la EDAR de Tabarca, donde el caudal es estimado en base a la capacidad de tratamiento de la depuradora.

ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-EN27

GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

a. Informe cuantitativamente del grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios durante el periodo objeto de la memoria.

b. Si se facilitan cifras orientadas al uso, indique los presupuestos en cuanto a los patrones de consumo o los factores de normalización.

RESPUESTA:

Anualmente Aguas de Alicante realiza una evaluación de aspectos ambientales, en la que establece los aspectos ambientales significativos y las medidas adoptadas para minimizarlos. Las relativas a 2015 se indican a continuación:

Se presenta la metodología seguida para revisar la lista de aspectos medioambientales identificados, incluyendo los aspectos asociados a situaciones de emergencia. Los aspectos correspondientes a las actividades del Alcance del SGMA han sido evaluados por el Técnico de Sistemas de Gestión y Jefes de Dpto. implicados siguiendo los criterios indicados por el procedimiento medioambiental PS-S/M-01 "Identificación de Aspectos Medioambientales" a través de la herramienta EVAM, quedando el resultado de la evaluación registrado en EVAM.

En esta Revisión del Sistema se aprueba la Lista de Aspectos Medioambientales Identificados.

Aspectos medioambientales significativos:

Se fija como límite de significancia el siguiente valor:

Límite de Significancia = $0,75 * 72 = 54$

Dada la incorporación en 2015 de la actividad de Depuración a Aguas de Alicante, tras su fusión con la Empresa Mixta de Aguas Residuales de Alicante, S.A., se ha decidido bajar el límite de significancia aplicado para la identificación de Aspectos Ambientales significativos a 48.

De esta manera, se identifican adicionalmente aspectos significativos relacionados con la actividad de Depuración que, de otra forma, podrían quedar diluidos en el conjunto de la actividad, y que por motivos técnicos es relevante su consideración.

Se consideran aspectos medioambientales significativos aquellos cuya puntuación total sea igual o mayor del límite de significancia.

Como aspectos significativos de 2015, tenemos:

- Filtaración de aguas la subsuelo de la Red de Alcantarillado.
- EDAR Monte Orgegia y EDAR Rincón de León: Emisiones a la atmósfera en el proceso de decantación primaria.

El primer aspecto es controlado por el Dpto. de Explotación de Saneamiento mediante la inspección con cámara de TV y rehabilitación de tuberías o renovación de tramos de red. Se incluye en el Programa de Gestión 2015 las siguientes acciones:

- Gestión mediante METRESA para identificar las prioridades de rehabilitaciones e inspecciones en la red de saneamiento de Alicante y San Juan durante el año 2015.
- Implantación de GALIA en la red de saneamiento de Alicante y San Juan (Gestión Avanzada de la limpieza de alcantarillado).
- Realización de obras de renovación de colectores y Red de Saneamiento que se hacen referencia en el EC7.

En cuanto a GALIA, el objetivo del proyecto se basa en desarrollar un conjunto de metodologías y herramientas que permitan priorizar las necesidades de rehabilitación de la red de drenaje y optimizar las inversiones efectuadas en este campo. Para ello es necesario implantar un sistema informático de ayuda a la decisión coste-beneficio en el mantenimiento, reparación y rehabilitación de redes de drenaje. El producto final será un Sistema de Ayuda a la Decisión (Decision Support System) que permitirá a la empresa establecer y mantener una gestión eficaz de sus redes de drenaje (programa METRESA).

El segundo es controlado por el área de Depuración, y las acciones planificadas para minimizar el aspecto ambiental, son:

- EDAR MONTE ORGEGIA. Evaluación de tecnologías blandas para tratamiento de gases originados en las instalaciones, a fin de promover la reforma de las instalaciones de tratamiento de la línea B que actualmente carecen de tratamiento por obsolescencia de equipos.
- EDAR RINCÓN DE LEÓN. Sustitución de las rasquetas de fondo de los dos decantadores primarios de la línea A.

G4-EN28

PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS

- a. Indique qué porcentaje de los productos y sus materiales de embalaje se recupera en cada categoría de producto.
- b. Explique cómo se han obtenido los datos de este indicador.

RESPUESTA:

No aplica.

ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-EN29

VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL

a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según:

- Valor monetario total de las sanciones significativas.
- Número de sanciones no monetarias.
- Procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje.

b. Si la organización informante no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA:

No se han impuesto multas ni sanciones.

ASPECTO: TRANSPORTE

G4-EN30

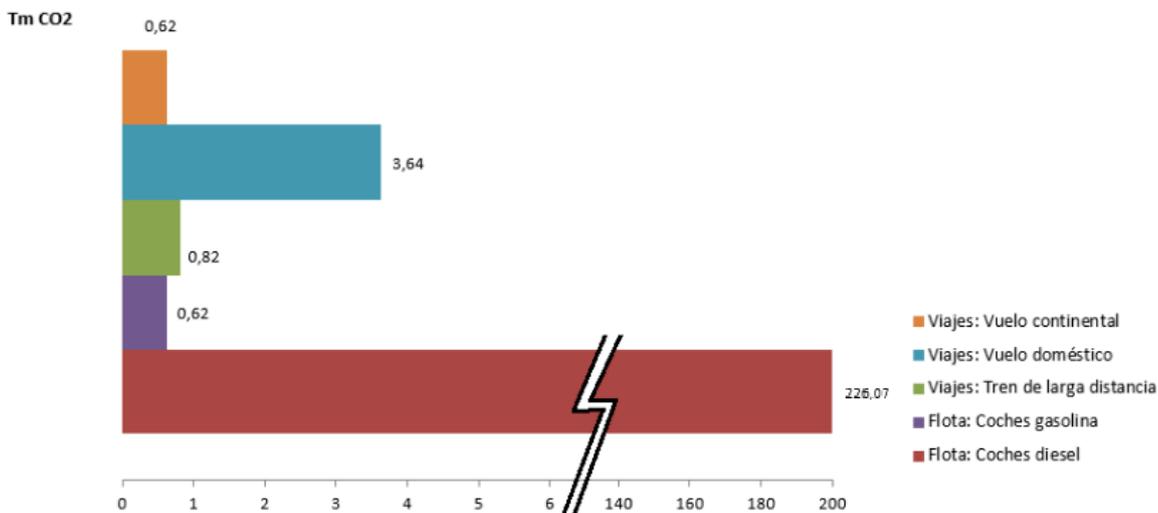
IMPACTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS DEL TRANSPORTE DE PRODUCTOS Y OTROS BIENES Y MATERIALES UTILIZADOS PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN, ASÍ COMO DEL TRANSPORTE DE PERSONAL

- Describa los 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. Si no se aportan datos cuantitativos, explique los motivos.
- Explique cómo se están mitigando los impactos ambientales del transporte de productos, miembros de la plantilla de la organización y otros bienes y materiales.
- Describa los criterios y métodos que se han empleado para determinar qué impactos ambientales son significativos.

RESPUESTA:

a. La mayor parte de los impactos medioambientales producidos en Aguas de Alicante por desplazamientos tienen su origen en el transporte de los empleados. El siguiente gráfico presenta las emisiones, en toneladas de CO₂, debidas al uso de vehículos de la flota de la empresa (tanto para el desplazamiento de personal en plantilla como para el transporte de bienes y materiales), así como las emisiones derivadas del transporte utilizado por los empleados para viajes de empresa.

Emissiones de CO₂ debidas a desplazamientos realizados durante el año 2015



b. Son diversas las maneras en las que la empresa está tratando de mitigar el impacto del transporte de miembros de la plantilla.

Para evitar el impacto del transporte del personal, se promueve la desaparición de reuniones presenciales que impliquen desplazamiento, siendo sustituidas por reuniones virtuales.

También se han solicitado al Excmo. Ayuntamiento de Alicante, y se han instalado aparca-bicis para clientes y empleados cerca de las oficinas de la C/Alona, C/Catedrático Soler y Dr. Just.

c. Para determinar qué impactos ambientales son significativos se ha utilizado el consumo energético de los transportes, en Kw/h.

Para ello se controlan todos los consumos energéticos de manera exhaustiva.

En procedimiento PS-S/E-01 - Identificación y evaluación de usos energéticos y oportunidades de mejora, señala la sistemática de gestión de los usos energéticos de la empresa. Son consumos significativos los que tengan un Consumo mayor que el 1% de la empresa, y ratio mayor que el promedio de los ratios de su grupo.

ASPECTO: GENERAL

G4-EN31

DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES

- a. Informe sobre los gastos de protección ambiental, desglosados por:
- Costos de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración.
 - Costos de prevención y gestión ambiental.

RESPUESTA:

Gastos de protección ambiental	
Coste tratamiento residuos	9.888 €
A.P.C. de la atmósfera	1.646 €
Auditorías de Sistemas de gestión, ENAC	17.074€
Total	28.608 €

Total inversiones ambientales (Inversión por obras ambientales):

SANEAMIENTO Inversión por obras ambientales (incluido reposición de saneamiento)	3.235.966 €
Inversiones en la Red de Agua Reutilizada	546.256 €
TOTAL	3.782.222 €

ASPECTO: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

G4-EN32

PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS AMBIENTALES

a. Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.

RESPUESTA:

El porcentaje es del 100%.

De acuerdo con los procedimientos de la empresa, certificados por norma de gestión ambiental ISO 14001 y de eficiencia energética según ISO 50001, todos los proveedores significativos desde el punto de vista ambiental y de eficiencia energética se evalúan por estos criterios.

Además, de esta evaluación, en los procesos de licitación de obras se tienen en cuenta criterios medioambientales en la valoración de las ofertas recibidas.

G4-EN33

IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO

- a. Número de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado.
- b. Número de proveedores que tienen impactos ambientales negativos significativos reales.
- c. Indique qué impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en la cadena de suministro.
- d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.
- e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

RESPUESTA:

- a. No se han evaluado porque se considera que ninguno tiene impacto ambiental significativo en la cadena de suministro.
- b. 0. No hay proveedores con impactos ambientales significativos.
- c. No se conocen impactos ambientales significativos en la cadena de suministro en 2015.
- d. No se han evaluado proveedores con impactos ambientales significativos.
- e. No se ha puesto fin a ningún proveedor por este motivo.

ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL

G4-EN34

NÚMERO DE RECLAMACIONES AMBIENTALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN

a. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.

b. Indique cuántas de las reclamaciones:

- Se abordaron en el periodo objeto de la memoria;
- Se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.

c. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

RESPUESTA:

- a. No ha habido reclamaciones por este concepto.
- b. N/A
- c. N/A

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL

Introducción

La dimensión social de la sostenibilidad está relacionada con la repercusión de las actividades de una organización en los sistemas sociales en los que opera.

La Categoría de Desempeño social consta de varias subcategorías:

- Prácticas laborales y trabajo digno;
- Derechos humanos;
- Sociedad; y
- Responsabilidad sobre productos.

La mayoría del contenido de las subcategorías se basa en una serie de normas reconocidas a escala internacional y en otras referencias internacionales.

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

ASPECTO: EMPLEO

G4-LA1

NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO ETARIO, SEXO Y REGIÓN

a. Indique el número y el índice de contrataciones en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, por sexo y por región.

b. Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, por sexo y por región

RESPUESTA:

a.

Índice de contrataciones por edad y sexo

	2015	
	Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años	1	0
Entre 30 y 45 años	5	5
Más de 45 años	3	2
TOTAL	9	7

Tamaño plantilla por edad y sexo

	2015	
	Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años	11	0
Entre 30 y 45 años	107	56
Más de 45 años	133	23
TOTAL	251	79

b.

Tasa de rotación

	Valor 2015
Tasa de rotación	4,35

G4-LA2

PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS A JORNADA COMPLETA QUE NO SE OFRECEN A LOS EMPLEADOS TEMPORALES O A MEDIA JORNADA, DESGLOSADAS POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD

a. Detalle cuáles de las siguientes prestaciones sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad. Como mínimo, inclúyanse las siguientes prestaciones:

- Seguro de vida;
- Seguro médico;
- Cobertura por incapacidad o invalidez;
- Baja por maternidad o paternidad;
- Fondo de pensiones;
- Acciones; y
- Otras.

b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA:

a. El fondo social sólo se ofrece al personal con contrato indefinido

	2015
Dotación del Fondo Social	14.000 €

Igualmente, para ser beneficiarios del Plan de Pensiones es preciso tener al menos dos de antigüedad

b. N/A

G4-LA3

ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD, DESGLOSADOS POR SEXO

a. Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad.

b. Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad.

c. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo.

d. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosado por sexo.

e. Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que disfrutaron de la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

RESPUESTA:

	Hombres	Mujeres	Total 20
Nº empleados/as con derecho a baja por maternidad o paternidad	6	1	7
Nº empleados/as que disfrutaron baja por maternidad o paternidad	6	1	7
Nº empleados que disfrutaron de permiso por paternidad	6	0	6
Nº empleados que se reincorporaron y permanecieron tras baja	6	1	7
Excedencia tras maternidad y paternidad	0	0	0

ASPECTO: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN

G4-LA4

PLAZOS MÍNIMOS DE PREAVISO DE CAMBIOS OPERATIVOS Y POSIBLE INCLUSIÓN DE ESTOS EN LOS CONVENIOS COLECTIVOS

a. Indique el número mínimo de semanas de preaviso a los trabajadores y a sus representantes electos que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente.

b. Si la organización dispone de un convenio colectivo, indique si en este se especifican el periodo de preaviso y disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones.

RESPUESTA:

a. El periodo mínimo de preaviso para realizar modificaciones sustanciales de la condiciones de trabajo es de 15 días, según establece el Art 41 del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1995.

b. El Art 8 del vigente Convenio Colectivo de Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M. establece el procedimiento de actuación para resolver cuantas dudas puedan surgir en la aplicación e interpretación del Convenio Colectivo, fijando un plazo de 7 días naturales a la Comisión de interpretación para reunirse y de 15 días naturales, a contar desde la fecha de la reunión, para emitir los informes.

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

G4-LA5

PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE ESTÁ REPRESENTADO EN COMITÉS FORMALES DE SEGURIDAD Y SALUD CONJUNTOS PARA DIRECCIÓN Y EMPLEADOS, ESTABLECIDOS PARA AYUDAR A CONTROLAR Y ASESORAR SOBRE PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

a. Indique a qué nivel suele operar cada uno de los comités formales de seguridad y salud conjuntos para la dirección y los empleados. b. Indique el porcentaje de trabajadores que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos.

RESPUESTA:

100%.

Todos los trabajadores se encuentran representados en el comité de Seguridad y Salud de Aguas de Alicante.

G4-LA6

TIPO Y TASA DE LESIONES, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS, ABSENTISMO Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN Y POR SEXO

- Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosados por región y sexo.
- Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que trabajan *in situ*, de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable la organización, desglosados por región y sexo.
- Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.

RESPUESTA:

En el indicador no se distingue por región, puesto que todos los centros se encuentran en la provincia de Alicante.

De acuerdo con la normativa de Seguridad y Salud española, la empresa no trabaja con contratistas independientes que trabajan *in situ*, de cuya seguridad general en el lugar de trabajo sea responsable la organización.

DATOS SIGNIFICATIVOS	2014	2015	
Nº de Accidentes de Trabajo con Baja (sin <i>in itinere</i> ni recaídas)	1	2	
Nº de Accidentes de Trabajo con Baja (sin <i>in itinere</i> ni recaídas) en hombres (H) y mujeres (M)	(sobresfuerzo)	(sobresfuerzo) (golpe)	
		H	M
		2	0
Nº total de accidentes mortales	0	0	
Nº de accidentes graves	0	0	
Nº accidentes "in itinere"	0	1	
Nº accidentes sin baja	2	6	
		H	M
		3	3
Índice de Incidencia: (nº accidentes con baja/plantilla media trabajadores)*100	0,45%	0,73%	
Tasa de accidentes (IR) (nº total de accidentes / total horas trabajadas) * 200.000	0,54	0,88	
Enfermedades profesionales	0	0	
Tasa de enfermedades profesionales (ODR) (nº total de enfermedades profesionales / total horas trabajadas) * 200.000	0	0	

Tasa de absentismo por accidente de trabajo, AR= (Total horas de baja/Total horas trabajadas)*100	0,046%	0,057%
Tasa días naturales perdidos contados desde el primer día de baja incluidos los accidentes In Itinere, IDR=(Nº total de días perdidos/Total horas trabajadas)*200.000	20,18	25,15

a. Para el registro y comunicación de accidentes, se utiliza el sistema Delt@ de la Seguridad social.

G4-LA7

TRABAJADORES CUYA PROFESIÓN TIENE UNA INCIDENCIA O UN RIESGO ELEVADOS DE ENFERMEDAD

a. Indique si hay trabajadores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados de determinadas enfermedades.

RESPUESTA:

Existen trabajadores expuestos a riesgos especiales (ruido, trabajo en espacios confinados, trabajos con fibrocemento).

Para todas las actividades realizadas por personal de la empresa que implican estos riesgos, se adoptan las medidas preventivas necesarias para desarrollar los trabajos en las mejores condiciones. De esta manera, en los últimos años no ha habido trabajadores que tengan incidencias de enfermedad o accidentes graves debido a la profesión que desarrollan dentro de la empresa.

G4-LA8

ASUNTOS DE SALUD Y SEGURIDAD CUBIERTOS EN ACUERDOS FORMALES CON LOS SINDICATOS

a. Indique si los acuerdos formales locales o internacionales con los sindicatos cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad.

b. De ser así, indique qué porcentaje de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.

RESPUESTA:

a. Sí, los acuerdos con los representantes de los trabajadores cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad.

b. El 100% de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.

ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

G4-LA9

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA LABORAL

a. Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y categoría laboral.

RESPUESTA:

Nº. de horas de formación por sexo y por grupo profesional 2015

	2015						
	Hombres	Mujeres	Total	Promedio	Plantilla hombres	Plantilla mujeres	TOTAL
Titulados superiores	1843	1056	2899	44	53	13	66
Titulados de grado medio	922	727	1649	50	26	7	33
Mandos Intermedios	320	839	1159	23	42	8	50
Oficiales Administrativos	57	149	206	4	17	34	51
Oficiales Operarios	3150	1	3151	42	74	1	75
Resto de plantilla	331	17	348	6	39	16	55
TOTAL	6623	2789	9412	29	251	79	330

	2015	
	Hombres	Promedio
Titulados superiores	1843	35
Titulados de grado medio	922	35
Mandos Intermedios	320	8
Oficiales Administrativos	57	3
Oficiales Operarios	3150	43
Resto de plantilla	331	8
TOTAL	6623	26

	2015	
	Mujeres	Promedio
Titulados superiores	1056	81
Titulados de grado medio	727	104
Mandos Intermedios	839	105
Oficiales Administrativos	149	4
Oficiales Operarios	0	0
Resto de plantilla	17	1
TOTAL	2788	35

G4-LA10

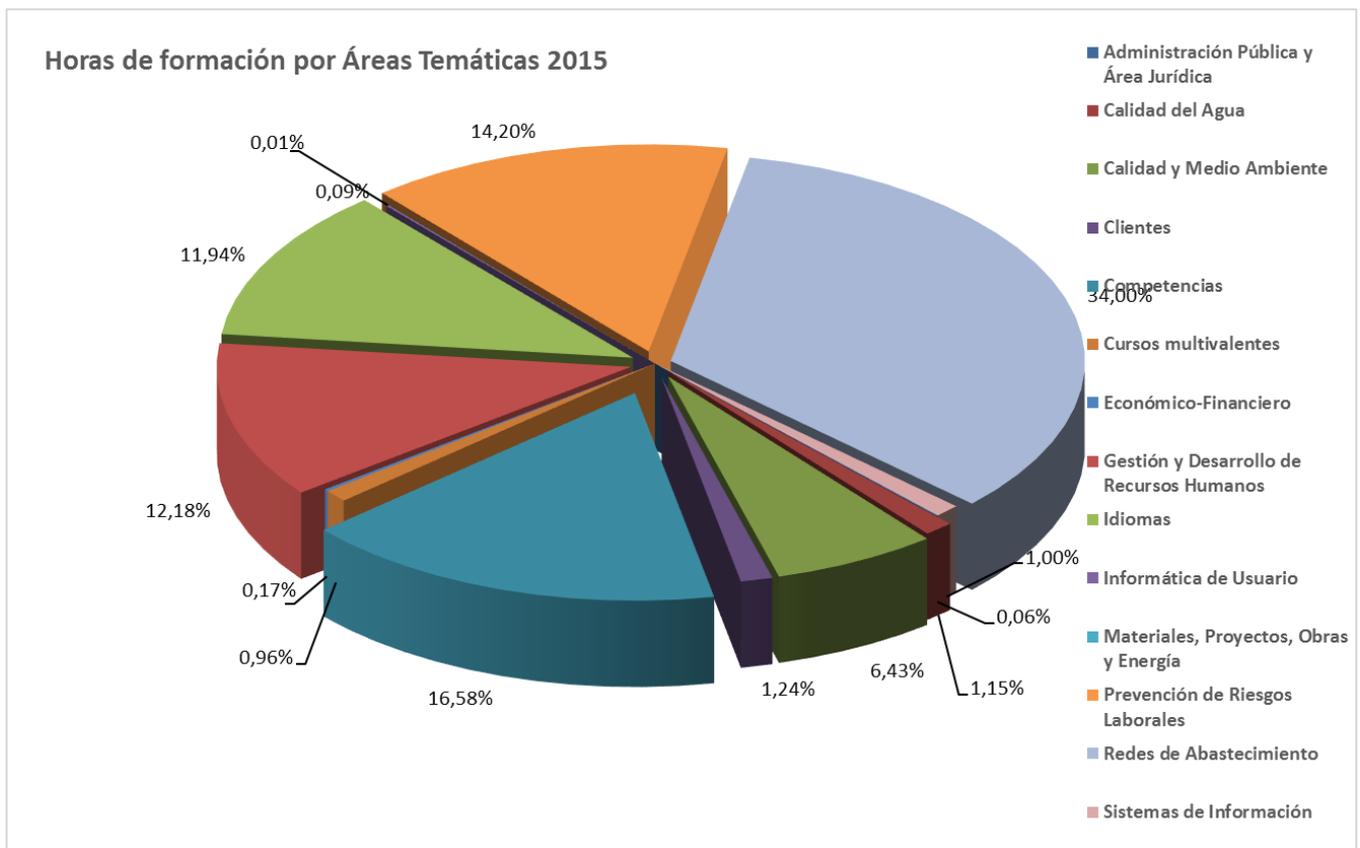
PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA QUE FOMENTAN LA EMPLEABILIDAD DE LOS TRABAJADORES Y LES AYUDAN A GESTIONAR EL FINAL DE SUS CARRERAS PROFESIONALES

a. Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados.

b. Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.

RESPUESTA:

a. Tipo y alcance de los programas formativos.



b. Programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales.

Cuando se producen desvinculaciones se ofrecen indemnizaciones por despido tomando en consideración factores como la edad, los años de servicio y los años que restan para alcanzar la edad de jubilación, salvo en los supuestos de despido por causas disciplinarias.

G4-LA11

PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DEL DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA PROFESIONAL

a. Indique qué porcentaje de los empleados han recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y por categoría profesional.

RESPUESTA:

Empleados/as con evaluación periódica de su desempeño y evolución de su carrera

	AÑO 2015					
	Hombres		Mujeres		TOTAL	
Titulación Superior	46	87%	13	100%	59	89%
Titulación de Grado Medio	24	92%	7	100%	31	94%
Mandos Intermedios	15	36%	6	75%	21	42%
Oficiales Administrativos	0	0%	0	0%	0	0%
Oficiales Operarios	0	0%	0	0%	0	0%
Resto de Plantilla	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	85	34%	26	33%	111	34%

ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

G4-LA12

COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO, EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD

a. Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización:

- Sexo.
- Edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50.
- Grupos minoritarios.
- Otros indicadores de diversidad, si procede.

b. Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional:

- Sexo.
- Edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50.
- Grupos minoritarios.
- Otros indicadores de diversidad, si procede.

RESPUESTA:

Porcentaje de personas por sexo, grupos de edad y categoría profesional.

	2015													
	DIRECCIÓN		Titulados superiores		Titulados de grado medio		Mandos intermedios		Oficiales Administrativos		Oficiales Operarios		Resto de plantilla	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	4	0	6	0
Entre 30 y 45 años	5	0	21	8	11	5	13	5	5	25	30	1	21	12
Más de 45 años	4	0	25	5	12	2	29	3	11	9	40	0	12	4
TOTAL	9	0	46	13	24	7	42	8	17	34	74	1	39	16

Personas con minusvalía

2% de la plantilla.

ASPECTO: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

G4-LA13

RELACIÓN ENTRE EL SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES, DESGLOSADA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD

a. Indique la relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.

b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA:

CLASIFICACIÓN	DATOS AÑO 2015	
	Promedio Remuneraciones 2014 en Euros	
	HOMBRES	MUJERES
DIRECTIVO/A	74.075,00 €	
DIRECTIVO/A INTERMEDIO	65.059,68	60.215,73
MANDOS INTERMEDIOS/AS	45.834,71	41.669,76
PERSONAL TECNICO	31.766,63	28.669,62
PERSONAL ADMINISTRATIVO	36.912,47	31.579,35
PERSONAL OPERARIO	30.557,63	0,00

Existen unas únicas tablas salariales que resultan de aplicación tanto a los hombres como a las mujeres. Dentro de cada grupo profesional existen distintos niveles salariales a los que se accede en base a los criterios objetivos contemplados en el Artículo 16 del Convenio Colectivo. La menor antigüedad de las mujeres determina que al aglutinar los distintos niveles salariales aparezca cierta diferencia en la retribución.

ASPECTO: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES

G4-LA14

PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LAS PRÁCTICAS LABORALES

a. Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.

RESPUESTA:

0%.

Con carácter general, a los nuevos proveedores no se les examina por este criterio. Sin embargo, a los contratistas de obras y mantenimientos se les solicita certificado de estar al corriente de pago de impuestos ante la Agencia Tributaria y Seguros Sociales, TC1 y TC2.

En el año 2015 no se incorporaron nuevos proveedores de Obras.

G4-LA15

IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LAS PRÁCTICAS LABORALES EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO

- a. Indique el número de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado.
- b. Indique qué número de proveedores se ha determinado que tienen impactos negativos significativos, reales y potenciales, sobre las prácticas laborales.
- c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en las prácticas laborales de la cadena de suministro.
- d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.
- e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

RESPUESTA:

- a. 0. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.
- b. 0. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.
- c. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.
- d. 0%. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.
- e. 0%. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.

ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES

G4-LA16

NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE PRÁCTICAS LABORALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN

a. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.

b. Indique cuántas de las reclamaciones:

- Se abordaron en el periodo objeto de la memoria.
- Se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.

c. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

RESPUESTA:

Parte Denunciante	Tipo	Lugar	Nº Consultas	Nº Reclamaciones	Nº Resuelto / Abordado en 2014	Observaciones
Grupo de interés interno	Igualdad	Recursos Humanos Consejera de Igualdad	0	0	0	
Grupo de interés interno. Plantilla	Acoso	Prevención de riesgos laborales. Consejera de Acoso	0	0	0	
Representación legal trabajadoras/es	Laboral	Recursos Humanos. Responsables departamentos	1	0	1	Acta de interpretación del Convenio
Otros externos	Laboral	Recursos Humanos. Responsables departamentos	0	0	0	
Reclamaciones anteriores resueltas en 2015	Laboral	Recursos Humanos. Responsables departamentos	0	0	0	Sentencia Judicial

DERECHOS HUMANOS

ASPECTO: INVERSIÓN

G4-HR1

NÚMERO Y PORCENTAJE DE CONTRATOS Y ACUERDOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS QUE INCLUYEN CLÁUSULAS DE DERECHOS HUMANOS O QUE HAN SIDO OBJETO DE ANÁLISIS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

- a. Indique el número y el porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.
- b. Facilite la definición empleada para establecer los «acuerdos de inversión significativos».

RESPUESTA:

- a. 0. No aplica por ser proveedores de bienes o servicios nacionales con buenas prácticas en materia de derechos humanos.

G4-HR2

HORAS DE FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON AQUELLOS ASPECTOS DE LOS DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA SUS ACTIVIDADES, INCLUIDO EL PORCENTAJE DE EMPLEADOS CAPACITADOS

a. Indique el número de horas que se dedicaron durante el periodo objeto de la memoria a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.

b. Indique el porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria en políticas y procedimientos sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.

RESPUESTA:

Agua Municipalizadas de Alicante está comprometida con un desarrollo sostenible y responsable, por ello dispone de un conjunto de documentos que introducen el concepto de Estructura Ética, y que describen los valores y principios éticos que deben guiar el comportamiento de toda la plantilla. Éstos incluyen:

- El Código Ético.
- El protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales
- Las políticas SUEZ, que proporcionan pautas de actuación y comportamiento ético, en concreto:
 - En las relaciones con funcionarios públicos.
 - En la actuación en el sector privado.
 - En la gestión de conflictos de interés.
 - En la promoción de acciones de patrocinio, mecenazgo y colaboración académica.
 - En el desempeño de actividades con potencial impacto en el medio ambiente.
 - En la gestión de la información de modo seguro y en el uso de los sistemas de información

En Diciembre de 2014 se distribuyó a todas las personas trabajadoras el Protocolo de Prevención de Riesgos Penales y las Políticas de SUEZ que proporcionan pautas de actuación y de comportamiento ético. Además, todos los documentos de estructura Ética están a disposición de forma íntegra en la intranet, en el apartado Estructura Ética.

Durante el año 2015 se impartió la siguiente formación:

CURSO	Nº ASISTENTES	% ASISTENTES	HORAS CURSO	TOTAL HORAS
ESTRUCTURA ETICA " CODIGO ETICO Y POLITICAS ASOCIADAS"	4	1,21%	2	8
ACOSO	1	0,30%	6	6
TOTAL	5	1,51%	8	14

ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN

G4-HR3

NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS

a. Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria.

b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si:

- La organización ha analizado el caso.
- Se está poniendo en práctica un plan correctivo.
- Se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna.
- El caso ya no es objeto de ninguna medida.

RESPUESTA:

No se tiene constancia de este tipo de incidentes.

ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

G4-HR4

IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES SIGNIFICATIVOS EN LOS QUE LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL DERECHO DE ACOGERSE A CONVENIOS COLECTIVOS PUEDEN INFRINGIRSE O ESTAR AMENAZADOS, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA DEFENDER ESTOS DERECHOS

a. Indique los centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados pueden infringirse o estar amenazados, en términos de:

- Tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor.
- Países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza.

Describa las medidas adoptadas por la organización durante el periodo objeto de la memoria, destinadas a defender la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

RESPUESTA:

El Convenio Colectivo de Aguas de Alicante en los arts. 41 y 42 regula el derecho de reunión y de asamblea. Aguas de Alicante no incurre en operaciones ni trabaja con proveedores/as que puedan limitar el derecho de asociación o acogimiento a convenios colectivos. Se cumple con lo establecido en la legislación española al respecto.

ASPECTO: TRABAJO INFANTIL

G4-HR5

IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE EXPLOTACIÓN INFANTIL, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ABOLICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN INFANTIL

a. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de:

- Trabajo infantil.
- Trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos.

b. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo infantil, en términos de:

- Tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor.
- Países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza.

c. Describa las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto de la memoria a fin de contribuir a la abolición del trabajo infantil.

RESPUESTA:

N/A

ASPECTO: TRABAJO FORZOSO

G4-HR6

CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE SER ORIGEN DE EPISODIOS DE TRABAJO FORZOSO, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZOSO

a. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo forzoso, en términos de:

- Tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor.
- Países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza.

b. Indique qué medidas ha adoptado la organización informante durante el periodo cubierto por la memoria, dirigidas a contribuir a la eliminación del trabajo forzoso.

RESPUESTA:

- N/A. Todos los centros se encuentran en la provincia de Alicante. No se han hallado centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso.
- N/A

ASPECTO: MEDIDAS DE SEGURIDAD

G4-HR7

PORCENTAJE DEL PERSONAL DE SEGURIDAD QUE HA RECIBIDO CAPACITACIÓN SOBRE LAS POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA LAS OPERACIONES

a. Indique qué porcentaje del personal de seguridad ha recibido capacitación formal específica sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad.

b. Indique si los requisitos de formación también se exigen a otras organizaciones a las que se contrata personal de seguridad.

RESPUESTA:

a. No aplica a Aguas de Alicante, ya que no tiene en plantilla personal de seguridad. Éste lo contrata a una empresa de seguridad privada que realiza la capacitación formal específica sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad.

b. La empresa de servicios de Seguridad Privada realiza cursos de formación al 100% de los vigilantes que prestan sus servicios en la organización.

ASPECTO: DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA

G4-HR8

NÚMERO DE CASOS DE VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS Y MEDIDAS ADOPTADAS

a. Indique el número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas que se han identificado en el periodo objeto de la memoria.

b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si:

- La organización ha analizado el caso;
- Se está poniendo en práctica un plan correctivo;
- Se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y el caso ya no es objeto de ninguna medida.

RESPUESTA:

N/A

ASPECTO: EVALUACIÓN

G4-HR9

NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS QUE HAN SIDO OBJETO DE EXÁMENES O EVALUACIONES DE IMPACTOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

a. Indique el número y el porcentaje de centros que han sido objeto de examen en materia de derechos humanos o en los que se ha evaluado el impacto en los derechos humanos, desglosado por país.

RESPUESTA:

Sin actividad internacional.

ASPECTO: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-HR10

PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LOS DERECHOS HUMANOS

a. Indique el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.

RESPUESTA:

No aplica.

G4-HR11

IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS

- a. Indique el número de proveedores cuyo impacto en derechos humanos se ha evaluado.
- b. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales en el ámbito de los derechos humanos.
- c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, en materia de derechos humanos se han descubierto en la cadena de suministro.
- d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en materia de derechos humanos con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.
- e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en materia de derechos humanos con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

RESPUESTA:

Sin actividad internacional.

ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-HR12

NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN

a. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria.

b. Indique cuántas de las reclamaciones:

- Se abordaron en el periodo objeto de la memoria.
- Se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.

c. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

RESPUESTA:

No se han presentado reclamaciones.

SOCIEDAD

ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES

G4-SO1

PORCENTAJE DE CENTROS DONDE SE HAN IMPLANTADO PROGRAMAS DE DESARROLLO, EVALUACIONES DE IMPACTOS Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL

a. Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales usando, entre otros:

- Evaluaciones de impactos sociales, tales como evaluaciones de impactos con perspectiva de género, basadas en procesos participativos.
- Evaluación y vigilancia constante del impacto ambiental.
- Publicación de los resultados de las evaluaciones de los impactos ambientales y sociales.
- Programas de desarrollo de las comunidades locales basados en las necesidades de estas.
- Planes de Participación de los grupos de interés basados en su distribución geográfica.
- Procesos y comités de consulta con la comunidad local en los que participen grupos vulnerables.
- Comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional y otros órganos de representación de empleados para que gestionen los impactos.
- Procesos formales de reclamación desde las comunidades locales.

RESPUESTA:

a.
El 100% de los centros se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en la comunidad:

- Alicante
- San Vicente del Raspeig
- Sant Joan d'Alacant
- Monforte del Cid
- Petrer
- El Campello

Unidad de moneda utilizada	EUR
----------------------------	-----

Resúmenes	Categoría	Cantidad €, personas, horas	% contribución
-----------	-----------	-----------------------------	----------------

INPUTS

Total valor de contribuciones (incluyendo costes de gestión)	178.370
Total valor de contribuciones (excluyendo costes de gestión)	119.190

Cómo:	26. Dinero total aportado (año en curso)	109.380	61%
	27. Coste del tiempo incurrido por el personal	9.540	5%
	28. Coste de las contribuciones en especie	270	0%
	Coste gestión	59.180	33%
	COMPROBACIÓN TOTAL	178.370	100%

16. Motivación de la contribución	Aportación puntual	1.526	1%
	Inversión social	71.604	60%
	Iniciativa alineada con el negocio	46.060	39%
	COMPROBACIÓN TOTAL	119.190	100%

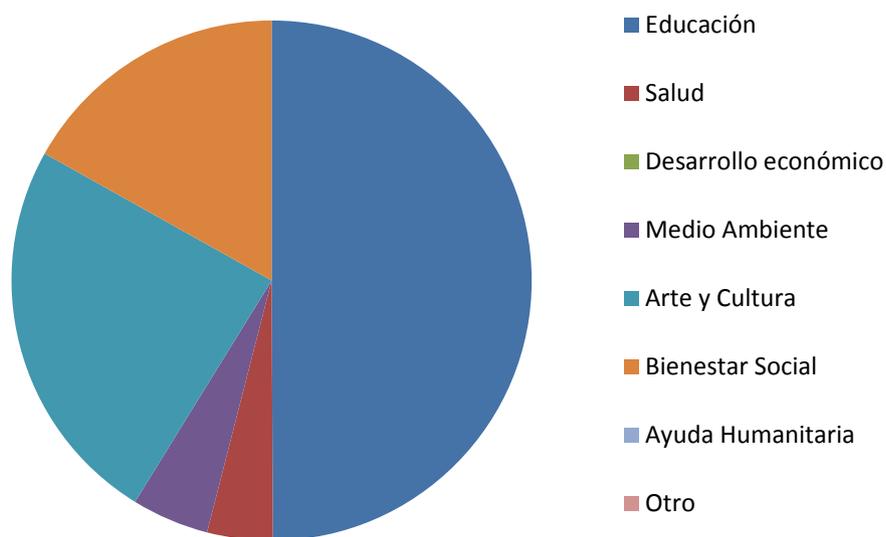
17. Área de actuación

Educación	59.499	50%
Salud	4.862	4%
Desarrollo económico	0	0%
Medio Ambiente	5.719	5%
Arte y Cultura	28.990	24%
Bienestar Social	20.120	17%
Ayuda Humanitaria	0	0%
Otro	0	0%
COMPROBACIÓN TOTAL	119.190	100%

18. Ámbito geográfico

España	119.190	100,0%
Europa	0	0,0%
América Latina	0	0,0%
África	0	0,0%
Asia	0	0,0%
EE.UU. y Canada	0	0,0%
Australia	0	0,0%
COMPROBACIÓN TOTAL	119.190	100%

En total 144 empleados han participado en estas acciones dedicando 318 horas durante el 2015 y que queda representado en la siguiente gráfica:



G4-SO2

CENTROS DE OPERACIONES CON EFECTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, POSIBLES O REALES, SOBRE LAS COMUNIDADES LOCALES

a. Indique qué centros de operaciones han tenido o pueden tener efectos negativos significativos sobre las comunidades locales, haciendo referencia a:

- La ubicación de los centros.
- Los impactos significativos, reales o potenciales, de los centros.

RESPUESTA:

No hay centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.

ASPECTO: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

G4-SO3

NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS EN LOS QUE SE HAN EVALUADO LOS RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN Y RIESGOS SIGNIFICATIVOS DETECTADOS

- a. Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción.
- b. Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones.

RESPUESTA:

- No se han realizado evaluaciones de riesgos relacionados con la corrupción.
- No ha sido detectado ningún tipo de riesgo en relación con la corrupción.
- Está definido un mecanismo para formular consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética y lícita, según detalle expuesto en G4-56.

Aguas Municipalizadas de Alicante está comprometida con un desarrollo sostenible y responsable, por ello dispone de un conjunto de documentos que introducen el concepto de Estructura Ética, y que describen los valores y principios éticos que deben guiar el comportamiento de toda la plantilla. Éstos incluyen:

El Código Ético. Valores:

- El compromiso con el medio ambiente y la proactividad en su protección.
 - La búsqueda de los máximos estándares de calidad en nuestros productos y servicios.
 - El avance tecnológico.
 - La diversidad y el desarrollo sostenido de la sociedad.
 - La promoción del diálogo y de la participación respecto de la sociedad y del medio ambiente.
 - El respeto a la democracia, las leyes, la libertad y la salud pública.
- El protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales
 - Las políticas SUEZ, que proporcionan pautas de actuación y comportamiento ético, en concreto:
 - En las relaciones con funcionarios públicos.
 - En la actuación en el sector privado.
 - En la gestión de conflictos de interés.
 - En la promoción de acciones de patrocinio, mecenazgo y colaboración académica.
 - En el desempeño de actividades con potencial impacto en el medio ambiente.
 - En la gestión de la información de modo seguro y en el uso de los sistemas de información

En Diciembre de 2014 se distribuyó a todas las personas trabajadoras el Protocolo de Prevención de Riesgos Penales y las Políticas de SUEZ que proporcionan pautas de actuación y de comportamiento ético. Todos los documentos de estructura Ética están a disposición de forma íntegra en la intranet, en el apartado Estructura Ética.

Además se pueden realizar consultas en la forma establecida en el Protocolo de Prevención del Acoso expuesto en el apartado específico de la intranet de AGUAS DE ALICANTE o mediante notificación escalonada a los mandos directivos.

G4-SO4

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- a. Indique el número y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por regiones.
- b. Indique el número y el porcentaje de empleados a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.
- c. Indique el número y el porcentaje de socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por tipo de socio empresarial y región.
- d. Indique el número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por región.
- e. Indique el número y porcentaje de miembros de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.

RESPUESTA:

- a. Los órganos de gobierno, y la plantilla han sido informados sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, según contenido expuesto en G4-SO3.
- b. Los órganos de gobierno, y la plantilla han sido informados sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, según contenido expuesto en G4-SO3.
- c. Un socio empresarial. 100%. Aguas de Alicante sólo tiene un socio empresarial: Hidraqua, S.A. Hidraqua es el único socio empresarial de Aguas de Alicante. Todas estas políticas están implantadas en el grupo SUEZ, que es propietario al 100% de Hidraqua.
- d. Siete personas de la Dirección y El 100%. Durante el año 2014 todo el personal directivo ha realizado cursos de Prevención del Acoso Laboral y de Estructura Ética-Riesgos Penales.
- e. No procede distinción por región, ya que Aguas de Alicante sólo presta sus servicios en la provincia de Alicante.

EJERCICIO 2014						
Nombre del curso	Titulación Superior	Mandos	Personal Técnico	Administrativos/as	Ayudantes	Total general
Prevención Acoso Laboral	21		5			26
Estructura ética - Políticas Agbar	7	2	2	5	1	17
Estructura Ética: Riesgos Penales	22	4	14	13	3	56
EJERCICIO 2015						
Nombre del curso	Titulación Superior	Mandos	Personal Técnico	Administrativos/as	Ayudantes	Total general
Estructura Ética " Código ético y políticas asociadas"	2	2				4

G4-SO5

CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS

- a. Indique el número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción.
- b. Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado.
- c. Indique el número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción.
- d. Indique las demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados en el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso.

RESPUESTA:

Durante el periodo objeto de la memoria no ha sido detectado ningún caso de corrupción.

ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA

G4-S06

VALOR DE LAS CONTRIBUCIONES POLÍTICAS, POR PAÍS Y DESTINATARIO

- a. Indique el valor monetario de las contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por la organización, desglosado por país y destinatario.
- b. Explique, si procede, cómo se ha calculado el valor monetario de las contribuciones en especie.

RESPUESTA:

- a. El valor monetario de las contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por la organización es: 178.370€. El 100% de la contribución se ha realizado íntegramente en España.
- b. Aguas de Alicante emplea la metodología del London Benchmarking Group (LBG), un referente a escala mundial, para medir y comunicar las contribuciones en la comunidad mediante el uso de unos parámetros comparables.

ASPECTO: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL

G4-S07

NÚMERO DE DEMANDAS POR COMPETENCIA DESLEAL, PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS O CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA Y RESULTADO DE LAS MISMAS

a. Indique las demandas pendientes o concluidas en el periodo objeto de la memoria, iniciadas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación relativa a prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas, en las que se haya comprobado la participación de la organización informante.

b. Indique los principales resultados de tales denuncias, incluidas las sentencias o decisiones adoptadas.

RESPUESTA:

No aplica.

ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-S08

VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA

a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según:

- Valor monetario total de las sanciones significativas.
- Número de sanciones no monetarias.
- Procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje.

b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

c. Describa el contexto en el que se recibieron multas o sanciones no monetarias significativas.

RESPUESTA:

La Audiencia Nacional confirma la resolución emitida por la Agencia Española de Protección de Datos.

ASPECTO: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

G4-S09

PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELACIONADOS CON LA REPERCUSIÓN SOCIAL

- a. Indique qué porcentaje de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.

RESPUESTA:

No se han examinado nuevos proveedores bajo este criterio.

G4-SO10

IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS Y POTENCIALES PARA LA SOCIEDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS

- a. Indique el número de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado.
- b. Indique cuántos proveedores tienen impactos sociales negativos significativos reales.
- c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, para la sociedad se han descubierto en la cadena de suministro.
- d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.
- e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

RESPUESTA:

- a. 0. No se ha evaluado a ningún proveedor por este motivo.
- b. 0.
- c. No se han descubierto este tipo de impactos en la cadena de suministro.
- d. 0.
- e. 0.

ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL

G4-SO11

NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE IMPACTOS SOCIALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN

a. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.

b. Indique cuántas de las reclamaciones:

- Se abordaron en el periodo objeto de la memoria;
- Se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.

c. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

RESPUESTA:

No se han presentado reclamaciones.

SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Introducción

La Subcategoría de Responsabilidad sobre productos aborda Aspectos relacionados con los productos y servicios que afectan directamente a los grupos de interés, especialmente a los clientes.

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR1

PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS CUYOS IMPACTOS EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD SE HAN EVALUADO PARA PROMOVER MEJORAS

a. Indique el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.

RESPUESTA:

a) 100%

Para controlar la calidad del agua potable suministrada, se sigue lo establecido en el RD 140/2003, cumpliéndose los protocolos de autocontrol establecidos. Es por ello que se puede afirmar que hay una evaluación continua de la calidad del agua.

G4-PR2

NÚMERO DE INCIDENTES DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA 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, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO DE DICHS INCIDENTES

a. Indique el número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria, desglosado por:

- Incumplimientos de la normativa que acarrearón una multa o castigo;
- Incumplimientos de la normativa que acarrearón una amonestación; e
- Incumplimientos de códigos voluntarios.

b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA:

a. No ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria.

Está pendiente la implantación de la ISO 22000 de Gestión de la Seguridad alimentaria.

b. No ha habido ningún incidente en cuanto a la calidad del agua suministrada.

ASPECTO: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-PR3

TIPO DE INFORMACIÓN QUE REQUIEREN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS, Y PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS QUE ESTÁN SUJETAS A TALES REQUISITOS

- a. Indique si los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos requieren los siguientes datos:

	SÍ	NO
Origen de los componentes del producto o servicio		
Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social		
Instrucciones de seguridad del producto o servicio		
Eliminación del producto e impacto ambiental o social		
Otros (explíquense)		

- b. Indique qué porcentaje de categorías de productos y servicios significativos están sujetas a los procedimientos de evaluación de la conformidad con tales procedimientos.

RESPUESTA:

N/A si bien se publica información sobre la calidad del agua en la página web de Aguas de Alicante.

G4-PR4

NÚMERO DE INCUMPLIMIENTOS DE LA REGULACIÓN Y DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y AL ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO

a. Indique el número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosado por:

- Incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo.
- Incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación.
- Incumplimientos de códigos voluntarios.

b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA:

a. N/A

b. N/A

G4-PR5

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

- a. Facilite los resultados o las conclusiones principales de las encuestas de satisfacción de los clientes (basados en muestras estadísticamente relevantes) que se hayan realizado en el periodo objeto de la memoria sobre:
- La organización en su conjunto.
 - Una categoría principal de productos o servicios.
 - Centros de operaciones significativos.

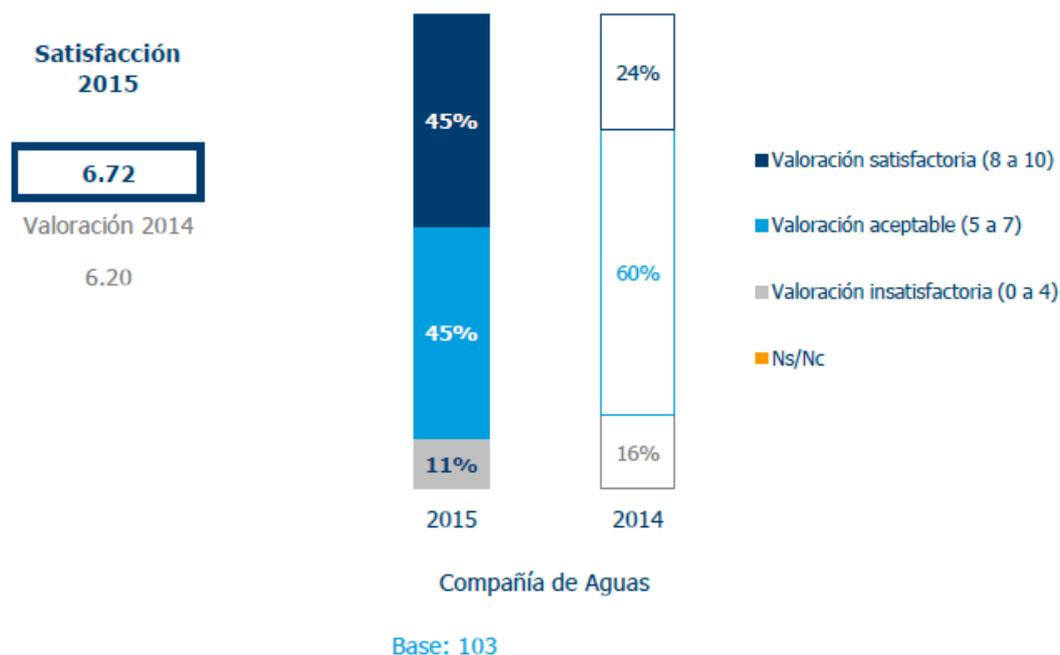
RESPUESTA:

Anualmente la empresa realiza encuesta de satisfacción, que en 2015 se ha realizado para los municipios siguientes

- Alicante.
- San Vicente del Raspeig.
- Monforte del Cid.
- Sant Joan d'Alacant.

A continuación se ponen los principales resultados de la misma para el municipio de Alicante:

CONTROL DE INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Valoración empresa suministradora de agua - Expectativas y Evolución

En relación al servicio que usted espera recibir de una compañía de suministro de agua, el servicio que usted recibe es...



Cree que en el último año, el servicio que usted recibe de su compañía de aguas es...



Valoración empresa suministradora de agua - Recomendación y Fidelidad

Si alguien le pidiera su opinión sobre su compañía de aguas, hablaría positivamente de su compañía de aguas? Un 0 es que Seguro que no y un 10 Seguro que sí. El resto de valoraciones expresan situaciones intermedias.



Si existiera la posibilidad de elección de compañía de agua, ¿seguiría con su compañía de aguas? También de 0 a 10.



Valoración empresa suministradora de agua - Indicadores

Utilizando de nuevo la escala de 0 a 10, valore los siguientes aspectos:

		Valoración media	Evolución	Muestra
ORGANOLEPSIA				
La calidad del agua		5.40	+0.77	103
El sabor del agua		4.95	+0.54	103
El color del agua		7.07	+0.45	103
El olor del agua		5.84	+0.48	103
SERVICIO				
La continuidad del suministro		8.82	+0.32	103
La presión con la que llega el agua a su casa		7.27	-0.21	103
La facilidad para contactar con la Compañía		7.84	-0.37	19
La atención recibida		8.21	+0.11	19
FACTURA				
La precisión de la factura		7.71	+0.59	103
La claridad de la factura		7.11	+0.35	103
La regularidad en la recepción de la factura		7.77	+0.30	103
PRECIO				
Precio		4.52	+0.17	103

■ Val. insatisfactoria (0 a 4) ■ Val. aceptable (5 a 7) ■ Val. satisfactoria (8 a 10) ■ Ns/Nc

ASPECTO: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA

G4-PR6

VENTA DE PRODUCTOS PROHIBIDOS O EN LITIGIO

a. Indique si la organización vende productos:

- Prohibidos en determinados mercados.
- Cuestionados por los grupos de interés u objeto de debate público.

b. Indique cómo ha respondido la organización a las preguntas o reservas sobre estos productos.

RESPUESTA:

La organización no vende productos prohibidos o en litigio.

G4-PR7

NÚMERO DE CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LAS COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA, TALES COMO LA PUBLICIDAD, LA PROMOCIÓN Y EL PATROCINIO, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO

a. Indique el número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados por:

- Incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo.
- Incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación.
- Incumplimientos de códigos voluntarios.

b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA:

La organización no ha tenido casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.

ASPECTO: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR8

NÚMERO DE RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS SOBRE LA VIOLACIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS DE LOS CLIENTES

a. Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, divididas en:

- Reclamaciones de partes externas fundamentadas por la organización; y
- Reclamaciones de órganos regulatorios.

b. Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado.

c. Si la organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada, bastará con una breve declaración sobre este tema.

RESPUESTA:

- a. En 2015 se han producido 3 reclamaciones en virtud de la LOPD. Todas ellas se resuelven de inmediato y a total satisfacción de los clientes afectados.
- b. 0
- c. En 2015 se han producido 3 reclamaciones en virtud de la LOPD. Todas ellas se resuelven de inmediato y a total satisfacción de los clientes afectados.

ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-PR9

COSTO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS POR INCUMPLIR LA NORMATIVA Y LA LEGISLACIÓN RELATIVAS AL SUMINISTRO Y EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

a. Indique el valor monetario de las multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.

b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA:

No se han impuesto multas.

ANEXO 7.2. ESTUDIO DE MATERIALIDAD

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. ANÁLISIS DAFO	2
3. IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES RELEVANTES	2
4. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS	8
5. ELABORACIÓN DE LA ENCUESTA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	8
6. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES	11
7. RESULTADOS DEL ANÁLISIS	11
8. MODIFICACIONES DEL INFORME A LA VISTA DE LOS RESULTADOS	14
9. DESARROLLO A FUTURO	14
10. CONCLUSIONES	15

1. INTRODUCCIÓN

Este estudio de materialidad se ha utilizado como herramienta para la identificación de los aspectos materiales de Aguas de Alicante, junto con los estudios de materialidad de SUEZ España.

En este estudio se ha buscado la participación de los grupos de interés (en adelante, también GG.II.) de cada área y de la empresa en general.

La idea es adquirir una visión clara de los intereses de la organización y de los grupos de interés con los que la empresa se relaciona en el desarrollo de su actividad.

El enfoque de sostenibilidad y escucha para la satisfacción de las necesidades de los GG.II. es algo que Aguas de Alicante ha elegido para dar continuidad a la actividad de la empresa a lo largo de los años.

Para la elaboración de este IDS 2015 se parte de la experiencia de 6 años de elaboración de informes y de conocimientos previos de contenidos incorporados. Uno de los retos que se presentan es cómo hacer llegar directamente la voz de los grupos de interés de cada área, para su consideración en el Estudio de Materialidad. Para dar respuesta a este reto se ha elaborado una encuesta que permite recabar la información directamente de éstos.

2. ANÁLISIS DAFO

Para la elaboración de este Estudio, se considera válido el análisis DAFO que se realiza en 2015 para la actividad de AMAEM, con duración bienal, y que será revisado en 2017. Este análisis, realizado con personal clave de la organización, determinó los siguientes aspectos:

DEBILIDADES	AMENAZAS	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Participación accionarial	Ley de transparencia	Eficiencia	Situación privilegiada para el desarrollo tecnológico
Indefinición interna corporativa	Sequía / estrés hídrico	Calidad del servicio	Smart Cities
Participación política en el consejo (credibilidad)	Pérdida de confianza (clientes)	Servicio básico para la vida	Adaptación a las nuevas tecnologías para mejorar el servicio
Precio (costes)	Remunicipalización del servicio	Plan de Sequía	Optimización de costes por la crisis
Falta de flexibilidad tarifaria	Pérdida de la concesión	Compromiso de los empleados	Igualdad
Formalismos internos en la organización	Libre competencia	Cultura de excelencia	Convocatoria de los procedimientos de licitación
Origen del agua (sabor)	Crispación social	Conocimiento del sector	Cambio político
Disponibilidad hídrica	Cambios en la epistemología social	Experiencia	Nuevas áreas de negocio (agua embotellada)
Recursos ante la crisis	Pobreza energética	Buena relación con los GG.II.	Acercamiento a los grupos de interés
	Perder rentabilidad	Implicación con la Comunidad Local	Ley de transparencia
	Incertidumbre y posibilidades de cambio político	Imagen y RSE	
	Crisis económica	Monopolio (contrato a L/P)	
	Agua embotellada (competencia)	Historia de la Compañía	
	Corrupción en la AA.PP.	Sistema de Gestión	
		Fortaleza financiera	
		Innovación	
		Presencia en la sociedad	

3. IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES RELEVANTES

Desde el área de Desarrollo Sostenible de SUEZ Spain, se aporta un listado de Aspectos Materiales identificados, que previamente a la elaboración del taller es validado por el departamento de Sistemas de Gestión, SSL y DS de AMAEM.

Para la identificación de los Aspectos Materiales, Aguas de Alicante parte del Estudio de Materialidad que Suez Spain realiza, en la que se han tenido en cuenta los siguientes factores para la valoración de los asuntos:

- Opinión de la compañía: se ha valorado la relevancia de cada asunto identificado para la compañía, teniendo en cuenta en un contexto de sostenibilidad, los impactos de los

asuntos sobre los objetivos de negocio, la generación de riesgos, la posibilidad de crear oportunidades de negocio y su impacto en la marca y la reputación de la compañía.

- Opinión de los grupos de interés (en adelante GGII): se ha valorado la relevancia de los asuntos identificados para los GGII de la compañía.

A continuación se expone la Metodología para la identificación de los Aspectos materiales:

Fases	Etapas	Objetivo	Actividades	Resultados
FASE I Identificación de asuntos materiales	Etapa 1	Identificación de los asuntos materiales para la organización	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Análisis de diversas fuentes de información internas y externas a la compañía ▶ Identificación de los asuntos materiales 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Listado de asuntos materiales
	Etapa 2	Validación de los asuntos materiales	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Validación interna de los asuntos materiales identificados 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Listado de asuntos materiales validado

Identificación asuntos materiales en SUEZ Spain

Para la identificación de los asuntos materiales en SUEZ Spain, se han analizado diversas fuentes de información en el sector del agua. Tras este primer análisis se ha obtenido un listado preliminar de asuntos materiales.

▶ Análisis sectorial

- ▶ IWA: www.iwahq.org/1nb/home.html
- ▶ CEO Water Mandate www.ceowatermandate.org
- ▶ Aquafed: www.aquafed.org
- ▶ EWA: www.ewa-online.eu/home.html
- ▶ WBCSD www.wbcd.org/home.aspx
- ▶ IAgua www.iagua.es/

▶ Benchmark

- ▶ Suez Environment: *Commitments & Performance 2012, Sustainable Development; Annual Report 2012; Road map for Sustainable Development and Corporate Social Responsibility*
- ▶ Veolia Water: *Annual and Sustainability Report 2012; 2012 CSR Performance Digest*
- ▶ United Utilities: *Corporate Responsibility Report 2012*
- ▶ American Water Works: *Our Corporate Responsibility Report 2011-2012*
- ▶ Canadian Utilities: *Sustainability Report 2012, Atco Group*

▶ Global Reporting Initiative (G4)

- ▶ Sustainability Reporting Guidelines (G4)

Adicionalmente se realiza:

- Análisis de prensa. Factiva: noticias sobre Agbar en todos los medios.
- Principales resultados de análisis interno de Agbar
- Política Corporativa de Desarrollo Sostenible de Agbar

En la página se exponen los Aspectos materiales extraídos y que sirven como base para la elaboración del Estudio de Materialidad de Aguas de Alicante.

Los Aspectos Materiales de referencia considerados por Aguas de Alicante tras este proceso, son:

Aspecto		Asunto	Definición	Tipo
Aspectos generales	1	Gobierno corporativo y transparencia	Rendir cuentas y actuar de forma transparente, asegurando que la estructura de los órganos de gobierno de la organización y los mecanismos establecidos para la toma de decisiones estén alineados con las mejores prácticas de buen gobierno e incluyan aspectos de sostenibilidad.	Contenidos Básicos Generales
	2	Gestión del riesgo y compliance	Política, procesos y sistemas internos o externos para garantizar la gestión de los riesgos de la compañía y asegurar el cumplimiento de las regulaciones sobre la gestión del agua en los países donde opera la compañía.	Contenidos Básicos Generales
	3	Ética e integridad	Operar con los más altos estándares éticos en el desarrollo del negocio (ej. Código de conducta, transparencia en la relación con gobiernos, política anticorrupción, establecimiento de mecanismos para asegurar la implantación y el cumplimiento de los códigos y políticas de ética e integridad).	Contenidos Básicos Generales
	4	Comunicación y compromiso con los grupos de interés	Establecer canales de comunicación y herramientas de gestión para entender y gestionar las necesidades y expectativas de los grupos de interés en todas las etapas de la cadena de valor de la compañía.	Contenidos Básicos Específicos
	5	Imagen de la compañía, reputación y marca	Procesos internos para garantizar la gestión de los activos intangibles asociados a la gestión de la marca y la reputación de la compañía.	Contenidos Básicos Generales
				Indicador Agbar

Aspecto		Asunto	Definición	Tipo
6	Aspecto económico	Sostenibilidad financiera	Estabilidad y robustez financiera de la entidad (resultados financieros que demuestren la solvencia financiera de la compañía, endeudamiento, beneficios, reparto de dividendos, etc.).	ND
7		Compras responsables	Inclusión de criterios ambientales y sociales en la selección, evaluación y gestión de los proveedores.	Contenidos Básicos Específicos
8		Principales inversiones	Porcentaje del gasto dedicado a inversiones de desarrollo de negocio, así como actividades de I+D+i medioambientales y sociales.	Contenidos Básicos Específicos
9		Tecnología e I+D+i	Prácticas de la compañía en materia de I+D+i y tecnología, gracias a las cuales se desarrollan soluciones sostenibles para la gestión del negocio y su comercialización.	Indicador Agbar
10		Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	Asegurar la transparencia en la adjudicación de concesiones, licitaciones y contratos y acuerdos públicos y privados para la prestación de servicios de la compañía persiguiendo la excelencia social y medioambiental en la prestación de los mismos.	ND
11		Medición del impacto socioeconómico	Contribución al desarrollo económico y social de las comunidades locales donde opera.	Contenidos Básicos Específicos
12		Negocio y tarifas	Transparencia de la compañía acerca de los costes operacionales necesarios para asegurar el aprovisionamiento del agua y su capacidad para repercutirlos adecuadamente al consumidor final.	Indicador Agbar

Aspecto		Definición		Tipo
Asunto				
13	Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento	Actuaciones para compatibilizar el rápido crecimiento de la población y la escasez del agua con la provisión sostenible de los servicios de acceso al agua y saneamiento.	ND	ND
14	Calidad y seguridad del servicio	Actuaciones para garantizar la calidad del agua, la seguridad en el suministro (ej. Reparación de fugas, averías, etc.) y la eficiencia en la prestación del servicio.	Contenidos Básicos Específicos	Contenidos Básicos Específicos
15	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	Transparencia en las relaciones con clientes, establecimiento de mecanismos de gestión y resolución de las reclamaciones de los clientes finales, medición de su satisfacción y acciones con el objetivo de mejorar el servicio.	Contenidos Básicos Específicos	Contenidos Básicos Específicos
16	Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes	Adecuación de los servicios y productos de la compañía a las necesidades de los clientes, incluyendo el establecimiento de tarifas y sistemas de pago que ayuden a las familias de bajos recursos a acceder a los servicios de la compañía.	Indicador Agbar	Contenidos Básicos Específicos
17	Gestión del talento	Se incluyen todas las actuaciones de la compañía para desarrollar las capacidades de las personas empleadas, por ejemplo, formaciones, evaluaciones de personal, planes de carrera, etc.	Contenidos Básicos Específicos	Contenidos Básicos Específicos
18	Beneficios sociales y medidas de conciliación a empleados	Prestaciones ofrecidas por la compañía a sus empleados que suponen un beneficio económico o social y actuaciones para garantizar la flexibilidad y conciliación de la vida profesional con la persona.	Contenidos Básicos Específicos	Contenidos Básicos Específicos
19	Implicación de los empleados	Garantizar la implicación y el compromiso de los empleados a través de la implantación de mecanismos de escucha y el fomento de las actividades de voluntariado corporativo.	ND	ND

Aspecto social

Aspecto		Definición		Tipo
Aspecto social	20	Seguridad y salud laboral	Políticas y medidas puestas en marcha por la compañía en materia de seguridad y salud laboral en su sentido más amplio, con el objetivo de prevenir accidentes laborales (Ejemplo: planes de contingencia de seguridad, objetivos de reducción de accidentabilidad, planes de formación en seguridad y salud, etc.).	Contenidos Básicos Específicos
	21	Diversidad e igualdad	Garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación de los empleados y prácticas de inclusión social en el lugar de trabajo (ej. Presencia femenina en altos cargos, integración de discapacitados o minorías étnicas o culturales).	Indicador Agbar
	22	Concienciación sobre el uso racional de los recursos	Actividades para lograr que los empleados y la sociedad se conciencien sobre la escasez de los recursos naturales y la necesidad de su protección y uso racional.	Contenidos Básicos Específicos
	23	Compromiso con la comunidad local	Existencia de un compromiso de diálogo y participación de los ciudadanos en cada fase de potenciales proyectos que podrían afectarles e implicación social con la comunidad donde opera la compañía (programas de ayuda y fomento del desarrollo de la población local a través de la colaboración con ONGs y otras organizaciones).	ND
	24	Derechos Humanos	Establecimiento de políticas y procesos para velar por el respeto de los derechos humanos en las unidades operativas y entre sus proveedores.	Contenidos Básicos Generales
				Contenidos Básicos Específicos

Aspecto		Definición		Tipo
Asunto				
25	Actuación contra el cambio climático y su impacto en las operaciones	Transparencia sobre cómo el cambio climático puede afectar al negocio de la compañía y sobre las actividades de la misma (políticas, estrategias, objetivos de reducción y medidas específicas) para mitigar y adaptarse a ello.		Contenidos Básicos Generales
26	Eficiencia operacional	Plan de acción y medidas para lograr un consumo eficiente de recursos a lo largo de la cadena de valor de la compañía y asegurar la incorporación de criterios de eficiencia en todos los proyectos en los cuales la compañía participa (consumo de energía, agua, etc.), incluyendo objetivos y medición del grado de avance alcanzado (consumo de agua, consumo de energía, etc.).		Contenidos Básicos Generales
27	Uso de energías renovables	Utilización de energías procedentes de la generación renovable en las operaciones de la compañía.		Contenidos Básicos Generales
28	Minimización del impacto ambiental de las operaciones	Compromiso en la medición y mitigación del impacto ambiental de Agbar a lo largo de su cadena de valor (optimización de los recursos hídricos, eficiencia ambiental, reducción de la carga contaminante de los vertidos y generación de residuos).		Contenidos Básicos Generales
29	Medidas de reciclaje y reutilización de recursos	Reciclaje de materiales y recursos en oficinas y demás lugares de operación de la compañía y uso de materiales reciclados en las operaciones, incluyendo la valorización de residuos.		Contenidos Básicos Generales
30	Protección de los recursos naturales y la biodiversidad	Iniciativas y actuaciones para conservar los recursos hídricos de las comunidades donde opera la compañía, optimizando su uso, y para preservar la biodiversidad en los países donde opera la compañía.		Contenidos Básicos Generales

Aspecto ambiental

4. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

Con la información anterior, Aguas de Alicante identifica los GG.II., extendiendo la identificación a la actividad de cada Departamento.

Así, desarrollamos una Excel compartida, con la instrucción de que sea cada responsable quien incorpore los Grupos de Interés propios que influyen en la actividad que desarrolla su área.

Los Grupos de Interés identificados se encuentran disponibles como respuesta a los indicadores G4-24 a G4-27 del anexo I del presente Informe.

5. ELABORACIÓN DE LA ENCUESTA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

A partir del análisis DAFO, y del conocimiento de los aspectos materiales y de los GG.II., se elabora una encuesta que persigue conocer la valoración de cada Aspecto Material por los GG.II. Esta encuesta se plasma en un formulario Web que se envía a cada GG.II.. Esta encuesta sigue el esquema que se expone a continuación:

ASPECTOS	AM	ASUNTOS	PREGUNTAS
ASPECTOS GENERALES	1	Gobierno corporativo y transparencia	- Ser transparentes y sensibles a los requerimientos de información, poniendo a disposición del público la máxima información posible. -Fomentar el acceso de las mujeres a puestos de responsabilidad.
	2	Gestión del riesgo y compliance	-Proteger la confidencialidad de los datos.
	3	Ética e integridad	-Tener un comportamiento ético y promoverlo en todos los agentes que se relacionan con la empresa.
	4	Comunicación y compromiso con los grupos de interés	- Aumentar el diálogo con proveedores, clientes, ciudadanía, Administraciones Públicas, asociaciones, etc. - Aumentar el diálogo con los Grupos de Interés.
	5	Imagen de la compañía, reputación y marca	- Promover el conocimiento de nuestras instalaciones por parte del público en general. - Promover y participar en actividades medioambientales que generen valor para el municipio y la ciudadanía.

ASPECTOS	AM	ASUNTOS	PREGUNTAS
ASPECTO ECONÓMICO	6	Sostenibilidad financiera	-Ofrecer una gestión sostenible y eficiente del ciclo del agua.
	7	Compras responsables	-Desplegar las prácticas de compra y relaciones con proveedores ambiental, laboral y energéticamente responsables.
	8	Principales inversiones	-Integrar las tecnologías inteligentes para mejorar la gestión del agua. -Seguir desarrollando y adoptando soluciones innovadoras en la gestión eficiente del servicio.
	9	Tecnología e I+D+i	-Proponer soluciones para hacer de las ciudades donde prestamos servicios, ciudades más sostenibles
	10	Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	-Desarrollar un enfoque social de la actividad, y colaboraciones con entidades sociales y solidarias. - Fomentar la colaboración y mejorar la colaboración y agilización de trámites con los Ayuntamientos de los municipios donde prestamos servicio.
	11	Medición del impacto socioeconómico	cva-Preservar la biodiversidad y valorizar los ecosistemas de los territorios donde desarrollamos actividades
	12	Negocio y tarifas	-Incrementar las actividades en los municipios donde la empresa tiene presencia. - Profundizar en la adaptación de tarifas de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes.
ASPECTO SOCIAL	13	Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento	Continuar con el desarrollo de un Fondo social para clientes en situaciones de necesidad, para evitar cortes por impagos.
	14	Calidad y seguridad del servicio	-Garantizar la calidad del servicio y mejorarla año a año.
	15	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	- Gestionar las reclamaciones de nuestros clientes en los plazos comprometidos, y hacer los cambios necesarios para que no se vuelvan a producir.
	16	Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes	Extender tarifas especiales para colectivos sensibles (p.e. familias numerosas).
	17	Gestión del talento	-Reforzar las competencias y el desarrollo y formación de personas
	18	Beneficios sociales y medidas de conciliación a empleados	-Continuar desarrollando medidas de conciliación y beneficios sociales para la plantilla. - Mejorar la comunicación y las relaciones entre todos los ámbitos de la organización
	19	Implicación de los empleados	-Fomentar la participación entre las distintas áreas de la empresa. - Promover actividades de voluntariado para la plantilla.
	20	Seguridad y salud laboral	-Promover la seguridad y salud de los empleados y una calidad de vida laboral

ASPECTOS	AM	ASUNTOS	PREGUNTAS
ASPECTO SOCIAL	21	Diversidad e igualdad	-Fomentar la diversidad y la integración. - Incrementar la diversidad de género en todos los puestos de la organización.
	22	Concienciación sobre el uso racional de los recursos	-Velar por un diseño ambientalmente respetuoso de las instalaciones. - Velar por una ejecución ambientalmente respetuosa de las obras de la red.
	23	Compromiso con la comunidad local	-Contribuir al desarrollo sostenible económico y social de los territorios. - Incrementar la participación en las actividades sociales y culturales de los municipios.
	24	Derechos Humanos	
ASPECTO AMBIENTAL	25	Actuación contra el cambio climático y su impacto en las operaciones	- Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. - Defender cuestiones medioambientales y sociales y sensibilizar con el fin de inducir cambios en los comportamientos. - Utilizar y procomover la utilización de materiales reciclados. - Calcular y verificar la huella de carbono de las actividades.
	26	Eficiencia operacional	-Promover un consumo de agua responsable por los ciudadanos. - Minimizar las pérdidas de agua en la red.
	27	Uso de energías renovables	- Utilización de energías renovables
	28	Minimización del impacto ambiental de las operaciones	- Minimizar el ruido que realizan las actividades que desarrolla la empresa. - Utilización de medios de transporte con energías menos contaminantes. - Reducción del consumo de energía de cualquier tipo. -Minimizar del impacto ambiental en la gestión de la red de alcantarillado.
	29	Medidas de reciclaje y reutilización de recursos	-Reducir la generación de residuos. - Seguir trabajando en la reutilización y optimización de lodos de Depuración.
	30	Protección de los recursos naturales y la biodiversidad	-Proteger el litoral y la calidad del agua del medio receptor (mar). - Ampliar los usos del agua regenerada (agua tratada procedente de depuradora)

6. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES

Recibidas las puntuaciones de los GG.II. se realiza una vez se han identificado las preguntas, los diferentes responsables los Grupos de trabajo han identificados los aspectos materiales más relevantes, se entra a valorar mediante puntuación la significatividad de cada aspecto material.

Para evaluar la relevancia de cada aspecto material se sigue el criterio siguiente:

PROCESO:

1.- ENVÍO DE ENCUESTAS

2.- RECEPCIÓN DE VALORACIONES

3.- INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS. SISTEMÁTICA A SEGUIR:

La puntuación del Aspecto Material tiene 1 dimensión: Prioridad.

Dado que cada Aspecto Material (AM) tiene una o más preguntas que lo evalúan, primero hay que normalizar los datos. Para ello:

- Media de cada pregunta por GG.II.: Calculamos la media de las valoraciones de cada pregunta realizadas para cada GG.II.
- Media de cada AM por GG.II.: Calculamos la media de las valoraciones de cada AM para cada GG.II.
- Media de cada pregunta para todos los GG.II.: Calculamos la media de las valoraciones de cada pregunta para todas las encuestas
- Media de cada AM para todos los GG.II.: Calculamos la media de las valoraciones de cada AM para todas las encuestas.

7. RESULTADOS DEL ANÁLISIS

En la tabla siguiente, se presenta la vinculación de los resultados del análisis de Materialidad, con los subtemas y expectativas de GG.II. de referencia de la organización. Es la última tabla y para su consideración se escogen los 10 AM principales identificados por el conjunto de GG.II.

Se han realizado dos formularios diferentes. Uno para los GG.II. internos (empleados), en el que se incluían preguntas relativas al personal, y otro para los GG.II. externos, que recogía las mismas preguntas, a excepción de las relativas a la Plantilla. Más abajo se exponen los resultados por GG.II.

Para el cálculo de la media por pregunta, se utiliza el principio de una pregunta un voto. Por tanto, se considera que cada respuesta tiene el mismo valor en el agregado, con independencia del GG.II. que la emita.

Si bien en la identificación de aspectos materiales realizada implica la identificación inicial de un total de 30 aspectos materiales. Tras el Estudio de Materialidad, se observa que han sido todos valorados. Sólo se ha quedado fuera el aspecto de “Derechos Humanos”, por tener un contenido claramente superado por la Empresa, y que no merece mayor atención. Como se puede observar en el informe y en los indicadores “HR”, el funcionamiento de Aguas de Alicante asegura la plena satisfacción de los Derechos Humanos y, por tanto, no tenía sentido su consideración.

Los otros 29 identificados se valoraron como aspectos materiales. Tras la valoración se eligió un grupo de 10 aspectos como prioritarios a incluir en la memoria. Este criterio de selección priorizó estos 10 frente a los otros 19, con la idea de asegurar la priorización en la explicación de los primeros, y tener material que compartir para orientar los esfuerzos de la organización en el desarrollo de los mismos.

Estos resultados tendrán su reflejo en acciones y objetivos a lo largo de 2016.

Resultados globales. Cada encuesta tiene el mismo valor. Tamaño muestra: **103**

Nº ORDEN	ASPECTOS	ASUNTOS MATERIALES	PUNTUACIÓN ASUNTO MATERIAL
1	ASPECTO SOCIAL	Seguridad y salud laboral	4,51
2	ASPECTO ECONÓMICO	Sostenibilidad financiera	4,49
3	ASPECTOS GENERALES	Ética e integridad	4,46
4	ASPECTO AMBIENTAL	Eficiencia operacional	4,35
5	ASPECTO AMBIENTAL	Protección de los recursos naturales y la biodiversidad	4,35
6	ASPECTO ECONÓMICO	Tecnología e I+D+i	4,35
7	ASPECTO AMBIENTAL	Uso de energías renovables	4,35
8	ASPECTO SOCIAL	Calidad y seguridad del servicio	4,34
9	ASPECTO ECONÓMICO	Principales inversiones	4,24
10	ASPECTO SOCIAL	Gestión del talento	4,19
11	ASPECTO ECONÓMICO	Medición del impacto socioeconómico	4,17
12	ASPECTO SOCIAL	Beneficios sociales y medidas de conciliación a empleados	4,12
13	ASPECTO SOCIAL	Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento	4,07
14	ASPECTO SOCIAL	Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes	4,06
15	ASPECTO SOCIAL	Concienciación sobre el uso racional de los recursos	4,04
16	ASPECTOS GENERALES	Gestión del riesgo y compliance	4,04
17	ASPECTOS GENERALES	Gobierno corporativo y transparencia	4,04
18	ASPECTO AMBIENTAL	Medidas de reciclaje y reutilización de recursos	3,98
19	ASPECTO AMBIENTAL	Actuación contra el cambio climático y su impacto en las operaciones	3,96
20	ASPECTO SOCIAL	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	3,89
21	ASPECTO AMBIENTAL	Minimización del impacto ambiental de las operaciones	3,86
22	ASPECTO SOCIAL	Implicación de los empleados	3,8
23	ASPECTO ECONÓMICO	Compras responsables	3,78
24	ASPECTO SOCIAL	Diversidad e igualdad	3,78
25	ASPECTO ECONÓMICO	Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	3,745
26	ASPECTO ECONÓMICO	Negocio y tarifas	3,68
27	ASPECTOS GENERALES	Comunicación y compromiso con los grupos de interés	3,66
28	ASPECTO SOCIAL	Compromiso con la comunidad local	3,6
29	ASPECTOS GENERALES	Imagen de la compañía, reputación y marca	3,59

Resultados por GG.II.

Resultados Personal interno AMAEM. Tamaño muestra: 63

Nº ORDEN	ASPECTOS	ASUNTOS MATERIALES
1	ASPECTO ECONÓMICO	Sostenibilidad financiera
2	ASPECTOS GENERALES	Ética e integridad
3	ASPECTO SOCIAL	Seguridad y salud laboral
4	ASPECTO SOCIAL	Calidad y seguridad del servicio
5	ASPECTO AMBIENTAL	Protección de los recursos naturales y la biodiversidad
6	ASPECTO ECONÓMICO	Tecnología e I+D+i
7	ASPECTO AMBIENTAL	Eficiencia operacional
8	ASPECTO SOCIAL	Gestión del talento
9	ASPECTO ECONÓMICO	Principales inversiones
10	ASPECTO ECONÓMICO	Medición del impacto socioeconómico
11	ASPECTO SOCIAL	Beneficios sociales y medidas de conciliación a empleados
12	ASPECTO AMBIENTAL	Uso de energías renovables
13	ASPECTO SOCIAL	Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento
14	ASPECTO SOCIAL	Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes
15	ASPECTOS GENERALES	Gobierno corporativo y transparencia
16	ASPECTOS GENERALES	Gestión del riesgo y compliance
17	ASPECTO SOCIAL	Concienciación sobre el uso racional de los recursos
18	ASPECTO AMBIENTAL	Actuación contra el cambio climático y su impacto en las operaciones
19	ASPECTO AMBIENTAL	Medidas de reciclaje y reutilización de recursos
20	ASPECTO AMBIENTAL	Minimización del impacto ambiental de las operaciones
21	ASPECTO SOCIAL	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones
22	ASPECTO SOCIAL	Implicación de los empleados
23	ASPECTO SOCIAL	Diversidad e igualdad
24	ASPECTO ECONÓMICO	Compras responsables
25	ASPECTO ECONÓMICO	Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos
26	ASPECTO ECONÓMICO	Negocio y tarifas
27	ASPECTOS GENERALES	Comunicación y compromiso con los grupos de interés
28	ASPECTOS GENERALES	Imagen de la compañía, reputación y marca
29	ASPECTO SOCIAL	Compromiso con la comunidad local

Resultados Resto GG.II. Tamaño muestra: 42

Nº ORDEN	ASPECTOS	ASUNTOS MATERIALES
1	ASPECTO AMBIENTAL	Eficiencia operacional
2	ASPECTOS GENERALES	Ética e integridad
3	ASPECTO ECONÓMICO	Principales inversiones
4	ASPECTOS GENERALES	Gestión del riesgo y compliance
5	ASPECTO SOCIAL	Calidad y seguridad del servicio
6	ASPECTOS GENERALES	Gobierno corporativo y transparencia
7	ASPECTO ECONÓMICO	Medición del impacto socioeconómico
8	ASPECTO AMBIENTAL	Actuación contra el cambio climático y su impacto en las operaciones
9	ASPECTO AMBIENTAL	Medidas de reciclaje y reutilización de recursos
10	ASPECTO AMBIENTAL	Minimización del impacto ambiental de las operaciones
11	ASPECTO SOCIAL	Concienciación sobre el uso racional de los recursos
12	ASPECTO ECONÓMICO	Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos
13	ASPECTO ECONÓMICO	Compras responsables
14	ASPECTOS GENERALES	Comunicación y compromiso con los grupos de interés
15	ASPECTO SOCIAL	Compromiso con la comunidad local

8. MODIFICACIONES DEL INFORME A LA VISTA DE LOS RESULTADOS

A la vista de los resultados del Estudio de Materialidad, observamos que el contenido básico del Informe queda cubierto con los avances de los trabajos que hemos realizado hasta la fecha.

No obstante, se detectan mejoras a incorporar en el IDS 2015, en el campo de Ética e Integridad. Desarrollado como elemento clave para el aseguramiento de comportamiento ético de la organización en este campo, señalando los aspectos claves para mejorar la transparencia y reforzar la información a disposición del público.

9. DESARROLLO A FUTURO

La recogida de información directamente de los GG.II. supone un avance respecto del enfoque 2014 en el que se tomaba como referencia la información proporcionada por personal de referencia de la organización, en directo contacto con éstos.

El desarrollo del Sistema avanzará en la línea de profundizar tanto en la sistemática para identificar los GG.II. relevantes, como en la cualidad de la información obtenida de los GG.II. Es por esto que se valora la futura incorporación de entrevistas para GG.II. especialmente sensibles, evolucionando hacia un sistema híbrido de entrevistas y encuestas, sin descartar otros medios, que nos permita llegar con Calidad y de manera efectiva el máximo espectro de GG.II.

Esto permitirá optimizar el esfuerzo de la organización para adquirir, un cada vez más completo y exacto mapa de las expectativas y sensibilidad de los GG.II. hacia el comportamiento de la Empresa.

10. CONCLUSIONES

Esta sistemática de recogida de información de los GG.II. se considera adecuada para identificar los aspectos materiales de la organización y su repercusión en el desarrollo sostenible de la empresa.

A partir de este estudio se incluirá un análisis detallado de los resultados, y sus implicaciones para el informe DS 2015.

ANEXO 7.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

AGUA EN ALTA

Agua suministrada por un tercero o proveniente de las plantas de potabilización o pozos y que es conducida hasta un depósito.

AGUA EN BAJA

Agua que proviene de un depósito 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.

AGUA POTABLE

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, S.A., Tecnologías aplicadas al Ciclo Medioambiental del Agua

AUDITORÍA

La auditoría 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 sus informes y el mantenimiento de la eficacia de sus sistemas de gestión.

BIOCARBURANTES

Los biocarburos son combustibles dentro del grupo de energías procedentes de la biomasa resultantes de la transformación de cultivos vegetales, existiendo actualmente dos grandes líneas de producción diferenciada.

BIODIVERSIDAD

Biodiversidad, también llamada diversidad biológica, es el término 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 las 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.

BIOGAS

Mezcla de gas metano y CO₂ cuyo origen es la descomposición de diversas bacterias sobre sustancias orgánicas, apareciendo fundamentalmente donde hay desechos

CAMBIO CLIMÁTICO

Se llama cambio climático a la modificación del clima con respecto al historial climático a una escala global o regional.

BSI

Entidad certificadora acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación).

CARGA ORGANICA

Cantidad de materia orgánica en el líquido que ejerce un efecto negativo en el cuerpo receptor de aguas.

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.

COAGULACIÓN

Proceso mediante el cual los sólidos disueltos presentes en el agua son alterados de manera que se separan del agua formando una fase sólida insoluble gelatinosa.

COGENERACIÓN

Producción combinada de electricidad y energía calorífica a partir de una fuente de energía primaria, como por ejemplo el gas natural, gasoil o fueloil. En el caso de las EDAR, se aprovecha el biogás generado en el proceso de digestión anaerobia de fangos como combustible en la cogeneración.

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/m³). 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.

DBO5

Demanda biológica de oxígeno a cinco días: es el ensayo normalizado para evaluar el consumo del oxígeno por la vía biológica de la materia orgánica contenida en una muestra de las aguas residuales a 20 °C en la oscuridad y durante cinco días.

DEPURADORA

Instalación destinada a la purificación de las aguas residuales, urbanas, agrícolas e industriales, de modo que puedan ser vertidas de nuevo en el medio receptor.

DESALOBRACIÓN

Proceso por el cual se transforma el agua salobre en agua dulce. A priori, la desalobración comporta unos costes menores a la desalinización. No obstante, a largo plazo, comporta un impacto mediambiental superior.

DESARROLLO SOSTENIBLE

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

DESCARGA DEL SISTEMA UNITARIO (DSU)

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 agua que les llega.

DESMINERALIZACIÓN

Proceso consistente en la eliminación de sólidos disueltos en el agua.

DESNITRIFICACION

Tratamiento empleado para la eliminación de nitratos del agua, convirtiéndolos en nitrógeno en forma gaseosa, que va a parar a la atmósfera.

DESODORIZADORES

Equipos que permiten la neutralización de olores que pueden resultar molestos. Inicialmente, los flujos de la sustancia a depurar y el flujo depurador entran en contracorriente. A medida que avanza el proceso, el flujo depurador se va enriqueciendo con el aroma y el flujo de la sustancia va perdiendo el aroma. De esta manera, se consigue eliminar cualquier tipo de olor.

DESORCIÓN

Sistema de eliminación de trihalometanos contenidos en el agua potable, mediante microburbujas de un tamaño determinado introducidas a intervalos variables.

DIGESTION ANAEROBICA

Transformación de la materia orgánica por acción de microorganismos que solo se desarrollan en la ausencia de oxígeno libre.

DIOXICLORACIÓN

Proceso por el cual se añade dióxido de cloro al agua para desinfectarla y, al mismo tiempo, mejorar su sabor y olor. Este proceso ofrece ventajas respecto al sistema tradicional de preoxidación, ya que asegura la protección microbiológica del agua durante más tiempo.

DQO

Demanda química de oxígeno: cantidad de oxígeno (medido en mg/l) que es consumido en la oxidación de materia orgánica y materia inorgánica oxidable, bajo condiciones de prueba. Es usado para medir la cantidad total de contaminantes orgánicos presentes en aguas residuales. En contraposición al DBO, con el DQO prácticamente todos los compuestos son oxidados.

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.

EBAR

Estación de bombeo de aguas residuales: infraestructura cuya función consiste en recoger las aguas residuales de la ciudad y bombearlas hacia la planta depuradora.

EBIT

Beneficio Antes de Intereses e Impuestos (Earnings Before Interests and Taxes).

ECA

Entidad Colaboradora de la Administración

EDAM

Estación depuradora de agua de mar: infraestructura destinada al tratamiento de agua marina para su conversión en agua apta para el consumo del hombre, usos domésticos y utilización industrial.

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.

ELECTRÓLISIS

Proceso mediante el cuál se separa un compuesto en los elementos que lo forman, utilizando para ello la electricidad. En el caso del agua, los componentes separados son el hidrógeno y el oxígeno.

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).

ETAP

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

FANGO

Residuo de consistencia pastosa, más o menos cargado de agua, que proviene de la depuración de las aguas usadas, de la descomposición, in situ, de la vegetación, o de un tratamiento industrial.

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 CO₂ (dióxido de carbono), CO (monóxido de carbono), CH₄ (metano) y los clorofluorocarbonos (CFC).

GLP (GAS LICUADO PETRÓLEO)

Mezcla de gases condensables compuesta normalmente por butano y propano. En la actualidad, uno de los usos más importantes es como combustible para automóviles. También se utiliza como combustible doméstico y combustible de refinería.

GADU

Gestión avanzada del drenaje urbano: se fundamenta en el conocimiento, la planificación, la explotación dinámica y la integración del ciclo completo del agua.

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.

GSM

Sistema de regulación de presiones vía telefonía móvil

GW/h

Gigavatios hora

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 estrategia 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.

ICE PIGGING

Sistema innovador de limpieza de redes de agua potable mediante hielo.

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 del ambiente 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.

INERTIZACIÓN

Tratamiento fisicoquímico de acondicionamiento de un residuo consistente en mezclarlo con reactivos específicos con el objetivo de obtener un residuo apto para ser eliminado en un vertedero controlado.

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.

INNOVACIÓN

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.

METRAWA:

Metodología para Planificación y Renovación de la Red de Abastecimiento.

NA

No aplica

ND

No hay datos disponibles

NORMA ISO 9001

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

ISO 14001 es una norma aceptada internacionalmente que establece como implantar un sistema de gestión ambiental (SGM) eficaz. La norma se ha concebido para gestionar el delicado equilibrio entre el mantenimiento de la responsabilidad y la reducción del impacto ambiental. Con el compromiso de toda la organización, permite lograr ambos objetivos.

NORMA ISO 17020

ISO 17020 es una norma aceptada internacionalmente que establece los requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección. Contiene los requisitos para la competencia de los organismos que realizan las inspecciones y para la imparcialidad y coherencia de sus actividades de inspección.

NORMA OHSAS 18001

Norma que trata sobre los requisitos de sistemas de gestión de seguridad.

NORMA ISO 50001

Norma ISO 50001 es una norma aceptada internacionalmente que establece cómo implantar un sistema de gestión de la energía (SGE). La norma se ha concebido para asegurar el control de los consumos energéticos y la mejora continua en el uso eficiente de la energía.

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.

ORGANOLÉPTICAS

Propiedades de un cuerpo que pueden ser percibidas por los sentidos, como el color, el olor, el gusto o la textura.

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.

PERLIZADORES

Equipos que se colocan en los grifos, sustituyendo el filtro tradicional. Este mecanismo contribuye a la reducción del consumo de agua gracias a la dosificación del chorro de agua.

POTABILIZADORA

Infraestructura que transforma el agua superficial de los ríos en agua apta para el consumo humano, y usos industriales y domésticos.

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.

PREOXIDACIÓN

Proceso mediante el cuál se introduce un agente oxidante en el agua que facilita la eliminación de materia orgánica y metales disueltos, contribuyendo a la mejora de su calidad.

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.

REACTOR BIOLÓGICO

Es la zona donde tiene lugar el tratamiento de oxidación biológica de materia orgánica a partir de microorganismos y con un aporte de aire realizado mediante eyectores o soplantes según los casos.

RECICLAR

Reciclar es la transformación de las formas y presentaciones habituales de los objetos de cartón, papel, lata, vidrio, algunos plásticos y residuos orgánicos, en materias primas que la industria de manufactura puede utilizar de nuevo.

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.

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

Proceso de minimización de generación de residuos consistente en recuperar productos utilizados que, de otra manera, se convertirían en productos de desecho (por ejemplo, la reutilización de aguas residuales una vez depuradas).

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.

SGS

Entidad Certificadora Acreditada por ENAC.

SIPAIID

Sistema Integrado de prevención y alerta frente a inundaciones y descargas al medio receptor.

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 H₂S 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.

STRIPPING

Método de tratamiento de aguas basado en la eliminación de la contaminación mediante su trasvase de un medio acuoso a otro gaseoso.

SULFHÍDRICO (H₂S)

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.

TRATAMIENTO BIOLÓGICO

Proceso de tratamiento de aguas que se lleva a cabo con la intervención de microorganismos que actúan principalmente sobre la materia orgánica presente en el agua.

TRATAMIENTO FISICOQUÍMICO

Proceso de tratamiento de aguas en que se combinan métodos físicos con la adición de productos químicos con el objetivo de lograr una reducción de la carga contaminante presente en el agua.

TRIHALOMENTANOS:

Los Trihalometanos (THMs) son compuestos químicos volátiles que se general durante el proceso de potabilización del agua por reacción de la materia orgánica, aun no tratada, con el cloro utilizado para desinfectar.

ULTRAFILTRACIÓN

Técnica de filtración por medio de membranas semipermeables que permiten el paso en un solo sentido de moléculas de 0,05 mm a 10 mm, aproximadamente, gracias a un gradiente de presión, utilizada especialmente en la filtración de sistemas coloidales macromoleculares.

UTILITIES

Empresas relacionadas con la prestación de servicios públicos, tales como energía, agua, gas, alcantarillado, entre otros.

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.

WATIO PICO (WP)

Unidad de potencia que hace referencia al producto de la tensión por la intensidad (potencia pico) del panel fotovoltaico en unas condiciones estándares de medida (STC).

WEBEX

Video conferencia con sistema seguro via Internet.

ANEXO 7.4. 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 Desarrollo Sostenible de 2016.

1. ¿Cuánto ha leído del informe de Informe de Desarrollo Sostenible de AMAEM 2015?

- a. Todo
- b. Una parte
- c. La mayor parte

2. Sitúe ahora su vinculación con AMAEM ¿Dentro de qué 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. Conócenos
- b. Buen gobierno y gestión ética
- c. Equipo humano y desarrollo del talento
- d. Orientación al cliente
- e. Fortalecimiento de la cadena de proveedores
- f. Implicación social y derecho humano al agua
- g. Innovación sostenible
- h. Relación con los grupos de interés
- i. Promoción del Desarrollo Sostenible y la Responsabilidad Corporativa

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 Informe de Desarrollo Sostenible 2015 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 Desarrollo Sostenible 2015 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 valorarla el informe de Desarrollo Sostenible 2015 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: informe.rse@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

ANEXO 7.5. ASUNTOS MATERIALES - PREGUNTAS

Aspecto	Nº orden	Asunto	PREGUNTAS	PUNTO DEL INFORME
ASPECTO SOCIAL	1	Seguridad y salud laboral	- Promover la seguridad y salud de los empleados y una calidad de vida laboral	4.1.2.- Seguridad y Salud
ASPECTO ECONÓMICO	2	Sostenibilidad financiera	- Ofrecer una gestión sostenible y eficiente del ciclo del agua	2.2.- Principales Hitos, magnitudes y operaciones de 2015 4.2.6.- Transparencia en la elaboración de tarifas
ASPECTOS GENERALES	3	Ética e integridad	- Tener un comportamiento ético y promoverlo en todos los agentes que se relacionan con la empresa	4.3.1.- Transparencia en la adjudicación de contratos 4.3.2.- Proveedores y contratistas
ASPECTO AMBIENTAL	4	Eficiencia operacional	- Promover un consumo de agua responsable por los ciudadanos - Minimizar las pérdidas de agua en la red	4.2.2.- Compromisos con nuestros clientes 3.1.1.- La sostenibilidad en el ciclo integral del agua 3.1.3.- Energía y cambio climático
ASPECTO AMBIENTAL	5	Protección de los recursos naturales y la biodiversidad	- Proteger el litoral y la calidad del agua del medio receptor (mar) - Ampliar los usos del agua regenerada (agua tratada procedente de depuradora)	3.1.4.- Biodiversidad 3.1.1.- La sostenibilidad en el ciclo integral del agua
ASPECTO ECONÓMICO	6	Tecnología e I+D+i	- Proponer soluciones para hacer de las ciudades donde prestamos servicios, ciudades más sostenibles	5.2.- Innovación Sostenible
ASPECTO AMBIENTAL	7	Uso de energías renovables	- Utilización de energías renovables	3.1.3.- Energía y cambio climático
ASPECTO SOCIAL	8	Calidad y seguridad del servicio	- Garantizar la calidad del servicio y mejorarla año a año	2.4.- Sistema de gestión integral. Certificaciones 4.2.1.- Canales de Atención al Cliente 4.2.2.- Compromisos con nuestros clientes 4.2.7.- Índice de Satisfacción del Cliente
ASPECTO ECONÓMICO	9	Principales inversiones	- Integrar las tecnologías inteligentes para mejorar la gestión del agua - Seguir desarrollando y adoptando soluciones innovadoras en la gestión eficiente del servicio	3.1.2.- Proyectos y obras 5.2.- Innovación Sostenible
ASPECTO SOCIAL	10	Gestión del talento	- Reforzar las competencias y el desarrollo y formación de personas	4.1. EQUIPO HUMANO Y DESARROLLO DEL TALENTO 4.1.1.- Igualdad, diversidad y conciliación

ANEXO 7.6. INFORME DE VERIFICACIÓN

ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de **AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA** (en adelante **AGUAS DE DE ALICANTE**) la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE) 2015**. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento.

INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad de **AGUAS DE ALICANTE**. **SGS** no ha participado en la elaboración del documento verificado, limitándose a actuar como Verificador Independiente, comprobando la adecuación de los contenidos del mismo. El contenido de este Informe de Verificación y las opiniones contenidas en el mismo son únicamente responsabilidad de **SGS**. **SGS** posee mecanismos para garantizar la integridad del equipo auditor y un código de conducta que es firmado y aceptado por parte de todos los empleados.

VERIFICACIÓN

Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la metodología de Verificación, establecida por **SGS**, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de Verificación de acuerdo a Guías GRI 4, así como la Norma AA1000 Assurance Standard (2008), entre éstos se encuentran:

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

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

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2015.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2015** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

El equipo verificador estuvo formado por personal de **SGS**

- D. Álvaro Pérez Inglés.

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

PUNTOS FUERTES

Se pueden destacar como puntos fuertes:

1. La aplicación de políticas de igualdad entre los empleados de la organización.
2. El mantenimiento de contratos con proveedores locales.
3. Metodología para detectar grupos de interés y temáticas relevantes.
4. Estudio de materialidad.

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS.

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2015** ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga al **Informe de Desarrollo Sostenible 2015 de AGUAS DE ALICANTE** credibilidad y calidad en la información aportada.

Materialidad o Relevancia, El Informe de Responsabilidad Corporativa de **AGUAS DE ALICANTE** aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.

- Exhaustividad, **AGUAS DE ALICANTE** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Interés e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Desarrollo Sostenible 2015**.
- Capacidad de Respuesta, **AGUAS DE ALICANTE** dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés.

CONCLUSIONES

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

- El documento **Informe de Desarrollo Sostenible 2015 de AGUAS DE ALICANTE** contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI (G4) de 2013 del Global Reporting Initiative (GRI), así como de la Norma AA1000 Assurance Standard (2008).
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria se puede calificar como **EXHAUSTIVA**.
- **AGUAS DE ALICANTE** dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.



Álvaro Pérez Inglés
16 de Junio de 2016
SGS



ANEXO 7.7. GG.II

TIPO G.I.	Grupos de interés Vinculados (G4-24)	¿En qué se basa la elección de este Grupo de Interés? (G4-25)	¿De qué manera participan con nosotros? ¿Con qué frecuencia se colabora? (G4-26)	Cuestiones o problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés. Describe evaluación y acciones tomadas, en su caso. (G4-27)
Proveedores	Logistium, Servicios Logísticos, S.A.	Al ser proveedor de material de red afecta a nuestra calidad de servicio y cumplimiento de plazos de ejecución de obras	Proveedor de material hidráulico y servicios de mantenimiento de instalaciones Frecuencia: a diario	En ocasiones, por falta de suministro han podido afectar a nuestros compromisos de ejecución de obras (nuevas acometidas). Se han registrado reclamaciones por no disponibilidad de stock y han revisado sus puntos de pedido
Proveedores	Gas Natural Fenosa	Comercializador de Energía Eléctrica Aportan certificado de energía renovable	Comercializa la energía eléctrica consumida a diario	Sin Problemas
Comunidad educativa y de investigación	Universidad de Alicante	Relevancia local (Alicante) y general en el ámbito de la I+D+i. Fuente de opinión pública	Proyectos de colaboración, becas, prácticas, participación en jornadas. Frecuencia trimestral	Ofertas de colaboración habitualmente seleccionadas desde la Universidad. Intereses I+D+i académicos no siempre coincidentes con necesidades. Necesidad de plantear encuentros abiertos
Comunidad educativa y de investigación	Universidad Miguel Hernández	Relevancia local (Alicante) y general en el ámbito de la I+D+i. Fuente de opinión pública	Proyectos de colaboración, becas, prácticas, participación en jornadas. Frecuencia trimestral	
Comunidad educativa y de investigación	CDTI (Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial - Ministerio de Economía y Competitividad)	Fuente de ayudas directas a la I+D+i y principal nexo de unión con los programas de ayudas europeos	Asistencia y participación en Jornadas. Aportación y valoración de líneas relacionadas con Programas Europeos de I+D+i. Propuestas H2020. Frec. Trimestral	
Comunidad educativa y de investigación	IVACE (Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial - Consellería de Economía, Industria, Turismo y Empleo)	Fuente regional de ayudas directas a la I+D+i. Enlace con los programas de ayudas europeos. Coordinación con empresas públicas y privadas en el ámbito de la innovación	Asistencia a Jornadas. Contactos directos. Trimestral	Conveniencia de fomentar y mantener activa la relación con este stakeholder. Se considera la posibilidad de organizar jornadas o encuentros en Alicante
Comunidad educativa y de investigación	REDIT: Red de Institutos Tecnológicos de la Comunidad Valenciana	Enlace con los programas de ayudas europeos. Coordinación con empresas públicas y privadas en el ámbito de la innovación	Asistencia a Jornadas. Contactos directos. Trimestral	Conveniencia de fomentar y mantener activa la relación con este stakeholder. Se considera la posibilidad de organizar jornadas o encuentros en Alicante
Socios/Colaboradores	Aqualogy	Colaboración habitual en proyectos de I+D+i. Proveedor de soluciones tecnológicas, subcontratista y socio en diferentes proyectos	Elaboración de proyectos, reuniones de trabajo, presentaciones. Semanal	Relación comercial con socio perteneciente al mismo Grupo. Aplicación de principios de transparencia y competencia
Socios/Colaboradores	Labagua	Colaboración habitual en proyectos de I+D+i. Proveedor de servicios, subcontratista y socio en diferentes proyectos	Elaboración de proyectos, reuniones de trabajo, presentaciones. Mensual	Relación comercial con socio perteneciente al mismo Grupo. Aplicación de principios de transparencia y competencia
Socios/Colaboradores	CETaqua (Centro Tecnológico del Agua)	Colaboración habitual en proyectos de I+D+i	Elaboración de proyectos, reuniones de trabajo, presentaciones. Semanal.	Divergencia de intereses. Resuelta mediante reuniones/audioconferencias periódicas
Comunidad educativa y de investigación	R+i Alliance / CIRSEE	Financiación, soporte y coordinación proyectos I+D+i	Participación en Comités, Workshops, presentaciones, contactos directos. Mensual	
Comunidad educativa y de investigación	CIRSEE	Dirección estratégica de la I+D+i. Colaboración en proyectos de I+D+i	Participación en Comités, Workshops, presentaciones, contactos directos. Anual	

TIPO G.I.	Grupos de interés Vinculados (G4-24)	¿En qué se basa la elección de este Grupo de Interés? (G4-25)	¿De qué manera participan con nosotros? ¿Con qué frecuencia se colabora? (G4-26)	Cuestiones o problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés. Describe evaluación y acciones tomadas, en su caso. (G4-27)
Personas usuarias (cliente final)	Dirección de Operaciones Grupo	Dpto. GIS -Idi es colaborador habitual en proyectos GIS e Innovación corporativos (definición de prioridades, requerimientos, validación de proyectos)	Contacto vía email. Reuniones de trabajo y periódicas (habitualmente audiokonferencias). Participación en Comités. Frecuencia semanal	Discrepancia de prioridades. Se aborda mediante reuniones, escritos, informes
Personas usuarias (cliente final)	Dirección de Innovación Agbar	La Dirección de Tecnología e Innovación determina prioridades, coordina y gestiona la I+D+i a nivel corporativo	Contacto regular vía email/ teléfono. Participación en Comités y Jornadas. Presentaciones. Frecuencia semanal	
Socios/Colaboradores	Red Española Ciudades Inteligentes (RECI)	El objetivo de la RECI es intercambiar experiencias y trabajar en un modelo de gestión sostenible que mejore la vida de los ciudadanos, incidiendo en aspectos como ahorro energético, movilidad sostenible, Administración electrónica, atención a las personas o seguridad	Participación en reuniones, jornadas, foros. Frecuencia mensual.	
Socios/Colaboradores	European Interest Partnership Smart Cities (EIP SC)	La Comisión Europea ha dado un papel determinante a la EIP-SCC como responsable de identificar y proponer las prioridades para promover la innovación en las ciudades europeas. Por lo tanto, la EIP-SCC será la referencia para definir las líneas temáticas que serán financiadas en el futuro	Participación a través de un Commitment (Compromiso) validado por el EIP SC. Reuniones presenciales y audiokonferencias. Participación en la elaboración de documentos comunes. Frecuencia mensual	Necesidad de adoptar un rol activo en el EIP. Abordado mediante la presentación de un Commitment (Compromiso) validado por el EIP SC
Socios/Colaboradores	EOLEX	Consultora que se define como orientada a "dotar de contenido, discurso y guía a los proyectos de Ciudades Inteligentes, conformando estrategias de implantación, desarrollo y dinamización de proyectos urbanos innovadores. Interés por colaborar en la potenciación de la imagen de ciudad inteligente	Reuniones, colaboración en proyectos	Necesidad de contar con el Ayuntamiento de Alicante como stakeholder imprescindible en esta línea
Socios/Colaboradores	i-Ambiente	Plataforma que pretende constituirse, a través de un trabajo colaborativo, en el foro de referencia en el ámbito de la Calidad Ambiental, en su sentido más amplio	Colaboración regular en blogs. Difusión de su actividad. Organización de jornadas y eventos	
Socios/Colaboradores	iAgua	Web centrada en la gestión del agua, que pretende ofrecer información y promover el debate entre la gran comunidad de interesados del mundo hispano	Colaboración en blogs y noticias	
Proveedores	Empresas promotoras o contratistas	El Dpto. de Obras ejecuta obras para clientes externos	Contratación de obras. Colaboración continua	Sin problemas destacables
Socios/Colaboradores	Socios de negocio. AQUALOGY	El Dpto. de obras se abastece de materiales y/u otras subcontrataciones a través de AQUALOGY	Logística. Colaboración continua	Plazos de suministro de materiales. Reiteración de la entrega de materiales

TIPO G.I.	Grupos de interés Vinculados (G4-24)	¿En qué se basa la elección de este Grupo de Interés? (G4-25)	¿De qué manera participan con nosotros? ¿Con qué frecuencia se colabora? (G4-26)	Cuestiones o problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés. Describe evaluación y acciones tomadas, en su caso. (G4-27)
Gobiernos y reguladores	Gobiernos y reguladores. Ayuntamiento de Alicante	El Ayuntamiento actúa como "supervisor" de obra en las obras de inversión que se ejecutan en la ciudad de Alicante	Colaboración continua	Sin problemas destacables
Gobiernos y reguladores	Consellería de Sanidad	La Consellería de Sanidad interviene en la legalización sanitaria de las nuevas instalaciones ejecutadas por AMAEM	El Dpto. de Obras informa a la Consellería de la puesta en funcionamiento de las redes según el R.D. 140/2003. Colaboración periódica	No existen
Gobiernos y reguladores		La Consellería de Sanidad interviene en la legalización sanitaria de las nuevas instalaciones ejecutadas por AMAEM	El Dpto. de Obras informa a la Consellería de la puesta en funcionamiento de las redes según el R.D. 140/2003. Colaboración periódica	
Empleados y grupos de interés internos	HISPÁNICA	Asistencia técnica en PRL.	Tareas en PRL en obras ejecutadas por el Dpto. de Obras. Colaboración continua.	Sin problemas destacables
Socios/Colaboradores	Aqualogy	Oficina Técnica es cliente de AQUALOGY en diferentes áreas. Oficina Técnica subcontrata trabajos de redacción de proyectos a AQUALOGY y en el desarrollo de soluciones informáticas	Colaboración continua	Discrepancia en las especificaciones de calidad
Gobiernos y reguladores	Ayuntamientos	Los ayuntamientos supervisan y aprueban los proyectos redactados por la Oficina Técnica de AMAEM	Colaboración continua	No cumplimiento de las especificaciones municipales. Exigencias de técnicos municipales ajenas a la gestión de AMAEM. Demora excesiva en la tramitación de proyectos. Se realizan reuniones en fase de proyecto con los técnicos municipales. Procedimiento para detección afecciones al viario principal de Alicante
Gobiernos y reguladores	ACUAMED	Acuamed ha liderado la construcción de la Desaladora de Mutxamel y sus obras complementarias y de refuerzo. Oficina técnica ha actuado como asistencia técnica de estas obras, así como en el estudio de la repercusión económica de las obras en AMAEM. ACUAMED gestiona la RFA conducción que abastece en alta a El Campello	Colaboración periódica	No aplica
Gobiernos y reguladores	Consellería de Sanidad	La Consellería de Sanidad interviene en la legalización sanitaria de las nuevas instalaciones ejecutadas por AMAEM	Colaboración periódica	Sin problemas destacables
Gobiernos y reguladores	Consellería de Sanidad	La Consellería de Sanidad interviene en la legalización sanitaria de las nuevas instalaciones ejecutadas por AMAEM	Colaboración periódica	Sin problemas destacables

TIPO G.I.	Grupos de interés Vinculados (G4-24)	¿En qué se basa la elección de este Grupo de Interés? (G4-25)	¿De qué manera participan con nosotros? ¿Con qué frecuencia se colabora? (G4-26)	Cuestiones o problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés. Describe evaluación y acciones tomadas, en su caso. (G4-27)
Gobiernos y reguladores	Mancomunidad de L'Alacanti	La Mancomunidad de L'Alacanti gestiona las redes de saneamiento intermunicipales en algunos términos gestionados por AMAEM. Oficina Técnica colabora en la redacción de proyectos	Colaboración periódica	No aplica
Gobiernos y reguladores	CHJ	La Confederación regula las concesiones de abastecimiento. La oficina técnica realiza estudios relativos a las concesiones de AMAEM. La Of. Técnica solicita permisos a CHJ para el cruce de conducciones en zona de dominio público hidráulico	Puntual	No aplica
Gobiernos y reguladores	MCT	La Mancomunidad de Canales del Taibilla suministra en alta a parte de los términos municipales gestionados por AMAEM. La Oficina Técnica redacta documentos y estudios para la MCT	Puntual	No aplica
Gobiernos y reguladores	Gobiernos y reguladores. Diputación de Alicante	Oficina Técnica redacta proyectos para optar a subvenciones promovidas por la Diputación. Puntualmente la Diputación solicita coordinación con AMAEM en la redacción de proyectos promovidos por la propia Diputación. AMAEM solicita autorizaciones para realizar el cruce de carreteras gestionadas por la Diputación por conducciones proyectadas por la Oficina Técnica	Puntual	No aplica
Comunidad educativa y de investigación	Universidades	Puntualmente la Oficina Técnica colabora con estudiantes para en la redacción de proyectos finales de carrera. Desde la plataforma EWISE se aporta información de los servicios gestionados por AMAEM para estudiantes. Profesionales de la Of. Técnica de AMAEM acuden a cursos de formación a Universidades	Puntual	No aplica
Proveedores	Entidad Nacional de Acreditaciones (ENAC)	Auditoría ISO 17020	Como mínimo cada 18 meses	No se han dado problemas destacables
Proveedores	British Standard International (BSI)	Certificación y Auditorías de Sistemas de Gestión	Como mínimo anual	No se han dado problemas destacables
Gobiernos y reguladores	INVASSAT	Supervisan el cumplimiento de la legislación	Campañas y labores de control	No ha habido
Gobiernos y reguladores	Inspección Trabajo (Minist. Empleo y SS)	Velan por el cumplimiento de la legislación	Esporádicamente	Sin problemas destacables
Gobiernos y reguladores	Ayuntamiento Alicante. Concejalía MA		Periódicamente	Sin problemas destacables
Gobiernos y reguladores	Conselleria MA		Esporádicamente	Sin problemas destacables
Socios/Colaboradores	COEPA	Asociación	Esporádicamente	Sin problemas destacables
Socios/Colaboradores	Mutua Fraternidad MUPRESPA	Mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la SS	Mutua	No ha habido problemas

TIPO G.I.	Grupos de interés Vinculados (G4-24)	¿En qué se basa la elección de este Grupo de Interés? (G4-25)	¿De qué manera participan con nosotros? ¿Con qué frecuencia se colabora? (G4-26)	Cuestiones o problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés. Describe evaluación y acciones tomadas, en su caso. (G4-27)
Socios/Colaboradores	Servicio Prevención Fraternidad	SPA-Vigilancia de la Salud	SPA	No ha habido problemas
Comunidad educativa y de investigación	UA	Colaboración sostenibilidad	En proyecto sostenibilidad	No ha habido problemas
Sociedad civil	GEA	Colaboración sostenibilidad	En proyecto sostenibilidad	No ha habido problemas
Empleados y grupos de interés internos	Dirección de Sistemas de Gestión AGBAR	Conviene que esté informado de la visión de AMAEM como empresa	Frecuente	No se han dado problemas destacables
Empleados y grupos de interés internos	Dirección de RC AGBAR	Colaboradores en el ámbito de RC y DS	Frecuente	No se han dado problemas destacables
Empleados y grupos de interés internos	DS AGBAR	Colaboradores en el ámbito DS	Frecuente	No se han dado problemas destacables
Empleados y grupos de interés internos	EIRO Agbar	Reporte en materia MA y Seguridad Industrial	Periódicamente. Varias veces al año.	Sin problemas destacables
Empleados y grupos de interés internos	Todo el personal AMAEM	SG, SSL y DS	Diariamente	Sin problemas destacables
Empleados y grupos de interés internos	Plantilla (podría desglosarse por puestos: Dirección, Jefes Dpto, pers. Técnico, pers. Admvo, operarios; por áreas y dptos). Mkt y RRH. Dirección	SG	Periódicamente. Varias veces al año	Sin problemas destacables
Empleados y grupos de interés internos	Delegados de Prevención/RLT	Todo el personal está sujeto a políticas de SSL	Periódicamente. Varias veces al año	Sin problemas destacables
Empleados y grupos de interés internos	CSSL	Todo el personal está sujeto a políticas de SSL	Periódicamente. Varias veces al año	Sin problemas destacables
Medios de comunicación / líderes de opinión	i-ambiente	Portal de Medio Ambiente, RSE y smart cities	Colaboración regular en blogs. Difusión de su actividad. Organización de jornadas y eventos	Colaboración
Gobiernos y reguladores	Mancomunidad de L´Alacantí.	La Mancomunidad de L´Alacantí gestiona las redes de saneamiento intermunicipales en algunos términos gestionados por AMAEM. Oficina Técnica colabora en la redacción de proyectos	Colaboración periódica	No aplica
Gobiernos y reguladores	Ayuntamiento Alicante. Concejalía MA		Periódicamente	Sin problemas destacables
Proveedores	New Chem, S.L.	Suministro de reactivos de proceso	Colaboración continua	Sin problemas destacables
Proveedores	Kemira Ibérica, S.A.	Suministro de reactivos de proceso	Colaboración continua	Sin problemas destacables
Proveedores	Akralab, S.L.	Suministro de material de laboratorio	Colaboración continua	Sin problemas destacables
Socios/Colaboradores	Agamed	Proporcionan fangos deshidratados procedentes de EDAR para tratamiento en secado térmico	Colaboración continua	Sin problemas destacables
Socios/Colaboradores	Labaqua	Asesoramiento de análisis de aguas, suelos, lodos...	Colaboración continua	Sin problemas destacables
Proveedores	Hermanos Gil, G.R.	Se trata de un Gestor de Residuos	Trimestralmente	Sin problemas destacables
Proveedores	Iberacústica, S.L.	Empresa que realiza mediciones y auditorías acústicas	Anual	Sin problemas destacables
Ayuntamiento de Alicante	Concejal de Turismo, Playas y Deportes	Concejal de Turismo, Playas y Deportes	Proyectos, charlas y campañas turísticas, de playas y deportivas	Sin problemas destacables
Ayuntamiento de Alicante	Concejal de Cultura	Colaboración habitual	Proyectos, Campañas y Eventos Culturales	Sin problemas destacables
Ayuntamiento de Alicante	Concejal de Educación	Colaboración habitual	Programas, Campañas y Guía de Actividades educativas	Sin problemas destacables

TIPO G.I.	Grupos de interés Vinculados (G4-24)	¿En qué se basa la elección de este Grupo de Interés? (G4-25)	¿De qué manera participan con nosotros? ¿Con qué frecuencia se colabora? (G4-26)	Cuestiones o problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés. Describe evaluación y acciones tomadas, en su caso. (G4-27)
Ayuntamiento de Alicante	Técnico de Medioambiente del Ayto. Alicante	Colaboración habitual	Proyecto, campañas y días de especial repercusión como el DMMA 5 de junio	Sin problemas destacables
Ayuntamiento de Alicante	Jefe de la Policía Local	Colaboración habitual	Colaboración directa (Fraudes)	Sin problemas destacables
Ayuntamiento de Alicante	Técnico del Centro de Recursos de Consumo Del Ayto. Alicante	Colaboración habitual	Proyecto, agenda socio cultural y campañas de colaboración con el DMC	Sin problemas destacables
Comunidad educativa y de investigación	Decano Facultad de Filosofía y Letras	Colaboración habitual en proyectos	Proyectos, Campañas y Colaboraciones	Sin problemas destacables
Comunidad educativa y de investigación	Rectorado de la Universidad de Alicante	Colaboración habitual en proyectos	Proyectos, Campañas y Colaboraciones	Sin problemas destacables
Comunidad educativa y de investigación	Vicerectorado Ordenación Académica y Profesorado	Colaboración habitual en proyectos	Proyectos, Campañas y Colaboraciones	Sin problemas destacables
Comunidad educativa y de investigación	Dirección Gral. De la Universidad Permanente de Alicante	Colaboración habitual en proyectos	Proyectos, Campañas y Colaboraciones	Sin problemas destacables
Socios/Colaboradores	Dirección Del Instituto del Agua	Colaboración habitual en proyectos	Proyectos, Campañas y Colaboraciones	Sin problemas destacables
Gobiernos y reguladores	Cámara de Comercio	Colaboración habitual en proyectos	Proyectos, Campañas y Colaboraciones	Sin problemas destacables
Sociedad civil	FEMPA	Colaboración habitual en proyectos	Asistencia y participación en Jornadas, de FEMPA	Sin problemas destacables
Sociedad civil	Dirección de Mercalicante	Colaboración habitual en proyectos		Sin problemas destacables
Sociedad Civil	Presidencia Apsa	Participación en el desarrollo de campañas de concienciación ciudadana. Socio en materia de sensibilización y trabajo social	Campañas de concienciación	Sin problemas destacables
Sociedad Civil	Presidencia Federación Cáritas Diocesanas	Participación en el desarrollo de campañas de concienciación ciudadana. Socio en materia de sensibilización y trabajo social	Campañas de concienciación	Sin problemas destacables
Sociedad Civil	Coordinación de ASAFAN	Participación en el desarrollo de campañas de concienciación ciudadana. Socio en materia de sensibilización y trabajo social	Campañas de concienciación	Sin problemas destacables
Sociedad Civil	Vicepresidencia Federación Personas Sordas	Participación en el desarrollo de campañas de concienciación ciudadana. Socio en materia de sensibilización y trabajo social	Campañas de concienciación	Sin problemas destacables
Sociedad Civil	Dirección RR.II.	Colaboración con la Asociación de la Prensa Alicantina	Como mínimo anual	Sin problemas destacables
Sociedad Civil	Dirección	Colaboración con la Asociación Cine Alicante	Como mínimo anual	Sin problemas destacables
Sociedad Civil	Presidenta Apsa	Colaboración con la Asociación Provincial de Hostelería	Campañas de concienciación	Sin problemas destacables
Sociedad Civil	Responsable del Museo	MUA	Colaboración	Sin problemas destacables
Sociedad Civil	Presidente Federación. Fapa Gabriel Miró	Participación en el desarrollo de campañas de concienciación ciudadana. Socio en materia de sensibilización y trabajo social	Colaboración con campañas	Sin problemas destacables
Sociedad Civil	Responsable de Comunicación	Cruz Roja	Colaboración en proyectos	Sin problemas destacables

TIPO G.I.	Grupos de interés Vinculados (G4-24)	¿En qué se basa la elección de este Grupo de Interés? (G4-25)	¿De qué manera participan con nosotros? ¿Con qué frecuencia se colabora? (G4-26)	Cuestiones o problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés. Describe evaluación y acciones tomadas, en su caso. (G4-27)
Sociedad Civil	Campeona Olimpica Judo	Participación en el desarrollo de campañas de concienciación ciudadana. Socio en materia de sensibilización y trabajo social	Colaboración	Sin problemas destacables
Sociedad Civil	Gerente. Diario Información	Participación en el desarrollo de campañas de concienciación ciudadana. Socio en materia de sensibilización y trabajo social	Colaboración	Sin problemas destacables
Sociedad Civil	Presidente . Asociación Corazón de Alicante	Participación en el desarrollo de campañas de concienciación ciudadana. Socio en materia de sensibilización y trabajo social	Colaboración	Sin problemas destacables
Sociedad Civil	Presidenta. Asociación Amas de casa y consumidores	Participación en el desarrollo de campañas de concienciación ciudadana. Socio en materia de sensibilización y trabajo social	Colaboración	Sin problemas destacables
Personas trabajadoras	Todo el personal de AMAEM	Diariamente	Frecuente	Sin problemas destacables
Gobiernos y reguladores	Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	Mantenimiento del distintivo "Igualdad en la Empresa"	Colaboración continua	Sin problemas destacables
Gobiernos y reguladores	Conselleria de Bienestar Social	Premio Empresas Sabias	Esporádicamente	Sin problemas destacables
Cruz Roja	Cruz Roja	Mesa de Igualdad	Periodicamente	Sin problemas destacables
Universidad	Universidad de Alicante	Igualdad	Puntualmente	Sin problemas destacables
Plantilla	Personas trabajadoras	Gestión y motivación del personal	Diariamente	Sin problemas destacables
Gobiernos y reguladores	Colegios profesionales. Colegio Ingenieros Industriales	Oficina Técnica visa documentos en colegios profesionales. También la of. Técnica se actualiza a nivel normativo en base a la información suministrada por el colegio. Los profesionales de la Of. Técnica realizan cursos de formación en colegios profesionales		
Gobiernos y reguladores	Colegios profesionales. Colegio ingenieros caminos	Oficina Técnica visa documentos en colegios profesionales. También la of. Técnica se actualiza a nivel normativo en base a la información suministrada por el colegio. Los profesionales de la Of. Técnica realizan cursos de formación en colegios profesionales		
Ayuntamiento de San Vicente	Tecnico municipal Ayuntamiento San Vicente	Supervisor del contrato con Aguas de Alicante	Colaboración continua	Sin problemas destacables

20
15

**Informe de
Desarrollo
Sostenible
2015**