

2017

INFORME  
DESARROLLO  
SOSTENIBLE



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

# ÍNDICE

---

<b>CARTA DEL ALCALDE DE ALICANTE</b> .....	4
<b>1. DESARROLLO SOSTENIBLE: NUESTRO FIRME COMPROMISO</b> .....	6
<b>2. CONÓCENOS</b> .....	8
2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	9
2.2. SERVICIOS GESTIONADOS.....	10
2.2.1. Clientes.....	11
2.2.2. Producción y distribución de agua potable.....	19
2.2.3. Calidad del agua y seguridad alimentaria.....	21
2.2.4. Inversión en infraestructuras hidráulicas.....	22
2.2.5. Gestión eficiente de la red de alcantarillado.....	27
2.2.6. Control de Vertidos.....	32
2.2.7. Depuración de aguas residuales.....	33
2.2.8. Secado térmico.....	34
2.2.9. Reutilización de agua depurada.....	36
2.2.10. Desarrollo del Talento.....	37
2.2.11. Contribuciones a la comunidad.....	39
2.3. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL. CERTIFICACIONES.....	45
2.4. RECONOCIMIENTOS.....	47
<b>3. NUESTRA HOJA DE RUTA PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE</b> .....	49
Rewater Global Plan. 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible.....	50
EJE 1: SOSTENIBILIDAD.....	57
3.1. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO.....	57
3.1.1. Compras de energía verde.....	57
3.1.2. Generación de energía renovable.....	57
3.1.3. Eficiencia energética.....	58
3.1.4. Huella de Carbono.....	58
3.2. PRESERVACIÓN DEL AGUA.....	59
3.2.1. Eficiencia hídrica.....	59
3.2.2. Reutilización de agua.....	61

3.3. ECONOMÍA CIRCULAR.....	62
3.4. BIODIVERSIDAD .....	65
3.4.1. Actuaciones para la protección de la biodiversidad .....	65
3.5. PROVEEDORES RESPONSABLES .....	67
3.5.1. Evaluación con criterios ambientales y sociales.....	67
3.5.2. Transparencia en la adjudicación de contratos.....	67
3.5.3. Proveedores y contratistas locales.....	68
3.5.4. Criterios de Contratación.....	68
EJE 2: COMPROMISO SOCIAL.....	69
3.6. DERECHO HUMANO AL AGUA.....	69
3.6.1. Tarifas sociales.....	69
3.6.2. Fondo Social.....	71
3.7. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES .....	72
3.7.1. Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.....	72
3.7.2. Diversidad funcional.....	74
3.7.3. Empresa familiarmente responsable.....	75
3.8. CONCIENCIACIÓN CIUDADANA.....	77
3.8.1. Educación y sensibilización.....	77
3.8.2. Visitas a museo e instalaciones.....	78
3.9. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. RETO "0" ACCIDENTES .....	79
<b>4. INNOVACIÓN SOSTENIBLE .....</b>	<b>82</b>
<b>5. BUEN GOBIERNO .....</b>	<b>85</b>
<b>6. DIVULGACIÓN DEL DS Y COMPROMISO SOCIAL .....</b>	<b>88</b>
<b>7. INFORME DE VERIFICACIÓN .....</b>	<b>92</b>
7.1. INFORME DS 2017 .....	93
7.2. INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE MEMORIAS DE RESP. SOCIAL DEL MESS .....	94
<b>8. CONCLUSIONES .....</b>	<b>95</b>
<b>9. ANEXOS.....</b>	<b>98</b>
9.1. INDICADORES GRI.....	99
9.2. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD IDS 2017 .....	302

# CARTA DEL ALCALDE DE ALICANTE

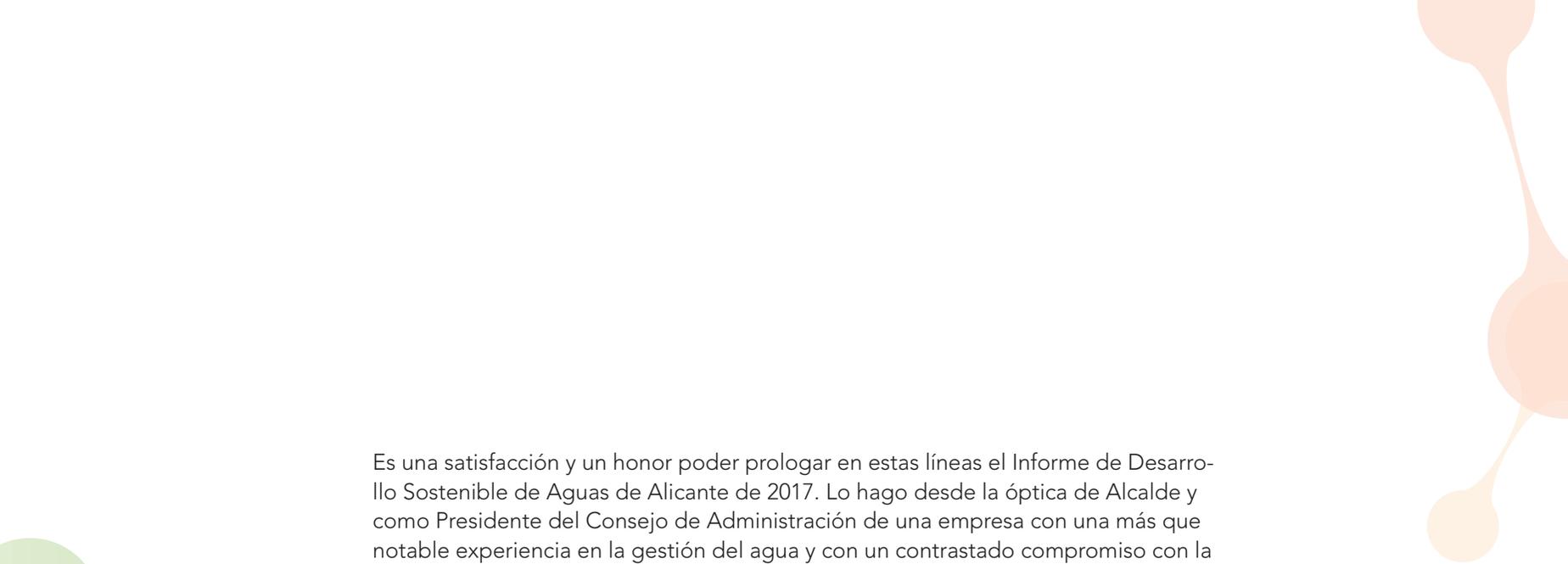
---



**Luis  
Barcala Sierra**

ALCALDE DE ALICANTE

*Este informe de AGUAS DE ALICANTE constituye un punto de análisis exhaustivo para poner en valor un modelo de gestión público-privado que se ha convertido en un referente nacional e internacional por su funcionamiento. Todo un exponente de buen gobierno avalado por el equipo humano que lo hace posible.*

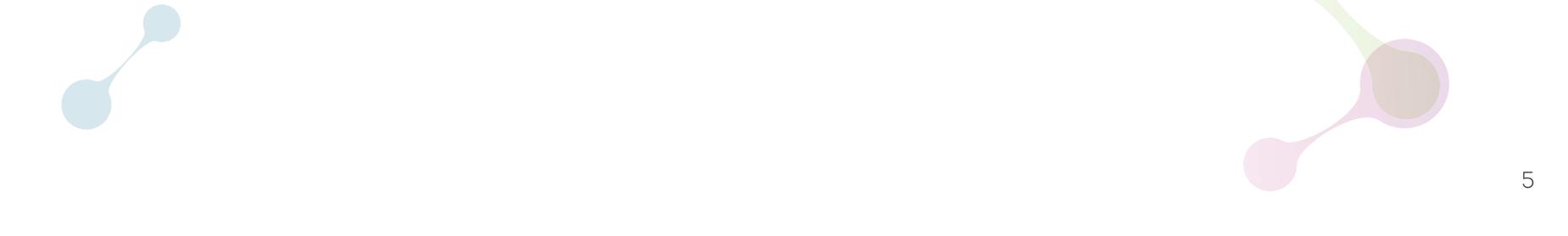


Es una satisfacción y un honor poder prologar en estas líneas el Informe de Desarrollo Sostenible de Aguas de Alicante de 2017. Lo hago desde la óptica de Alcalde y como Presidente del Consejo de Administración de una empresa con una más que notable experiencia en la gestión del agua y con un contrastado compromiso con la sociedad a la que presta servicio desde hace más de un siglo.

Políticas de calado social, calidad del agua, prácticas de sostenibilidad y vanguardia en cuanto a las nuevas tecnologías que complementen los tres puntos anteriores. Son todas éstas algunas de las líneas de actuación de Aguas de Alicante. A ellas se le suma la concienciación, entre los más pequeños y mayores, de la importancia de un bien escaso como es el agua. No me olvido, tampoco, de las líneas empresariales tendentes a la igualdad y a la conciliación familiar.

Este informe, que pone luz a la política de transparencia de Aguas de Alicante, incluye un minucioso balance económico y una enumeración de las actuaciones desarrolladas para conocer cómo rewerten en la ciudadanía. Constituye, además, un punto de análisis exhaustivo para poner en valor un modelo de gestión público-privado que se ha convertido en un referente nacional e internacional por su funcionamiento. Todo un exponente de buen gobierno avalado por el equipo humano que lo hace posible.

Como Alcalde, y en nombre de la Corporación Municipal, aprovecho para ensalzar la gestión de Aguas de Alicante. Es una empresa totalmente implicada en la sociedad en la que está asentada, y un referente para otras del mismo ámbito. De ahí la importancia de este Informe de Desarrollo Sostenible, una documentada muestra de la ingente tarea que viene desarrollando Aguas para Alicante y sus ciudadanos.



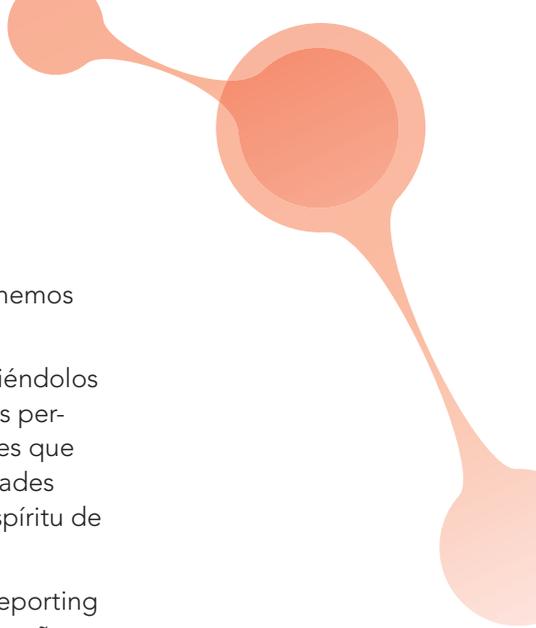
# 1

## DESARROLLO SOSTENIBLE: NUESTRO FIRME COMPROMISO



**Francisco  
Bartual Vargas**

DIRECTOR GENERAL DE AGUAS DE ALICANTE



Este Informe de Desarrollo Sostenible 2017, es el noveno que de manera continuada hemos venido elaborando desde el año 2009.

Han sido muchos los cambios desde este primer informe, y queremos seguir compartiéndolos con quienes sois más relevantes: nuestros grupos de relación, que sois cada una de las personas y entidades con las que Aguas de Alicante nos relacionamos. Nuestro objetivo es que sintamos que Aguas de Alicante es una empresa sensible a todas las personas y entidades que se relacionan con ella, y así expresar cada vez más claro y con mayor acierto, el espíritu de Servicio Público que siempre ha estado en el centro de nuestra actividad.

El presente informe ha sido elaborado de acuerdo a la versión G4 de la guía Global Reporting Initiative, y constituye una presentación exhaustiva, equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de Aguas de Alicante.

En este IDS 2017, hay varios hitos que tenemos que destacar, como es la apuesta por la **eficiencia energética y la reducción de la huella de carbono** por parte de la Empresa de un 20% respecto del ejercicio anterior, derivada de la ejecución de diversas acciones que detallamos en el informe. También hemos realizado **inversiones en infraestructuras en la red de agua potable, saneamiento y Agua Regenerada de más de 3'7 millones de euros**, y **redactado Proyectos ambientales para su próxima ejecución**, por un valor de **más de 11 millones de euros**.

Nuestro Consejo de Administración ha ampliado la dotación al Fondo Social dirigido a paliar las situaciones económicas graves de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por esta situación, **incrementando la dotación anual un 67% hasta los 450.000€ en 2017**.

Además, estos nuevos paradigmas requieren un enfoque innovador que pone a las personas en el centro de nuestra gestión. En Aguas de Alicante somos personas al servicio de las personas.

En 2017 hemos recibido diversos premios, entre los que destacan el premio al **"Mejor Servicio al Ciudadano"** de la plataforma empresarial alicantina **Unidos 8 de Marzo**, el premio de **"Iniciativa Vida Sostenible en Ciudades"** de Forética, **"Premio Albert Serratosa"**, otorgado por el **Colegio de Ingenieros de Caminos Canales y Puertos** (recibido único accésit-reconocimiento especial) o el **"Innovation Radar Prize"**, que premia las innovaciones más singulares que han sido impulsados por la **Unión Europea**, que evidencian el fuerte compromiso con la sostenibilidad, la innovación y el servicio al ciudadano de Aguas de Alicante.

Estos y otros muchos avances a los que hemos contribuido en el año 2017 se encuentran reflejados en este Informe de Desarrollo Sostenible. Estas actuaciones, y muchas otras en las que estamos ocupados en este ejercicio en curso, permitirán que Aguas de Alicante siga siendo una compañía referente y líder con **120 años de trayectoria en la gestión del ciclo del agua**.

# 2

## CONÓCENOS

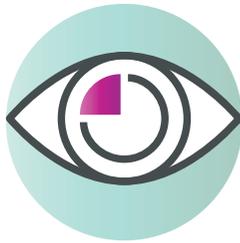
*Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta (AGUAS DE ALICANTE), cuya sede social está ubicada en Alicante, en la calle Alona, 31, está participada en un 50 % por el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, titular del servicio y en un 50 % por Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A. (100%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

*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 traida 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 la protección del medio ambiente.*

# 2.1

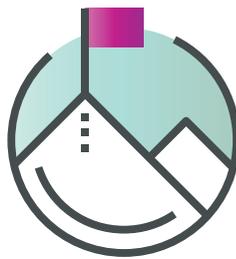
## VISIÓN, MISIÓN Y VALORES



### 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 dialogo 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.

# 2.2

## SERVICIOS GESTIONADOS



Agua en Alta



Abastecimiento y distribución municipal



Alcantarillado



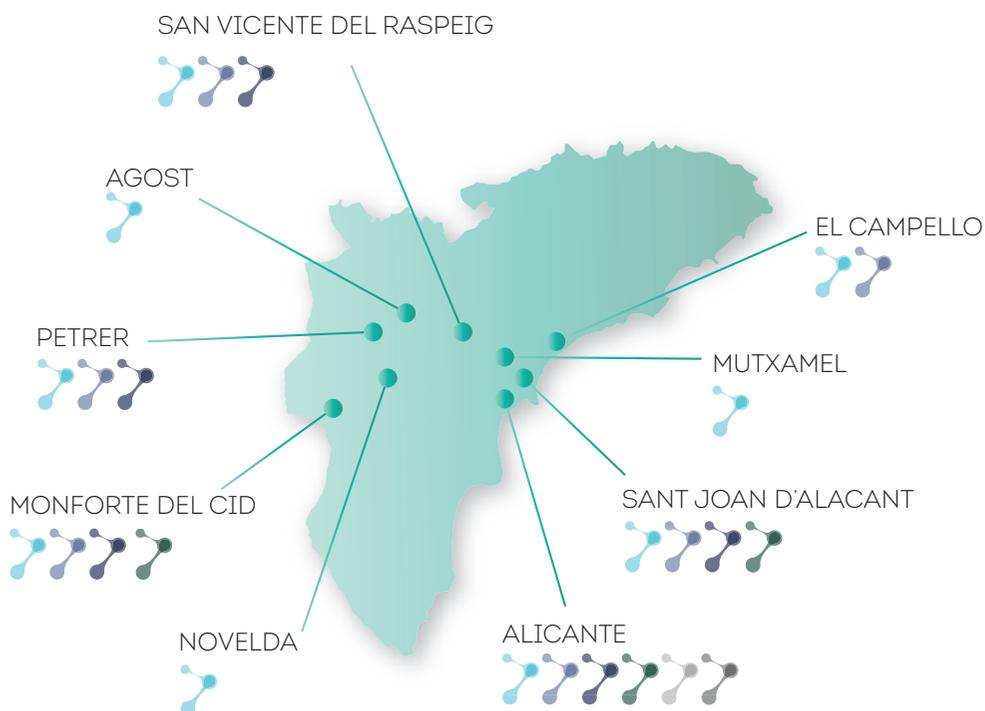
Control de vertidos



Depuración de Aguas Residuales  
· *Edar Rincón de León*  
· *Edar Monte Orgegia*



Secado Térmico de lodos de depuradora  
· *Planta de secado térmico en CEMEX*



# 2.2.1

## CLIENTES

*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.*

## CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### ATENCIÓN PRESENCIAL

Oficinas de Atención al público en municipios gestionados, para aquellos clientes que prefieren la cercanía y el trato directo.

**Durante 2017 hemos atendido a 62.438 clientes en nuestras oficinas.**

### ATENCIÓN TELEFÓNICA

Centro de Atención Telefónica, 900 717 717 con llamadas gratuitas desde cualquier teléfono fijo y 965 982 204, para llamadas de teléfono móvil.

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

**A lo largo del año 2017, se han atendido 190.443 llamadas de nuestros clientes.**

**900 717 717**

### HORARIO

De 8:00 a 20:00 de lunes a viernes

De 9:00 a 14:00 los sábados



*Durante 2017 se han realizado 26.761 gestiones a través de internet.*

*Un aumento del 9% de clientes con clave de acceso seguro para utilizar nuestra oficina virtual, actualmente son un total de 79.328 clientes.*

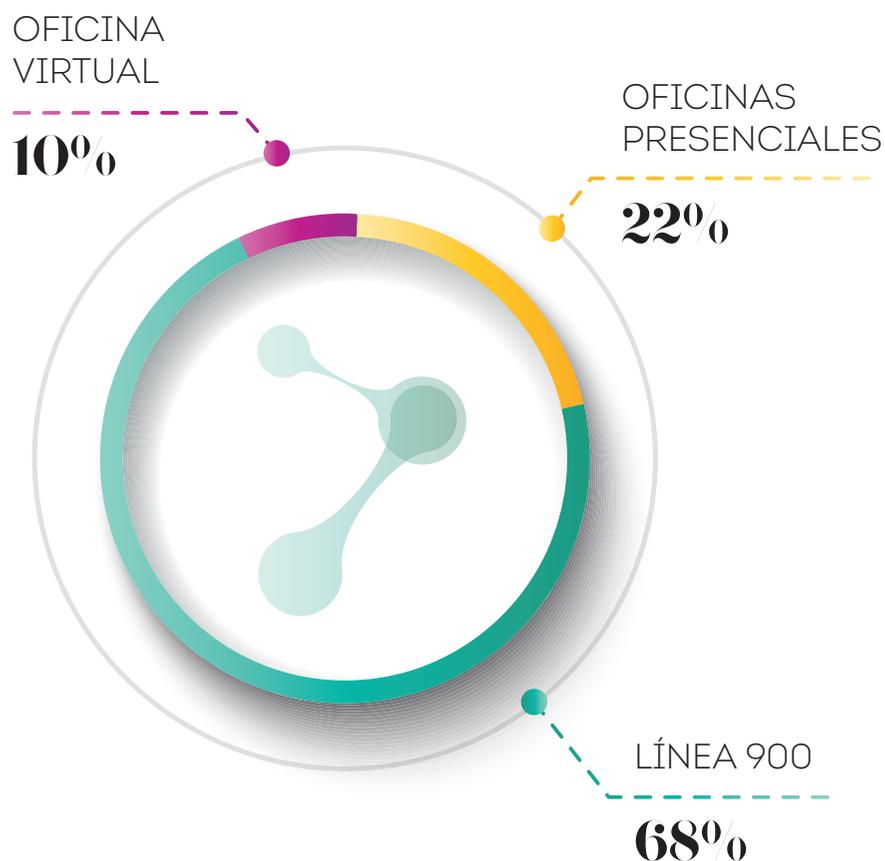
## **PORCENTAJE DEL CANAL UTILIZADO POR LOS CLIENTES EN 2017**

---

### **INTERNET**

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

Seguimos desarrollando nuevos servicios para mejorar la atención a nuestros clientes en nuestra oficina virtual ubicada en **[www.aguasdealicante.es](http://www.aguasdealicante.es)**



## FOMENTO DE LA ACCESIBILIDAD A LA COMUNICACIÓN DE LAS PERSONAS SORDAS



### Convenio Específico de Colaboración Aguas y la Fundación FESORD.

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

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

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

## INFORMACIÓN DISPONIBLE PARA EL PÚBLICO



1



2



3



4



5

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

### CALIDAD DEL AGUA

Los análisis completos más recientes que se han realizado en puntos representativos de la red de los diferentes abastecimientos se encuentran a disposición del público en: <http://www.aguasdealicante.es/AnalisisAgua/> 1

### DIAGNÓSTICO DE LA RED

#### Cortes de suministro previstos o en ejecución

La ciudadanía en general puede conocer las previsiones de cortes de suministro tanto por la notificación previa que realiza la empresa en el domicilio, como vía web en: <http://www.aguasdealicante.es/CortesPrevistos/> 2

Y los cortes en ejecución en: <http://www.aguasdealicante.es/CortesEjecucion/> 3

### PRINCIPALES ACTUACIONES Y OBRAS

Las obras principales en ejecución, su planificación actual prevista, así como las obras ejecutadas, se pueden consultar en: <http://www.aguasdealicante.es/ActuacionesObras/> 4

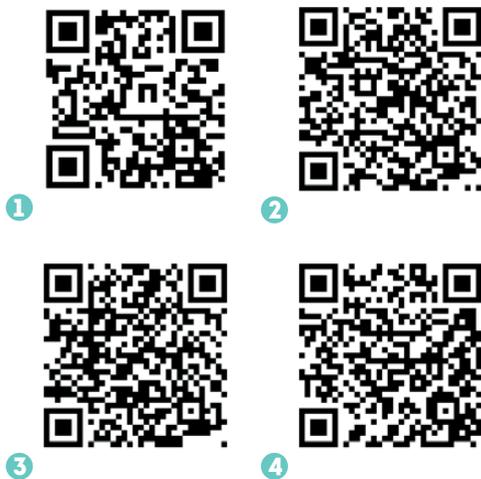
### PERFIL DEL CONTRATANTE

Todos los contratos para la realización de Obras o prestación de Servicios que superan el importe de 50.000€, se adjudicarán mediante un procedimiento de licitación publicado en el punto de "perfil del contratante" de la página web, asegurando la publicidad, pública concurrencia, transparencia, confidencialidad e igualdad de oportunidades y no discriminación entre los candidatos.

Toda la información se encuentra disponible en: <http://www.aguasdealicante.es/indice/PerfilContratante/1/> 5

## COMUNICACIÓN DIGITAL

*Aguas de Alicante sigue apostando por los canales digitales como una de las principales vías de interacción con sus grupos de relación.*



### Síguenos en:

**Twitter** (@AMAEM\_Oficial) : [https://twitter.com/AMAEM\\_Oficial](https://twitter.com/AMAEM_Oficial) ①

**Youtube**: <https://www.youtube.com/user/AguasDeAlicante> ②

**Facebook**: <https://www.facebook.com/museoaguasdealicante/> ③

**Instagram** (@muchomasquealicante) : <https://www.instagram.com/muchomasquealicante/> ④





## 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 de suministro**

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

### **Compromiso nº 2: Respuesta a las quejas**

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

### **Compromiso nº 3: Exactitud en la facturación**

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

### **Compromiso nº 4: Aviso de exceso de consumo**

Comunicación inmediata de cualquier exceso de consumo detectado.

### **Compromiso nº 5: Averías**

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

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

En ella se incluyen las compensaciones económicas en caso de incumplimiento.

## CUSTOMER COUNSEL

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

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

### PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

**Imparcialidad** frente a las partes.

**Transparencia** en la gestión.

**Confidencialidad** de la información.

**Independencia** respecto a las áreas de atención al cliente.

A lo largo de 2017 han dirigido su reclamación al Customer Counsel 7 clientes.

## INNOVACIÓN EN LA OFERTA

Durante el año 2017 se han instalado 21.018 nuevos contadores compatibles con telectura, por lo que a cierre de año 105.265 clientes de Aguas de Alicante (lo que representa un 36,3 % del total) ya pueden disponer de este servicio.

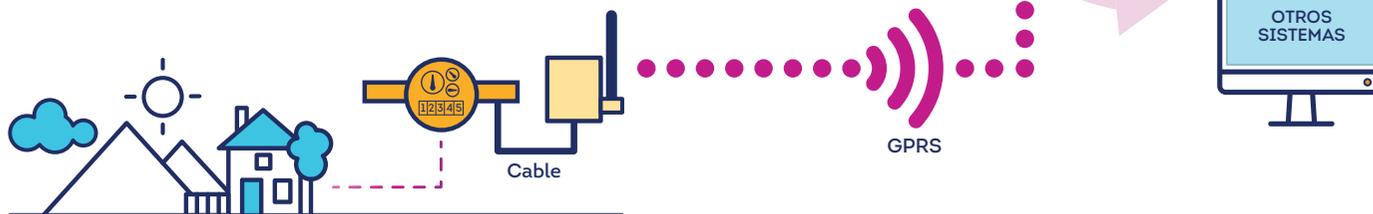
**La incorporación de los datos de telectura en la Oficina Virtual permite a los usuarios acceder a la información de su consumo de forma diaria.**

### TELELECTURA

#### 1 CONTADORES MECÁNICOS CON UN MÍNIMO DE DENSIDAD



#### 2 CONTADORES AISLADOS O SINGULARES



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

*Durante el año 2017, han sido 2125 clientes los que han solicitado el servicio de cita previa para acudir a nuestras oficinas.*

## 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.

## SERVICIO DE CITA PREVIA

Aguas de Alicante dispone para su oficina de Atención al público en Alicante, sita en Avda. Catedrático Soler, el servicio de cita previa, a través del cual el cliente puede escoger el día y hora que desea ser atendido, evitando así posibles esperas.

**Su solicitud es sencilla y puede realizarse a través de:**

Página web de la compañía [www.aguasdealicante.es](http://www.aguasdealicante.es)

Teléfono gratuito de atención 900 717 717.



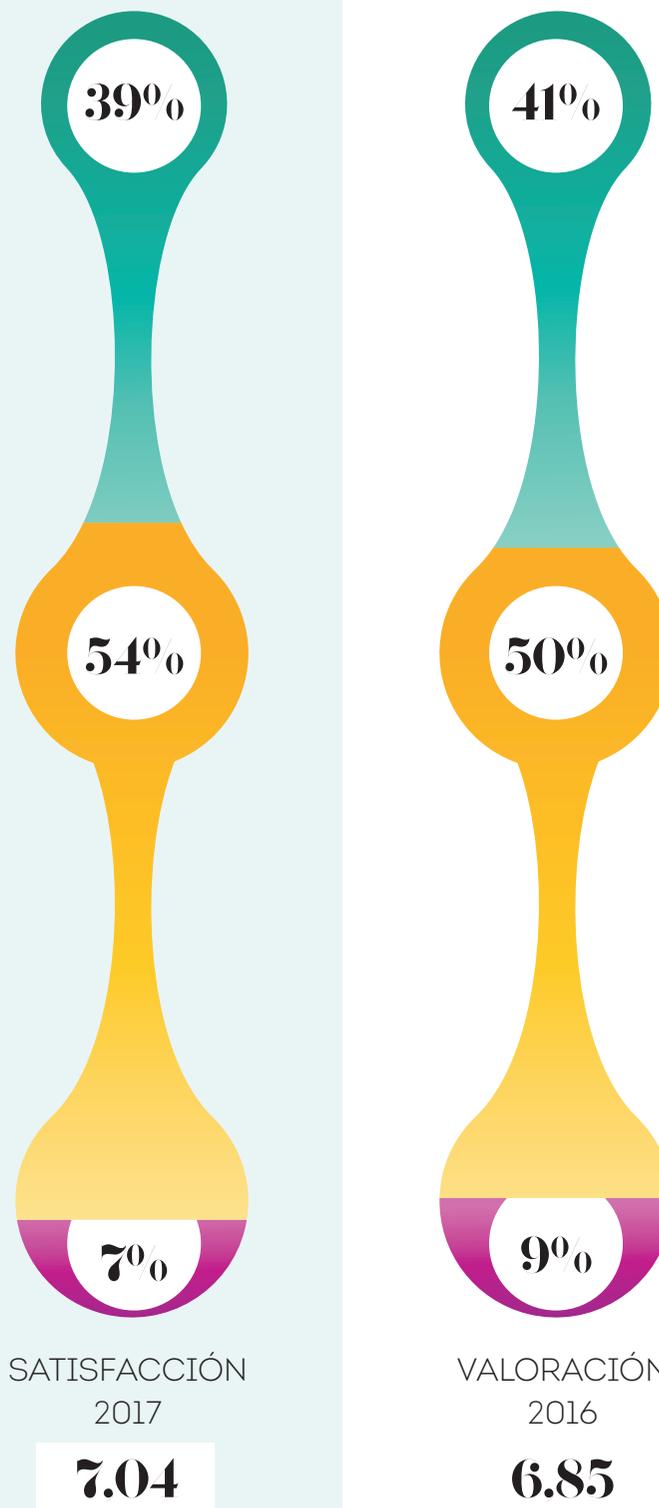
# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## VALORACIÓN EMPRESA SUMINISTRADORA DE AGUA

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

- VALORACIÓN SATISFACTORIA (0 a 8)
- VALORACIÓN ACEPTABLE (5 a 7)
- VALORACIÓN INSATISFACTORIA (0 a 4)

Se incrementa en 0.17 puntos la satisfacción global por el servicio ofrecido por AMAEM, llegando al 7,04 en 2017. El 93% de los clientes considera el servicio satisfactorio o muy satisfactorio, liderando el ranking de compañías suministradoras, la compañía del Gas y la de Aguas.

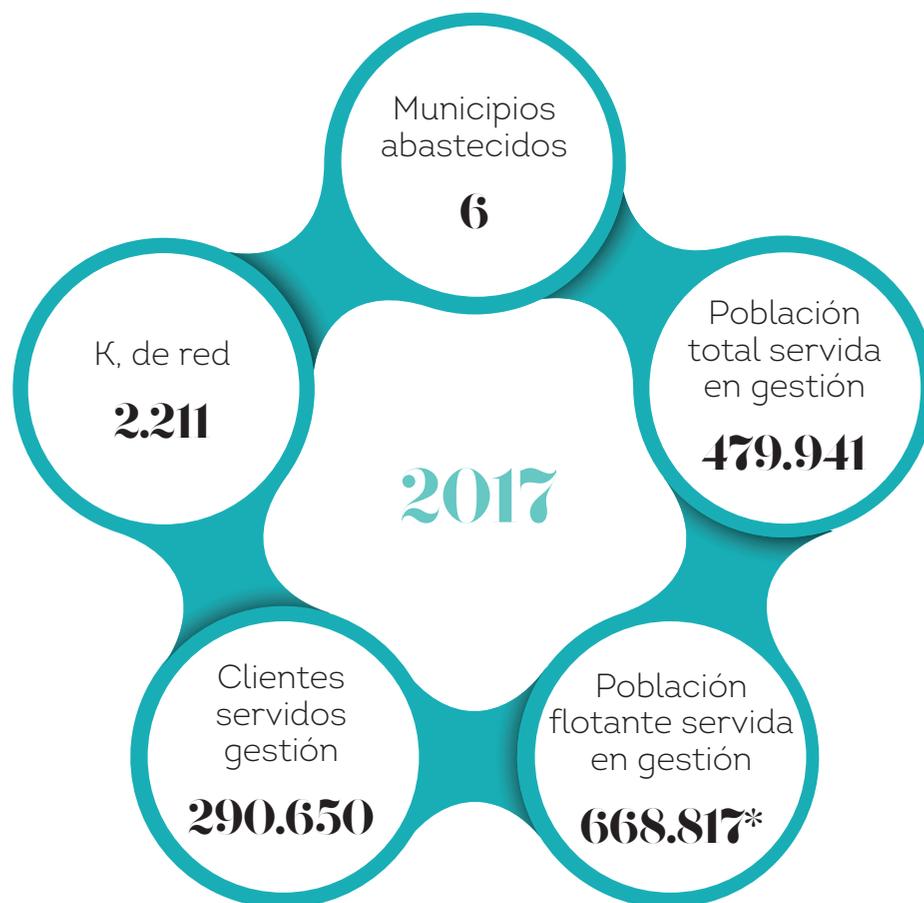


# 2.2.2

## PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

### MAGNITUDES TÉCNICAS RED DE AGUA POTABLE

---



### PRODUCCIÓN DE AGUA Y GESTIÓN DE REDES DE TRANSPORTE

Aguas de Alicante tiene dos fuentes principales de agua: la Mancomunidad de Canales del Taibilla, y los recursos subterráneos que obtiene 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 casi de 170 km de longitud de tuberías y diámetros desde 350 a 1.400 mm. **El rendimiento de dicha red fue del 94,49% en 2017**, lo que implica una gran eficiencia en la gestión de la red y del recurso.

Se considera que la producción de agua en Aguas de Alicante se encuentra actualmente en un alto grado de optimización, realizando un uso eficiente de los recursos que permite mantener y cuidar los acuíferos asegurando la sostenibilidad de los recursos de la Traída a largo plazo, al tiempo que minimizando el riesgo de desabastecimiento y garantizando un servicio óptimo para los usuarios.

Durante el año 2017 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



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 2017 hay un total de 93 sectores que cubren aproximadamente un 46% de la red de distribución de agua potable.

## 2.2.3

### CALIDAD DEL AGUA Y SEGURIDAD ALIMENTARIA

*Se han realizado en 2017 más de 10.000 análisis de diferentes tipos.*

El agua suministrada cumple con todas las garantías exigidas por la legislación vigente y, especialmente, las establecidas en el R.D. 140/2003, 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 en 2017 **más de 10.000 análisis de diferentes tipos**, destacando los 161 análisis completos, más de 2.180 análisis de control y cerca de 6.600 determinaciones de cloro.

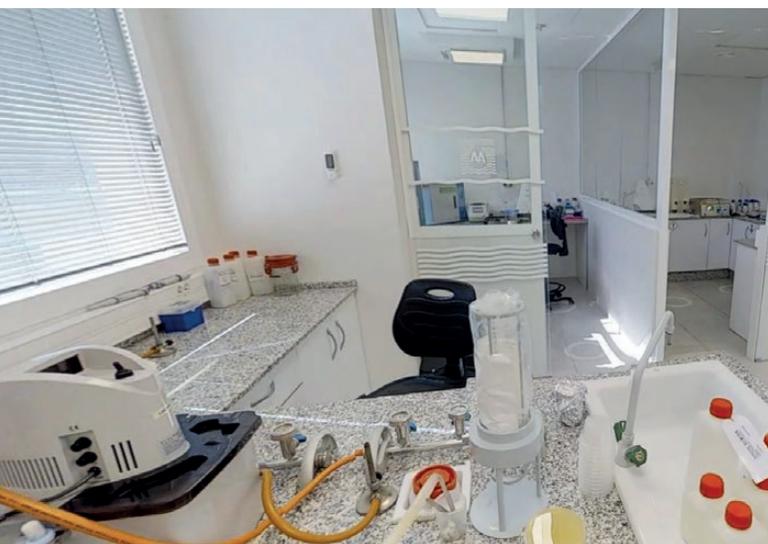
En el año 2017 se ha obtenido la certificación de la norma ISO 22000, Sistema de Gestión de la Inocuidad Alimentaria, en el ámbito de la producción y distribución del agua potable, con un amplio alcance, disponible para el público en la página web: [www.aguasdealicante.es](http://www.aguasdealicante.es).

### ANÁLISIS DE AGUA POTABLE

*Laboratorio propio para el análisis de las aguas del ciclo integral de los municipios que gestiona.*

Aguas Municipalizadas de Alicante cuenta con un "LABORATORIO PROPIO PARA EL ANÁLISIS DE LAS AGUAS DEL CICLO INTEGRAL DE LOS MUNICIPIOS QUE GESTIONA", y está dotado con un equipo humano altamente cualificado y con amplia experiencia, que unido a la tecnología más avanzada permite cumplir satisfactoriamente con los requerimientos y exigencias técnicas y de calidad establecidos en la legislación vigente a todo tipo de aguas

**En este laboratorio se han realizado a lo largo del año 2017 más de 50.000 determinaciones analíticas, lo que supone procesar y analizar más de 10.000 muestras** (considerando todo tipo de matrices, es decir aguas y sólidos).



# 2.2.4

## INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS HIDRÁULICAS

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS EN LA RED DE AGUA POTABLE

2.629.481,25 €

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS DE SANEAMIENTO Y AGUA REGENERADA

1.132.288,27 €

REDACCIÓN DE PROYECTOS AMBIENTALES

11.232.547,29 €

### Beneficios de los proyectos y obras:

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.**

**En el ámbito de las obras realizadas ejecutadas por Aguas de Alicante en el año 2017, destaca su fuerte repercusión en el empleo:**

### REPERCUSIÓN EN EL EMPLEO

359

EMPLEOS A TRAVÉS DE 32 EMPRESAS SUBCONTRATISTAS

Para mayor detalle de los proyectos y las obras realizadas, consultar el anexo de: "Proyectos y obras"

# PROYECTOS AMBIENTALES REDACTADOS EN 2016

## 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 2018.



Trazado red distribución Sectorización  
San Vicente

## PROYECTOS DE AGUA POTABLE

**PROYECTO DE SECTORIZACIÓN Y ACTUACIONES EN LA RED DE AGUA POTABLE EN DIVERSAS CALLES DE ALICANTE.**

PRESUPUESTO: 729.169,56 €

**PROYECTO DE RENOVACIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE EN EL SECTOR PLAZA MANILA. ALICANTE.**

PRESUPUESTO: 580.993,64 €

**PROYECTO RENOVACIÓN DE LA RED DE AGUA POTABLE DE ZONA PALMERETES II. ALICANTE.**

PRESUPUESTO: 559.482,74€

**PROYECTO DE SECTORIZACIÓN DE LA RED DE AGUA POTABLE EN EL CASCO URBANO Y ZONAS RESIDENCIALES DE SAN VICENTE DEL RASPEIG.**

PRESUPUESTO: 235.505,37 €

**PROYECTO DE RENOVACIÓN DE LA RED DE AGUA POTABLE POR EL ACONDICIONAMIENTO DE CAMINOS EN EL T.M. DE ALICANTE.**

PRESUPUESTO: 182.826,59 €

**PROYECTOS DE OPTIMIZACIÓN ENERGÉTICA DE ESTACIONES DE BOMBEO DE ABASTECIMIENTO.**

PRESUPUESTO: 122.109,92 €



Trazado refuerzo barrancos Juncaret y Orgegia

## PROYECTOS DE AGUA REGENERADA

### PROYECTO DE REFUERZO DE LAS REDES DE AGUA REGENERADA EN EL ENTORNO DE LOS BARRANCOS DE ORGEGIA Y JUNCARET. ALICANTE.

**CARACTERÍSTICAS:** Instalación de unos 3.200 metros de nuevas redes arteriales para el refuerzo de la salida la red de agua regenerada desde la EDAR Monte Orgegia y de unos 975 metros de nuevas red de distribución para la conexión de la red de particulares de la Condomina con las redes arteriales de que discurren en paralelo al barranco del Juncaret.

**PRESUPUESTO:** 1.321.133,41 €

**BENEFICIOS:** Mejor funcionamiento de la infraestructura de la red de agua regenerada de la ciudad de Alicante y permite aumentar los caudales suministrados a la zona de la playa de San Juan y al casco urbano, para atender las crecientes demandas de agua regenerada para el riego de zonas verdes públicas y el uso de particulares.

## PROYECTOS DE DRENAJE

### PROYECTO DE ACTUACIONES EN LA RED DE SANEAMIENTO Y PLUVIALES EN EL ENTORNO DEL PUENTE ROJO. ALICANTE.

**PRESUPUESTO:** 322.720,91€

### PROYECTO DE RENOVACIÓN DE OVOIDE 500 X 750 HM EN LA PLAZA DEL SOL DE ALICANTE

**PRESUPUESTO:** 177.288,08 €



Trazado drenaje Puente Rojo

# OBRAS AMBIENTALES EN EJECUCIÓN EN 2017



## PRINCIPALES OBRAS AMBIENTALES EJECUTADAS POR AGUAS DE ALICANTE EN EL AÑO 2017

**RENOVACIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE LA ZONA DE PALMERETES.  
ALICANTE.**

PRESUPUESTO: 614.885 €

**RENOVACIÓN DE LAS REDES DE ABASTECIMIENTO EN EL SECTOR DE LOS  
ÁNGELES, FASE 2. ALICANTE.**

PRESUPUESTO: 416.637 €

**RENOVACIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN EN LA CALLE JOVELLANOS  
DE ALICANTE.**

PRESUPUESTO: 114.962 €

**RENOVACIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE DE 350UR  
EN LA CALLE DIANA. ALICANTE.**

PRESUPUESTO: 104.358 €

**REHABILITACIÓN FUENTE BEBEDERO VILAFRANQUEZA. ALICANTE.**

PRESUPUESTO: 9.343 €

**RENOVACIÓN DE LAS REDES DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO EN  
EL SECTOR DE LOS ÁNGELES. ALICANTE.**

PRESUPUESTO: 750.881 €

**REPOSICIÓN DE PAVIMENTOS DE LA CALLE PINTOR GISBERT Y CAMBIO  
DE SU SECCIÓN TRANSVERSAL, COMO CONSECUENCIA DE LA REPOSI-  
CIÓN DEL SANEAMIENTO, Y MEJORA DE LA CIRCULACIÓN, CAPTACIÓN Y  
EVACUACIÓN DE AGUAS PLUVIALES.**

PRESUPUESTO: 385.303 €



# 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.

# 2.2.5

## GESTIÓN EFICIENTE DE LA RED DE ALCANTARILLADO

### SISTEMAS IMPLANTADOS

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

*Destacar que desde su puesta en marcha en el año 2008, se ha conseguido una reducción media del 35% en el coste anual de las tareas asociadas a las labores de limpieza de la red de alcantarillado.*

### MAGNITUDES TÉCNICAS RED DE SANEAMIENTO



### METRESA

(METodología para la toma de decisiones en la REhabilitación de redes de SAneamiento)

**CARACTERÍSTICAS:** METRESA es un software que implementa una metodología de ayuda a la toma de decisiones en materia de Rehabilitación de Redes de Saneamiento, mostrando el estado de conservación de la red 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 dentro del Grupo.

### 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.

A partir de dicha información, el sistema genera una serie de simulaciones relativas tanto a la evolución de la carga contaminante como a la propagación de dicha carga en el mar.

**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, Albufereta y Urbanova.

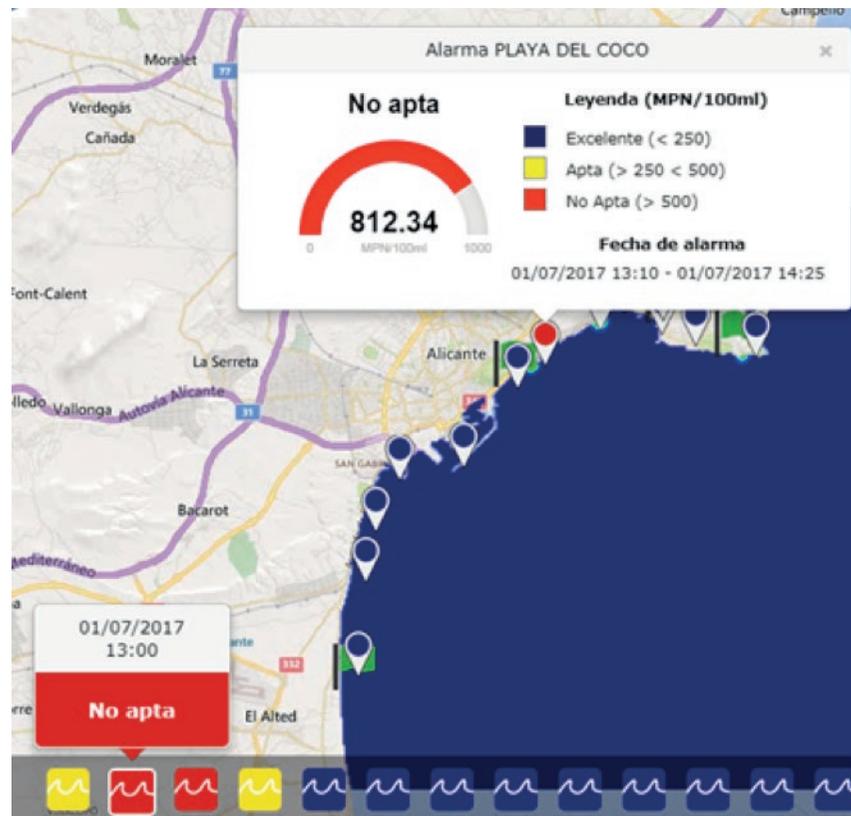


Imagen aviso COWAMA

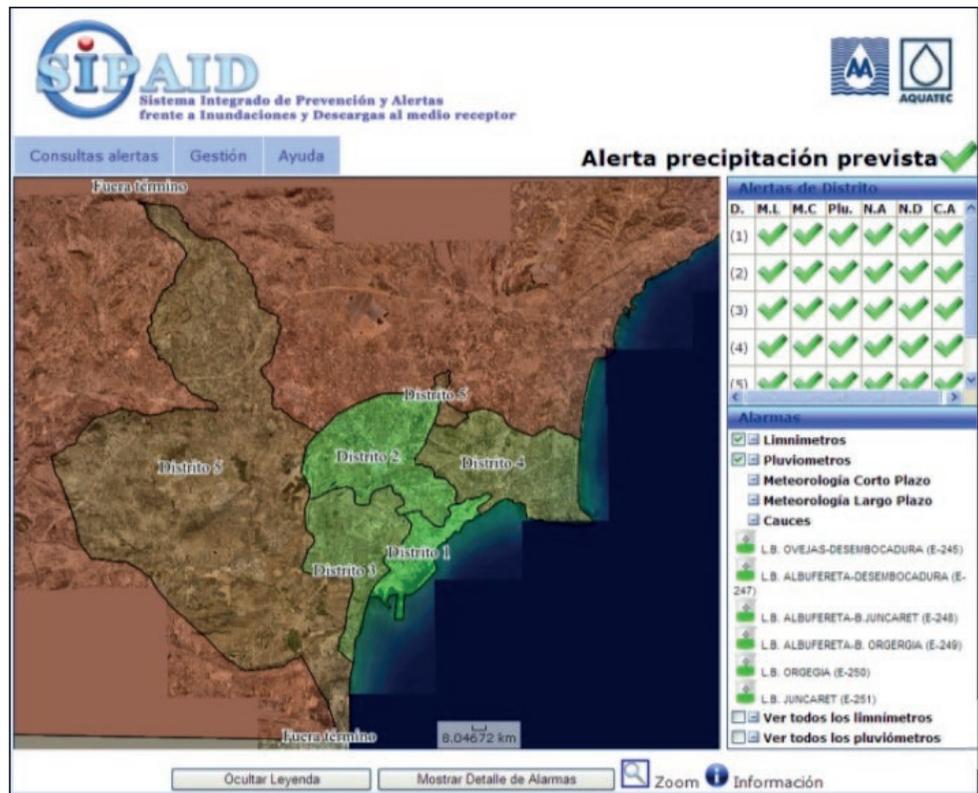
*Ante eventos de fuertes lluvias se hace necesario tener un conocimiento lo más cercano a la realidad de los que ocurre en las redes de drenaje urbano en tiempo real.*

## SIPAID

(Sistema Integrado de Prevención y Alerta frente a Inundaciones y Descargas de las aguas de alcantarillado al medio receptor)

El proyecto SIPAID, desarrollado como un sistema integrado de prevención y alerta frente a inundaciones, es capaz de avisar con antelación a los diferentes responsables para la ayuda y coordinación en las acciones encaminadas a minimizar las consecuencias derivadas de las lluvias intensas y los problemas que, en su caso, se puedan generar por inundaciones y descargas al medio receptor causadas por insuficiencia de la capacidad de los sistemas de drenaje.

SIPAID permite la gestión de alarmas e inundaciones en conjunción con los Servicios de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento (SPEIS), la supervisión del desbordamiento de colectores y el control de niveles en cauces (mediante limnígrafos), la medición en tiempo real de eventos de lluvia (mediante pluviógrafos), la previsión de RADAR meteorológico a 2 horas vista y la previsión mediante modelos numéricos meteorológicos a 6 días vista (mediante la aplicación WICAST de control meteorológico) y la gestión de inundaciones en cauces públicos, permitiendo a su vez la generación automática de informes y notificaciones vía Web.



Pantalla principal SIPAID

# IMPULSO Y GESTIÓN INFRAESTRUCTURAS CON FUERTE COMPONENTE AMBIENTAL Y SOCIAL

## DEPÓSITO ANTI-DSU INGENIERO JOSÉ MANUEL OBRERO

El depósito Anti-DSU Ingeniero José Manuel Obrero es una infraestructura hidráulica ubicada en el barrio de San Gabriel, de capacidad de almacenamiento de 60.000 m<sup>3</sup> destinada a recoger gran parte de las primeras aguas de escorrentía, las más contaminantes, generadas en la cuenca urbana de la ciudad.

Este parque ha mejorado el espacio deportivo preexistente, ya está ubicada bajo las instalaciones del polideportivo Juan Antonio Samaranch, que fue reconstruido y renovado gracias a la obra.

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.

**Volumen almacenado 2017: 393.192 m<sup>3</sup>.** Con ello se consiguió evitar que estos volúmenes fueran aliviados al medio receptor (mar).

**Temporal de 13 de marzo 2017:** el temporal ha sido la tercera mayor lluvia registrada en 24h. desde que se tienen registros oficiales. En esta ocasión, el depósito anticontaminación de San Gabriel se llenó al 100% de su capacidad, evitando el vertido directo al mar de 60.000 m<sup>3</sup>.



## PARQUE INUNDABLE LA MARJAL

El Parque 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 m<sup>3</sup> 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.

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.

**Volumen almacenado 2017: 18.100 m<sup>3</sup>.**

**Temporal de 13 de marzo 2017:** el temporal ha sido la tercera mayor lluvia registrada en 24h. desde que se tienen registros oficiales. El volumen de aguas pluviales almacenado en esta infraestructura alcanzó los 15.500 m<sup>3</sup>, aproximadamente un 35% de su capacidad de almacenamiento total, lo que constituye el máximo volumen almacenado desde su puesta en servicio en el año 2015. El parque inundable La Marjal (en la imagen) evitó graves problemas en la Playa de San Juan.



# 2.2.6

## 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:

INMUEBLES  
CENSADOS

CON RIESGO  
CONTAMINANTE



### Garantía de Calidad del servicio:

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

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

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

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



# 2.2.7

## DEPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES

### MAGNITUDES TÉCNICAS DEPURACIÓN

m<sup>3</sup> Depurados  
**27.952.780**

Habitantes equivalentes a los que se da servicio  
**547.210**

Agua 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.

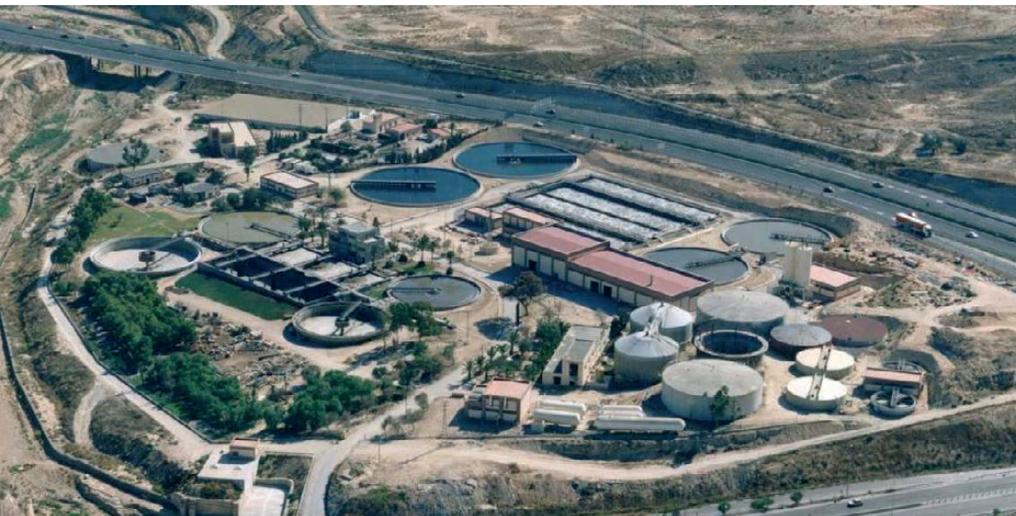
Las instalaciones encargadas de depurar las aguas residuales en Alicante son las EDARs de Rincón de León y Monte Orgegia.

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 m<sup>3</sup>/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 de 60.000 m<sup>3</sup>/día.

Ambas depuradoras son plantas de tratamiento convencional por fangos activos y digestión anaerobia con dos líneas de tratamiento de agua.

EDAR Rincón de León. Vista aérea.



# 2.2.8

## SECADO TÉRMICO

### ECONOMÍA CIRCULAR:

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 se utiliza como combustible, convirtiéndose así en una alternativa sostenible al uso de combustibles fósiles como el carbón. El calor residual de este horno sirve para calentar el agua utilizada para el secado del lodo.

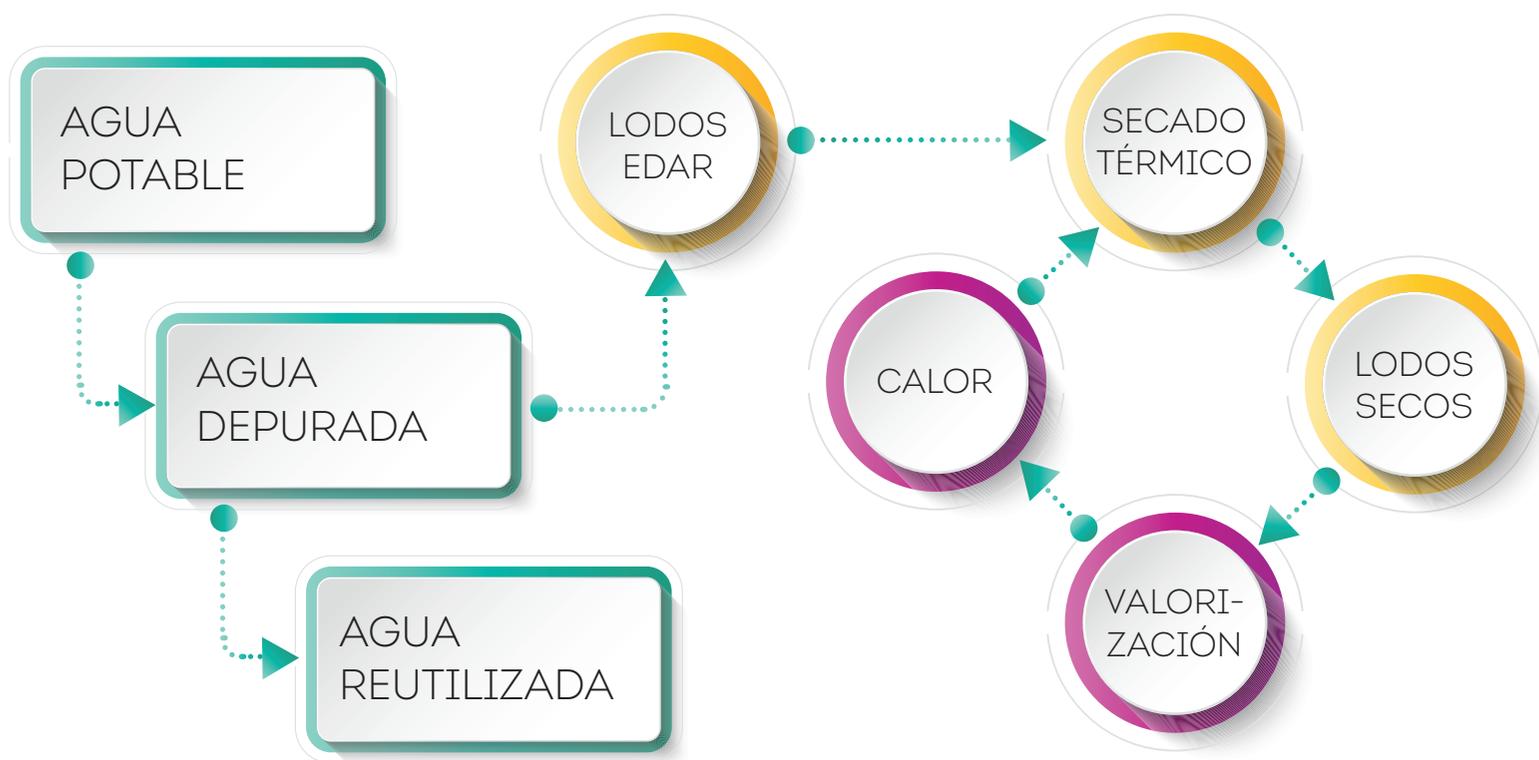
De aquí la gran importancia ambiental de este sistema de tratamiento en esta instalación pionera en España: es sostenible energéticamente al no requerir el aporte de fuentes de energía no renovables (fuel-oil, gas natural, carbón...) y producirse la valorización térmica del residuo.

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



## ESQUEMA DEL CICLO DE SOSTENIBILIDAD DE LA GESTIÓN DEL AGUA EN ALICANTE

---



# 2.2.9

## REUTILIZACIÓN DE AGUA DEPURADA

*Tras el proceso de depuración de aguas residuales, Aguas de Alicante recupera el agua para que se pueda utilizar en diversos usos como el riego de parques y jardines, agricultura y otros usos.*



*El 70% de las zonas verdes de Alicante se riega con agua regenerada.*

*Esto permite multiplicar por 3 la superficie de zonas verdes por Alicante.*

La Empresa ha diseñado proyectos y realizado diferentes inversiones para incrementar el aprovechamiento de este recurso escaso. El objetivo siempre es minimizar el impacto ambiental de la actividad y respetar el medio ambiente, cuidando las fuentes de producción de agua potable y minimizando el consumo de este recurso natural.

### DOBLE RED URBANA PARA LA DISTRIBUCIÓN DE AGUA DEPURADA EN ALICANTE

**Longitud actual de la red de agua reutilizada en Alicante: 72,8 km.**

Gracias a dicha red se abastecen todas las zonas 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 para el riego de zonas verdes ajardinadas, limpieza de calles y otros usos que no requieran de un agua de alta calidad.

En 2017 la utilización de estas fuentes alternativas supuso un ahorro de agua potable de **1.179.200 m<sup>3</sup>**.

**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.

### INFRAESTRUCTURAS DE AGUA REGENERADA

**EN ALICANTE:** Está en ejecución un “anillo” de conducciones de agua regenerada de Alicante.

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.

**EN SAN VICENTE:** Se encuentra parcialmente ejecutado el proyecto de agua regenerada de San Vicente del Raspeig, que una vez se ejecute completamente, permitirá incrementar el uso urbano de esta agua. Las fases son:

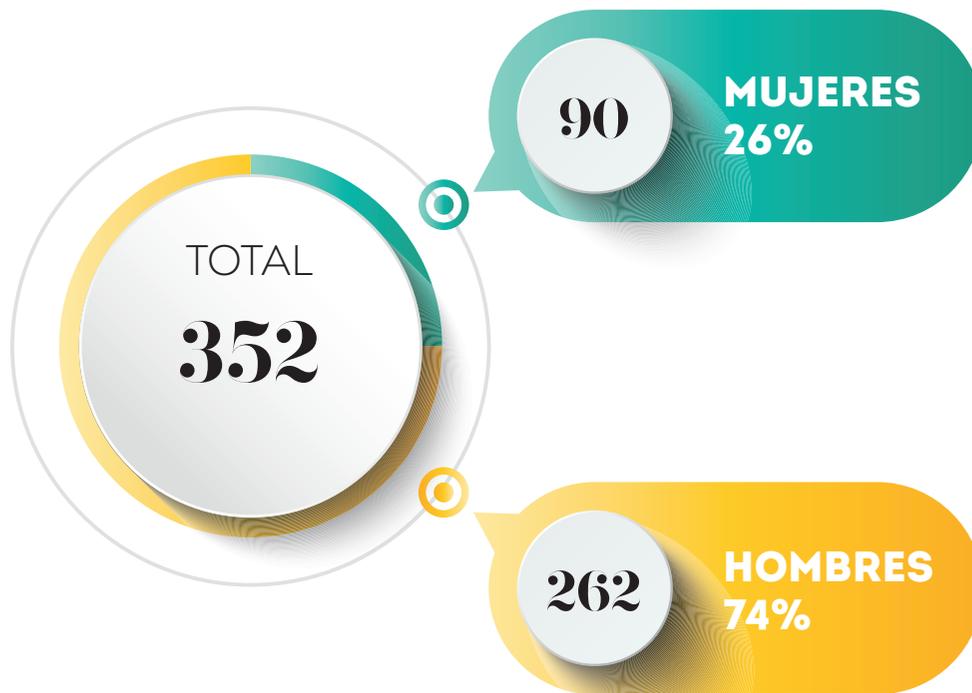
1. Conducción Vía Parque de Alicante a Parque Lo Torrent (**ejecutada**).
2. Conducción Parque Lo Torrent a Parque Norte Canastell (pendiente).
3. Conducción Ronda Este desde Parque Norte Canastell (pendiente).

# 2.2.10

## DESARROLLO DEL TALENTO

Todas las actividades anteriores se llevan a cabo por personas. La gestión de personas es uno de los elementos clave cuando trabajamos en la mejora continua de la organización.

### MAGNITUDES HUMANAS



## FORMACIÓN

La atención de las necesidades formativas de la empresa constituye una cuestión prioritaria.

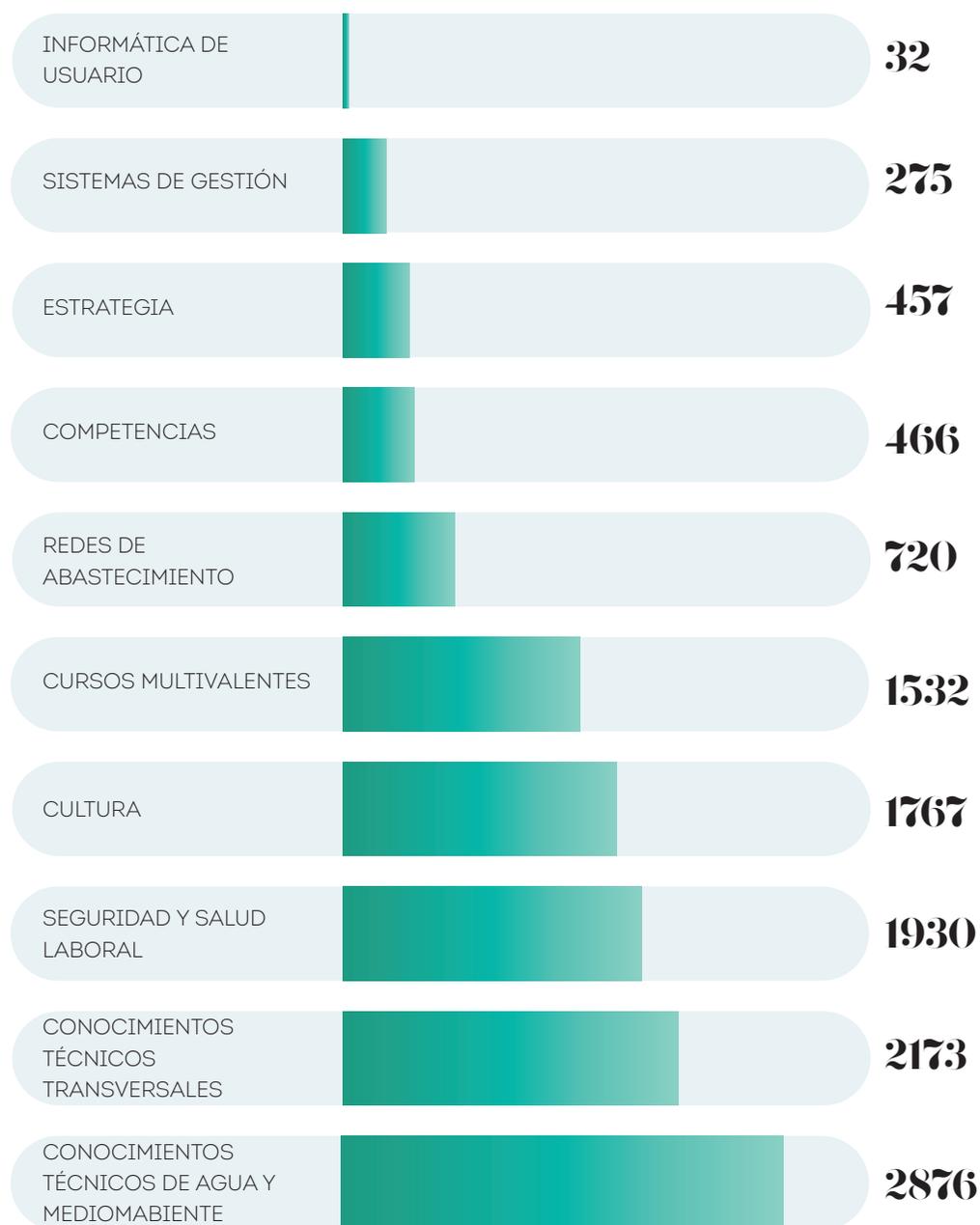
### ALGUNOS DATOS TRAS LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN 2017

Elaboración a partir de las necesidades formativas detectadas en las diferentes áreas.



## Principales áreas en las que se desarrollado la formación en el año 2017.

Han sido, tal y como refleja la gráfica siguiente, Conocimientos Técnicos, relativos no solo al ámbito del Agua y Medio Ambiente sino a las áreas transversales; Seguridad y Salud Laboral y Cultura (área de conocimiento en la que se engloban entre otras, las formaciones en materia de diversidad, estructura ética y desarrollo sostenible).



## HORAS FORMACIÓN 2017

Tras la formación, realizamos la **"Evaluación de la formación"** cuyo propósito es:

1. Confirmar que se han cumplido sus objetivos,
2. comprobar que la formación ha sido eficaz y
3. que se han adquirido los niveles de competencia previstos.

## DESARROLLO DE PERSONAS

AGUAS DE ALICANTE se encuentra en fase de implantación de una nueva herramienta de gestión de talento integrada (Talent UP) que va a permitir la unificación de los siguientes procesos:

- Actualización del perfil de los/as empleados/as
- La evaluación del desempeño
- La evaluación del desarrollo
- La evaluación de sucesión

## NUEVAS INCORPORACIONES

En cuanto a las nuevas incorporaciones, en 2017 hemos firmado con el **Ministerio de Empleo y Seguridad Social un convenio para la participación en el proyecto de CV anónimo**. Esto asegura la transparencia y la igualdad de oportunidades de todas las candidaturas que se presenten.

# 2.2.11

## CONTRIBUCIONES A LA COMUNIDAD



### LBG

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.

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.

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

## IMPUTS

Total valor de contribuciones (incluyendo costes de gestión)	374.342
Total valor de contribuciones (excluyendo costes de gestión)	256.613

Cómo:	26. Dinero total aportado (año en curso)	232.973	62%
	27. Coste del tiempo incurrido por el personal	23.640	6%
	28. Coste de las contribuciones en especie	0	0%
	Coste gestión	117.729	31%
	<b>COMPROBACIÓN TOTAL</b>	<b>374.342</b>	<b>100%</b>

16. Motivación de la contribución	Aportación puntual	139.640	54%
	Inversión social	58.361	23%
	Iniciativa alineada con el negocio	58.612	23%
	<b>COMPROBACIÓN TOTAL</b>	<b>256.613</b>	<b>100%</b>

17. Área de actuación	Educación	67.497	26%
	Salud	17.460	7%
	Desarrollo económico	33.898	13%
	Medio ambiente	29.581	12%
	Arte y Cultura	49.279	19%
	Bienestar social	56.808	22%
	Ayuda humanitaria	0	0%
	Otro	2.090	1%
	<b>COMPROBACIÓN TOTAL</b>	<b>256.613</b>	<b>100%</b>

18. Ámbito geográfico	España	256.613	100%
	<b>COMPROBACIÓN TOTAL</b>	<b>256.613</b>	<b>100%</b>

Personal implicado (en horario laboral)	
26b. Nº de empleados involucrados en tiempo de la empresa, en tareas administrativas y de gestión	93
26c. Horas totales de empleados en tiempo de la empresa, en tareas administrativas y de gestión	772
26d. Nº de empleados involucrados en tiempo de la empresa en la acción de voluntariado	3
26e. Horas totales de empleados en tiempo de la empresa, en la acción de voluntariado	16

## LOGROS

Número total de iniciativas reportadas		58
14. Tipo de iniciativa	Patrocinio social / donación	41 70,7%
	Acción social	12 20,7%
	Colaboración académica	2 3,4%
	Patrocinio comercial	2 3,4%
	Colaboración académica con fines mercantiles	0 0
	<b>57</b>	<b>98%</b>

# ACCIONES SOLIDARIAS DE LA PLANTILLA DE AGUAS DE ALICANTE: GOTAS SOLIDARIAS

## DONACIÓN DE SANGRE

Aguas de Alicante colaboró con el Banco de sangre para la recogida por medio de donaciones de miembros de la plantilla de AMAEM

## DÍA DE LA BANDERITA

Aguas de Alicante colaboró con la Cruz Roja con una mesa petitoria en la sede de las oficinas de AMAEM

## RECOGIDA DE ALIMENTOS

La Plantilla de Aguas de Alicante con un acto de solidaridad, se volcó en la recogida de alimentos no perecederos y juguetes para los más pequeños y los entregó al Grupo GEA que los repartió a familias con riesgo de exclusión social.

## CAMPAÑA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Aguas de Alicante colaboró con la Cruz Roja con una mesa petitoria en la sede de las oficinas de AMAEM



**SER DONANTE  
NO PASA DE MODA**  
DONA SANGRE, SALVA 3 VIDAS

Hipster YUPPIE  
PUNK

Colectivo de:  
trabajadores y trabajadoras

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

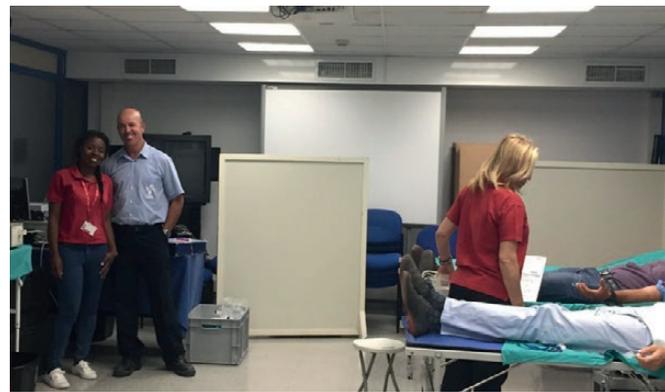
1ª Planta - Salón Azul  
C/ Alona, 31

29 de Mayo (Lunes)  
de 9:00 a 13:30 h

Durante las 24 horas anteriores a la donación procure tomar más líquidos de lo habitual. No acudir en ayunas

Más información  
http://centrotransfusion.san.gva.es  
ALICANTE 965 167 710 CASTELLÓN 964 276 800 VALÈNCIA 961 171 600

GENERALITAT VALENCIANA CENTRE DE TRANSFUSIÓ COMUNITAT VALENCIANA



# CELEBRACIÓN DE DÍAS DE ESPECIAL REPERCUSIÓN

## DÍA DEL ÁRBOL EN LA CMDAD. VALENCIANA

Celebración del día del árbol colaborando Aguas de Alicante y los Ayuntamientos de Alicante y Petrer con el fin de reforestar los montes.

Se contó con plantas arbustivas y árboles de especies autóctonas de la Comunidad Valenciana, facilitadas por el vivero forestal de la Conselleria de Medio Ambiente, herramientas, tierra, compost y agua.

## DÍA DE LA MUJER

Aguas de Alicante celebró el día de la mujer y la igualdad de género, con un grafiti representando una balanza con el lema 50 / 50 en 2030

## DÍA MUNDIAL DEL AGUA

El día Mundial del Agua se realizaron en plazas populares con actividades al aire libre.

**En el Telemando:** Club Balonmano Agustinos

**En Museo de Aguas:** Programa de radio con la cadena SER, Club Baloncesto Lucentum

**En Parque La Marjal:** Entrevista Tv a Responsables de Aguas de Alicante

**Dpto. Anticontaminación:** Visita del Presidente de la Generalitat y la Consellera de Medio Ambiente

**Kioscos de Agua:** Colocación de kioscos de agua para celebrar el DMA en pto. estratégicos de la ciudad como Maisonnave y Alfonso X el Sabio



## “DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE”

### *Publirreportaje del día mundial del medio ambiente.*

Por el día mundial del medioambiente se realizó un publirreportaje y se acompañaron de múltiples actividades. Este día se realizó programa de radio en el Parque la Marjal, en el que pudimos poner en valor de las diferentes acciones medioambientales, señalar la relevancia de la reutilización del agua y la importancia de este recurso escaso, así como la sostenibilidad de obras y nuevas inversiones.

**En el Museo de Aguas:** Talleres Medioambientales, Recital de Poesía con poemas del agua

**Parque Municipal de El Campello:** Talleres, Cata de Agua, Teatro de la Gota Viajera

**En San Vicente del Raspeig:** Talleres Medioambientales, Cuentacuentos

**En Monforte:** Cuentacuentos, La Gota Viajera

**En el parque “La Marjal”:** Entrevistas de radio



## “DÍA INTERNACIONAL DE LOS MUSEOS”

**En el Museo de Aguas:** Proyecto de colaboración con la Escuela de Arquitectura. Montaje de una Arquitectura efímera en la puerta del Museo de Aguas, Visita Teatralizada por el casco antiguo, Concierto “BuenNotes”, Actuación de Magia “El poder de la Mente”

## LA NOCHE EN BLANCO DE LOS MUSEOS

El Museo de Aguas de Alicante celebró el 21 de julio conjuntamente con los museos de la ciudad, la Noche en Blanco en los Museos con una amplia programación de talleres, magia y concierto



# ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE ESPECIAL REPERCUSIÓN

1. BIENVENIDO A LA UNIVERSIDAD
2. LA POESIA ES NOTICIA
3. COLABORACIÓN CON EL DEPORTE
4. FIRMA DEL CONVENIO CON CARITAS
5. EXPOSICIÓN 2º ENCUENTRO ARTISTAS DE LA KASBAH

## “BIENVENIDO A LA UNIVERSIDAD”

XIII edición de Bienvenido a la Universidad, donde Aguas de Alicante participa con un Stand informativo en la sede de la UA.

## “COLABORACIÓN CON EL DEPORTE”

- Aguas de Alicante colaboró con Mercalicante en la 6ª edición del Cross Escolar “Salud Mediterránea”
- Carrera San Silvestre
- Medio Maratón

## “BIENVENIDO A LA UNIVERSIDAD”

Los pintores del mundo expusieron en el Museo de Aguas de Alicante con su mezcla de culturas XIII edición de Bienvenido a la Universidad, donde Aguas de Alicante participa con un Stand informativo en la sede de la UA.



# 2.3

## 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



- Certificado Sistema De Gestión Ambiental ISO 14001



- Certificado Sistema de Gestión de la Energía ISO 50001



- Certificado Sistema de Gestión de la Inocuidad Alimentaria ISO 22000



- Certificado Sistema Seguridad Y Salud Laboral OHSAS 18001



- Acreditación de los laboratorios de proceso de las Estaciones Depuradoras de Rincón de León y de Monte Orgegia, según ISO 17025, por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)



- Acreditación del Organismos de Inspección de Control de Vertidos, según ISO 17020 por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)

## NOVEDADES 2017

- Certificación ISO 22000 de Seguridad Alimentaria, en la actividad de producción y compra del agua potable, así como la distribución municipal a las poblaciones de Alicante y San Vicente del Raspeig.
- Ampliación de alcance de la ISO 50001 a las actividades de Depuración y Laboratorio.
- Recertificación y adopción de la versión 2015 de las normas ISO 9001 e ISO 14001.

## EN PROCESO PARA 2018

- Acreditación del Laboratorio de Ciclo Integral de AMAEM, según ISO 17025, por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).
- Certificación según ISO 22301 de Continuidad de Negocio por BSI.

**Los sistemas de gestión van dirigidos a la mejora continua de la organización, entre ellos: mejorar la atención al cliente, mejorar la gestión del servicio, mejorar los tiempos en la resolución solicitudes, incidentes, y la optimización de las relaciones y procesos en la actividad de la empresa como sistema integrado.**

# 2.4

## RECONOCIMIENTOS

Se destacan los siguientes:

- Reconocimiento Iniciativa vida sostenible en ciudades de FORETICA (asociación de empresas y profesionales de la responsabilidad social).
- Mención especial premio nacional Albert Serratosa del Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos.
- Mejor servicio al ciudadano 2016 otorgado por la plataforma "Unidos 8 de marzo".
- Innovation Radar Prize 2017
- Preparación de la candidatura al premio Ciudad Sostenible de la Fundación fórum Ambiental.

### “INICIATIVA VIDA SOSTENIBLE EN CIUDADES DE FORETICA”

AGUAS DE ALICANTE resultó galardonada por la Gestión del Parque Inundable “La Marjal”, en la iniciativa Vida Sostenible en Ciudades. Esta iniciativa nace con el objetivo de dar a conocer las mejores prácticas en materia de RSE vinculadas a la sostenibilidad urbana, desde las perspectivas ambiental y social.



Para obtener mayor información acerca de las características del premio, seguir este enlace:

<http://www.foretica.org/programas/vida-sostenible-ciudades/>





## “PREMIO ALBERT SERRATOSA CICCP” (RECIBIDO ÚNICO ACCÉSIT-RECONOCIMIENTO ESPECIAL)

Aguas de Alicante recibe mención especial en el Premio, por el Parque Urbano “La Marjal” de Alicante, por ser una solución técnica innovadora para los crecientes problemas de inundaciones en las ciudades de acuerdo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y generando un espacio verde para el uso ciudadano.



## PREMIO “AL MEJOR SERVICIO AL CIUDADANO 2016”

AGUAS DE ALICANTE ha recibido este 2017 el premio “al mejor servicio al ciudadano 2016”, otorgado por la plataforma empresarial alicantina “unidos 8 de marzo”.



## INNOVATION RADAR PRIZE 2017

El Innovation Radar Prize premia las innovaciones más singulares que han sido impulsados por la Unión Europea. Aguas de Alicante obtuvo el premio en la categoría de tecnología para la sociedad de un total de 6 categorías. Esto refrenda la excelencia innovadora de Aguas de Alicante, y además en una categoría que mejor encaja en el espíritu de servicio e integración social que mueve a la Empresa.



Este premio es otorgado por el proyecto DAIAD, del que se puede obtener más información siguiendo este enlace: <http://daiad.eu/>



3

NUESTRA HOJA DE RUTA  
PARA EL DESARROLLO  
SOSTENIBLE



## REWATER GLOBAL PLAN. 17 OBJETIVOS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

### LA AGENDA DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ONU

*Con estos nuevos Objetivos de aplicación universal, en los próximos 15 años los países intensificarán los esfuerzos para poner fin a la pobreza en todas sus formas, reducir la desigualdad y luchar contra el cambio climático garantizando, al mismo tiempo, que nadie se quede atrás.*

La ONU ha definido 17 objetivos para transformar nuestro mundo, y Aguas de Alicante se alinea con este planteamiento global para aprovechar la oportunidad sin precedentes que se presenta para que los países y los ciudadanos del mundo emprendan un nuevo camino para mejorar las vidas de las personas en todas partes.

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible — aprobada por los dirigentes mundiales en septiembre de 2015 en una cumbre histórica de las Naciones Unidas — entraron en vigor oficialmente el 1 de enero de 2016.

Los países han adoptado un nuevo programa de desarrollo sostenible y un nuevo acuerdo mundial sobre el cambio climático, y **Aguas de Alicante quiere ser parte activa en él.**



1



2

Conoce los ODS:

<http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/> 1

<https://www.youtube.com/watch?v=RpqVmvMCmp0> 2

# **OBJETIVOS** DE DESARROLLO SOSTENIBLE



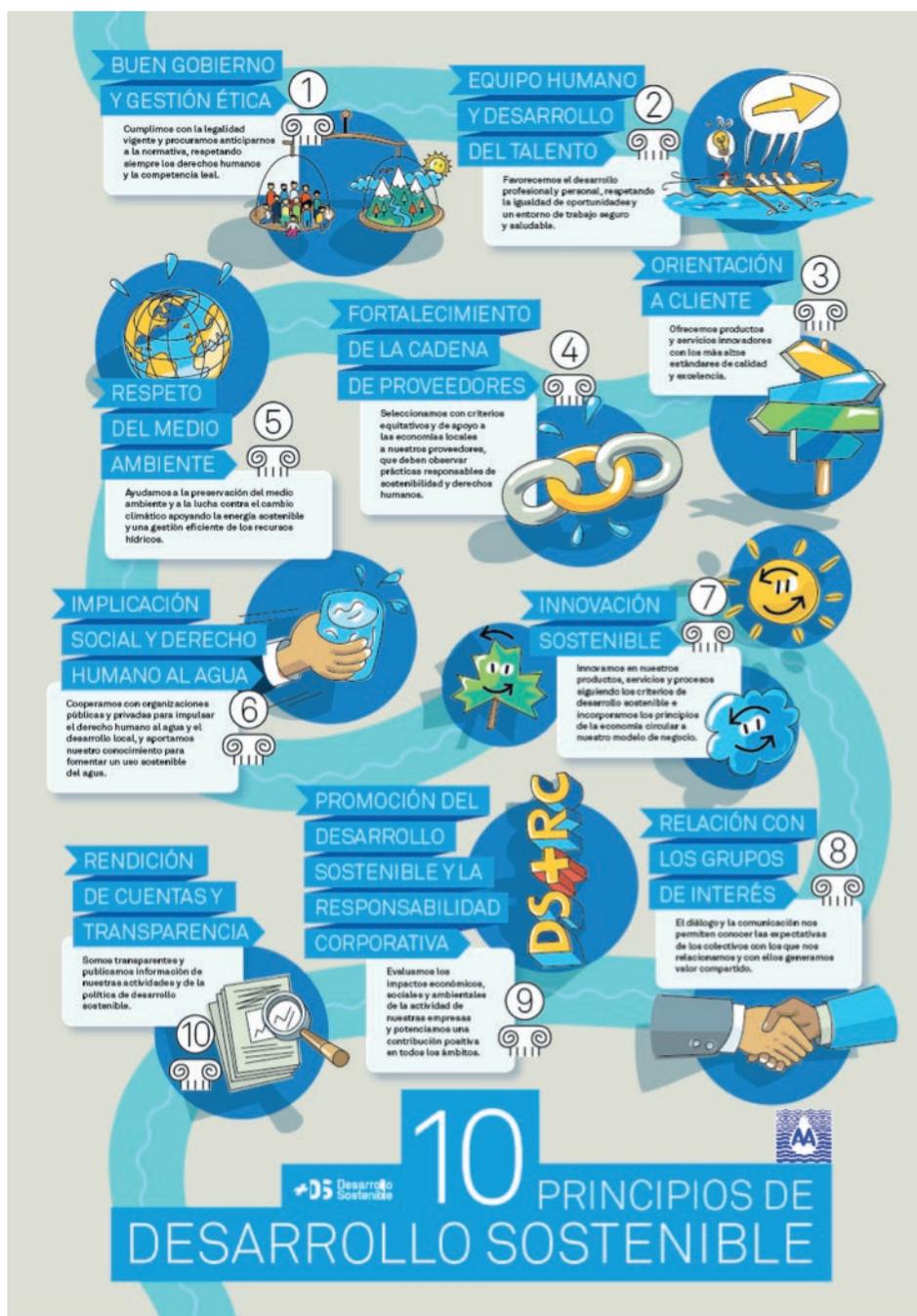
Estos Objetivos se han vinculado a diferentes acciones que Aguas de Alicante desarrolla en ejercicio de su actividad. En los diferentes subcapítulos del Informe se va indicando a qué objetivos están vinculados.

## 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 relación, incluyendo las generaciones futuras.

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

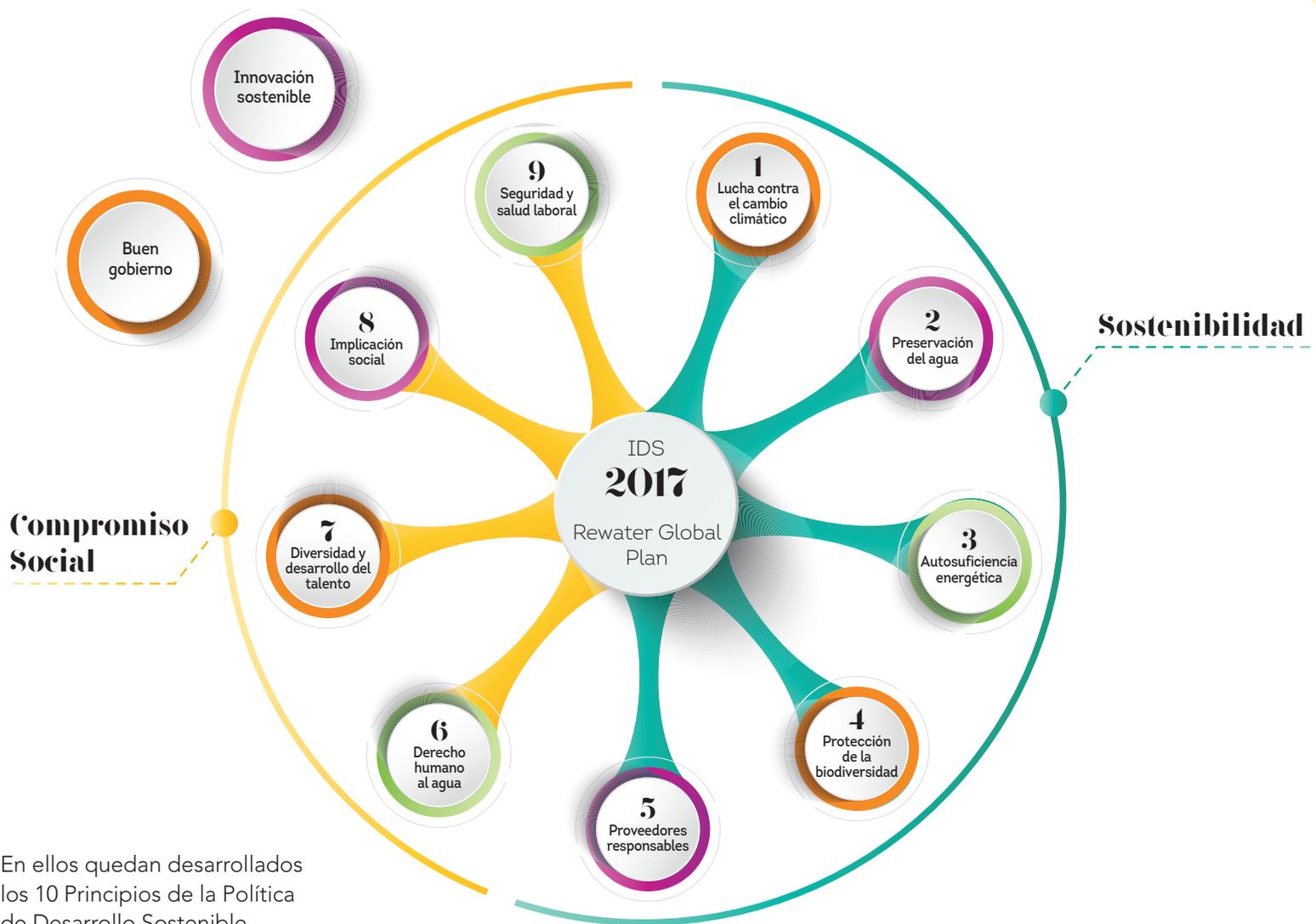
En torno a estos principios se articula la política de Desarrollo Sostenible de Aguas de Alicante.



## ESTRUCTURA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2017

El Informe de este año lo hemos centrado en las áreas fundamentales del Rewater Global Plan (RGP) para el periodo 2017-2021.

En el RGP es un plan estratégico para el Desarrollo Sostenible para el periodo 2017-2021. Dentro de una estrategia global de Digitalización, Innovación, Sostenibilidad y Compromiso Social (DISS), el RGP desarrolla específicamente los ámbitos de Sostenibilidad y compromiso Social, estableciendo objetivos estratégicos en los siguientes ámbitos:



En ellos quedan desarrollados los 10 Principios de la Política de Desarrollo Sostenible.

## PLAN DE SOSTENIBILIDAD

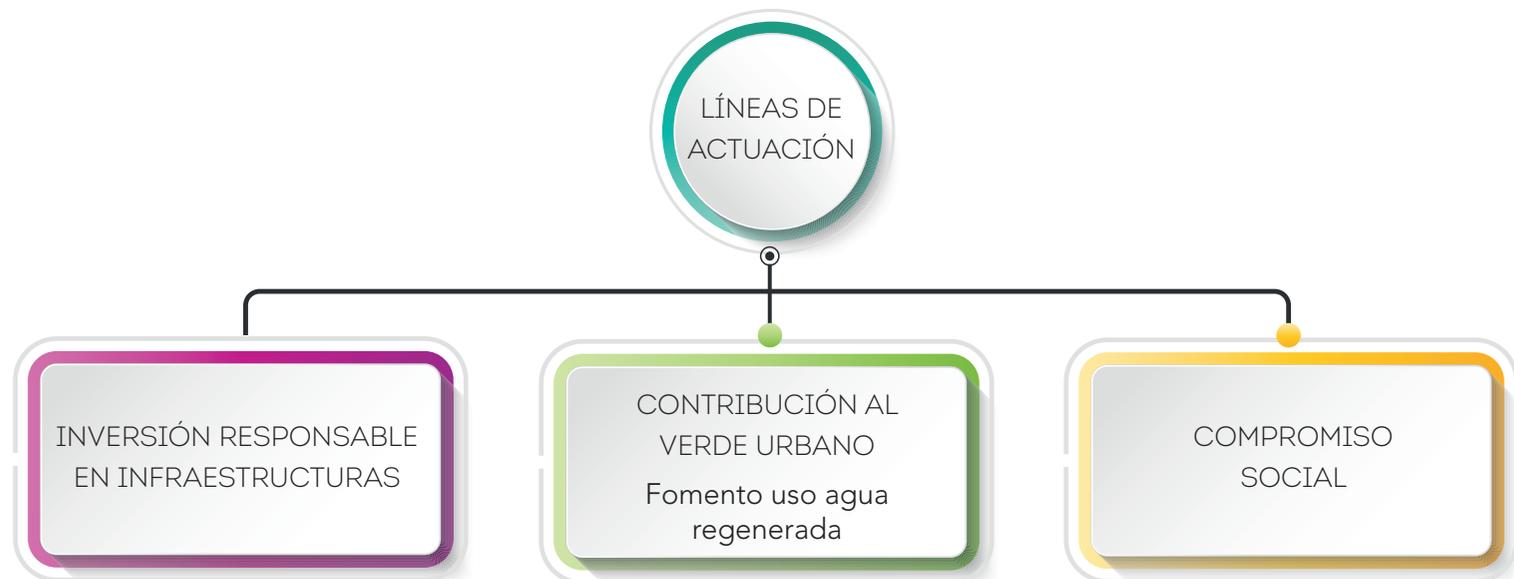
Como punto de partida, Aguas de Alicante realiza un análisis de contexto, que incluye:

- **Descripción del contrato singular.**
- **Análisis PESTEL.**
- **Análisis de estrategia y agendas de Desarrollo Sostenible.**
- **Análisis de organismos de Desarrollo Sostenible.**
- **Análisis de Grupos de Relación.**
- **Análisis DAFO.**

Las nuevas normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, como novedad incorporan la necesidad de realizar análisis de contexto, riesgos y oportunidades e identificación de Grupos de Relación y expectativas. De esta manera, con el nuevo enfoque de Desarrollo Sostenible se cubren los requisitos de las nuevas normas.

Este análisis realizado en el ámbito DS, será la base para la elaboración del Estudio de Materialidad. Este Estudio de Materialidad se ha realizado en 2018, con carácter previo a la elaboración del IDS 2017.

Para dar cobertura a estos riesgos y oportunidades, la empresa ha establecido tres líneas de actuación en el ámbito del Desarrollo Sostenible, y una serie objetivos y acciones en las que se continuará trabajando en 2018. Éstas son:



## IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES DE LA EMPRESA

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

En el año 2018 hemos preguntado a nuestros Grupos de Relación cuáles son sus expectativas y opiniones, para conocer de primera mano qué acciones son las más adecuadas para orientar el futuro de la Organización. Estas opiniones reflejan los asuntos materiales en los que ha de enfocarse la empresa. Así, hemos preguntado directamente a Clientes y proveedores, Ayuntamientos y Sociedad Civil, la Comunidad Educativa y medios de comunicación...

Para la identificación de los asuntos materiales de la organización, realizamos una encuesta que lanzamos a personas vinculadas a los distintos Grupos de Relación de la Empresa, clasificados entre:

- Empleados y grupos de interés internos
- Personas usuarias (cliente final)
- Gobiernos y reguladores
- Sociedad civil
- Socios/Colaboradores
- Proveedores
- Comunidad educativa y de investigación

Tras el estudio, se obtuvieron los asuntos relevantes que se exponen más abajo. Estos puntos se ha considerado en la elaboración de este Informe de Desarrollo Sostenible 2017.

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



<b>1</b>	<b>ECONOMÍA</b>	Impactar en la economía local a través de las inversiones en infraestructuras.
<b>2</b>	<b>MEDIO AMBIENTE Y CLIMA</b>	Proteger el litoral y la calidad del agua del medio receptor (mar).
<b>3</b>	<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	Reducir el consumo de agua y las pérdidas de la red.
<b>4</b>	<b>INNOVACIÓN</b>	Desarrollar soluciones innovadoras para la optimización y reutilización de los recursos (agua, energía, materiales) en el ciclo integral del agua.
<b>5</b>	<b>MEDIO AMBIENTE Y CLIMA</b>	Incrementar la reutilización de aguas regeneradas.
<b>6</b>	<b>MEDIO AMBIENTE Y CLIMA</b>	Adopción de medidas para el ahorro energético y reducción de emisiones CO2.
<b>7</b>	<b>PERSONAS</b>	Seguir reforzando la Seguridad y Salud de la plantilla y contratistas.
<b>8</b>	<b>MEDIO AMBIENTE Y CLIMA</b>	Desarrollar acciones de economía circular para la optimización del uso de recursos y la valorización de residuos.
<b>9</b>	<b>ECONOMÍA</b>	Impulsar la prestación global de servicios vinculados al ciclo integral del agua en los municipios donde la empresa está presente actualmente.
<b>10</b>	<b>INNOVACIÓN</b>	Mejorar la eficiencia y calidad del servicio a través de la adopción de las nuevas tecnologías.
<b>11</b>	<b>PERSONAS</b>	Evaluación de proveedores y contratistas con criterios de seguridad, salud laboral y repercusión social.
<b>12</b>	<b>PERSONAS</b>	Profundizar en la Política de conciliación familiar.
<b>13</b>	<b>SOCIEDAD</b>	Impactos económicos en la ciudadanía a través de Fondos Sociales (riesgos exclusión).

# 3.1

## LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



# Sostenibilidad

## 3.1.1

### COMPRAS DE ENERGÍA VERDE

Compras de energía verde certificada: 26 GWh.

*El 99% de la energía eléctrica consumida en las instalaciones de Aguas de Alicante procede de fuentes de energía renovables.*

## 3.1.2

### GENERACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE

*En el año 2017, se cogeneraron en Rincón de León 2.500.125 KWh, aproximadamente el 25% de las necesidades energéticas de la planta.*

#### COGENERACIÓN

En la Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de Rincón de León, como consecuencia de la fermentación de los lodos se genera biogás. Este biogás está compuesto principalmente por metano, que es reciclado y transformado gracias a un motogenerador en energía. Esta energía es utilizada para el funcionamiento de varios equipos de la planta.

Se trata de un nivel de generación récord, que nunca se había logrado hasta la fecha.

#### ENERGÍA FOTOVOLTAICA

En relación al total de energía consumida, **se ha generado el 9%** de la totalidad de la energía consumida por Aguas de Alicante.

Del mismo modo, la EDAR Rincón de León dispone de placas solares para la generación de energía eléctrica. Gracias a estas placas que se encuentran instaladas en al planta, también en 2017, se generaron **22.896 KWh**. Se trata de una pequeña parte de la energía consumida total en la EDAR.

# 3.1.3

## EFICIENCIA ENERGÉTICA

*Se ha producido en 2017 una reducción del consumo energético de la EDAR Rincón de León de 1.494.157 kWh, un 17% del consumo energético de la EDAR.*

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 y mejora de los consumos energéticos buscando la mejora de la eficiencia energética.

En 2017 hemos superado la auditoría externa de ampliación de alcance del Sistema de Gestión de la Energía al ámbito de Depuración, Secado Térmico y Laboratorio. Esto supone que todos los consumos eléctricos de la organización están sujetos al estándar de la ISO 50001 y el esquema de mejora continua en la eficiencia de los consumos.

Además, se realizan auditorías energéticas de instalaciones para analizar posibles mejoras y aumentar el rendimiento energético.

Se ha producido en 2017 una reducción del consumo energético de la EDAR Rincón de León de 1.494.157 kWh, un 17% del consumo energético de la EDAR, debido fundamentalmente a:

- La realización del overhaul al motor cogeneración, para prolongar su vida útil, que ha mejorado su eficiencia y obtenido la mayor producción de energía eléctrica hasta la fecha.
- La adquisición de soplante para el desarenador con mejor rendimiento eléctrico por motor eficiencia IE3 superior a la de los motores actuales, ya que el equipo anterior estaba obsoleto y tenía elevados costes de mantenimiento

# 3.1.4

## HUELLA DE CARBONO

*En el año 2017 se han reducido las emisiones de CO2 de Aguas de Alicante en un 20%*

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).

Se ha realizado el cálculo de la Huella de Carbono para el 100% de la actividad de la empresa, y como consecuencia de todo lo anterior, en el año 2017 se han reducido las emisiones de CO2 de Aguas de Alicante en un 20%.

Aguas de Alicante está en fase de certificación por la norma 14064, para la certificación de su Huella de Carbono, por las emisiones realizadas en 2016 y 2017. Se espera que el proceso de certificación e inscripción en el ministerio se culmine antes de julio 2017.

# 3.2

## PRESERVACIÓN DEL AGUA



# SAVE WATER

## 3.2.1 EFICIENCIA HÍDRICA



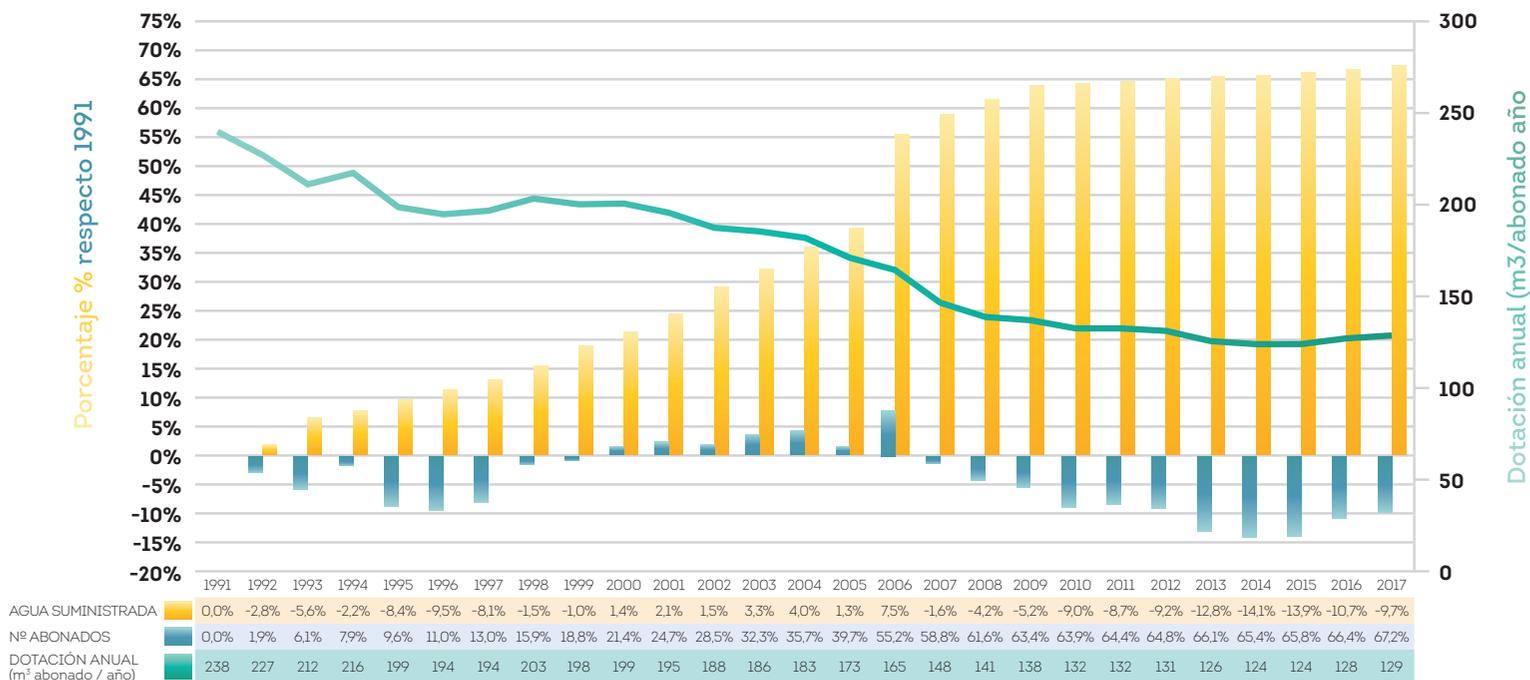
### AGUAS DE ALICANTE GESTIONA 2.211 KM DE RED DE AGUA POTABLE.

El agua no registrada mide la cantidad de m<sup>3</sup> por km de red y día que no se registra. Con ello se recogen tanto las diferencias de medición que pueda haber entre contadores, que pueden venir motivadas por múltiples causas, como las pérdidas por roturas puntuales, fraudes u otros que se dan en el día a día del suministro. En diciembre 2017 se encontraba en 7,7 m<sup>3</sup>/km/día. Aproximadamente un 15,3% del total de agua suministrada.



### Agua no registrada (ANR)

## EFICIENCIA DE GESTIÓN Y USO DEL AGUA: EVOLUCIÓN AGUA SUMINISTRADA/Nº ABONADOS 1991-2017



Desde el año 1991 se ha reducido en un 46% el consumo por habitante/año para las poblaciones de AMAEM, estabilizándose en torno a los 124-129 m<sup>3</sup>/abonado/año.

Esta fuerte reducción a lo largo del tiempo se ha producido por diversas medidas, muchas de ellas relacionadas tanto con la concienciación ciudadana, como con la mejora del control y rendimiento de la Red, y la reducción del Agua No Registrada.

# 3.2.2

## REUTILIZACIÓN DE AGUA

### UTILIZACIÓN DE AGUA REGENERADA PARA RIEGO ZONAS VERDES, BALDEOS Y LIMPIEZA DE REDES DE SANEAMIENTO

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:



**Longitud** actual de la doble red de agua reutilizada en Alicante

72.8 km

**Inversiones** realizadas en infraestructuras en la red de agua potable, saneamiento y Agua Regenerada

3.756.663.5 €

# 3.3

## ECONOMÍA CIRCULAR



En 2017 se amplía alcance a Depuración, Secado Térmico y Laboratorio de la Norma ISO 50001 de Gestión de la energía.

*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.*

**El 100% de los residuos generados son destinados a valorización.**

## RESIDUOS GENERADOS EN EL PROCESO DE DEPURACIÓN

Los residuos generados en el pretratamiento son: residuos sólidos urbanos, arenas y grasas.

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

### Valorización de FANGOS

Los lodos procedentes de depuración que a priori son un deshecho se terminan aprovechando, siendo sus principales destinos la aplicación agrícola como abono y la valorización térmica del residuo.

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.

TOTAL LODOS PARA APLICACIÓN EN AGRICULTURA (Tn)

6.227

TOTAL LODOS PARA COMPOSTAJE (Tn)

673

TOTAL LODOS PARA VALORIZACIÓN TÉRMICA (Tn)

20.192

## UTILIZACIÓN DE MATERIALES RECICLADOS EN OBRAS



**PROYECTO:** Mejoras en la sostenibilidad ambiental de las obras mediante el uso de materiales reciclados. Definición de indicadores de sostenibilidad en obra

**DESCRIPCIÓN:** Dentro del marco de la economía circular se establecen las bases para el empleo de materiales reciclados en los rellenos de zanjas en obras de Aguas de Alicante

El objetivo final es reducir el empleo de materiales procedente de canteras en las obras, hasta llegar a sustituirlo por completo por material reciclado de la propia obra.

**PROBLEMÁTICA:** En aquellas obras en las que es necesario realizar excavaciones, el material de relleno se envía a vertederos colmatándolos. A esto hay que sumarle las emisiones producidas por los vehículos que transportan el material.

Además, la actividad de las canteras de donde procede el material produce un impacto ambiental de gran importancia sobre las mismas, tanto a nivel atmosférico, energético y de consumo de materias primas.

**BENEFICIOS:** Tras la realización con éxito de varios ensayos de laboratorio y una obra piloto en Alicante, se pretende extender estas prácticas al resto de obras, reduciendo los impactos sobre el medio ambiente al reducir el volumen de residuos generados, emisiones por transporte de material, materias primas necesarias para el relleno y los impactos derivados sobre la flora y la fauna.

## OTRAS ACTUACIONES DE ECONOMÍA CIRCULAR

Actuaciones a destacar:

- Gestión integral de residuos
- Participación en proyecto de restauración ambiental Sierra Porquet
- Convenio de Aguas de Alicante con la UMH para investigación del compostaje de lodos.

### GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS

**El 99,99% del total de residuos generados por Aguas de Alicante son destinados a valorización.**



## RESTAURACIÓN AMBIENTAL SIERRA PORQUET

En colaboración con el Exmo. Ayuntamiento de Alicante, EUIPO y la empresa Aludium, Aguas de Alicante participa en el desarrollo de un nuevo espacio natural de unas 24 hectáreas, que se generará gracias a la restauración medioambiental de la Sierra del Porquet

El proyecto se centra en la zona ubicada a espaldas del parque del Palmeral y Aludium, entre el barrio de San Gabriel y la sede de EUIPO, aprovechará el caudal remanente de agua regenerada de la depuradora de Rincón de León para dotar a Alicante de una gran zona verde para el disfrute de los ciudadanos, recuperando un entorno degradado.

## CONVENIO DE AGUAS DE ALICANTE CON LA UMH PARA INVESTIGACIÓN DEL COMPOSTAJE DE LODOS

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



# 3.4

## BIODIVERSIDAD



### 3.4.1

#### ACTUACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Actuaciones a destacar:

- Mejora del aislamiento de las Líneas de Alta Tensión en determinados sondeos para evitar la electrocución de aves.
- Recuperación de fauna en operación de vaciado Parque la Marjal
- Participación en repoblaciones de Monte Orgegia, Moralet y Petrer con motivo del día del árbol.

#### MEJORA DEL AISLAMIENTO DE LAS LÍNEAS DE ALTA TENSIÓN EN DETERMINADOS SONDEOS PARA EVITAR LA ELECTROCUCIÓN DE AVES

Aguas de Alicante ha realizado en la zona de protección de la avifauna en la que se encuentran los sondeos de Sierra de las

Águilas, San Juan y San Agustín actuaciones para evitar electrocución de aves.



## PARTICIPACIÓN EN REPOBLACIONES DE MONTE ORGEGIA, MORALET Y PETRER CON MOTIVO DEL DÍA DEL ÁRBOL

El 23 de febrero más de un millar de árboles fueron plantados en el Monte Orgegia con motivo del Día del Árbol. En la actividad, que fue organizada por el Ayuntamiento de Alicante, junto a la Consellería de Medio Ambiente, Aguas de Alicante y el grupo de voluntariado GEA Alicante y un Grupo Scout.

## GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD DEL PARQUE INUNDABLE “LA MARJAL”

En marzo de 2017 el parque gozaba de un notable equilibrio ecológico entre las diferentes especies que lo poblaban. Tras las lluvias torrenciales que sufrió Alicante en ese mes de marzo, hubo que realizar importantes labores de limpieza para acondicionar y poner nuevamente en servicio el parque para la ciudadanía.

Para asegurar la recuperación ecológica del parque, Aguas de Alicante realizó la retirada selectiva, previa a las labores de limpieza, de especies con el objeto que tras la limpieza se volviera a recuperar con rapidez el equilibrio existente con anterioridad a estas labores.

Como resultado de estas actuaciones, la situación de equilibrio ecológico previo se logró en un breve espacio de tiempo.



# 3.5

## PROVEEDORES RESPONSABLES



### 3.5.1

*El 100% de los proveedores de Aguas de Alicante con volumen de facturación superior a 5.000€ son evaluados por estos criterios.*

### EVALUACIÓN CON CRITERIOS AMBIENTALES Y SOCIALES

Aguas de Alicante realiza periódicamente una evaluación de sus proveedores que incorpora diferentes criterios por los que se evalúa su comportamiento en el ámbito **ambiental, igualdad de oportunidades y diversidad**, así como relativo a **su comportamiento ético**.

### 3.5.2

### TRANSPARENCIA EN LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS

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, que se encuentra disponible en mayor detalle en la página web, consta de las siguientes fases: aprobación de pliegos, anuncio de licitación, presentación de solicitudes, comunicación a invitados, presentación de ofertas, valoración de ofertas, contratación.



Los principios de contratación son accesibles para todos los posibles contratistas, y se encuentran disponibles en la página web corporativa de AGUAS DE ALICANTE

Para más información:

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

# 3.5.3

## PROVEEDORES Y CONTRATISTAS LOCALES



*En 2017 Aguas de Alicante adquirió bienes y servicios a proveedores locales por valor de 16.740.360€, aproximadamente el 78% del total.*

### PROVEEDORES CON POSIBLE ALTERNATIVA LOCAL



Igualmente, de entre las compras de bienes y servicios, 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 54% de los 16.740.360 € 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 2017 de aproximadamente un 84% (igualmente, el porcentaje del ejercicio 2016 fue del 84%).

### PROVEEDORES SUBCONTRATAS PARA OBRAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS (ALTO IMPACTO EN EL EMPLEO)



# 3.5.4

## CRITERIOS DE CONTRATACIÓN



Los criterios de contratación de Aguas de Alicante son públicos y se encuentran disponibles para cualquier parte interesada en la Web:

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

# 3.6

## DERECHO HUMANO AL AGUA

# Compromiso Social



## 3.6.1

### TARIFAS SOCIALES

*El 100% de nuestros clientes tiene acceso a las tarifas especiales por fugas, y el 72% a la tarifa especial por familias numerosas.*

*Todos los clientes de Aguas de Alicante tienen disponible la posibilidad adherirse al "plan de pago 12 gotas".*

Aguas de Alicante, en busca siempre de un mayor acercamiento a sus clientes, tiene previstas las siguientes tarifas sociales, en colaboración con los municipios en los que presta servicio:

El **100% de nuestros clientes** tiene acceso a las **tarifas especiales por fugas**, ya que se encuentran implantadas en todos los municipios que gestionamos: Alicante, San Vicente del Raspeig, Monforte del Cid, Petrer, El Campello, Sant Joan d'Alacant.

A la **tarifa especial por familias numerosas** tienen acceso **el 72% de los clientes** de Aguas de Alicante, ya que se encuentra aprobada en los municipios de Alicante, El Campello y Sant Joan d'Alacant

Adicionalmente, **todos los clientes de Aguas de Alicante** tienen disponible la posibilidad adherirse al **"plan de pago 12 gotas"**.

Estas medidas mencionadas son:

### 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.**



## 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.



## PLAN DE PAGO 12 GOTAS

A lo largo de 2017 se han realizado 189 planes de pago 12 gotas.

Aguas de Alicante, pone a disposición de sus clientes una nueva modalidad de pago, 12 gotas.

- El contrato es leído y facturado con las mismas condiciones. Sólo cambia la modalidad de pago.
- Las facturas se siguen emitiendo con la misma periodicidad de siempre. El cliente recibe sus facturas sólo a título informativo con su consumo y gasto real.
- 12 Gotas se puede contratar en cualquier momento del año de forma gratuita.
- El cliente puede volver a su forma de pago habitual en cualquier momento sin coste.
- Mejor planificación de los gastos familiares de forma mensual y sin sobresaltos.
- El cliente elige el día de pago.
- Disponible en todos los canales de atención al cliente: presencial, telefónico y oficina virtual.



# 3.6.2

## FONDO SOCIAL

*En 2017 el Fondo Social aprobado por el Consejo ha sido de 450.000*

*Actualmente el Fondo social está disponible para el 70% de los clientes de Aguas de Alicante, ya que se encuentra establecido en los municipios de Alicante, Monforte del Cid y El Campello.*

En 2017 Aguas de Alicante ha destinado **450.000 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 **1.517 familias**), teniendo en cuenta, además, circunstancias propias de su situación personal y familiar, en los municipios de Alicante y El Campello.

El objeto es contribuir a la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable, de quien más lo necesita, 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, Cáritas Diocesanas y los Servicios Sociales municipales** (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.

**En 2017 el número de familias beneficiadas por el fondo ha alcanzado las 1.517**



# 3.7

## IGUALDAD DE OPORTUNIDADES



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

## 3.7.1

### IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES

Igualdad, diversidad y conciliación son valores que forman parte de la cultura corporativa de AGUAS DE ALICANTE.

#### HITOS A DESTACAR EN MATERIA DE IGUALDAD:

**2011**

Firma del I Plan de Igualdad

**2012**

Firma del Protocolo de Acoso.

*Concesión de la certificación efr (empresa familiarmente responsable) por parte de la Fundación MásFamilia.*



**2014**

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, otorgó a AGUAS DE ALICANTE el **distintivo "Igualdad en la Empresa"**.

Red de Empresas con distintivo "Igualdad en la Empresa", siguiendo el enlace:

<http://www.igualdadenlaempresa.es/redEmpresas/distintivo/EntidadesDIE.htm>

**2015**

**II Plan de Igualdad.**

**2016**

Presentación de Memoria para concursar al **premio "Igualdad 2016"** de la Universidad de Alicante, habiendo sido otorgado a Aguas de Alicante.

Adhesión al **Programa Más Mujeres Mejores Empresas** del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

**2017**

**Concesión de la certificación efr (empresa familiarmente responsable) por parte de la Fundación MásFamilia**, según modelo que permite avanzar en conciliación de la vida personal, familiar y laboral auditado por AENOR.



Suscripción de Acuerdo con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad con la finalidad de participar en el Proyecto piloto sobre implantación de curriculum anónimo. Su objetivo es promover la implantación de procesos de selección despersonalizados para evitar posibles sesgos de género en los procesos de selección de personal. El compromiso adquirido se refiere a los siguientes puestos de trabajo:

- Becarios/as que realicen prácticas de Universidad o Escuelas de Formación Profesional.
- Personal Técnico en las siguientes Áreas: Área Técnica y Operaciones; Área de Sistemas de Información y Área de Poblaciones.

La iniciativa abarca el periodo comprendido entre noviembre 2017 a 2018.

Aprobación del II Protocolo de Prevención del Acoso y elaboración de catálogo para facilitar su difusión a la plantilla.

# 3.7.2

## DIVERSIDAD FUNCIONAL

### FORMACIÓN EN DIVERSIDAD

*Cabe señalar que Aguas de Alicante ha colaborado con la Universidad de Alicante y la Asociación de personas con discapacidad intelectual APSA en la creación de Cátedra de Investigación "Aguas de Alicante de Inclusión Social".*

Asimismo se ha gestionado el mantenimiento de las políticas que propiciaron la concesión en el año 2015 del sello de excelencia Bequal, durante un periodo de tres años, por el compromiso de nuestra Empresa con la Responsabilidad Social Corporativa y la Discapacidad.



#### Conclusiones generales:

- Toda la plantilla ha sido formada en materia de Igualdad, Prevención del Acoso y Diversidad.
- Anualmente el Comité de Dirección recibe formación específica presencial sobre alguna de estas materias.
- Se han impartido cursos para empoderamiento de las mujeres y algunas mujeres de la organización han ejecutado programas sobre desarrollo de competencias necesarias para el desempeño de puestos directivos en la Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas (ESADE), en el marco del Proyecto Promociona, y en la Escuela de Organización Industrial (EOI).

#### 2017

- 66 personas pertenecientes a diferentes ámbitos funcionales resultaron convocadas al curso sobre Diversidad bajo la modalidad on line.
- 145 personas fueron convocadas al curso on line sobre sensibilización en materia de Igualdad.
- El personal de Alta Dirección realizó un curso presencial sobre el modelo de conciliación efr.
- 120 personas pertenecientes al colectivo de personal operario resultó formado presencialmente en materia de Igualdad-Protocolo de Acoso y Diversidad.

Más información en el punto:

6. DIVULGACIÓN DEL DS Y COMPROMISO SOCIAL

# 3.7.3

## EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE

*Aguas de Alicante ha obtenido en el año 2017 la certificación efr por parte de la Fundación Másfamilia. Dicho modelo permite seguir avanzando en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.*

Respecto al proceso de certificación efr se enumeran las actuaciones más relevantes realizadas durante el año 2017:

- Firma del Compromiso de la Dirección.
- Diagnóstico: encuesta a la plantilla, entrevistas, voz del mercado, etc.
- Elaboración y distribución a la plantilla de un catálogo con las 47 medidas de conciliación implementadas.
- Elaboración de Manual efr, Procedimiento de Comunicación en Igualdad, Diversidad y efr, Procedimiento de identificación de Análisis de Necesidades.
- Definición de Objetivos en materia efr.
- Auditoría externa realizada por AENOR, no habiendo sido detectada ninguna no conformidad y siendo los puntos fuertes destacados:
  - La alta representación en la Voz del Empleado/a del Diagnóstico inicial superior a un 50% de representatividad.
  - El sistema de Gestión de la Conciliación se ha desarrollado y es liderado por el área de Diversidad aspecto que garantiza su alineamiento con el modelo de igualdad de AMAEM. Además, se ha desarrollado procurando la integración con los otros Sistemas de Gestión certificados ya existentes.
  - La aprobación por los órganos de la dirección y formación constante del personal sobre los valores del Código de Conducta en vigor.



Como se muestra en el Manual de Acogida del personal como en el apartado de Igualdad de la Intranet figuran expuestas las ventajas que la conciliación tiene tanto para la Empresa como para las personas trabajadoras.



## CONCILIACIÓN

### VENTAJAS PARA LA EMPRESA

- Mejora del clima laboral.
- Mayor compromiso con la empresa.
- Mayor productividad.
- Disminución del índice de absentismo.
- Responsabilidad social corporativa.

### VENTAJAS PARA LA PLANTILLA

- Mayores niveles de satisfacción con su trabajo.
- Tiempo para enfocar mejor la vida fuera del trabajo.
- Disminución del estrés y de los conflictos laborales.
- Mejoras en la autoestima, salud, concentración y confianza.
- Mayor eficiencia al no llevar problemas de trabajo a casa y viceversa.

### EJEMPLOS DE MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

Calidad en el empleo	Fondo Social (Art. 35 del Convenio Colectivo)
Flexibilidad temporal	Horario flexible para el personal técnico, administrativo y de laboratorio con arreglo a lo establecido en el calendario laboral de AMAEM.
Apoyo a la familia	Ajuste de horario para personas con hijos/hijas menores de 4 años y/o con familiares de primer grado que tengan reconocida la situación de dependencia (Art. 36 del Convenio Colectivo)
Desarrollo personal y profesional	Procesos de Promoción interna (Art. 16 del convenio colectivo)
Igualdad de oportunidades	Acuerdo con el MSSSI para la promoción de mujeres a puestos directivos.
Liderazgo	Estructura de código ético.

# 3.8

## CONCIENCIACIÓN CIUDADANA



# 3.8.1

## EDUCACIÓN Y 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. Todas estas acciones se encuentran enumeradas en el Informe de Desarrollo Sostenible.

Aquí se ofrece un resumen de algunas de las iniciativas más interesantes realizadas en 2017.

Todas las realizadas se pueden consultar en el anexo de Acciones educativas, divulgativas y de sensibilización.

### PROGRAMAS EDUCATIVOS



#### AQUALOGÍA EN LOS CENTROS ESCOLARES

Desde 2007 han participado más de 43.504 escolares en este programa.



#### AQUALOGÍA EN EL HOSPITAL

Programa que se lleva a la sala de Pediatría del Hospital General cada 15 días, participando más de 600 niños al año.

# 3.8.2

## VISITAS A MUSEO E INSTALACIONES

*Durante el 2017 visitaron nuestras instalaciones 12.100 personas haciendo un total de 127.200 personas desde sus inicios*



Son múltiples las visitas que recibe Aguas de Alicante a lo largo del año. A continuación alguna de las más relevantes:

### VISITAS INSTITUCIONALES

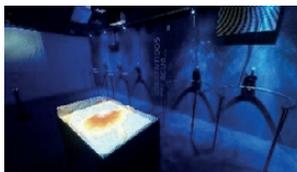
#### AL MUSEO

- Medios de Comunicación
- Universidades locales y extranjeras
- Club de Ocio
- Asociaciones Sociales
- Asociaciones Vecinales
- Asociaciones Sectoriales
- Asociaciones Deportivas
- Asociaciones Culturales
- Fundaciones Sociales
- Fundaciones Empresariales
- Centros Sociales
- Escuelas de Verano
- Escuela de judo
- Escuelas de Adultos
- Administración Local y Autonómica

### MUSEO DE AGUAS DE ALICANTE

#### RENOVACIÓN DEL MUSEO

En este año 2017, se ha llevado a cabo la renovación del Museo tanto de imagen como de ampliación de contenidos y tecnología. La visita te permite vivir una nueva experiencia con opción multi-idioma para recorrer, disfrutar y explorar cada espacio del museo, disponible en IOS y Android, y permite también descubrir el museo de una manera divertida con tu propio Smartphone.



# 3.9

## SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. RETO "0" ACCIDENTES



### SINIESTRALIDAD LABORAL

*En 2017 no se ha producido ningún accidente grave en las obras de construcción promovidas por Aguas de Alicante.*

### EVOLUCIÓN ÍNDICE DE INCIDENCIA 2004-2017

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

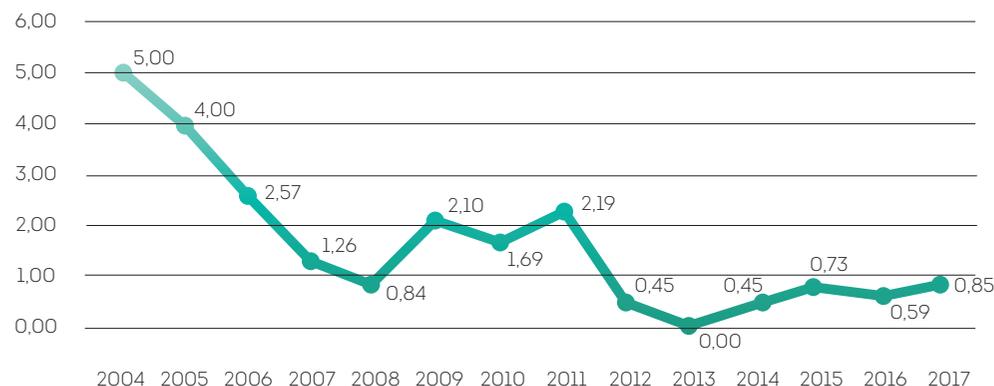
1. **Reducción** gradual y progresiva de los **índices de siniestralidad**.
2. **Minimización** del riesgo en todas las actividades que se lleven a cabo.
3. **Integración de la función de prevención** en actividades del negocio.

En año 2017 se produjeron en Aguas de Alicante 3 accidentes laborales con baja durante la jornada de trabajo y 12 accidentes sin baja.

### ÍNDICE DE INCIDENCIA

Número de accidentes por cada cien trabajadores expuestos.

**El índice de incidencia de Aguas de Alicante en 2017 ha sido de un 0,85%. Llevamos 6 años con una tasa de accidentes con baja inferior al 1% (la mitad que el resto de empresas en el mismo sector de actividad).**



VALOR AMAEM

**0.85**

VALOR EMPRESA  
SECTOR AGUA

**1.90**

## 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 2017 se ingresaron las cantidades correspondientes a 2014 y 2015, que ascendieron a 45.448,84€

Desde su puesta en marcha en el año 2010 hasta la actualidad, Aguas de Alicante ha obtenido sucesivamente esta bonificación gestionada a través de la Mutua Fraternidad y aprobada por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social.

## CERTIFICACIÓN OHSAS 18001 Y AUDITORÍA REGLAMENTARIA

En julio de 2017 Aguas de Alicante llevó a cabo de forma satisfactoria la **auditoría externa de todas sus actividades e instalaciones** según el Real Decreto 39/1997 y, simultáneamente, la **auditoría de certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral** según el **estándar internacional OHSAS 18001:2007**, sobre seguridad y salud en el trabajo.

## AUDITORÍA DE RIESGOS INDUSTRIALES Y AMBIENTALES

Aguas de Alicante ha llevado a cabo en 2017 una auditoría de riesgo industrial y ambiental en la EDAR Rincón de León. Como consecuencia se han llevado a cabo varias mejoras en las siguientes áreas:

- Sistema de detección y protección contra incendios
- Prevención de derrames de productos químicos
- Gestión de emergencias y coordinación con el Servicio de Bomberos



## PROYECTOS SINGULARES

Aguas de Alicante mantiene como uno de sus principales estándares el programa "Nuestras Reglas que Salvan", cuyo objetivo es evitar el riesgo de accidentes mortales. Estas reglas han sido divulgadas a todos los trabajadores de la empresa y de las empresas contratistas.

Aguas de Alicante ha iniciado en 2017 su participación en el proyecto **Cultura Justa**, cuyo objetivo es **impulsar la aparición de un clima de confianza en torno a la Seguridad y Salud**. Esta confianza es esencial para conseguir la implicación y el compromiso de nuestros trabajadores con el fin de reducir el número de accidentes en nuestras actividades.



## NUESTRAS REGLAS QUE SALVAN

OBJETIVO  
CERO ACCIDENTES MORTALES



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 amés 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, estupefacientes 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

## INNOVACIÓN SOSTENIBLE



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

***El valor de los proyectos de I+D+i activos en 2017 fue de 5.965.004,10 €, repartidas entre siete iniciativas que han abordado retos en las áreas de Gestión de Activos, Sostenibilidad del Agua y Tecnologías de la Información y Comunicación.***



## SOSTENIBILIDAD

Proyectos orientados a garantizar la sostenibilidad de los recursos naturales (agua, energía...).



## TICS

Proyectos relacionados con la aplicación de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación.



## GESTIÓN DE ACTIVOS

Proyectos focalizados en la Gestión de Activos (optimización del mantenimiento y renovación de infraestructuras).

## DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE GASTO EN INNOVACIÓN 2017

---

*Este año, el proyecto internacional DAIAD en el que ha participado Aguas de Alicante, ha recibido el premio "Innovation Radar Prize" de la Comisión Europea, en la categoría de Tecnología para la Sociedad.*

El proyecto DAIAD, completado en 2017, desarrolló un sistema de medición del consumo de agua y energía en el hogar, con el objetivo de facilitar el consumo responsable; el sistema se puso a prueba en 120 hogares de Alicante y Sant Joan d'Alacant.



Más información sobre el proyecto DAIAD en: <http://daiad.eu/>

Además de éste, podemos destacar, entre otros, los siguientes proyectos:

#### **SOUNDWATER**

Aplicación de la Inteligencia Artificial basada en tecnologías de Machine Learning (aprendizaje automático), para mejorar la eficiencia en la detección de fugas de agua a través del reconocimiento de los sonidos causados por éstas.

#### **ROBOTOUR**

Análisis de las aplicaciones potenciales de la robótica en las operaciones del ciclo urbano del agua. Se han explorado ámbitos tales como las obras de renovación de red y el mantenimiento de las infraestructuras de drenaje, identificando oportunidades que se desarrollarán a lo largo de los próximos años.



5

BUEN  
GOBIERNO



# 5.1

## CÓDIGO DE CONDUCTA

*La base del Código de Conducta está en la integridad, honestidad, la dignidad, el respeto, y la lealtad, para orientar los comportamientos de quienes conforman Aguas de Alicante.*

En fecha 30 de marzo de 2017, el Consejo de Administración de Aguas de Alicante aprobó el presente Código de Conducta, teniendo en cuenta la necesidad de establecer un marco de actuación para el fortalecimiento de acciones que asegure la profesionalidad y el comportamiento ético por parte de todos los profesionales y colaboradores de la Sociedad, conforme a los principios de lealtad, transparencia, imparcialidad, cumplimiento y sostenibilidad del modelo de gestión.

En este sentido, **el Código de Conducta proporciona directrices claras a sus profesionales en el desarrollo de todas sus actividades**, tanto dentro de la Sociedad como en las actuaciones con clientes, proveedores o colaboradores externos. El Código de Conducta sirve de orientación en el desarrollo diario de las actividades profesionales, reflejando las normas que son de aplicación y los valores corporativos, e incorporando la ética, la integridad y la transparencia en todas sus relaciones, con el fin de dar cumplimiento a la Misión, Visión y Valores de la empresa.

El presente Código de Conducta, se complementa y perfecciona con las políticas y demás normativa interna que lo desarrolla, así como Códigos Sectoriales y legislación de aplicación.



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

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

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

# 5.2

## 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

### 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.**



# 6

## DIVULGACIÓN DEL DS Y COMPROMISO SOCIAL



# 6.1

## CONVENIOS Y COLABORACIONES

### PROYECTO DE VOLUNTARIADO ESPECIALIZADO

### CREACIÓN CÁTEDRA “AGUAS DE ALICANTE DE INCLUSIÓN SOCIAL”



A continuación alguno de los más relevantes realizados en 2017:

1. Convenio AMAEM (también Hidraqua y AGAMED) con UMH para investigación en compostaje de lodos con restos de poda y algas (Ver apartado 4.3.3- Otras actuaciones de economía circular).
2. Creación Cátedra “Aguas de Alicante de Inclusión Social” entre la UA, APSA y Aguas de Alicante
3. Firma del convenio con Ministerio para participación en proyecto de CV anónimo
4. Colaboración con el Grupo GEA para la construcción de una estación depuradora a través de proyecto de voluntariado especializado

El saber hacer y el conocimiento del personal de Aguas de Alicante, ha permitido que nos embarquemos en el proyecto de construir una potabilizadora portátil de agua que podrá utilizarse en situaciones de emergencia social. El objetivo es construirla a un coste de un tercio de su precio en el mercado. Características principales:

- Gran capacidad de potabilización: 5000 m3 diarios.
- Portátil: se puede llevar en la bodega de un avión.

La estación depuradora se entregará una vez construida al Grupo GEA, especializado en asistencia en situaciones de emergencia.

La Universidad de Alicante, Aguas Municipalizadas de Alicante y la Asociación Pro Discapacitados Psíquicos de la Provincia de Alicante (APSA), crean la Cátedra Institucional “Aguas de Alicante de Inclusión Social” de la Universidad de Alicante.

Se trata de una cátedra innovadora que tiene como objeto convertirse en un núcleo de reflexión, debate e investigación en el campo de la inclusión social.



# 6.2

## PARTICIPACIÓN EN FOROS Y ASOCIACIONES



### Asociación Española de Abastecimientos de Agua (AEAS)

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”).



### R+I Alliance

Agua 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.



### Asociación Internacional de Agua (IWA)

AGUAS DE ALICANTE, a través de Agbar, forma parte de la Asociación Internacional de Agua (IWA, en sus siglas en inglés) que es un punto de referencia global para los profesionales del agua.

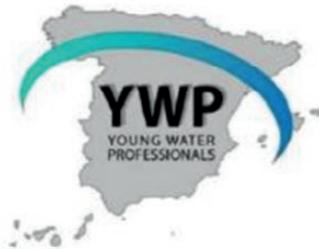




## European Innovation Partnership (EIP).

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.



## Young Water Professionals (YWP Spain)

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



## Consejo Sostenibilidad Ayuntamiento

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



# INFORME DE VERIFICACIÓN

# 7.1

## INFORME DS 2017

Aguas de Alicante sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2017, 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.



## INFORME DE VERIFICACIÓN

### ALCANCE

**SGS ICS Ibérica, S.A.** (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de la Empresa Mixta de Aguas Municipalizadas de Alicante, S.A. (en adelante Aguas de Alicante) la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE) 2017**. 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 G4**, 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 2017.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2017** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

El equipo verificador estuvo formado por personal de **SGS**, en concreto D. Álvaro Pérez Inglés y Dña. Begoña Valero Ciscar.

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. El estudio de materialidad, identificación de los grupos de interés y aspectos materiales.
2. Metodología para detectar grupos de interés y temáticas relevantes.
3. Ejercicio de compilación
4. La implicación de toda la organización.
5. Compromiso con el medio ambiente y ahorro de recursos naturales.

**Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS**

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2017** 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 2017 de Aguas de Alicante** credibilidad y calidad en la información aportada.

**Materialidad o Relevancia.** El Informe de Desarrollo Sostenible de **Aguas de Alicante** aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.

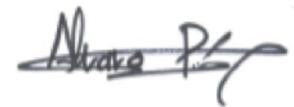
•**Exhaustividad.** **Aguas de Alicante** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Relación e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Desarrollo Sostenible 2017**

•**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 2017 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 G4 del Global Reporting Initiative (GRI), así como de la Norma AA1000 Assurance Standard.
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria **fue elaborada de acuerdo con la opción de conformidad Exhaustiva.**
- **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

 21 de mayo de 2018  
 SGS

# 7.2

## INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE MEMORIAS DE RESP. SOCIAL DEL MESS

Aguas de Alicante ha sido la **primera empresa de Gestión del Ciclo del Agua de la Comunidad Valenciana** en inscribir su informe de Desarrollo sostenible en el **Registro de Memorias de Responsabilidad Social** del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, de un total de 5 inscritas procedentes de diversos sectores de la actividad económica.

# 8

## CONCLUSIONES



El ejercicio 2017 ha sido un año lleno de actuaciones relacionadas con la sostenibilidad. Aguas de Alicante ha avanzado en su compromiso social, y se ha lanzado al desarrollo de multitud de eventos y actividades que han tenido un impacto en el entorno en el que desarrolla sus actividades, con el compromiso de que éste ritmo sea sostenido en el tiempo.

La vinculación a nuestros Grupos de Relación, cubrir sus expectativas como empresa, generar valor en los municipios en los que nos encontramos, son claves que definen nuestra actitud a la hora de afrontar trazar nuestro futuro en el ámbito del Desarrollo Sostenible.

El camino de la innovación a través del desarrollo de nuevas soluciones sigue siendo uno de los principales compromisos de la empresa. En 2017, Aguas de Alicante ha invertido casi 6 millones de euros en I+D+i, con el objeto de desarrollar soluciones pioneras y seguir siendo una empresa de referencia en el sector, con el consiguiente beneficio para sus clientes. En esta línea, en 2017 obtuvimos el premio Innovation Radar Prize, que premia las innovaciones más singulares que han sido impulsados por la Unión Europea.

La voluntad de mejora continua en la gestión en los ámbitos de Energía y Seguridad Alimentaria, nos ha llevado en 2017 a certificarnos por la norma ISO 22000 de Gestión de la Inocuidad Alimentaria y a extender el alcance de la ISO 50001 al ámbito de Depuración, Secado Térmico y Laboratorios.

El desarrollo sostenible, el diálogo con los grupos de relación, la contribución a la comunidad local y la implicación social son elementos esenciales en la gestión de Aguas de Alicante. En este sentido, señalar para acabar las líneas estratégicas que en DS marcan el desarrollo para los próximos años. Éstas son:

1. Inversión responsable en infraestructuras
2. Contribución al verde urbano. Fomento uso agua regenerada
3. Compromiso social

Son varios los reconocimientos que en 2017 hemos obtenido por nuestra labor en diferentes ámbitos, como son:

- Iniciativa vida sostenible en ciudades de FORETICA
- Premio Albert Serratosa otorgado por el Colegio de Ingenieros de Caminos Canales y Puertos.
- Mejor servicio al ciudadano 2016 de la plataforma empresarial alicantina Unidos 8 de Marzo
- Innovation Radar Prize 2017, que premia las innovaciones más singulares que han sido impulsados por la Unión Europea
- Preparación de la candidatura al premio Ciudad Sostenible.

***Estamos seguros que 2018 será otro año de éxitos tanto para Aguas de Alicante como para la Ciudad de Alicante.***

9

ANEXOS



# 9.1

## INDICADORES GRI

<b>9.1.1. CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES</b> .....	104
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b> .....	104
G4-1.....	104
G4-2.....	107
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b> .....	111
G4-3.....	111
G4-4.....	111
G4-5.....	112
G4-6.....	112
G4-7.....	112
G4-8.....	112
G4-9.....	113
G4-10.....	114
G4-11.....	115
G4-12.....	116
G4-13.....	116
G4-14.....	117
G4-15.....	119
G4-16.....	120
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b> .....	120
G4-17.....	121
G4-18.....	122
G4-19.....	124
G4-20.....	125
G4-21.....	126
G4-22.....	127
G4-23.....	127
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b> .....	127
G4-24.....	127
G4-25.....	127
G4-26.....	127
G4-27.....	127

<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b> .....	133
G4-28.....	133
G4-29.....	133
G4-30.....	133
G4-31.....	133
G4-32.....	133
G4-33.....	134
<b>GOBIERNO</b> .....	135
G4-34.....	135
G4-35.....	137
G4-36.....	137
G4-37.....	138
G4-38.....	138
G4-39.....	138
G4-40.....	139
G4-41.....	139
G4-42.....	140
G4-43.....	141
G4-44.....	141
G4-45.....	142
G4-46.....	142
G4-47.....	147
G4-48.....	143
G4-49.....	144
G4-50.....	144
G4-51.....	145
G4-52.....	146
G4-53.....	146
G4-54.....	146
G4-55.....	147
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b> .....	147
G4-56.....	147
G4-57.....	149
G4-58.....	149

<b>9.1.2. CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS</b> .....	150
G4-DMA.....	150
<b>CATEGORÍA: ECONOMÍA</b> .....	152
G4-EC1.....	152
G4-EC2.....	153
G4-EC3.....	154
G4-EC4.....	155
G4-EC5.....	155
G4-EC6.....	156
G4-EC7.....	156
G4-EC8.....	168
G4-EC9.....	169
<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE</b> .....	172
G4-EN1.....	172
G4-EN2.....	173
G4-EN3.....	173
G4-EN4.....	174
G4-EN5.....	175
G4-EN6.....	175
G4-EN7.....	178
G4-EN8.....	178
G4-EN9.....	179
G4-EN10.....	179
G4-EN11.....	180
G4-EN12.....	246
G4-EN13.....	247
<b>ACTUACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD Y MANTENIMIENTO DE PARAJES NATURALES</b> .....	247
G4-EN14.....	249
G4-EN15.....	250
G4-EN16.....	251
G4-EN17.....	253
G4-EN18.....	255
G4-EN19.....	255

G4-EN20 .....	257
G4-EN21 .....	258
G4-EN22.....	258
G4-EN23.....	259
G4-EN24.....	261
G4-EN25.....	262
G4-EN26.....	262
G4-EN27.....	263
G4-EN28 .....	264
G4-EN29.....	264
G4-EN30 .....	264
G4-EN31.....	266
G4-EN32.....	266
G4-EN33 .....	267
G4-EN34 .....	267

**CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL**..... 268

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO .....	268
G4-LA1 .....	268
G4-LA2.....	269
G4-LA3.....	269
G4-LA4.....	270
G4-LA5.....	271
G4-LA6.....	271
G4-LA7.....	273
G4-LA8 .....	273
G4-LA9.....	274
G4-LA10.....	275
G4-LA11 .....	276
G4-LA12.....	277
G4-LA13.....	278
G4-LA14.....	278
G4-LA15.....	279
G4-LA16.....	279



<b>DERECHOS HUMANOS</b> .....	280
G4-HR1 .....	280
G4-HR2 .....	280
G4-HR3 .....	281
G4-HR4 .....	282
G4-HR5 .....	282
G4-HR6 .....	283
G4-HR7 .....	283
G4-HR8 .....	284
G4-HR9 .....	284
G4-HR10 .....	284
G4-HR11 .....	285
G4-HR12 .....	285
<b>SOCIEDAD</b> .....	286
G4-SO1 .....	286
G4-SO2 .....	288
G4-SO3 .....	288
G4-SO4 .....	289
G4-SO5 .....	290
G4-SO6 .....	290
G4-SO7 .....	291
G4-SO8 .....	291
G4-SO9 .....	292
G4-SO10 .....	293
G4-SO11 .....	293
<b>SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b> .....	294
G4-PR1 .....	294
G4-PR2 .....	294
G4-PR3 .....	295
G4-PR4 .....	296
G4-PR5 .....	296
G4-PR6 .....	300
G4-PR7 .....	300
G4-PR8 .....	301
G4-PR9 .....	301

## 9.1.1. 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:

- 1 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;
- 2 tendencias generales (por ejemplo, de índole macroeconómica o política) que afectan a la organización y repercuten en las prioridades sobre la sostenibilidad;
- 3 sucesos, logros y fracasos más importantes a lo largo del periodo objeto de análisis;
- 4 opinión sobre el desempeño en relación con los objetivos;
- 5 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
- 6 otros aspectos relacionados con el enfoque estratégico de la organización.

**RESPUESTA:**  
**CARTA DEL ALCALDE**



Es para mí un honor presentar este nuevo informe de Responsabilidad Corporativa de Aguas Municipalizadas 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 Municipalizadas de Alicante.

Luis José Barcala Sierra  
Alcalde de Alicante

## DESARROLLO SOSTENIBLE: NUESTRO FIRME COMPROMISO



Este Informe de Desarrollo Sostenible 2017, es el noveno que de manera continuada hemos venido elaborando desde el año 2009.

Han sido muchos los cambios que ha vivido la Empresa desde aquél inicio en 2009, y estamos encantados de seguir compartiéndolos con vosotros: nuestros grupos de relación, que sois cada una de las personas y entidades con las que Aguas de Alicante nos relacionamos.

El presente informe ha sido elaborado de acuerdo a la versión G4 de la guía Global Reporting Initiative, y constituye una presentación exhaustiva, equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de Aguas de Alicante.

En este Informe de 2018, hay varios hitos que tenemos que destacar:

- La apuesta por la eficiencia energética y la reducción de la huella de carbono por parte de la Empresa, ha llevado a ejecutar diversas acciones, que han dado como resultado:
  - o Una reducción del consumo energético de la EDAR Rincón de León de 1.494.157 kWh, es decir, una reducción del 17% del consumo energético de la EDAR respecto 2016.
  - o Una reducción de la huella de carbono del 20% de las emisiones respecto del ejercicio 2016.
  
- La apuesta por la inversión en infraestructuras hídricas con el consiguiente impacto económico positivo para las economías locales, generando 359 empleos a través de 32 empresas subcontratistas. En números, hemos realizado:
  - o Inversiones realizadas en infraestructuras en la red de agua potable, por importe de 2.629.481,25 €
  - o Inversiones en infraestructuras de saneamiento y agua regenerada, por importe de 1.132.288,27 €.
  - o Redacción de Proyectos ambientales para su próxima ejecución, por un valor de: 11.232.547,29 €

Tras la situación tan excepcional de crisis que hemos vivido estos años atrás, y que todavía afecta a muchas familias, nuestro Consejo de Administración ha ampliado la dotación al Fondo Social dirigido a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por esta situación, incrementando la dotación anual un 67% hasta los 450.000€ en 2017.

En este ejercicio 2017 hemos iniciado una metodología de diálogo con los GG.RR. que nos va a permitir estar cada vez más cerca de vosotros, y así poder recibir información clave para orientar el futuro de la Empresa a lo largo del tiempo. Nuestro objetivo es que sintamos que Aguas de Alicante es una empresa sensible a todas las personas y entidades que se relacionan con ella, y así expresar cada vez más claro y con mayor acierto, el espíritu de Servicio Público que siempre ha estado en el centro de nuestra actividad.

Además, estos nuevos paradigmas requieren un enfoque innovador que pone a las personas en el centro de nuestra gestión. En Aguas de Alicante somos 352 empleados y empleadas que trabajamos cada jornada por y para la sociedad en la que operamos, somos personas al servicio de las personas.

Estos y otros muchos avances que hemos observado en el año 2017 se encuentran reflejados en el interior del Informe de Desarrollo Sostenible. Estas actuaciones, y muchas otras en las que estamos ocupados en este ejercicio en curso, permitirán que Aguas de Alicante siga siendo una compañía referente y líder con 120 años de trayectoria en la gestión del ciclo del agua.

Francisco Bartual Vargas  
Director General de Aguas de Alicante

## 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:

- 1 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;
- 2 una explicación del enfoque adoptado para priorizar tales retos y oportunidades;
- 3 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;
- 4 una descripción de los procesos más importantes para abordar el desempeño y los cambios relevantes.

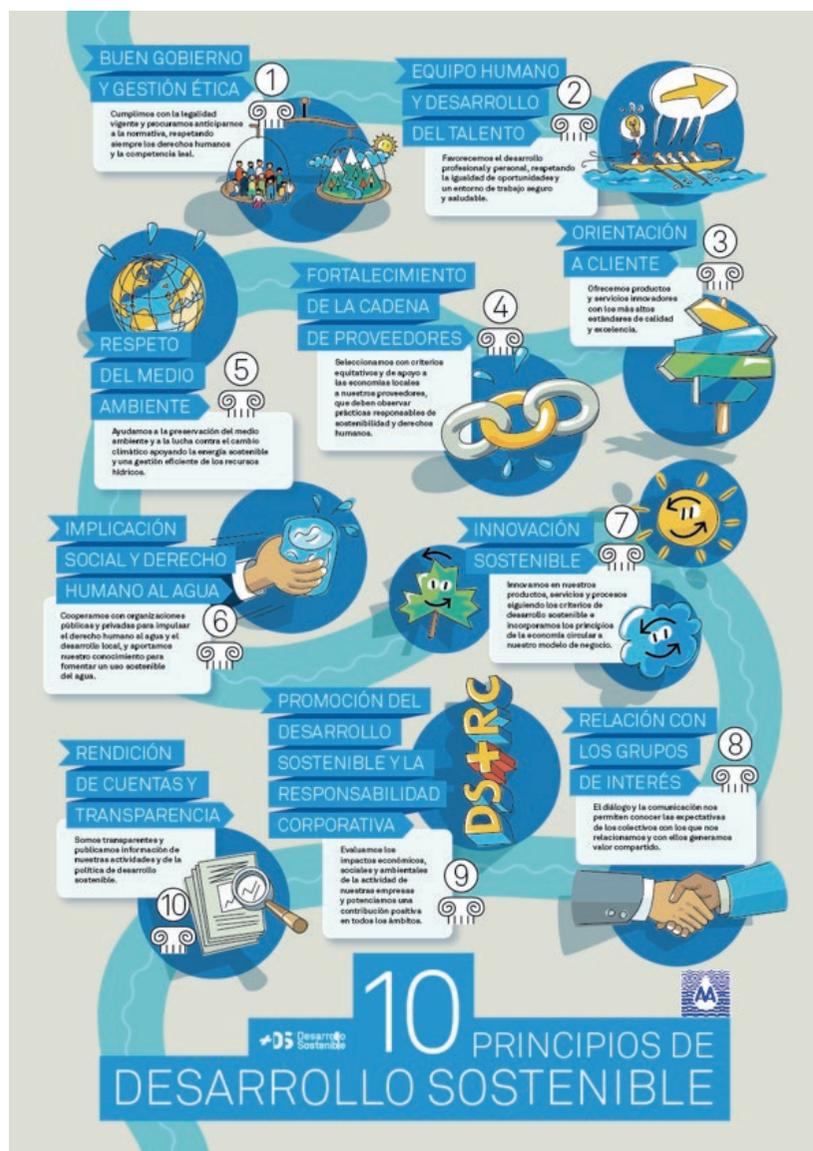
El segundo apartado ha de centrarse en la repercusión que las tendencias, los riesgos y las oportunidades relacionados con la sostenibilidad tienen en las perspectivas a largo plazo y en el desempeño económico de la organización, con información específica y pertinente para los grupos de interés accionarial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

- 1 una descripción de los riesgos y las oportunidades que se derivan de las tendencias en materia de sostenibilidad más importantes para la organización;
- 2 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;

- 1 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; y
- 2 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.
- 3 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:**

El Informe de este año lo hemos centrado en los 4 ejes vinculados al nuevo enfoque del Rewater Global Plan: sostenibilidad propuestos desde Suez Spain: compromiso social, innovación sostenible y buen gobierno, y en torno a ellos hemos desarrollado los 10 Principios de la Política de Desarrollo Sostenible:



A partir de estos principios, Aguas de Alicante desarrolla un plan de sostenibilidad para dar cabida a los principios del Rewater Global Plan.

Al mismo tiempo, las nuevas normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, como novedad incorporan la necesidad de realizar análisis de contexto, riesgos y oportunidades e identificación de Grupos de Relación y expectativas, que apoya el análisis realizado para la elaboración del Plan de Sostenibilidad. De esta manera, con el nuevo enfoque DS se cubren los requisitos de las nuevas normas.

### ***Plan de Sostenibilidad***

Como punto de partida, Aguas de Alicante realiza un análisis de contexto, que incluye:

- Descripción del contrato singular.
- Análisis del entorno Político, Económico, Social, Tecnológico y Legal (PESTEL).
- Análisis de estrategia y agendas DS.
- Análisis de organismos DS.
- Análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades (DAFO).
- Análisis de Grupos de Relación.

Tras la realización de los análisis anteriores, se definen las actuaciones del Plan de Sostenibilidad.

En este plan, la empresa ha establecido tres líneas de actuación en el ámbito del Desarrollo Sostenible, y una serie objetivos y acciones en las que se continuará trabajando en 2018. Éstas son:

- Línea de Actuación 1.- Inversión responsable en infraestructuras – Actuaciones principales:
  - o Controlar el alivio de la red de pluviales hacia el paseo de la playa de la Albufereta, en episodios de lluvia intensa.
  - o Estudio de las mejoras en la sostenibilidad ambiental de las obras mediante el uso de materiales reciclados.
  - o Gestión técnico/administrativa con el Ayuntamiento de Alicante para el acuerdo de utilización de materiales reciclados en las obras de AMAEM.
  - o EDAR MONTE ORGEGIA. Estudio de viabilidad de instalación de microturbinas para recuperación de energía en EDAR Monte Orgegía.
- Línea de Actuación 2.- Contribución al verde urbano. Fomento uso agua regenerada – Actuaciones principales:
  - o Restauración ambiental Sierra del Porquet.
  - o Elaboración y desarrollo de un Plan Biodiversidad
- Línea de Actuación 3.- Compromiso social – Actuaciones principales:
  - o Implantación de la Metodología Diálogo GGRR (Toolkit)
  - o Desarrollo de un Plan de Voluntariado para empleados
  - o Establecer Acuerdos de colaboración con entidades para colaborar en la lucha contra la Violencia de Género
  - o Desarrollo de tarifas sociales para colectivos especialmente sensibles
  - o Profundizar en el Fondo Social como herramienta para ayudar personas y/o unidades familiares desfavorecidas en grave situación económica.
  - o Continuar con el proyecto Aqualogía en colegios y hospitales (ver punto 4.4.3)
  - o Gestión del Museo y la agenda cultural

Este análisis realizado en el ámbito DS, será la base para la elaboración del Estudio de Materialidad. Este Estudio de Materialidad se ha realizado con carácter previo a la elaboración del IDS 2017.

Además, en 2018 avanzaremos en el diálogo, estableciendo nueva metodología de diálogo con nuestros Grupos de Relación, que

nos ayudará a identificar mejor las expectativas de las partes interesadas claves para la organización.

Igualmente, la empresa se encuentra sometida a diversos riesgos inherentes a la actividad que desarrolla. Por ello, ha nombrado a un Compliance Officer, y 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
- PDS\_01 - Política Desarrollo Sostenible
- Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés
- Política de relaciones con funcionarios públicos
- Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración
- Política de Cumplimiento Ambiental
- Política de Cumplimiento Fiscal
- Política de Seguridad de la Información y uso de las TIC
- PSI - Política de Seguridad de la Información
- Política de Vehículos Suez

## Perfil de la Organización

### G4-3

#### a. Nombre de la organización.

#### RESPUESTA:

Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta, S.A.

### 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.

El objeto social lo constituye:

a) El desarrollo de todas las actividades que comprenden el ciclo integral del agua, entendido en su sentido más amplio y que, entre otras, comprende:

- La captación o producción de aguas continentales subterráneas o superficiales y de aguas marinas, por cualquier sistema legalmente autorizado.
- El tratamiento y producción de agua potable, mediante cualquiera de los procedimientos legalmente establecidos, incluyendo la desalación de agua del mar.
- La prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable, alcantarillado y depuración de aguas residuales.
- 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, estaciones depuradoras de aguas residuales y plantas desaladoras.

b) El transporte, tratamiento, gestión y reutilización de lodos procedentes de la depuración de aguas residuales y residuos en general.

c) La gestión de servicios, conservación y mantenimiento de edificios, realización de obras civiles, construcción en general.

d) 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.

e) La empresa podrá desarrollar todo tipo de servicios vinculados al ciclo integral del agua, con expresa inclusión de:

- Servicios administrativos en relación con los usuarios, titulares y propietarios de los servicios gestionados, gestión y archivo de documentación.
- Servicios de facturación, gestión de cobros y recaudatorios.
- Realización de estudios tarifarios, económicos, publicitarios y estadísticos, tales como encuesta y toma de datos.
- Instalación, sustitución, reparación, verificación, lectura y conservación de contadores.

- Control de calidad de las aguas de todo tipo, toma de muestras y control de vertidos.
- Mantenimiento y reparación de fuentes y de instalaciones de fontanería, eléctricas y mecánicas.
- Conservación y mantenimiento de mobiliario urbano, zonas verdes, espacios libres y zonas ajardinadas.
- Servicios informáticos y telecomunicaciones de todo género, tales como desarrollo, implantación, operación y mantenimiento de programas informáticos de ordenador y de cualesquiera programas de hardware incluidos telecomunicaciones y telecontrol de instalaciones.

f) También podrá llevar a cabo todo tipo de obras e instalaciones en general, con especial atención a las relacionadas con los servicios y actividades del ciclo integral del agua.

g) La Sociedad podrá realizar indirectamente las anteriores actividades mediante la constitución de otras sociedades o la participación en sociedades ya constituidas de objeto idéntico o análogo, pudiendo para ello suscribir o por cualquier otro título adquirir y enajenar acciones y participaciones sociales.

#### **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 Agua, Concesiones Ibérica, SLU).

#### **G4-8**

**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:



Agua en Alta



Abastecimiento y distribución municipal



Alcantarillado



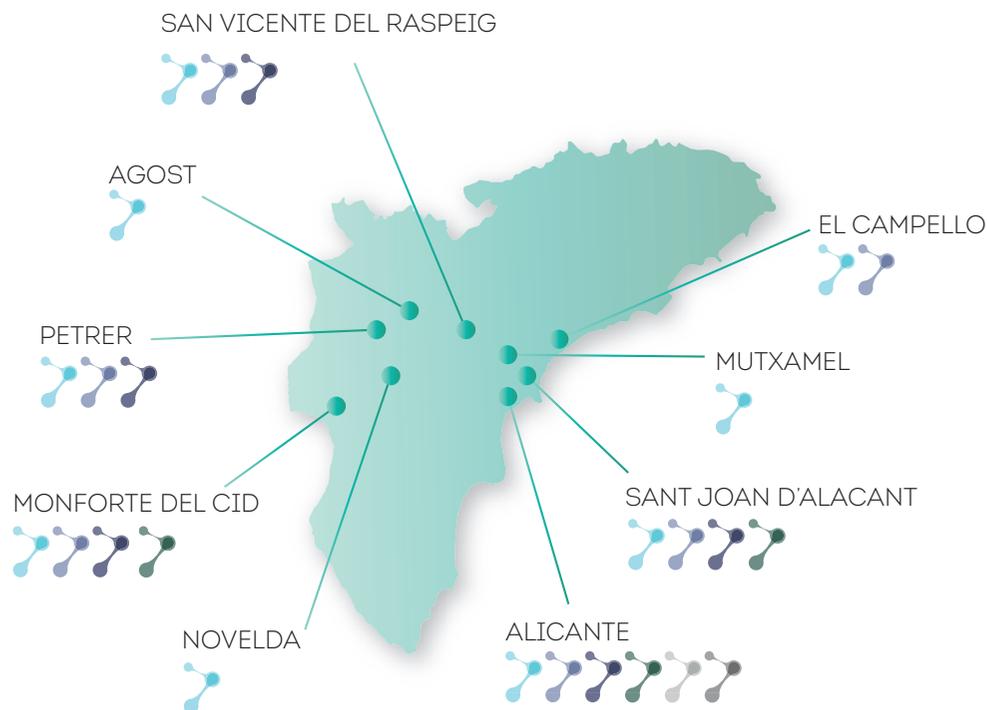
Control de vertidos



Depuración de Aguas Residuales  
· Edar Rincón de León  
· Edar Monte Orgegia



Secado Térmico de lodos de depuradora  
· 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); y
- cantidad de productos o servicios que se ofrecen.

### RESPUESTA:

- Número de empleados a 31/12/2017: 352

Género	Total
Mujer	90
Varón	262
Total general	352

- Número de operaciones = M3 producidos en 2017: 38.381.770 . M3 entrada depuradoras 27.952.780.
- Importe neto de la cifra de negocios (= Ventas Netas) = 76.975.948 €
- 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:

- Número de empleados por contrato laboral y sexo

#### Distribución de la plantilla por modalidad de contrato

	2017		
	Hombres	Mujeres	TOTAL 2017
<b>Indefinidos Tiempo completo</b>	243	80	323
<b>Indefinidos Tiempo parcial</b>	5	3	8
<b>Jubilación parcial</b>	9	2	11
<b>Eventual a Tiempo completo</b>	1	2	3
<b>Obra o servicio a tiempo completo</b>	1	0	1
<b>Interinidad a tiempo completo</b>	3	3	6
<b>TOTAL</b>	<b>262</b>	<b>90</b>	<b>352</b>

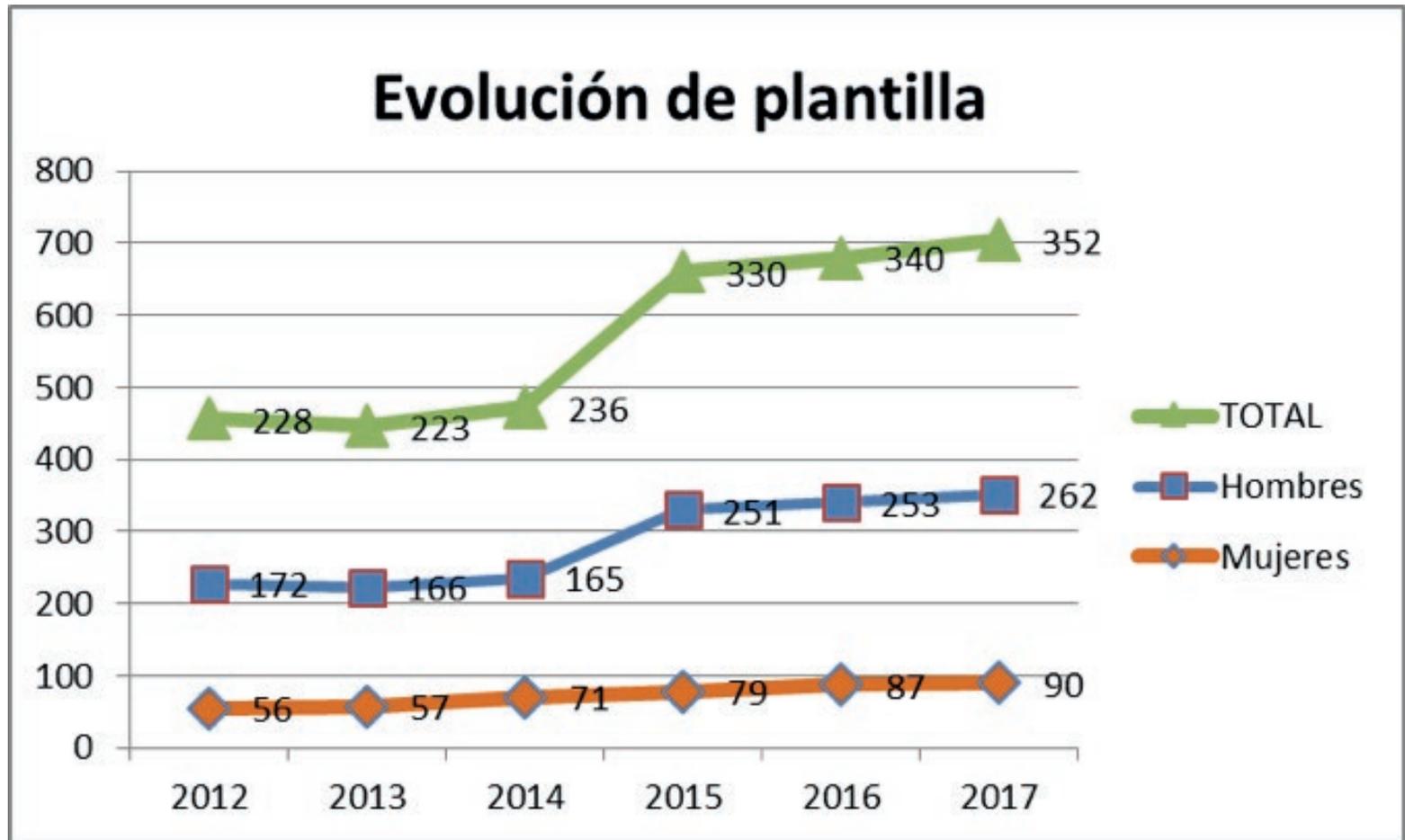
- y c. Número de empleados/as por tipo de contrato y sexo.

AÑO 2017					
Jornada	Contrato	Nº Mujeres	Nº Hombres	% Mujeres	% Hombres
Completa	Indefinido	80	243	88,88%	92,75%
	Temporal	5	5	5,56%	1,91%
	Subtotal J.C.	85	248	99,44%	94,66%
Parcial	Indefinido	3	5	3,34%	1,90%
	Temporal	2	9	2,22%	3,44%
	Subtotal J.P.	5	14	5,56%	5,34%
Nº Total		90	262		
<b>TOTAL</b>		<b>352</b>			
		92,22 % Mujeres indefinidas		94,66% Hombres indefinidos	

d. N/A.

e. En la empresa no hay trabajadores que desempeñen su trabajo por cuenta propia.

f. El aspecto más destacable en 2016 en lo que a la plantilla de la empresa respecta, ha sido la incorporación, por subrogación, de 9 personas provenientes de Interlab.



A cierre de 2017, el 26% de la plantilla de AMAEM está integrada por mujeres, de las cuales, el 92% son fijas.

#### G4-11

a. **Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.**

#### RESPUESTA

El 100% de los empleados/as está cubierto por el nuevo Convenio Colectivo de AMAEM 2017-2020.

## 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, prorrogándose hasta octubre 2018.

El suministro de productos químicos para los procesos de depuración y desinfección de agua se realiza en base a un contrato de suministro adjudicado en agosto de 2016 mediante procedimiento abierto de licitación. De este modo se ha conseguido centralizar el suministro de los principales productos químicos en un único proveedor mejorando la calidad del servicio y el importe de los productos suministrados.

El suministro de energía eléctrica se ha contratado a través de la adhesión a la central de compras corporativa. Mediante este procedimiento se consiguen mejores condiciones técnicas y económicas como por ejemplo el suministro de energía procedente de fuentes de energía renovables.

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 4.4 PROVEEDORES RESPONSABLES 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:

1 cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones;

2 cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y

3 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:

No se han producido cambios.

## G4-14

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

### RESPUESTA:

Seguridad Alimentaria:

Aguas de Alicante en 2017 se ha certificado por la norma ISO 22000 de Seguridad Alimentaria, en la actividad de producción y compra de toda el agua potable gestionada por AMAEM, así como la distribución municipal a las poblaciones de Alicante y San Vicente del Raspeig. Esta norma lleva asociada la adopción de las máximas precauciones para la gestión del agua potable en el ámbito de la Seguridad Alimentaria.

### **SIPAID (Sistema Integrado de Prevención y Alerta frente a Inundaciones y Descargas de las aguas de alcantarillado al medio receptor)**

Ante eventos de fuertes lluvias se hace necesario tener un conocimiento lo más cercano a la realidad de los que ocurre en las redes de drenaje urbano en tiempo real.

Para ello, el proyecto SIPAID, desarrollado como un sistema integrado de prevención y alerta frente a inundaciones, es capaz de avisar con antelación a los diferentes responsables para la ayuda y coordinación en las acciones encaminadas a minimizar las consecuencias derivadas de las lluvias intensas y los problemas que, en su caso, se puedan generar por inundaciones y descargas al medio receptor causadas por insuficiencia de la capacidad de los sistemas de drenaje.

SIPAID permite la gestión de alarmas e inundaciones en conjunción con los Servicios de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento (SPEIS), la supervisión del desbordamiento de colectores y el control de niveles en cauces (mediante limnígrafos), la medición en tiempo real de eventos de lluvia (mediante pluviógrafos), la previsión de RADAR meteorológico a 2 horas vista y la previsión mediante modelos numéricos meteorológicos a 6 días vista (mediante la aplicación WICAST de control meteorológico) y la gestión de inundaciones en cauces públicos, permitiendo a su vez la generación automática de informes y notificaciones vía Web.

### **Desarrollo de infraestructuras sostenibles para minimizar el impacto contaminante de las lluvias**

### **Depósito Anti-DSU Ingeniero José Manuel Obrero**

#### Características:

Infraestructura hidráulica ubicada en el barrio de San Gabriel, de capacidad de almacenamiento de 60.000 m<sup>3</sup> 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.).

Durante el año 2017, el volumen total retenido en el depósito fue de aprox. 393.000 m<sup>3</sup>.



Interior del depósito anti-DSU

Con esta infraestructura, de vital importancia para la ciudad de Alicante, se ha apostado por el desarrollo sostenible y el bienestar social, minimizando el impacto medioambiental en el tramo final del Bco. de las Ovejas, 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 m<sup>3</sup> 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.

A lo largo del año 2017, el parque ha almacenado alrededor de 18.100 m<sup>3</sup> de agua pluvial.



Vista del parque de La Marjal

### Beneficios:

Ver apdo. Biodiversidad

### **Medición del impacto ambiental de la actividad:**

Así mismo, la Empresa está certificada por norma ISO 14001, y realiza una medición de impacto ambiental de sus actividades, de manera que una vez obtenidos los resultados programa acciones que reduzcan el impacto de su actividad en el futuro. Si bien a fecha de elaboración del informe se está realizando la Evaluación de impacto de 2017, la evaluación disponible es la realizada para el año 2016, cuyos resultados se exponen a continuación:

Aspectos medioambientales significativos:

Se fija como límite de significancia el siguiente valor:

Límite de Significancia =  $0,75 * 48 = 36$

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 utilizar un límite conjunto en la realización de la Evaluación de Aspectos Ambientales.

Se consideran aspectos medioambientales significativos aquellos cuya puntuación total sea igual o mayor del límite de significancia.

Como aspectos significativos de 2016, tenemos:

Aspectos ambientales significativos. EDAR Rincón de León:

- Decantación. Atmósfera. Emisiones difusas
- Laboratorio. Residuos. Generación reactivos usados o caducados. EDAR RINCÓN DE LEÓN. Mejora de la estabilidad de la calidad del agua depurada en la Línea B. Finalizada 28/3/2017

Acción derivada de aspectos ambientales significativos: EDAR RINCÓN DE LEÓN. Mejora de la estabilidad de la calidad del agua depurada en la Línea B. Finalizada 28/3/2017

Aspectos ambientales significativos. EDAR Monte Orgegia:

- Almacén. Residuos. Generación de trapos y absorbentes

### **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:

- PGI\_01 - Política de Gestión Integrada
- PSSS\_01 - Política de Seguridad y Salud Laboral
- PBIO\_01 - Política de biodiversidad
- PDS\_01 - Política Desarrollo Sostenible
- Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés
- Política de relaciones con funcionarios públicos
- Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración
- Política de Cumplimiento Ambiental
- Política de Cumplimiento Fiscal
- Política de Seguridad de la Información y uso de las TIC
- PSI - Política de Seguridad de la Información
- Alcantarillado. Residuos. Generación de carbón activo usado en desodorización
- Pretratamiento. Atmósfera. Emisiones difusas

Acción derivada de aspectos ambientales significativos: EDAR MONTE ORGEGIA. Cobertura de cascada de salida de etapa de desarenado Línea B. Emisión difusa de gases. Finalizada 29/11/2017

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.

#### G4-16

**a. 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:**

- 1 ostente un cargo en el órgano de gobierno;
- 2 participe en proyectos o comités;
- 3 realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias;
- 4 considere que ser miembro es una decisión estratégica.

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

#### RESPUESTA:

- Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS)
- R+i Alliance
- International Water Association (IWA)
- European Innovation Partnership Smart Cities (EIP SC)
- I-ambiente
- Young Water Professionals (YWP-Spain)
- Consejo de Sostenibilidad del Exmo. Ayuntamiento de Alicante.

### 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:

Aguas de Alicante no tiene la obligación de realizar (y no realiza) estados financieros consolidados.

- 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:**

- a. El Estudio de materialidad realizado con carácter previo a la elaboración del IDS 2017.

El estudio de los asuntos relevantes de Aguas de Alicante se ha llevado a cabo teniendo en cuenta las etapas que se indican más abajo.

FASE	CONTENIDO	ACCIÓN	RESULTADO
<b>FASE 1</b> Identificación de grandes temas	Identificación de los grandes temas relevantes para la organización	► Análisis de materialidad IDS Suez Spain	► Listado de grandes temas relevantes
<b>FASE II</b>	Identificación de las expectativas de los GG.RR. por parte de personal interno	► Envío de cuestionario de expectativas de GG.RR. y cumplimentación de cuestionarios sobre la expectativas de los asuntos para los distintos grupos de Relación de la compañía	► Recogida de las expectativas en relación con los asuntos de relevancia para los GGII de la compañía
<b>FASE III</b> DAFO	Identificación de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades (DAFO)	► Reunión del Comité de Dirección para identificar los elementos.	► Listado de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades
<b>FASE IV</b> Valoración de los asuntos materiales identificados e identificación de expectativas de los GG.II.	Valoración de la relevancia de los asuntos para la compañía desde la perspectiva de los GG.RR.	► Encuesta de materialidad. cumplimentación de cuestionarios sobre la relevancia de los asuntos en la compañía por parte de GG.RR. y personal interno	► Valoración de la relevancia de los asuntos para la compañía
<b>FASE V</b> Presentación de Resultados. Identificación de los aspectos materiales	Análisis detallado	► Consolidación de los resultados de la fase anterior ► Análisis de los resultados obtenidos ► Identificación de los aspectos materiales	► Conclusiones del estudio

Todas estas fases se desarrollan en el Estudio de Materialidad adjunto en el anexo 1.

- b. una vez obtenidos los resultados. Se identifican un conjunto de Aspectos Materiales que han de ser incorporados en el contenido de la memoria. Tal y como se indica en el estudio:

## Identificación de los Aspectos Materiales Relevantes

Para mayor detalle se puede consultar el Estudio de Materialidad adjunto.

A modo de resumen de resultados: Se reciben 32 encuestas en total, en una proporción que se considera equilibrada, ya que se encuentran representados todas las tipologías de GG.RR. identificadas:

<b>Empleados y Grupos de interés internos</b>	<b>12</b>
<b>Proveedores</b>	<b>6</b>
<b>Personas usuarias (Cliente final)</b>	<b>9</b>
<b>Gobiernos y reguladores</b>	<b>2</b>
<b>Sociedad civil</b>	<b>2</b>
<b>Comunidad educativa y de investigación</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

La valoración y priorización de los asuntos se realiza conforme a los siguientes criterios:

Se les solicita que prioricen como máximo 3 temas de 4 presentados por cada categoría, excepto del ámbito de medio ambiente, un total de 8 temas en dos preguntas con 4 opciones cada una.

Una vez recibida las priorización de las preguntas, por las diferentes partes interesadas, se establece un valor de 1, para cada tema priorizado.

De esta manera, la puntuación final por cada tema ha sido:

ÓRDEN	ÁREAS	ASPECTO MATERIAL	PUNTUACIÓN
1	ECONOMÍA	Impactar en la economía local a través de las inversiones en infraestructuras	28
2	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Proteger el litoral y la calidad del agua del medio receptor (mar)	26
3	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Reducir el consumo de agua y las pérdidas de la red	26
4	INNOVACIÓN	Desarrollar soluciones innovadoras para la optimización y reutilización de los recursos (agua, energía, materiales) en el ciclo integral del agua	25
5	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Incrementar la reutilización de aguas regeneradas	24
6	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Adopción de medidas para el ahorro energético y reducción de emisiones CO2	24
7	PERSONAS	Seguir reforzando la Seguridad y Salud de la plantilla y contratistas	24
8	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Desarrollar acciones de economía circular para la optimización del uso de recursos y la valorización de residuos	23
9	ECONOMÍA	Impulsar la prestación global de servicios vinculados al ciclo integral del agua en los municipios donde la empresa está presente actualmente	22
10	INNOVACIÓN	Mejorar la eficiencia y calidad del servicio a través de la adopción de las nuevas tecnologías	22
11	PERSONAS	Evaluación de proveedores y contratistas con criterios de seguridad, salud laboral y repercusión social	21
12	PERSONAS	Profundizar en la Política de conciliación familiar	20
13	SOCIEDAD	Impactos económicos en la ciudadanía a través de Fondos Sociales (riesgos exclusión)	20

14	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Preservar la biodiversidad y valorizar los ecosistemas	19
15	GOBERNANZA	Seguimiento sistematizado del comportamiento ético de la organización	19
16	GOBERNANZA	Fomentar el acceso de las mujeres a puestos de responsabilidad	19
17	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Garantizar la calidad del servicio y mejorar la confianza de los clientes a largo plazo	19
18	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Calidad del agua de consumo	19
19	SOCIEDAD	Mayor sensibilidad para el desarrollo de tarifas sociales para determinados colectivos	19
20	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Evaluar a proveedores con criterios ambientales	18
21	SOCIEDAD	Contribuir al desarrollo de los territorios mediante el impulso de acciones de repercusión positiva para la calidad de vida de los ciudadanos	18
22	ECONOMÍA	Desarrollar los servicios y la política tarifaria con el fin de satisfacer las necesidades de clientes	17
23	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Impulsar iniciativas para mejorar el entorno municipal	17
24	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Velar por un diseño ambientalmente respetuoso de las instalaciones y ejecución de obras en la red	17
25	SOCIEDAD	Adquirir compromisos mediante acciones sociales y ambientales con la ciudadanía	17
26	INNOVACIÓN	Realizar acciones innovadoras en el ámbito de Ciudades Inteligentes y Sostenibles, Cambio Climático o Innovación Social	17
27	GOBERNANZA	Desplegar las prácticas de compra y relaciones con los proveedores responsables	16
28	GOBERNANZA	Promover el acceso a la información sobre la gestión a través de la web	16
29	PERSONAS	Fomentar la diversidad y la integración en la plantilla	13
30	ECONOMÍA	Contratar compras y servicios procedentes de proveedores locales	12
31	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Minimizar la generación de residuos	12
32	INNOVACIÓN	Trabajar en colaboración con otras entidades, como Administraciones Públicas, Centros Tecnológicos, Universidades o Startups	12

De estas 32 preguntas consideradas, se decide identificar como Aspectos Materiales a aquellos temas que tienen una puntuación superior a la media, que se fija en 19. De esta manera son los 13 marcados con sombreado rojo que se cualifican como aspectos materiales para la empresa.

La Dirección de DS se asegurará de dar adecuada respuesta a estos aspectos materiales identificados en el IDS 2017.

## G4-19

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

### RESPUESTA:

a. La lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria es la que indicamos a continuación. Para mayor detalle se puede consultar el Estudio de Materialidad adjunto.

ÓRDEN	ÁREAS	ASPECTO MATERIAL	PUNTUACIÓN
1	ECONOMÍA	Impactar en la economía local a través de las inversiones en infraestructuras	28
2	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Proteger el litoral y la calidad del agua del medio receptor (mar)	26
3	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Reducir el consumo de agua y las pérdidas de la red	26
4	INNOVACIÓN	Desarrollar soluciones innovadoras para la optimización y reutilización de los recursos (agua, energía, materiales) en el ciclo integral del agua	25
5	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Incrementar la reutilización de aguas regeneradas	24
6	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Adopción de medidas para el ahorro energético y reducción de emisiones CO2	24
7	PERSONAS	Seguir reforzando la Seguridad y Salud de la plantilla y contratistas	24
8	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Desarrollar acciones de economía circular para la optimización del uso de recursos y la valorización de residuos	23
9	ECONOMÍA	Impulsar la prestación global de servicios vinculados al ciclo integral del agua en los municipios donde la empresa está presente actualmente	22
10	INNOVACIÓN	Mejorar la eficiencia y calidad del servicio a través de la adopción de las nuevas tecnologías	22
11	PERSONAS	Evaluación de proveedores y contratistas con criterios de seguridad, salud laboral y repercusión social	21
12	PERSONAS	Profundizar en la Política de conciliación familiar	20
13	SOCIEDAD	Impactos económicos en la ciudadanía a través de Fondos Sociales (riesgos exclusión)	20

## 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.

- 1 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
- 2 una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión.
- 3 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 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.

Tras la valoración se elige un grupo de 13 aspectos como prioritarios a incluir en la memoria, ya que son los que superan la media de las puntuaciones recibidas por el total de aspectos considerados. La selección de los 13 se basa en el criterio expresado en las 32 encuestas recibidas de los GG.II.

Como resultado de éste, se identifican los siguientes 13 aspectos materiales por orden de relevancia:

ÓRDEN	ÁREAS	ASPECTO MATERIAL	PUNTUACIÓN
1	ECONOMÍA	Impactar en la economía local a través de las inversiones en infraestructuras	28
2	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Proteger el litoral y la calidad del agua del medio receptor (mar)	26
3	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Reducir el consumo de agua y las pérdidas de la red	26
4	INNOVACIÓN	Desarrollar soluciones innovadoras para la optimización y reutilización de los recursos (agua, energía, materiales) en el ciclo integral del agua	25
5	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Incrementar la reutilización de aguas regeneradas	24
6	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Adopción de medidas para el ahorro energético y reducción de emisiones CO2	24
7	PERSONAS	Seguir reforzando la Seguridad y Salud de la plantilla y contratistas	24
8	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Desarrollar acciones de economía circular para la optimización del uso de recursos y la valorización de residuos	23
9	ECONOMÍA	Impulsar la prestación global de servicios vinculados al ciclo integral del agua en los municipios donde la empresa está presente actualmente	22
10	INNOVACIÓN	Mejorar la eficiencia y calidad del servicio a través de la adopción de las nuevas tecnologías	22
11	PERSONAS	Evaluación de proveedores y contratistas con criterios de seguridad, salud laboral y repercusión social	21
12	PERSONAS	Profundizar en la Política de conciliación familiar	20
13	SOCIEDAD	Impactos económicos en la ciudadanía a través de Fondos Sociales (riesgos exclusión)	20

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:

- 1 Indique si el Aspecto es material fuera de la organización.
- 2 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.
- 3 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 32 aspectos materiales. Tras el Estudio de Materialidad, se observa que han sido todos valorados. Tras la valoración se ha elegido un grupo de 13 aspectos materiales 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).

ORDEN	ÁREAS	ASPECTO MATERIAL	PUNTUACIÓN
1	ECONOMÍA	Impactar en la economía local a través de las inversiones en infraestructuras	28
2	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Proteger el litoral y la calidad del agua del medio receptor (mar)	26
3	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Reducir el consumo de agua y las pérdidas de la red	26
4	INNOVACIÓN	Desarrollar soluciones innovadoras para la optimización y reutilización de los recursos (agua, energía, materiales) en el ciclo integral del agua	25
5	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Incrementar la reutilización de aguas regeneradas	24
6	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Adopción de medidas para el ahorro energético y reducción de emisiones CO2	24
7	PERSONAS	Seguir reforzando la Seguridad y Salud de la plantilla y contratistas	24
8	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Desarrollar acciones de economía circular para la optimización del uso de recursos y la valorización de residuos	23
9	ECONOMÍA	Impulsar la prestación global de servicios vinculados al ciclo integral del agua en los municipios donde la empresa está presente actualmente	22
10	INNOVACIÓN	Mejorar la eficiencia y calidad del servicio a través de la adopción de las nuevas tecnologías	22
11	PERSONAS	Evaluación de proveedores y contratistas con criterios de seguridad, salud laboral y repercusión social	21
12	PERSONAS	Profundizar en la Política de conciliación familiar	20
13	SOCIEDAD	Impactos económicos en la ciudadanía a través de Fondos Sociales (riesgos exclusión)	20

Si bien la mayor parte de los Aspectos Materiales tienen una clara vocación de servicio impacto hacia el exterior, se considera que su desarrollo tendrá efecto principal en la actividad desarrollada desde la Empresa, ya que le corresponde a Aguas de Alicante trabajar en este sentido.

#### G4-22

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

#### RESPUESTA:

El G4-EN5, se reformula para dar el dato integrado de ciclo del agua (incluido depuración), en lugar de la intensidad energética de agua y saneamiento.

#### 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 2017, 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 a G4-24, G4-25, G4-26, G4-27:**

Contestados en tabla "Grupos de Interés identificados 2017", adjunto al presente documento.

Agrupado por tipos, salvo GG.RR. singulares.

Título colaboración (Persona/Entidad o agrupación)	¿En qué se basa la elección de este Grupo de Interés? (G4-25)	¿De qué manera participan con nosotros? (G4-26) Temas	¿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)
Servicios Sociales Ayuntamiento Alicante	Hay información en ambos sentidos. A través de ellos se canalizan solicitudes o servicios que nos requieren los ciudadanos, como también permiten canalizar información hacia ellos.	Se ven afectadas por nuestra actividad. Se benefician de una buena gestión. Participan colaborando en el ámbito del fondo social, entre otros.	Continuamente	Rápida identificación clientes vulnerables para suspensión suministro; aplicación del Fondo Social.
Servicios Sociales Ayuntamiento Monforte del Cid	Hay información en ambos sentidos. A través de ellos se canalizan solicitudes o servicios que nos requieren los ciudadanos, como también permiten canalizar información hacia ellos.	Canalizadoras de información y servicios en sentido AMAEM-Asociación y viceversa	Continuamente	Rápida identificación clientes vulnerables para evitar suspensión suministro; aplicación del Fondo Social.
Servicios Sociales Ayuntamiento Campello	Hay información en ambos sentidos. A través de ellos se canalizan solicitudes o servicios que nos requieren los ciudadanos, como también permiten canalizar información hacia ellos.	Son receptores de nuestros servicios. Participan colaborando en el ámbito del fondo social, entre otros.	Continuamente	Rápida identificación clientes vulnerables para evitar suspensión suministro; aplicación del Fondo Social.
Servicios Sociales Ayuntamiento Sant Joan	Hay información en ambos sentidos. A través de ellos se canalizan solicitudes o servicios que nos requieren los ciudadanos, como también permiten canalizar información hacia ellos.	Receptores de los servicios	Continuamente	Rápida identificación clientes vulnerables para evitar suspensión suministro
Servicios Sociales Ayuntamiento San Vicente	Hay información en ambos sentidos. A través de ellos se canalizan solicitudes o servicios que nos requieren los ciudadanos, como también permiten canalizar información hacia ellos.	Receptores de los servicios	Continuamente	Rápida identificación clientes vulnerables para evitar suspensión suministro
Servicios Sociales Ayuntamiento Petrer	Hay información en ambos sentidos. A través de ellos se canalizan solicitudes o servicios que nos requieren los ciudadanos, como también permiten canalizar información hacia ellos.	Receptores de los servicios	Continuamente	Rápida identificación clientes vulnerables para evitar suspensión suministro

Título colaboración (Persona/Entidad o agrupación)	¿En qué se basa la elección de este Grupo de Interés? (G4-25)	¿De qué manera participan con nosotros? (G4-26) Temas	¿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)
Organizaciones sociales y religiosas	Se canalizan solicitudes o servicios que nos requieren los ciudadanos. Trabajo en temas de igualdad y diversidad. Colaboración para actividades y eventos Participación en el desarrollo de campañas de concienciación ciudadana. Socios en materia de sensibilización y trabajo social	Canalizadoras de información y servicios en sentido AMAEM-Asociación y viceversa	Continuamente	Rápida identificación clientes vulnerables para suspensión suministro; aplicación del Fondo Social.
Universidades	Relevancia local (Alicante) y general en el ámbito de la I+D+I. Fuente de opinión pública. Potencial fuente de proyectos y resultados de innovación. Visitas de formación. Divulgación de la actividad de la empresa Establecimiento de nuevas colaboraciones en relación con la Gestión de la Diversidad Colaboración en el ámbito DS: Desarrollo de acciones y eventos. Colaboración E55 con estudiantes para en la redacción de proyectos finales de carrera Promoción y fomento de la formación profesional de los/as estudiantes universitarios/as.	Proyectos de colaboración, becas, gestión de Acuerdos de prácticas curriculares y extracurriculares, participación en jornadas. Premios.		No ha habido problemas relevantes
Clientes particulares	Destinatarios de los servicios en general	Receptores de los servicios	Continuamente	Resolución de incidencias
Clientes singulares (Hospitales, residencias de ancianos)	clientes especialmente sensibles. Se trata de clientes particulares con una especial singularidad	Receptores de los servicios	Continuamente	Resolución de incidencias
Ciudadanía en general	Son claves ya que están afectados por la actividad de la empresa	Afectados por la actividad de la empresa	Continuamente	Resolución de incidencias
Provedores de bienes y servicios	Afectan a nuestra calidad de servicio y cumplimiento de plazos y compromisos con nuestros clientes. En el ámbito de la energía, aportan certificado de energía renovable. En el ámbito de la inocuidad, aportan certificados de no migración.	Proveedor de material hidráulico y servicios de mantenimiento de instalaciones. Frecuencia: a diario.	Mensual.	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.
ENTIDAD DE SANEAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	Supervisa y financia el contrato	Control y financiación de la calidad del servicio. Gestión de quejas	Colaboración continua	Sin problemas destacables
MANCOMUNIDAD DE L'ALACANTÍ	Titular de las instalaciones EDAR Monte Orgegia y cliente. La Mancomunidad de L'alacantí gestiona las redes de saneamiento intermunicipales en algunos términos gestionados por AMAEM. Realizamos colaboraciones en la redacción de proyectos. Al tratarse de un organismo de gestión de redes supramunicipal, poseemos determinadas sinergias y relaciones que nos hacen colaborar e influir sobre el funcionamiento mutuo de las redes de drenaje urbano gestionadas por ambos.	Propiedad de las instalaciones. Gestión de quejas	Colaboración continua	Sin problemas destacables

Título colaboración (Persona/Entidad o agrupación)	¿En qué se basa la elección de este Grupo de Interés? (G4-25)	¿De qué manera participan con nosotros? (G4-26) Temas	¿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	Alicante es municipio al que damos servicio. Tiene la mayoría cualificada en el Consejo de Administración. La satisfacción de los clientes y la ciudadanía son claves. Realizamos colaboraciones habituales Colaboración en el ámbito DS: Desarrollo de acciones y eventos de interés municipal. Realiza la supervisión del contrato con Aguas de Alicante	Resolución de incidencias, reclamaciones, etc. Elaboración de informes relativos a estado/funcionamiento redes	Colaboración continua	Sin problemas destacables
AYUNTAMIENTOS DONDE LA EMPRESA PRESTA SERVICIO (SAN VICENTE, SANT JOAN D'ALACANT, MUTXAMEL, MONFORTE DEL CID, PETRER Y EL CAMPELLO)	Son los municipios a los que damos servicio. La satisfacción de los clientes y la ciudadanía son claves. Realizamos colaboraciones habituales Colaboración en el ámbito DS: Desarrollo de acciones y eventos de interés municipal. Supervisan el contrato con Aguas de Alicante	Resolución de incidencias, reclamaciones, etc. Elaboración de informes relativos a estado/funcionamiento redes	Colaboración continua	Sin problemas destacables
COMUNIDADES DE REGANTES	Receptoras de aguas depuradas	Receptora de aguas tratadas. Gestión de demanda y calidad de aguas generadas en la EDAR	Colaboración continua	Sin problemas destacables
ASOCIACIONES DE VECINOS	Generación de opinión en caso de incidencias o anomalías del servicio o que puedan relacionarse con este	Comunicación de posibles quejas del servicio	Puntual	Hace bastante tiempo no hay contacto ni quejas significativas. Es importante realizar una atención prioritaria y eficaz ante quejas del servicio.
Unidades Ambientales de los municipios donde prestamos servicio	Visitas de formación. Divulgación de la actividad de la empresa	Organización de visitas de formación	De manera periódica por diferentes departamentos de la empresa. Mensual.	Sin problemas destacables
Directora del Instituto de la Mujer/MSSSI	Mantenimiento del distintivo "Igualdad en la Empresa"	Foro Red DIE Grupos de Trabajo Evaluación informes de renovación del distintivo	Frecuentemente	No han habido problemas
Consellera de Igualdad y Políticas inclusivas	Posible convocatoria de premios sobre Igualdad. Suscripción de Acuerdos sobre Diversidad	Posibles Acuerdos en materia de Diversidad	Esporádicamente	No han habido problemas
Diputación Provincial de Alicante	Establecer nuevas colaboraciones en relación con la Gestión de la Diversidad. AMAEM solcilita autorizaciones para realizar el cruce de carreteras gestionadas por la Diputación por conducciones proyectadas por la propia empresa.	Interesaría iniciar colaboraciones	De manera periódica por diferentes departamentos de la empresa. Mensual.	No han habido problemas
Fundación Más Familia	Certificación efr empresa familiarmente responsable	Impartición de cursos sobre conciliación. Otorga certificación efr	Anualmente	No han habido problemas
Plantilla AMAEM	Motivación del personal. Sensibilización en materia de Diversidad	Colectivo afectado por la gestión de la Diversidad	Continua	No han habido problemas

Título colaboración (Persona/Entidad o agrupación)	¿En qué se basa la elección de este Grupo de Interés? (G4-25)	¿De qué manera participan con nosotros? (G4-26) Temas	¿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)
Conselleria de Transparencia, RS, Participación y Cooperación	Con su actividad influye y orienta acciones de DS	Elaboran normas. Desarrollo de actividades	Anualmente	No han habido problemas
Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio climático y Desarrollo Rural	Con su actividad influye y orienta acciones de DS	Participación en eventos. Supervisan el cumplimiento normativo. Gestión de residuos.	Anualmente	No han habido problemas
REDIT (Red de Institutos Tecnológicos de la C. Valenciana)	Colaboración en el ámbito de eficiencia energética.	Participación en eventos.	Anualmente	No han habido problemas
AVAESEN (Asociación Valenciana de Empresas del Sector de la Energía)	Colaboración en el ámbito de eficiencia energética.	Participación en eventos.	Anualmente	No han habido problemas
Diputación de Alicante	Colaboración en el ámbito DS: Desarrollo de acciones y eventos de interés municipal.	Desarrollo de eventos conjuntamente con el aval y participación del Ayuntamiento.	Mensualmente	No han habido problemas
Centros de educación e investigación	Fuente de ayudas directas a la I+D+i y nexo de unión con los programas de ayudas europeos, estatales y regionales. Intercambio de experiencias y trabajo 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. Coordinación con empresas públicas y privadas en el ámbito de la innovación. Dotar de contenido, discurso y guía a los proyectos de Ciudades Inteligentes, conformando estrategias de implantación, desarrollo y dinamización de proyectos urbanos innovadores. Colaboración habitual en proyectos	Asistencia y participación en Jornadas. Aportación y valoración de líneas relacionadas con Programas Europeos de I+D+i. Propuestas H2020.	De manera periódica por diferentes departamentos de la empresa. Mensual.	
Medios de comunicación	Colaboración habitual	Proyectos, charlas y campañas turísticas, de playas y deportivas	Varias veces al año.	Sin problemas destacables
Conselleria de Sanidad.	La Consellería de Sanidad interviene en la legalización sanitaria de las nuevas instalaciones ejecutadas por AMAEM.	Informes vinculante de autorización de puesta en servicio de obras según RD 140/03	Colaboración periódica.	Sin problemas destacables.
Confederación Hidrográfica del Júcar	La Confederación regula las concesiones de abastecimiento. La oficina técnica realiza estudios relativos a las concesiones de AMAEM. La empresa solicita permisos a CHJ para el cruce de conducciones en zona de dominio público hidráulico .	Autorizaciones en el ámbito de DPH, concesiones y planificación.	Puntual	Discrepancia en los Condicionantes de concesiones

Título colaboración (Persona/Entidad o agrupación)	¿En qué se basa la elección de este Grupo de Interés? (G4-25)	¿De qué manera participan con nosotros? (G4-26) Temas	¿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)
Mancomunidad de Canales del Taibilla	Principal proveedor de agua. La Mancomunidad de Canales del Taibilla suministra en alta a parte de los términos municipales gestionados por AMAEM. La empresa redacta documentos y estudios para la MCT.	Suministradores de agua en alta, promotores de obras o servicios	Puntual	No aplica
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.	visado de proyectos, centro formador	puntual	No aplica
Colegios profesionales.	Actualización a nivel normativo en base a la información suministrada por el colegio. Realización de cursos de formación.	visado de proyectos, centro formador	Puntual	No aplica
CEMEX España, SAU	Negociador de las condiciones del contrato con la EPSAR. Cliente último del producto (lodo seco)	ecocómica	Diaria	Sin problemas destacables
Organismos públicos de supervisión normativa	Supervisan el cumplimiento de la legislación.	Campañas y labores de control	Anual	No ha habido
Mutua profesional	Mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la SS.	Gestión de accidentes y enfermedades profesionales	Mensual	No ha habido problemas
Servicio de Prevención	SPA-Vigilancia de la Salud	Realización de reconocimientos médicos en la empresa	Semanal	No ha habido problemas
Comunidades de propietarios	Afectados por la actividad de la empresa. Hay información en ambos sentidos. Nos facilitan información y nos interesa que trasladen información.	Receptores de los servicios	Continuamente	Resolución de incidencias
AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE	Gran cliente. Además en el ámbito del puerto discurren diversas tuberías e instalaciones de gestión AMAEM	Comunicación de posibles quejas del servicio. Solicitud de permisos para desarrollar actuaciones de conservación	Puntual	Sin problemas destacables
Institutos de educación profesional	Promoción y fomento de la formación profesional de los/as estudiantes de FP	Gestión de prácticas de FP y visita ocasional a instalaciones empresa para alumnos	Semestral / Anual	No han surgido.
SERVEF	Colaboración en la formación e inserción laboral de las personas	Firma de acuerdo de colaboración para la realización de prácticas profesionales no laborales o formación en centros de trabajo	Esporádicamente	No han surgido.

## 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:**

Ejercicio 2017.

### G4-29

- a. **Fecha de la última memoria (si procede).**

**RESPUESTA:**

Ejercicio 2016.

### 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:

[Desarrollo.sostenible@aguasdealicante.es](mailto:Desarrollo.sostenible@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. Pendiente de adjuntar informe de verificación.

**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:

- 1 la estructura de gobierno y su composición;
- 2 el papel del órgano superior de gobierno a la hora de establecer los propósitos, los valores y la estrategia de la organización;
- 3 la evaluación de las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno;
- 4 las funciones del órgano superior de gobierno en el ámbito de la gestión del riesgo;
- 5 las funciones del órgano superior de gobierno en la elaboración de memorias de sostenibilidad;
- 6 las funciones del órgano superior de gobierno en la evaluación del desempeño económico, ambiental y social; y
- 7 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

a. Describa 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 en ejercicio 2017.

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 concejalas del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, cuyo desglose es el siguiente:

<b>Presidente.-</b>	<b>Gabriel Echávarri (Ayuntamiento de Alicante)</b>
<b>Secretario.-</b>	<b>Fernando Adolfo Sancho de Valle (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)</b>
<b>Director General.-</b>	<b>Francisco Javier Bartual Vargas (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)</b>

<b>Consejeros.-</b>	<b>Miguel Ángel Pavón García (Ayuntamiento de Alicante)</b>
	<b>Carlos Giménez Bertomeu (Ayuntamiento de Alicante)</b>
	<b>María de los Ángeles Goitia Quintana (Ayuntamiento de Alicante)</b>
	<b>Antonio Joaquín Manresa Balboa (Ayuntamiento de Alicante)</b>
	<b>Asunción Martínez García (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)</b>
	<b>Joaquín Antonio Marco Terrés (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)</b>
	<b>Miguel Ángel Benito López (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)</b>
	<b>Jose Antonio Alvarez Penalva (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)</b>
	<b>Sergio Sánchez Ríos (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)</b>

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

**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.

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

**Dirección de Clientes:** Responsable de la gestión comercial y atención al cliente.

**Dirección de Comunicación:** Propone, dirige, coordina y supervisa las acciones de marketing, publicidad, gestión de marca, imagen y eventos.

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

**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.

**Dirección de Desarrollo Sostenible:** Coordina el conjunto de acciones necesarias para el desarrollo de prácticas de iniciativas alineadas con ejes sociales, económicos y ambientales y que éstas tengan repercusión sobre los grupos de interés.

COMITÉ DE DIRECCIÓN	
Dirección General	Francisco Javier Bartual Vargas
Dirección de Recursos Humanos	Marc García Ramos
Dirección Técnica y de Operaciones	Joaquín Marco Terrés
Dirección de Planificación y Control	José A. Álvarez Penalva
Dirección de Clientes	Jose A. Álvarez Penalva
Dirección de Comunicación	Marc García Ramos
Dirección de Poblaciones	Sergio Sánchez Ríos
Dirección Sistemas de Información	Juan Carlos de Cabo Blasco
Dirección Jurídica	Fernando Sáncho del Valle
Dirección de Desarrollo Sostenible	Amelia Navarro Arcas

#### 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.

La formalización de las funciones atribuidas a cada órgano, se encuentran recogida en la Descripción de Puestos de Trabajo y publicado en la herramienta interna de gestión documental "Gesdocal Específico AMAEM". El resumen de estas funciones a nivel Dirección se encuentra en el indicador G4-34.

#### 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. Existe la Dirección de Desarrollo Sostenible, que coordina el conjunto de acciones necesarias para el desarrollo de prácticas de iniciativas alineadas con ejes sociales, económicos y ambientales y que éstas tengan repercusión sobre los grupos de interés. Es el Director General, quien rinde cuentas de manera periódica ante el Consejo de Administración por estos asuntos.

#### 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 de diferentes vías:

- Por un lado, tanto el personal de la organización se relaciona con los Grupos de Interés como la Dirección. Toda la información derivada del contacto de la empresa con los Grupos de Interés, se canaliza hacia el equipo directivo.
- Cada tres años se realiza un Estudio de Materialidad, que implica la recogida de información directamente de los Grupos de Relación, bien sea a través de encuestas, o bien a través de diálogo directo con ellos. 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 3. NUESTRA HOJA DE RUTA PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE.

#### G4-38

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

- 1 ejecutivos y no ejecutivos;
- 2 independencia;
- 3 antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno;
- 4 número de otros puestos y actividades significativos, y naturaleza de tales actividades;
- 5 sexo;
- 6 miembros de grupos sociales con representación insuficiente;
- 7 competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales; y
- 8 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.

#### 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:**

- 1 si se tiene en cuenta la diversidad, y de qué modo;
- 2 si se tiene en cuenta la independencia, y de qué modo;
- 3 si se tienen en cuenta, y de qué modo, los conocimientos especializados y la experiencia en los ámbitos económico, ambiental y social; y
- 4 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 doce, cinco en representación del Socio Público (Excmo. Ayuntamiento de Alicante) y siete 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:**

- 1 membresía de distintas juntas;
- 2 tenencia de acciones de proveedores y otros grupos de interés;
- 3 existencia de un accionista de control; e
- 4 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 aquéllas 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**

**a. 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 9001, ISO 14001, ISO 22000 e ISO 50001 por eficiencia energética, así como auditorías legales financieras y de Seguridad y salud Laboral, según OHSAS 18001. Así mismo, cada cinco años se realizan auditorías acústicas y cada cuatro auditorías energéticas según RD 56/2016. Según este RD, la empresa debe realizar auditoría energética cada cuatro años a partir de la fecha de la auditoría energética anterior, que cubra, al menos, el 85 por ciento del consumo total de energía final del conjunto de las instalaciones ubicadas en el territorio nacional que formen parte de las actividades industriales, comerciales y de servicios que dichas empresas y grupos gestionan en el desarrollo de su actividad económica.

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 2017, 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. El Comité de Dirección ha realizado un análisis de contexto, que implica la identificación de riesgos y oportunidades, debilidades y fortalezas de carácter económico, ambiental y social, elaborando análisis DAFO, y estableciendo las líneas estratégicas de la organización.

b. De manera habitual se realizan contactos con distintos Grupos de Relación. Igualmente, tanto la dirección como diferentes responsables de la Organización se relacionan habitualmente con distintos Grupos de Relación. Es por esto que se ha contado con el conocimiento experto de las personas que dentro de la organización están en contacto directo con éstos.

### **G4-46**

**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:**

En fecha 30 de marzo de 2017, el Consejo de Administración de Aguas de Alicante aprobó el presente Código de Conducta, teniendo en cuenta la necesidad de establecer un marco de actuación para el fortalecimiento de acciones que asegure la profesionalidad y el comportamiento ético por parte de todos los profesionales y colaboradores de la Sociedad, conforme a los principios de lealtad, transparencia, imparcialidad, cumplimiento y sostenibilidad del modelo de gestión.

También en 2017 se nombra al Compliance Officer de Aguas de Alicante. El Compliance Officer de Aguas de Alicante participa en las reuniones del Consejo de Administración y tiene la responsabilidad de informar al órgano superior de gobierno en el análisis de los riesgos en los que pudiera estar incurriendo la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales. Con esta información, el órgano superior de gobierno puede llevar seguimiento de la evolución de los diferentes asuntos, así como de la eficacia de los procesos involucrados en la gestión de estos temas.

#### **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 de lo indicado en el G4-46, 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. El consejo de administración se reúne con frecuencia trimestral.

#### **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.

Desde la Dirección de Desarrollo Sostenible se coordina la elaboración del informe de Desarrollo Sostenible, y del estudio 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:

Además de lo indicado en los indicadores G4-46 y G4-47, comentar que 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.

Con motivo de la adaptación del Sistema de Gestión de Aguas de Alicante a las nuevas normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, se ha elaborado procedimiento que asegura la realización periódica de un análisis de contexto, así como la identificación y revisión de los riesgos y oportunidades de la Organización, por parte de la Dirección.

En fecha 30 de marzo de 2017, el Consejo de Administración de Aguas de Alicante aprobó el presente Código de Conducta, teniendo en cuenta la necesidad de establecer un marco de actuación para el fortalecimiento de acciones que asegure la profesionalidad y el comportamiento ético por parte de todos los profesionales y colaboradores de la Sociedad, conforme a los principios de lealtad, transparencia, imparcialidad, cumplimiento y sostenibilidad del modelo de gestión.

También en 2017 se nombra al Compliance Officer de Aguas de Alicante. El Compliance Officer de Aguas de Alicante participa en las reuniones del Consejo de Administración y tiene la responsabilidad de informar al órgano superior de gobierno en el análisis de los riesgos en los que pudiera estar incurriendo la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales. Con esta información, el órgano superior de gobierno puede llevar seguimiento de la evolución de los diferentes asuntos, así como de la eficacia de los procesos involucrados en la gestión de estos temas.

De la misma manera, anualmente se elabora un informe de gestión que recoge todos estos elementos y se presenta junto con las cuentas anuales al Consejo de Administración. Aguas 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:

No se dispone de un registro numerado de preocupaciones trasladadas al Consejo de Administración.

Se trasladan de acuerdo a lo señalado en los indicadores G4-46, G4-47 y G4-49, comentar que 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.

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

- 1 retribución fija y retribución variable: retribución basada en el rendimiento;
- 2 retribución en acciones;
- 3 primas; y
- 4 acciones de dividendo diferido o acciones transferidas;
- 5 bonos o incentivos a la contratación;
- 6 indemnizaciones por despido;
- 7 reembolsos; y
- 8 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 Salarial (PRS) del grupo Suez.** Sistema retributivo fuera de convenio para un determinado personal (para puestos de técnico/a o superiores) en base al cual el incremento salarial se apoya, por un lado, en la posición en banda salarial por puestos y, por otro, en la valoración del desempeño.

En el año 2017 estaban incluidos en política retributiva 46 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 38 personas de la Empresa percibieron retribución variable.

- **Sistema de gestión de desempeño.** Durante el año 2017, el número de personas incluidas en el Sistema de Gestión del Desempeño ha sido de 125 (el 27% de ellas, fueron mujeres).

El Grupo se encuentra en fase de implantación de una nueva herramienta de gestión de talento integrada Talent UP. El lanzamiento de esta herramienta de evaluación en la organización se prevé para principios de enero de 2018. A consecuencia de esta implantación, a fecha de cierre del ejercicio 2017, el Grupo no tiene previsto un proceso de evaluación en España anterior al proceso mencionado.

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 360° 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:

- Todo el personal directivo de AMAEM durante al año 2016 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.

b) En Talent Up al igual que en el antiguo sistema de SGD se establece una matriz que relaciona potencia y desempeño y cuyo resultado afecta a la retribución final del personal en PRS.

En cuanto al sistema de retribución variable, como novedad en 2017 hay que destacar el establecimiento de Indicadores Globales Sociales y de Medio Ambiente.

#### 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 vigente Convenio Colectivo de Aguas municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta para los años 2017-2020, convenio negociado con la representación legal de las personas trabajadoras, en el que se incluyen las tablas salariales en las que se establece la retribución mensual y anual fija, por Grupos y Niveles Profesionales.

No se recurre a consultores externos para determinar la remuneración.

#### 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:

La retribución anual media de la plantilla,

- 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.
- El cálculo de la retribución anual media excluye a la persona mejor pagada y al personal VIP (personal directivo cuya nómina está externalizada)

Relación entre retribución total anual de mejor pagado y la retribución anual media de toda la plantilla es 2,62.



#### 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 promedio del 1,5% para el año 2017

Incremento porcentual de la persona mejor pagada ha sido del 1%.

### Ética e integridad

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de:

- 1 los valores, principios, estándares y normas de la organización;
- 2 sus mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita; y
- 3 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:

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 de conducta:

- En fecha 30 de marzo de 2017, el Consejo de Administración de Aguas de Alicante aprobó el presente Código de Conducta, teniendo en cuenta la necesidad de establecer un marco de actuación para el fortalecimiento de acciones que asegure la profesionalidad y el comportamiento ético por parte de todos los profesionales y colaboradores de la Sociedad, conforme a los principios de lealtad, transparencia, imparcialidad, cumplimiento y sostenibilidad del modelo de gestión.
- En este sentido, el Código de Conducta proporciona directrices claras a sus profesionales en el desarrollo de todas sus actividades, tanto dentro de la Sociedad como en las actuaciones con clientes, proveedores o colaboradores externos. El Código de Conducta sirve de orientación en el desarrollo diario de las actividades profesionales, reflejando las normas que son de aplicación y los valores corporativos, e incorporando la ética, la integridad y la transparencia en todas sus relaciones, con el fin de dar cumplimiento a la Misión, Visión y Valores de la empresa.
- El presente Código de Conducta, se complementa y perfecciona con las políticas y demás normativa interna que lo desarrolla, así como Códigos Sectoriales y legislación de aplicación.
- El Código de Conducta se encuentra en el Manual de Acogida que se entrega en el momento de ingreso en la empresa, además, es una publicación permanente en la intranet y en la página web de la empresa [www.aguasdealicante.es](http://www.aguasdealicante.es)
- La base del Código de Conducta está en la integridad, honestidad, la dignidad, el respeto, y la lealtad, para orientar los comportamientos de quienes conforman Aguas de Alicante.

- Así mismo, se deberán observar en todo momento los principios de publicidad y transparencia que rigen la contratación de carácter público en nuestro país, garantizando la igualdad de oportunidades y la libre competencia en la licitación de contratos del sector público, como garantes de la preservación del interés general.
- Protocolo de buenas prácticas en la ética de las relaciones comerciales
- Protocolo de investigaciones internas relativas a incumplimientos de las políticas de AMAEM
- Protocolo disciplinario por incumplimiento del código de conducta de Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M.
- Las políticas, que proporcionan pautas de actuación y comportamiento ético, en concreto:
  - PGI\_01 - Política de Gestión Integrada
  - PSSL\_01 - Política de Seguridad y Salud Laboral
  - PBIO\_01 - Política de biodiversidad
  - PDS\_01 - Política Desarrollo Sostenible
  - Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés
  - Política de relaciones con funcionarios públicos
  - Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración
  - Política de Cumplimiento Ambiental
  - Política de Cumplimiento Fiscal
  - Política de Seguridad de la Información y uso de las TIC
  - PSI - Política de Seguridad de la Información
  - Política de Vehículos Suez
  - Política de Actuación en el Sector Privado y Conflictos de interés
  - Política de Relaciones con autoridades y funcionarios publicos
  - Procedimiento de Evaluación de Proveedores
  - 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.

Todos los documentos de estructura Ética están a disposición de la plantilla, forma íntegra en la intranet, en el apartado Estructura Ética de la Intranet Corporativa.

#### 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 siguiendo los procedimientos internos establecidos para ello en los documentos:

- Protocolo de investigaciones internas relativas a incumplimientos de las políticas de AMAEM
- Protocolo disciplinario por incumplimiento del código de conducta de Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M.

También se puede facilitar la información a través de la dirección postal: Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta. C/Aloña, nº 31, CP 03540, Alicante, o mediante cualquier otro medio que permita acreditar la constancia de su recepción. Las consultas y comunicaciones se dirigirán al Compliance Officer.

En 2017 se impartió formación sobre prácticas éticas equivalente a 387 horas. De ellas 186 horas se impartieron presencialmente y se dejó constancia mediante las correspondientes actas de asistencia.

#### 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 AMAEM o mediante notificación escalonada a los mandos directivos.

Se adjunta el nuevo protocolo de actuación en materia de acoso vigente en Aguas de Alicante desde el 15 de septiembre de 2017, en archivo adjunto.

## 9.1.2. 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

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

- 1 los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión;
- 2 los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y
- 3 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).

- a. En la tabla siguiente se presenta la vinculación de los resultados del Estudio de Materialidad 2018. A continuación se informan los 13 aspectos materiales identificados por los GG.RR. El contenido de esta tabla se extrae del Estudio de materialidad:

ORDEN	ÁREAS	ASPECTO MATERIAL	PUNTUACIÓN
1	ECONOMÍA	Impactar en la economía local a través de las inversiones en infraestructuras	28
2	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Proteger el litoral y la calidad del agua del medio receptor (mar)	26
3	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Reducir el consumo de agua y las pérdidas de la red	26
4	INNOVACIÓN	Desarrollar soluciones innovadoras para la optimización y reutilización de los recursos (agua, energía, materiales) en el ciclo integral del agua	25
5	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Incrementar la reutilización de aguas regeneradas	24
6	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Adopción de medidas para el ahorro energético y reducción de emisiones CO2	24
7	PERSONAS	Seguir reforzando la Seguridad y Salud de la plantilla y contratistas	24
8	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Desarrollar acciones de economía circular para la optimización del uso de recursos y la valorización de residuos	23
9	ECONOMÍA	Impulsar la prestación global de servicios vinculados al ciclo integral del agua en los municipios donde la empresa está presente actualmente	22
10	INNOVACIÓN	Mejorar la eficiencia y calidad del servicio a través de la adopción de las nuevas tecnologías	22
11	PERSONAS	Evaluación de proveedores y contratistas con criterios de seguridad, salud laboral y repercusión social	21
12	PERSONAS	Profundizar en la Política de conciliación familiar	20
13	SOCIEDAD	Impactos económicos en la ciudadanía a través de Fondos Sociales (riesgos exclusión)	20

b. La organización se asegura de que a todos los aspectos materiales se les da respuesta en el IDS 2017.

c. La evaluación del enfoque de gestión se realiza tanto en el análisis de contexto periódico de la organización, en la que se realiza análisis DAFO situacional para el desarrollo de líneas de actuación a futuro, como en las reuniones periódicas del Comité de Dirección en los ámbitos de los Sistemas de Gestión implantados en la organización. Durante 2018 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

**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:**

- 1 valor económico directo generado: ingresos;
- 2 valor económico distribuido: gastos operativos;
- 3 sueldos y prestaciones de los empleados;
- 4 pagos a los proveedores de capital;
- 5 pagos a los gobiernos (por país); e
- 6 inversiones en comunidades;
- 7 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 2016	AÑO 2017
<b>Valor económico directo creado (VEC)</b>	<b>76.322.634</b>	<b>77.264.981</b>
a) Ingresos	76.322.634	77.264.981
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>74.751.284</b>	<b>75.148.750</b>
b) Gastos operativos	45.330.137	43.127.211
c) Sueldos y prestaciones de los empleados	18.483.591	20.544.553
d) Pagos a los proveedores de capital	7.453.855	8.073.179
e) Pagos a gobiernos	3.325.594	3.147.194
f) Inversiones en comunidades	158.107	256.613
<b>Valor económico retenido (VER)</b>	<b>1.571.350</b>	<b>2.116.231</b>

### 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:

- 1 una descripción del riesgo o la oportunidad y clasificación como físico, regulatorio o de otro tipo;
- 2 una descripción del efecto relacionado con el riesgo o la oportunidad;
- 3 las consecuencias económicas del riesgo o la oportunidad antes de que se tome ninguna medida;
- 4 los métodos aplicados para gestionar el riesgo o la oportunidad; y
- 5 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 periodos 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:
  - 1 qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto;
  - 2 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 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%.

El reparto de cada ejercicio entre los partícipes de este colectivo se realiza de forma proporcional a su antigüedad.

#### G4-EC4

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:

- 1 desgravaciones y créditos fiscales;
- 2 subvenciones;
- 3 ayudas a la inversión, becas de investigación y desarrollo y otros tipos pertinentes de subvenciones;
- 4 premios con dotación económica;
- 5 exención de regalías;
- 6 ayuda financiera de los organismos de crédito a la exportación;
- 7 incentivos financieros; y
- 8 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 2017: 45.448,84 € correspondientes a la bonificación del año 2014 y 2015.
- 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:**

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 2017	9.907,80 €*
Salario menor de tablas salariales de AMAEM	20.717,71€
Relación	20.717,71 €/9.907,80 €

\*Según Real Decreto 742/2016, de 30 de diciembre por el que se fija el SMI para 2017

- Salario Menor según Tabla Salarial 2017= 19.499,71 (tabla salarial) + 1.218,00 = 20.717,71€ brutos anuales lo que representa un salario superior en un 109,105% al Salario Mínimo Interprofesional para el año 2017.

- a. N/A
- b. 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 63% del personal directivo de Aguas de Alicante es natural de la comunidad "Local"; si bien el 100% tienen fijado su domicilio en la provincia de Alicante.
- 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**

- a. Indique en qué medida se han desarrollado las inversiones significativas en infraestructuras y los tipos de servicios de la organización.
- b. 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.
- c. Indique si dichas inversiones o servicios son compromisos comerciales, pro bono o en especie.

## RESPUESTA:

<b>Inversión</b> en infraestructuras en la red de agua potable.	<b>Inversión</b> en infraestructuras de saneamiento y agua regenerada.	Redacción de Proyectos ambientales.
<b>2,629,481.25 €</b>	<b>1.132.288,27 €</b>	<b>11.232.547,29 €</b>

### 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. Se entiende Alta Dirección al personal directivo de la empresa.

### 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.

## PROYECTOS AMBIENTALES REDACTADOS EN 2017

<b>OBJETIVO</b>	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 2018.
-----------------	---

### • Proyectos de agua potable

#### **PROYECTO DE SECTORIZACIÓN Y ACTUACIONES EN LA RED DE AGUA POTABLE EN DIVERSAS CALLES DE ALICANTE.**

**CARACTERÍSTICAS:** El proyecto contempla la instalación de unos 2.500 metros de tuberías de agua potable, así como la instalación de contadores de control de sectores conectados con el sistema de telemando de Aguas de Alicante. Se contempla también la instalación de válvulas para la delimitación de nuevos sectores de control. Las actuaciones abarcan actuaciones por diversas zonas del término municipal de Alicante.

**PRESUPUESTO:** 729.169,56 €

**BENEFICIOS:** Avanzar en el plan de sectorización de Alicante, con objeto de mejorar el control de caudales y presiones, para reducir las pérdidas de agua en la red, mejorando la circulación del agua en el interior de las conducciones para asegurar la calidad de la misma. Se ha compatibilizado la instalación de nuevas conducciones con la sustitución de tuberías de mayor antigüedad según la política de gestión de activos de AMAEM.



Foto 1: Trazado sectorización en diversas calles de Alicante.

## PROYECTO DE RENOVACIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE EN EL SECTOR PLAZA MANILA. ALICANTE.

**CARACTERÍSTICAS:** El proyecto contempla la renovación de unos 2.300 metros de la red de distribución del sector de la Plaza Manila con la instalación de canalizaciones de agua potable de diversos diámetros. Se renuevan tuberías de fibrocemento antiguas de diámetros pequeños. Actuación de renovación acorde a la planificación de gestión de activos de Aguas de Alicante. Actuación compatible con la sectorización de la red.

**PRESUPUESTO:** 580.993,64 €

**BENEFICIOS:** El refuerzo de la red de distribución, incrementando la capacidad de transporte de la red, y eliminando tuberías antiguas de fibrocemento por nuevas conducciones de fundición dúctil. Se han eliminado canalizaciones de discurrían por parcelas privadas de difícil acceso por nuevas conducciones ubicadas en suelo público.



Foto 2: Trazado red agua potable Plaza Manila.

## PROYECTO DE RENOVACIÓN DE LA RED DE DE LA RED DE AGUA POTABLE DE ZONA PALMERETES II. ALICANTE.

**CARACTERÍSTICAS:** Este proyecto es la continuación de las obras que actualmente Aguas de Alicante está realizando en este entorno. El proyecto contempla la instalación de unos 1.500 metros de canalizaciones de agua potable de diversos diámetros en la zona de Palmeretes, en el entorno de las calles San Carlos y General Elizaicín. Se contempla la instalación de contadores de control, válvulas para la delimitación de sectores hidráulicos e hidrantes en la vía pública.

**PRESUPUESTO:** 559.482,74€

**BENEFICIOS:** Actuación con dos claras vertientes; renovación de redes de fibrocemento de diámetros inferiores a 100 mm y nuevas canalizaciones para el refuerzo de la red para su sectorización. Mejorar el control de caudales y presiones para la disminución de las pérdidas y sustitución de tuberías de mayor antigüedad según la política de gestión de activos de AMAEM.



Foto 3: Trazado red distribución Palmeretes II.

## **PROYECTO DE SECTORIZACIÓN DE LA RED DE AGUA POTABLE EN EL CASCO URBANO Y ZONAS RESIDENCIALES DE SAN VICENTE DEL RASPEIG.**

**CARACTERÍSTICAS:** La ejecución de este proyecto permitirá la creación de 8 sectores de control hidráulico. Se propone la instalación de unos 540 metros de tuberías de fundición dúctil para el refuerzo y mallado de la red, así como de más de 40 válvulas y 8 contadores de sector conectados con el sistema de telemando de Aguas de Alicante. Los ocho sectores están conformados por más de 81 kilómetros de la red de distribución, lo que implica más del 27 % de la red de distribución de San Vicente.

**PRESUPUESTO:** 235.505,37 €.

**BENEFICIOS:** Avanzar notablemente en el plan de sectorización de San Vicente con objeto de mejorar el control de presiones y caudales de la red de distribución. Minimizar el volumen de agua no registrada.

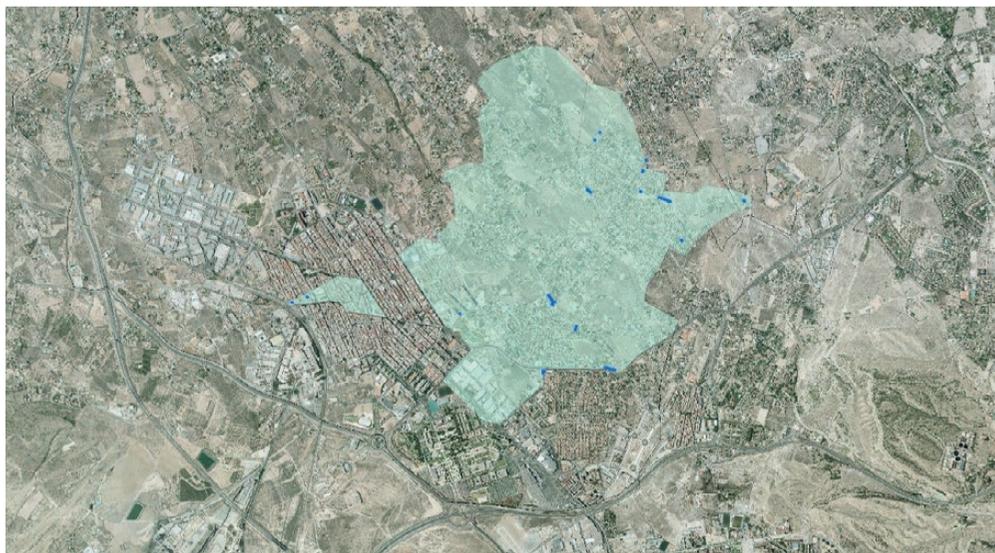


Foto 4: Trazado red distribución Sectorización San Vicente.

## **PROYECTO DE RENOVACIÓN DE LA RED DE AGUA POTABLE POR ELACONDICIONAMIENTO DE CAMINOS EN EL T.M. DE ALICANTE.**

**CARACTERÍSTICAS:** Con motivo de una actuación municipal de reasfaltado de caminos en las zonas periféricas de Alicante, se procederá a la renovación de unos 1.500 metros tuberías de fibrocemento por nuevas conducciones de fundición dúctil.

**PRESUPUESTO (\*):** 182.826,59 €

**BENEFICIOS:** Esta renovación de la red supondrá un mejor funcionamiento de la infraestructura global de la red de agua potable de las partidas rurales, sustituyendo aquellas tuberías con mayores índices de roturas que, generalmente, son las más antiguas y con materiales en desuso, como el fibrocemento.

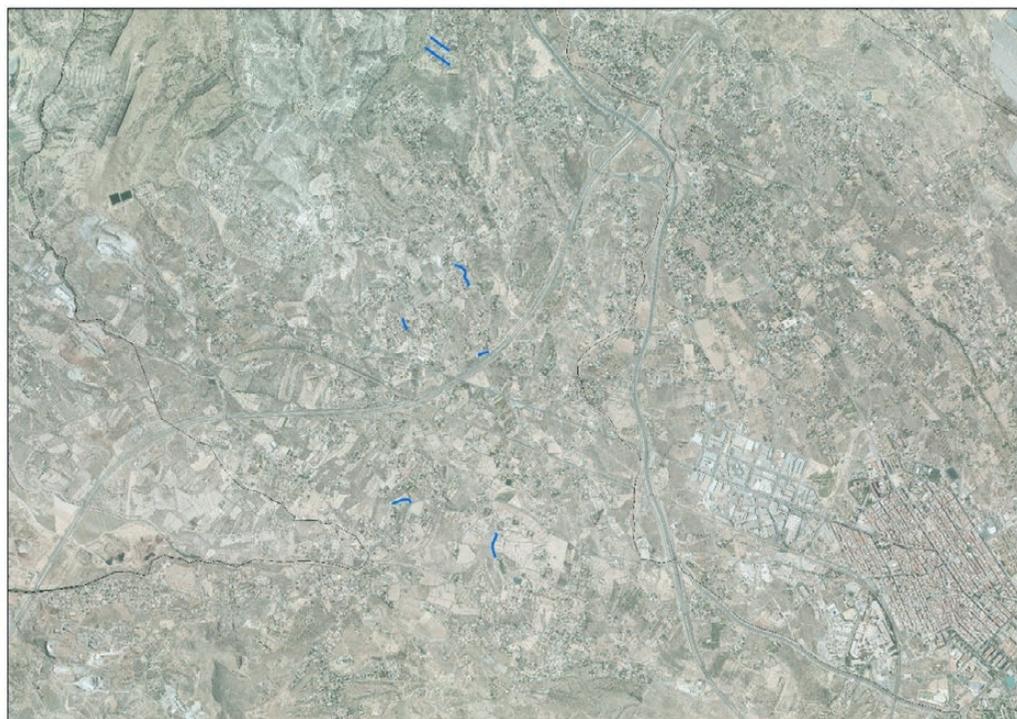


Foto 5: Trazado acondicionamiento de caminos.

## **PROYECTOS DE OPTIMIZACIÓN ENERGÉTICA DE ESTACIONES DE BOMBEO DE ABASTECIMIENTO.**

**CARACTERÍSTICAS:** Tras las auditorías energéticas realizadas a las estaciones de bombeo de Castalla en Alicante y Reina Sofía y Dámaso Navarro en Petrer, se propone remodelar estas estaciones de bombeo seleccionando nuevos equipos de bombeo con criterios de eficiencia energética. Se consideran además la renovación de los elementos singulares y piezas de calderería así como el acondicionamiento de la caseta de bombeo y la reestructuración de cuadros eléctricos y telemando.

**PRESUPUESTO (\*):** 122.109,92 €

**BENEFICIOS:** Reducción del consumo energético y de las emisiones de CO2 a la atmósfera. Reducción de los costes de operación. Renovación de equipos antiguos de bombeos por nuevos más modernos y eficientes.

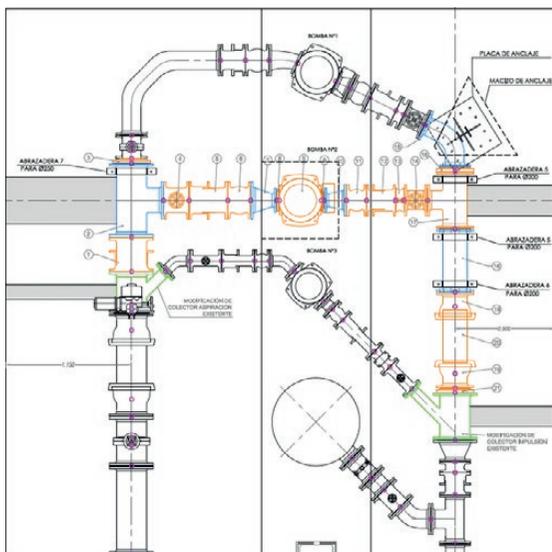


Foto 6: Optimización energética de estaciones de bombeo.

## • Proyectos de agua regenerada

### **PROYECTO DE REFUERZO DE LAS REDES DE AGUA REGENERADA EN EL ENTORNO DE LOS BARRANCOS DE ORGEGIA Y JUNCARET. ALICANTE.**

**CARACTERÍSTICAS:** En los últimos años se ha producido un incremento importante de la demanda de agua regenerada, tanto en la zona de la playa de San Juan como en el casco urbano de la ciudad, lo que supone una mayor exigencia de caudales a las redes existentes.

Se proyecta la instalación de unos 3.200 metros de nuevas redes arteriales para el refuerzo de la salida la red de agua regenerada desde la EDAR Monte Orgegia y de unos 975 metros de nuevas red de distribución para la conexión de la red de particulares de la Condomina con las redes arteriales de que discurren en paralelo al barranco del Juncaret.

**PRESUPUESTO:** 1.321.133,41 €

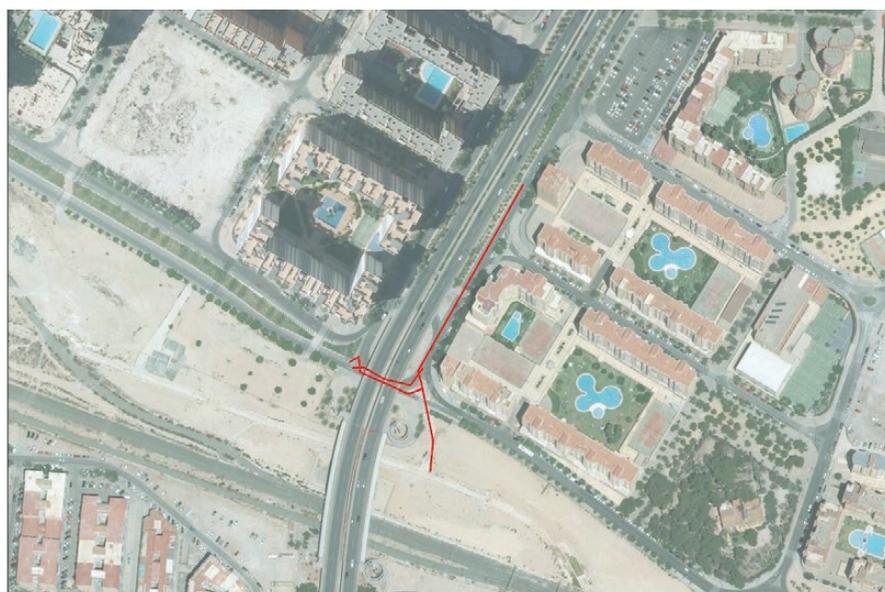
**BENEFICIOS:** Mejor funcionamiento de la infraestructura de la red de agua regenerada de la ciudad de Alicante, mejorando el mallado de la red existente y permitiendo aumentar los caudales suministrados a la zona de la playa de San Juan de Alicante y al casco urbano, para atender las crecientes demandas de agua regenerada para el riego de zonas verdes públicas y el uso de particulares.



Foto 7: Trazado refuerzo barrancos Juncaret y Orgegia.

## • Proyectos de drenaje

### **PROYECTO DE ACTUACIONES EN LA RED DE SANEAMIENTO Y PLUVIALES EN EL ENTORNO DEL PUENTE ROJO. ALICANTE.**



**CARACTERÍSTICAS:** Instalación de 205 metros de nuevos colectores unitarios y de aguas pluviales con objeto de eliminar los problemas de acumulación de aguas pluviales durante episodios intensos de lluvia. Ejecución de nuevas captaciones de aguas pluviales. Se modificará la urbanización del entorno para facilitar la escorrentía pluvial hacia el canal abierto de San Blas, evitando las acumulaciones de aguas pluviales.

**PRESUPUESTO:** 322.720,91€

**BENEFICIOS:** Evitar daños en el medio urbano por acumulación de aguas pluviales. Mejorar la separación entre los caudales de lluvia y los residuales para minimizar aportes a EDAR durante episodios de lluvia.

Foto 8: Trazado drenaje Puente Rojo.

## • Proyectos de renovación de colectores de saneamiento

### PROYECTO DE RENOVACIÓN DE OVOIDE 500 X 750 HM EN LA PLAZA DEL SOL DE ALICANTE.

**CARACTERÍSTICAS:** Renovación de antiguo colector que discurre bajo la Plaza del Sol con nueva tubería Ø400 de gres. El nuevo trazado se proyecta fuera de la Plaza del Sol, por viales públicos. Se procede a la renovación de las acometidas en el ámbito del proyecto.

**PRESUPUESTO:** 177.288,08 €.

**BENEFICIOS:** Renovación de la red de alcantarillado según criterios de gestión de activos de Aguas de Alicante. Eliminación de infiltraciones de aguas residuales debido al mal estado de conservación del colector actual. Mejora en la accesibilidad al colector para realizar tareas de mantenimiento y conservación.



Foto 9: Trazado colector Plaza del Sol.

## OBRAS AMBIENTALES EN EJECUCIÓN EN 2017

Repercusión en el **empleo**

359 empleos a través de 32 empresas subcontratistas

### • Obras de mejora y renovación de infraestructuras

**Obra:** RENOVACIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE LA ZONA DE PALMERETES. ALICANTE.

**PRESUPUESTO:** 614.885 €

**CARACTERÍSTICAS:** Actuación integral de renovación de más de 2.200 de tuberías antiguas de fibrocemento y diámetros inferiores a 100 mm. Actuación acorde con la sectorización del sector, por lo que se instalan contadores y válvulas para definir los límites del sector. Obra ejecutada en un plazo de 10 meses, coordinada con el Ayuntamiento y ejecutada por calles con objeto de minimizar las afecciones a los vecinos y al tráfico de vehículos.

**BENEFICIOS:** Con esta obra se pretende renovar la red de abastecimiento, mejorar el sector de consumo aumentando la capacidad hidráulica del mismo, adecuación de presiones, optimizar el mallado de la red para mejorar la recirculación del agua, además de la instalación de nuevos hidrantes de protección contra incendios aprovechando el montaje de las nuevas redes. Esta renovación de la red supondrá una mejora en el funcionamiento de la infraestructura global de la red de agua potable de la zona.



Foto 10: Instalación de tuberías en acera en zona Palmeretes.

### **Obra: RENOVACIÓN DE LAS REDES DE ABASTECIMIENTO EN EL SECTOR DE LOS ÁNGELES, FASE 2. ALICANTE.**

**PRESUPUESTO:** 416.637 €

**CARACTERÍSTICAS:** Actuación integral de renovación de tuberías antiguas de fibrocemento y diámetros inferiores a 100 mm. Se han renovado más de 1.100 metros de conducciones de la red de abastecimiento. La duración de la obra ha sido de 10 meses, durante la cual se ha informado en tiempo real a los vecinos para minimizar las molestias por la ejecución de los trabajos de renovación de la red.

**BENEFICIOS:** Con esta obra se pretende renovar la red de abastecimiento, mejorar el sector de consumo aumentando la capacidad hidráulica del mismo, adecuación de presiones, optimizar el mallado de la red para mejorar la recirculación del agua, además de la instalación de nuevos hidrantes de protección contra incendios aprovechando el montaje de las nuevas redes. Esta renovación de la red supondrá una mejora en el funcionamiento de la infraestructura global de la red de agua potable de la zona.



Foto 11: Señalización de zanja en durante ejecución de obra en Los Ángeles, Fase II.

### **Obra: RENOVACIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN EN LA CALLE JOVELLANOS DE ALICANTE.**

**PRESUPUESTO:** 114.962 €

**CARACTERÍSTICAS:** Renovación de la red de agua potable DN 80 mm de fundición gris de 65 años de edad y con un alto índice de roturas. Ejecución de obra compatible con afección al tráfico del viario principal de la ciudad ocupando el primer carril de la Avda. Jovellanos. Se minimizó la duración de la afección al tráfico a 10 semanas, informando a los ciudadanos a través de diferentes plataformas y siempre bajo la supervisión de los técnicos municipales. La afección al carril de circulación se limitó al menor tiempo posible, abriéndose al tráfico antes de las fiestas de semana santa.

**BENEFICIOS:** Renovación de la red de distribución con objeto de minimizar las tareas de conservación y mantenimiento que implicaban afecciones al tráfico de la ciudad.



Foto 12: Canalización agua potable C/ Jovellanos.

**Obra: RENOVACIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE DE 350UR EN LA CALLE DIANA. ALICANTE**

**PRESUPUESTO:** 104.358 €

**CARACTERÍSTICAS:** La obra consiste en la renovación de 360 metros de la red arterial Ø350 de fibrocemento por una nueva conducción de 400 mm de fundición dúctil.

**BENEFICIOS:** Aumento de la capacidad de transporte de la red arterial a la zona de la Playa de San Juan de Alicante. Asegurar la calidad del agua. Renovación de la red de distribución para disminuir las tareas de conservación.

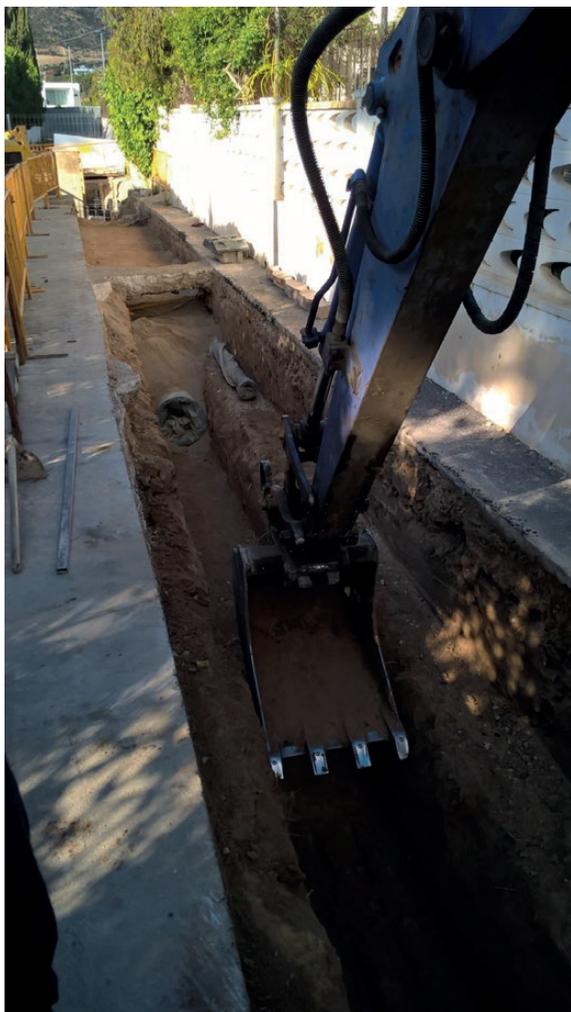


Foto 13: Canalización red arterial C/ Diana.

**Obra: REHABILITACIÓN FUENTE BEBEDERO VILAFRANQUEZA. ALICANTE**

**PRESUPUESTO:** 9.343 €

**CARACTERÍSTICAS:** Rehabilitación de la fuente bebedero situada en la Plaza de la Constitución, respondiendo a petición del Ayuntamiento de Alicante. Se han mejorado conducciones interiores, renovado pulsadores y rehabilitado el acceso y perímetro de la fuente.

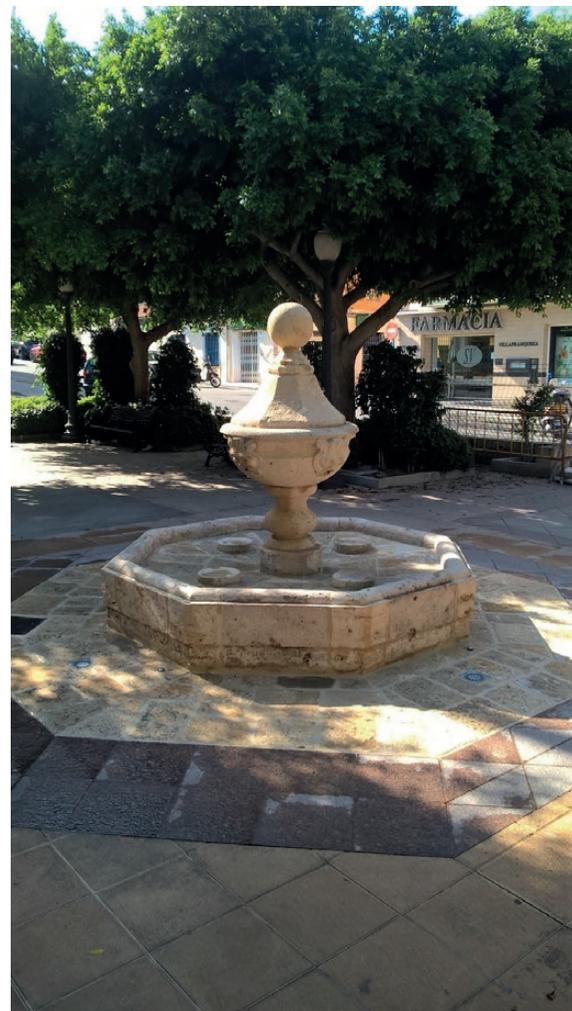


Foto 14: Fuente bebedero Villafranqueza.

**Obra: RENOVACIÓN DE LAS REDES DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO EN EL SECTOR DE LOS ÁNGELES. ALICANTE.**

**PRESUPUESTO:** 750.881 €

**CARACTERÍSTICAS:** Con objeto de minimizar las molestias a los vecinos se han renovado conjuntamente las redes de saneamiento y abastecimiento de este sector. Se han instalado 700 metros de nuevos colectores de gres y casi 1.000 metros de redes de abastecimiento de fundición dúctil. La renovación de las redes de abastecimiento ha permitido crear un nuevo sector hidráulico para el control de caudales y presiones.

**BENEFICIOS:** Renovación de infraestructuras antiguas del ciclo urbano del agua acorde a la planificación de renovación de activos de Aguas de Alicante. Aumento en el rendimiento de la red de abastecimiento optimizando por tanto los recursos. Eliminación de las infiltraciones de aguas residuales debido al mal estado de conservación de los colectores actuales.

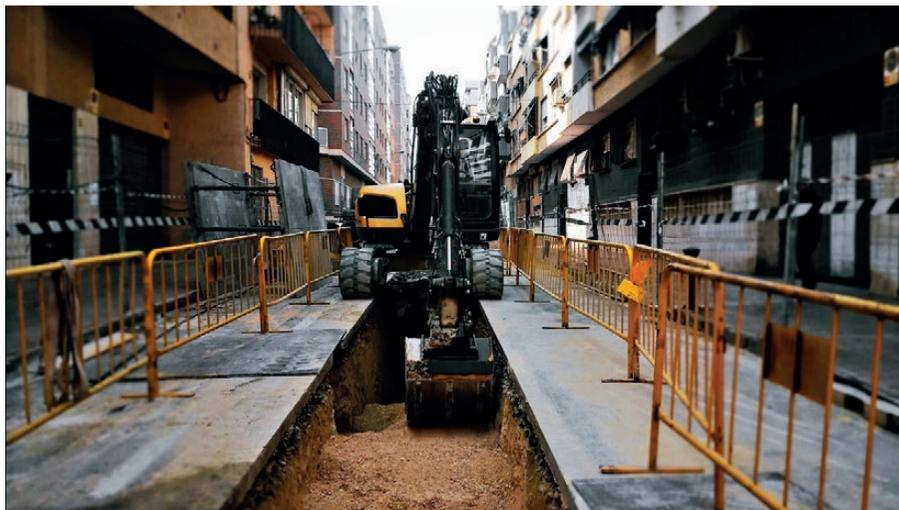


Foto 15: Canalización residuales Los Ángeles.

**Obra: REPOSICIÓN DE PAVIMENTOS DE LA CALLE PINTOR GISBERT Y CAMBIO DE SU SECCIÓN TRANSVERSAL, COMO CONSECUENCIA DE LA REPOSICIÓN DEL SANEAMIENTO, Y MEJORA DE LA CIRCULACIÓN, CAPTACIÓN Y EVACUACIÓN DE AGUAS PLUVIALES.**

**PRESUPUESTO:** 385.303 €

**CARACTERÍSTICAS:** Obras de reurbanización de la calle Pintor Gisbert, cambiando las secciones transversales de la calle con objeto de modificar la escorrentía superficial de las aguas pluviales. Se han renovado tramos de la red de saneamiento y abastecimiento dentro del ámbito de actuación de la obra. Se han ejecutado las obras en un plazo de 9 meses, minimizando las afecciones al comercio local y al transporte público. La planificación de la obra ha sido consensuada con las Asociaciones de Vecinos de San Blas. Durante la ejecución de la obra, tras descubrir las antiguas vías del tranvía, y en coordinación con el Ayuntamiento de Alicante, se integró un tramo de la antigua plataforma tranviaria en la calzada de la calle Pintor Gisbert.

**BENEFICIOS:** Las obras tienen como objeto disminuir el riesgo de daños materiales o personales por la acción de la escorrentía superficial del agua de lluvia. Con la solución proyectada modifica y reduce el actual flujo de la escorrentía superficial que discurre aguas abajo de la calle Pintor Gisbert, además de renovar la imagen urbana de la calle.



Foto 16: C/ Cardenal Belluga tras obra San Blas.

## 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.

### • INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL AL CIUDADANO. REALIDAD AUMENTADA.

Aguas Municipalizadas de Alicante, en su empeño por prestar al ciudadano un mejor servicio, brinda a los ciudadanos esta iniciativa innovadora para proporcionar información en tiempo real, relativa a la ejecución de grandes obras, que hacen de la compañía uno de los principales referentes tecnológicos, tanto a nivel nacional como internacional.

Esta aplicación para móviles inteligentes y tabletas permite consultar (en tiempo real) la planificación de las obras, en mapa o mediante **Realidad Aumentada**, superponiendo la información sobre las imágenes del mundo real.

Desde un dispositivo móvil válido para esta tecnología, se puede descargar la aplicación y/o acceder a la información de Realidad Aumentada de Aguas de Alicante desde el siguiente enlace:

<http://m.layar.com/open/aguasdealicante>.



## 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; e
- 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: 4.2.1. Fondo Social.

### FONDO SOCIAL PARA CLIENTES

En 2017 Aguas de Alicante ha destinado 450.000 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 **1.517 familias**), teniendo en cuenta, además, circunstancias propias de su situación personal y familiar, en los municipios de Alicante y El Campello.

*En 2017 el Fondo Social aprobado por el Consejo ha sido de 450.000*

El objeto es contribuir a la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable, de quien más lo necesita, 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, Cáritas Diocesanas y los Servicios Sociales municipales (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.

**En 2017 el número de familias beneficiadas por el fondo ha alcanzado las 1517**



## ASPECTO: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

### G4-EC9

#### **PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES**

- 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).
- Indique cómo define la organización el término «local».
- Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

#### **RESPUESTA:**

### **La proporción de compras, servicios y subcontrataciones realizados a proveedores locales 2017 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:

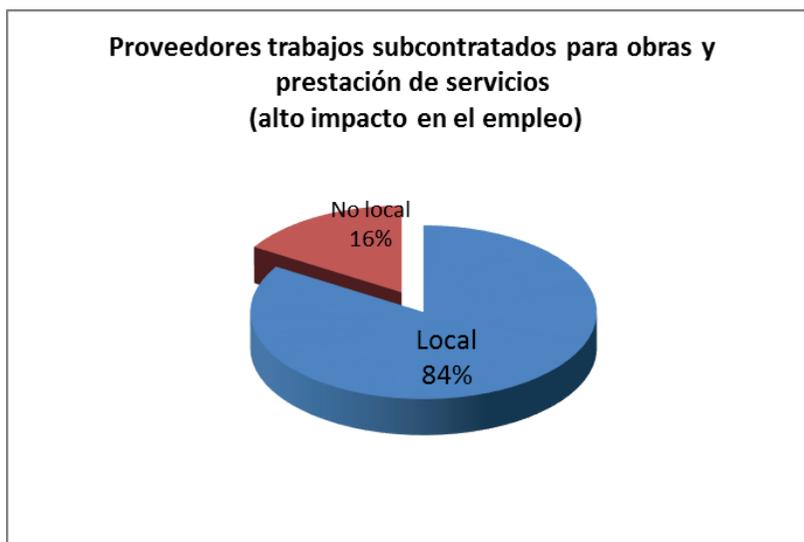
- Proveedores de energía eléctrica
- Proveedores de servicios de comunicaciones (voz y datos)
- Proveedores de agua institucionales con capacidad de garantía de suministros

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 la voluntad efectiva de la Empresa de adquirir sus bienes y servicios a proveedores locales, siendo, la proporción de compras, servicios y subcontrataciones realizados a proveedores locales 2017 de aproximadamente un 78 (un 74% en 2016).

	Euros		
	Local	No local	Total
<b>Proveedores con posible alternativa local</b>	<b>16.740.360</b>	<b>4.670.931</b>	<b>21.411.291</b>
<b>Proporción:</b>	<b>78%</b>	<b>22%</b>	<b>100%</b>

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 54% de los 16.740.360 € 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 2017 de aproximadamente un 84% (igualmente, el porcentaje del ejercicio 2016 fue del 84%).



	Euros		
	Local	No local	Total
<b>Proveedores SUBCONTRATAS para obras y prestación de servicios (alto impacto en el empleo)</b>	9.107.384	1.750.883	10.858.267
<b>Proporción:</b>	<b>84%</b>	<b>16%</b>	<b>100%</b>

Tal como se ha mencionado anteriormente, las compras de bienes y servicios a proveedores locales durante 2017 fueron de 16.740.360 €, la siguiente lista recoge una selección de entre estos proveedores que representan un 80% de estas compras:

#### PRINCIPALES PROVEEDORES LOCALES

- AGRICOLAS VERA, S.L.
- CANASTELL URBANA S.L.
- CHM OBRAS E INFRAESTRUCTURAS, S.A.
- COMUNIDAD DE REGANTES DE LA HUERTA Y PARTIDAS DE VILLENA
- CONSTRUCCIONES AMM-AGOST, S.L.

- EXCAVACIONES ASENSI ESPI, S.L.
- GESTIÓN Y CANALIZACION DEL AGUA, S.L.
- LABAQUA, S.A.
- LIMPIEZAS LA PARISIEN, S.L.
- LOGISTIUM, SERVICIOS LOGISTICOS, S.A.
- LUIS BELTRAN GAMIR
- MARBLOCK, S.L.
- SOCIEDAD CANAL DE LA HUERTA ALICANTE, S.A.
- SERVALACANT 2003, S.L.
- SIGMA INFRAESTRUCTURAS, S.L.
- TRANSPORTES V. Y V. 86, S.L.
- 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:

- 1 materiales no renovables; y
- 2 materiales renovables.

#### RESPUESTA:

**Se han utilizado reactivos en 2017 en las cantidades indicados a continuación. Se trata de materiales no renovables. Son los siguientes:**

Hipoclorito sódico 150 g/l	12 t	622.190 kg
Cloruro Férrico 40%	24 t	941.440 kg
Ácido Clorhídrico 33%	GRG	53.850 kg
Ácido Fórmico 85%	GRG	1.000 kg
Ácido Sulfúrico 38%	GRG	34.060 kg
Bisulfito Sódico	GRG	12.150 kg
Cloruro Férrico 40%	GRG	36.379 kg
Dispersante/Antiincrustante	GRG	9.100 kg
Hidróxido sódico 50%	GRG	88.262,40 kg
Hipoclorito sódico 150 g/L	GRG	340.390 kg
Poliectrolito Catiónico Líquido 45%	GRG	250 kg
Ácido Fosfórico 75%	Bidón 32 kg	320 kg
Cloro Gas	Tanque 1000 kg	13.000
Cloro Gas	Botella 100 kg	700

Ácido Cítrico monohidratado	Sacos 25 kg	700 kg
Poli. Deshidratación + Espesado Fangos RDL	Sacos 25 kg	51.900 kg
Poli. Deshidratación + Espesado Fangos MO	Sacos 25 kg	55.476 kg
Conservante	Bidón 25 kg	50 kg
Limpiador Ácido	Bidón 25 kg	2.700 kg
Limpiador Sólido	Bidón 25 kg	2.525 kg
Sulfato de Aluminio	12 t	11.800 kg

## 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 2017 se han instalado 17,289 km de tubería de FD, lo que supone un total de 607 Tn de este material, de las cuales, el 67,5% proviene de material reciclado, es decir, 409,8 Tn de Fundición Dúctil provienen de material reciclado.

En cuanto al papel utilizado en nuestras oficinas, durante 2017 se han consumido 2.030,72 kg de papel, de los cuales el 99,87% 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:

- 1 consumo de electricidad;
- 2 consumo en calefacción;
- 3 consumo en refrigeración; y
- 4 consumo de vapor.

d. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:

- 1 ventas de electricidad;
- 2 ventas de calefacción;
- 3 ventas de refrigeración;
- 4 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) 2017

	<b>Cantidad</b>	<b>Megajulios</b>
<b>Diesel (l)</b>	130.833	4.992.590,33
<b>Gasolina (l)</b>	5.828	202.880,51
<b>GLP (l)</b>	2153,56	54.874,43
<b>Butano (kg)</b>	24,00	881,28

b) No hay

c) Sólo hay datos de consumo de electricidad. Poner todos.

Consumo electricidad: 90.837.119,88 MJ

Consumo vehículos: 5.251.226,55 MJ

d) N/A.

e) Consumo total de energía: 96.088.346,43 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) [www.mapama.gob.es](http://www.mapama.gob.es)

**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: 41.140.939 Megajulios.

b) Para el cálculo se han tenido en cuenta los consumos de Sondeos que no son propiedad de AMAEM, EBARS no propiedad de AMAEM y la planta de secado térmico. 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) [www.mapama.gob.es](http://www.mapama.gob.es)

## G4-EN5

### INTENSIDAD ENERGÉTICA

- Indique la intensidad energética.
- Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación.
- Señale qué tipos de energía se han incluido en la relación de intensidad: combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todas las anteriores.
- Explique si en la relación se tiene en cuenta el consumo energético interno, el externo o ambos.

#### RESPUESTA:

- Para el ámbito global de Aguas de Alicante, se ha calculado que para elevar  $1\text{m}^3$  de agua producida es necesario emplear 1,01 Kw/h al final del Ciclo Integral del Agua.
- La medida utilizada es el kWh/m<sup>3</sup> (dentro de los m<sup>3</sup> se reflejan los m<sup>3</sup> producidos y los comprados ya que ésta es la unidad de negocio).
- Combustible y electricidad.
- Se tienen en cuenta los consumos internos y los consumos externos 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:

- Haciendo una comparación de 2017 y 2016 de identificación de usos energéticos se puede observar una reducción de 610.113,14 Megajulios.

La reducción se ha debido fundamentalmente a:

- La realización del overhaul al motor cogeneración, para prolongar su vida útil, que ha mejorado su eficiencia y obtenido la mayor producción de energía eléctrica hasta la fecha.
- La adquisición de soplante para el desarenador con mejor rendimiento eléctrico por motor eficiencia IE3 superior a la de los motores actuales, ya que el equipo anterior estaba obsoleto y tenía elevados costes de mantenimiento.

- Combustibles y electricidad.
- ISO 50001.
- [www.mapama.gob.es](http://www.mapama.gob.es)

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*
- *IPorcentaje 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.

## 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:

- a) Se ha producido una renovación parcial de la flota de vehículos durante 2016 y 2017, incorporando vehículos híbridos y/o eléctricos con el fin de reducir el consumo de combustibles fósiles y la emisión de gases contaminantes a la atmósfera, así como se ha producido la adquisición de soplante para el desarenador con mejor rendimiento eléctrico por motor eficiencia IE3 superior a la de los motores actuales, ya que el equipo anterior estaba obsoleto y tenía elevados costes de mantenimiento. Se ha realizado overhaul al motor co-generación, para prolongar su vida útil, que ha dado como consecuencia la mayor producción de energía eléctrica de la historia.
- b. Se ha utilizado el consumo medio por vehículo.
- c) Media de litros por vehículo.

## ASPECTO: AGUA

## G4-EN8

### CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE

- a. Indique el volumen total de captación de agua de las siguientes fuentes:
  - 1\_ aguas superficiales, entre otras el agua procedente de humedales, ríos, lagos y océanos;
  - 2\_ aguas subterráneas;
  - 3\_ aguas pluviales captadas directamente y almacenadas por la organización;
  - 4\_ aguas residuales de otra organización; y
  - 5\_ 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\_ Superficiales: 21.416.354 m<sup>3</sup>
  - 2\_ Subterráneas: 16.965.416 m<sup>3</sup>
  - 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, 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:
- 1 tamaño de la fuente;
  - 2 si la fuente de agua está clasificada o no como área protegida (nacional o internacional);
  - 3 valor en términos de biodiversidad (diversidad de especies y endemismo, número de especies protegidas); y
  - 4 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.
- c. 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.
- d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

#### RESPUESTA:

a. 27.952.780 m<sup>3</sup> de agua reciclada (9.431.844 m<sup>3</sup> de agua reutilizada).

c. Reciclada: 72,83 %

Reutilizada: 24,57%

d. 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:

- 1 ubicación geográfica;
  - 2 subsuelo o suelos subterráneos poseídos, arrendados o gestionados por la organización;
  - 3 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;
  - 4 tipo de operación (oficinas, manufacturación o producción, extractiva);
  - 5 superficie del centro operativo en km<sup>2</sup>; y
- valor para la biodiversidad en función de: el atributo de la área protegida o el área de gran valor para la biodiversidad fuera de la área protegida (ecosistema terrestre, de agua dulce o marino); y
  - 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 INDICADOR G4-EN11**

#### **INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2017**

##### **ÍNDICE**

- 1. PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO.**
- 2. VALOR DEL INDICADOR G4-EN11.**
- 3. PLANOS.**

### **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

DESCRIPCIÓN
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
DEPÓSITO ALCORAYA
ALMORCHO
LOMA BADA RECEPTOR
AIGUARIUS
DEPÓSITOS TABARCA
EBAR TABARCA
DEPÓSITO PARTICULAR
TAIBILLAFONTCALENT
ATALAYAS
CIUDAD DE LA LUZ
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.

( UTM1X1: 30SYH1579 Municipio/s: Ibi Provincia/s: ALICANTE )

1 Resultados encontrados Especies por página: 25 Ordenar por Nombre Científico Página 1 de 1

Nombre Científico	Nombre Valenciano	Nombre Castellano	E. legal	Foto	Ficha	Tax.	Mapa	Visor
 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	Alcedo atthis	Blavet	Martín pescador común
2	Allium stearnii		
3	Athenia orientalis	Lligabosc valencià	Madreselva
4	Ammochloa palaestina *		
5	Anthus campestris	Titeta d'estiu	Bisbita campestre
6	Anthyllis lagascana *		Albaida rosa
7	Aphanius iberus	Fartet	Fartet
8	Aquila chrysaetos *	Àguila reial	Águila real
9	Astragalus alopecuroides ssp. grosii	Botja de muntanya	Boja amarilla
10	Bubo bubo *	Brúfol, duc	Búho real
11	Burhinus oedicnemus	Torlit, alcaravà	Alcaraván común
12	Caprimulgus europaeus	Saboc, enganyapastor	Chotacabras europeo
13	Cercotrichas galactotes	Rossarda	Alzacola rojizo
14	Circaetus gallicus	Àguila serpera	Culebrera europea

LISTA DE ESPECIES PROTEGIDAS			
ID	NOMBRE CIENTÍFICO	NOMBRE VALENCIANO	NOMBRE CASTELLANO
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>Hieraetus 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>		
25	<i>Lithophaga lithophaga</i> *		Dátil de mar
26	<i>Lonicera biflora</i>		
27	<i>Lullula arborea</i>	Cotoliu	Alondra totovía
28	<i>Marmaronetta angustirostris</i>	Roseta	Cerceta pardilla
29	<i>Mauremys leprosa</i> *	Tortuga d'aigua ibèrica	Galápago lepros
30	<i>Oenanthe leucura</i>	Còbia negra	Collalba negra
31	<i>Ophidiaster ophidianus</i> *	Estrella porprada	Estrella púrpura
32	<i>Phleum arenarium</i> *		
33	<i>Pinna nobilis</i> *	Nacra	Nacra
34	<i>Pleurodeles waltl</i>	Ofegabous	Gallipato
35	<i>Pyrrhocorax pyrrhocorax</i> *	Gralla de bec roig	Chova piquirroja
36	<i>Recurvirostra avosetta</i>	Alena	Avoceta común
37	<i>Rhinolophus ferrumequinum</i>	Rata penada de ferradura gran	Murciélago grande de herradura
38	<i>Riparia riparia</i>	Parpalló	Avión zapador

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	Llania, tauró	Tiburón blanco
60	Caretta caretta	Tortuga bova	Tortuga boba
61	Charadrius alexandrinus	Corriol camanegre	Chorlitejo patinegro
62	Dendropoma petraeum	Dendropoma petraeum	Vermétido
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 luentina *	Creuadeta d'Alacant	Piorno
53	Cymodocea nodosa *		
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	Llania, 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.

### 3. PLANOS.

#### ESPACIOS PROTEGIDOS Y BIODIVERSIDAD

##### ÍNDICE

##### 1. BIODIVERSIDAD.

###### 1.1. HÁBITATS.

###### 1.1.1. PLANTA GENERAL.

###### 1.1.2. DETALLES.

###### 1.2. LIFE – ANFIBIOS.

###### 1.3. PLANES DE RECUPERACIÓN.

###### 1.3.1. PLANTA GENERAL.

###### 1.3.2. DETALLES.

###### 1.4. RESERVAS DE FAUNA.

###### 1.5. ZONAS DE PROTECCIÓN AVIFAUNA.

###### 1.5.1. PLANTA GENERAL.

###### 1.5.2. DETALLES.

###### 1.6. MICRORRESERVAS.

##### 2. ESPACIOS PROTEGIDOS.

###### 2.1. CATÁLOGO DE CUEVAS.

###### 2.2. LICs.

###### 2.2.1. PLANTA GENERAL.

###### 2.2.2. DETALLES.

###### 2.3. MONUMENTOS NATURALES.

###### 2.4. PAISAJES PROTEGIDOS.

###### 2.5. PARAJES NATURALES MUNICIPALES.

###### 2.5.1. PLANTA GENERAL.

###### 2.5.2. DETALLES.

###### 2.6. PARQUES NATURALES.

###### 2.7. RESERVAS NATURALES.

###### 2.8. ZECs.

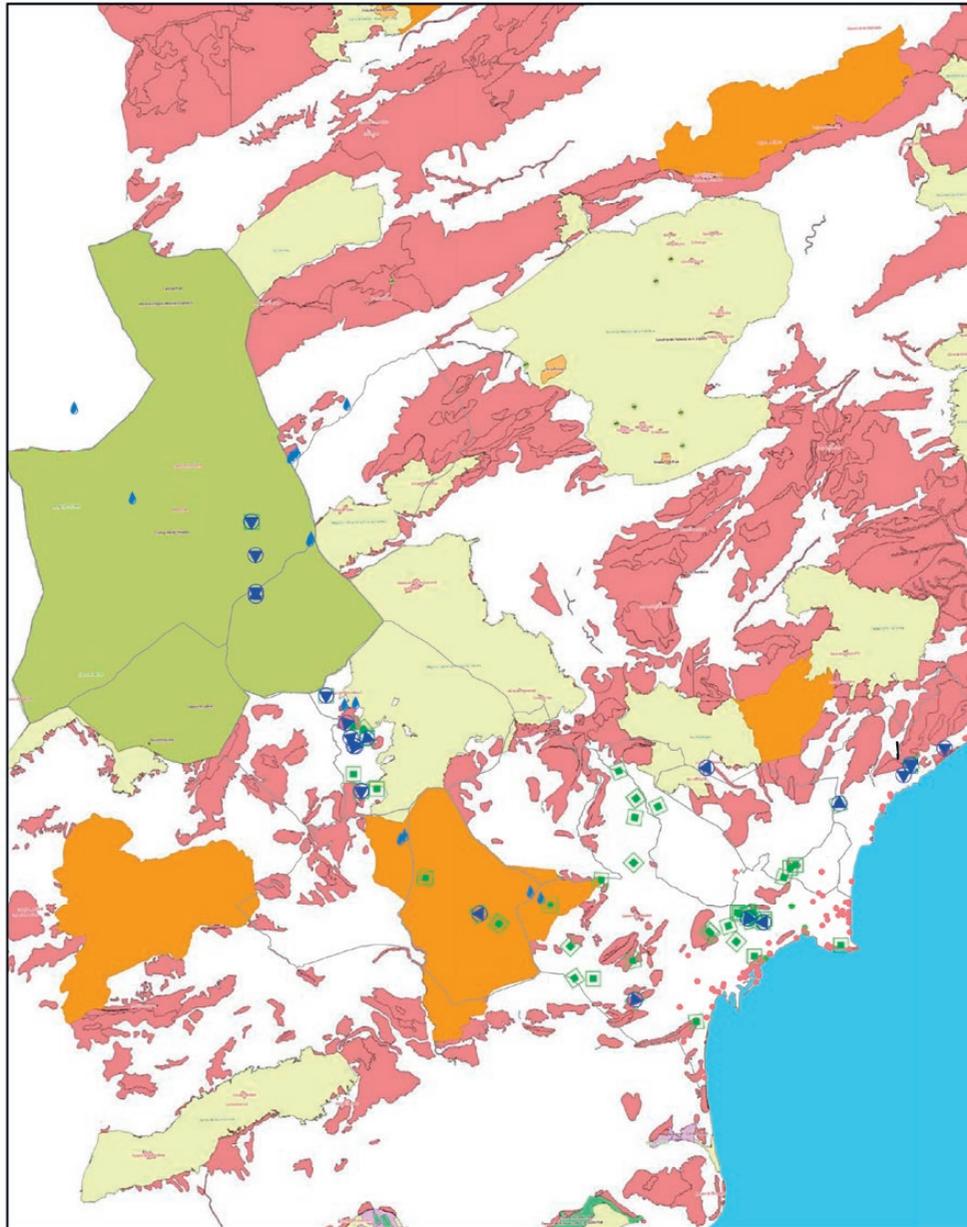
###### 2.9. ZEPAs.

###### 2.9.1. PLANTA GENERAL.

###### 2.9.2. DETALLES.

###### 2.10. ZONAS HÚMEDAS.

PLANTA GENERAL  
BIODIVERSIDAD

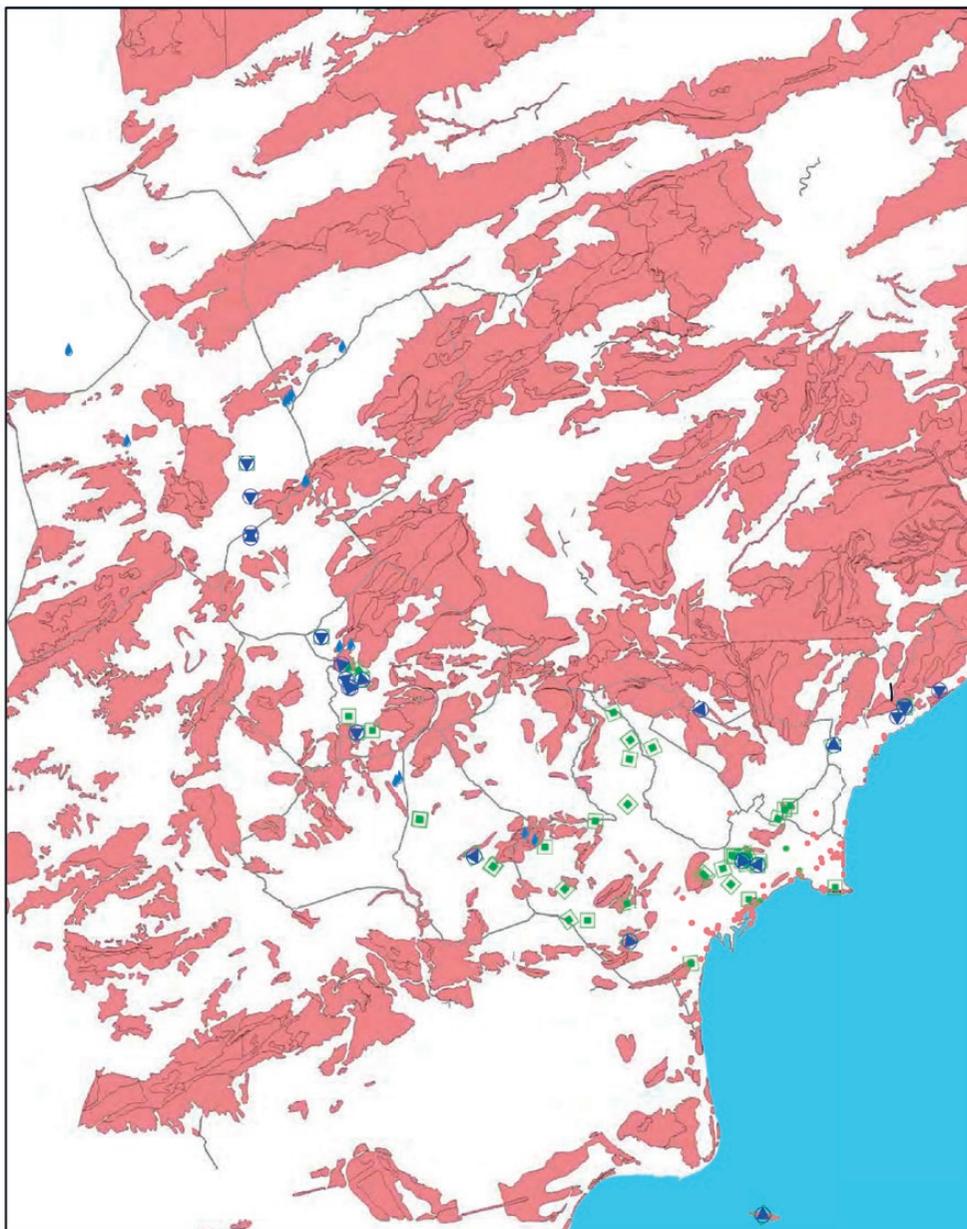


BIODIVERSIDAD

1:350.000



PLANTA GENERAL  
BIODIVERSIDAD - HÁBITATS

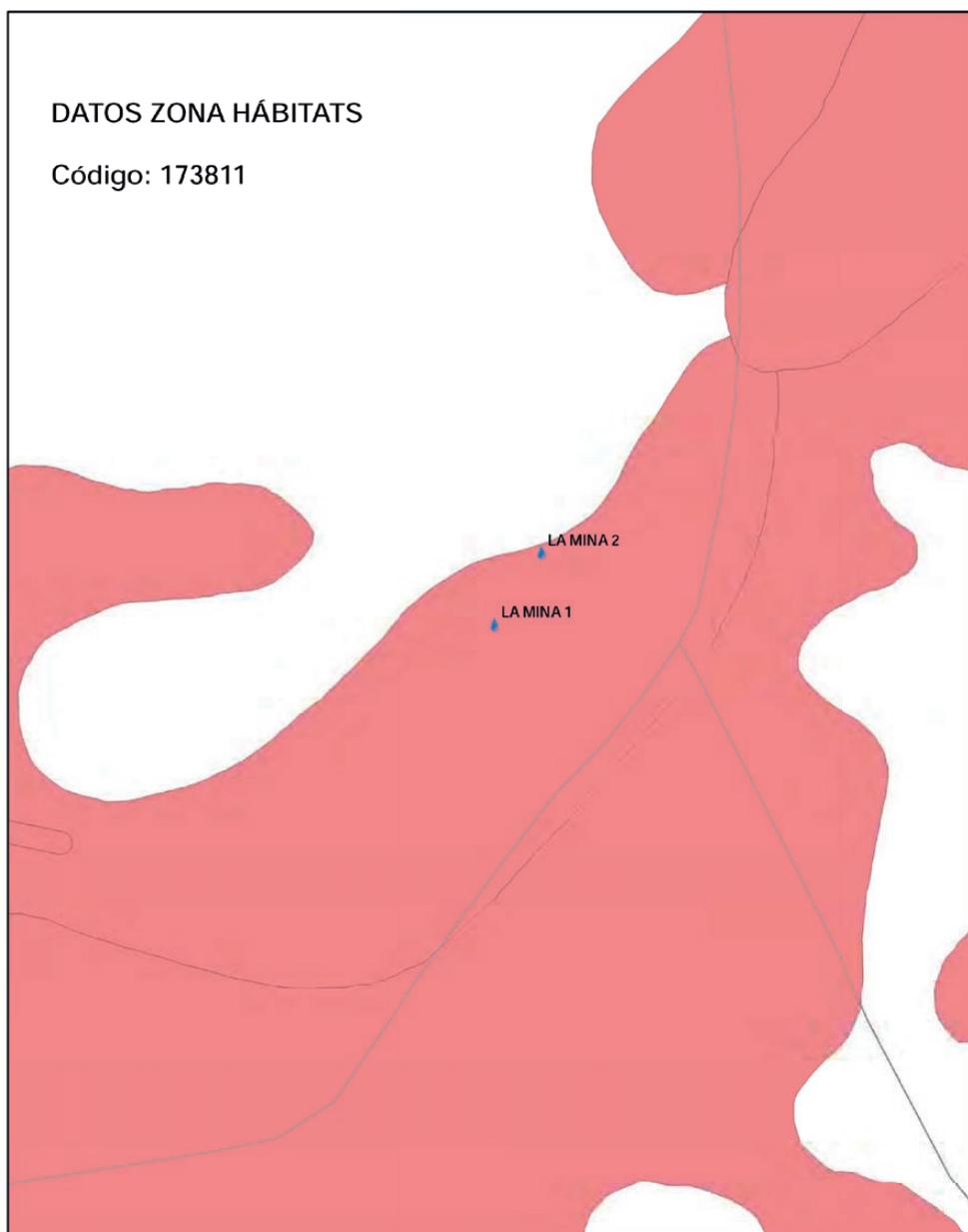


BIODIVERSIDAD - Hábitats

1:350.000



DETALLE - HÁBITATS



BIODIVERSIDAD - Hábitats

1:8.392



DETALLE - HÁBITATS

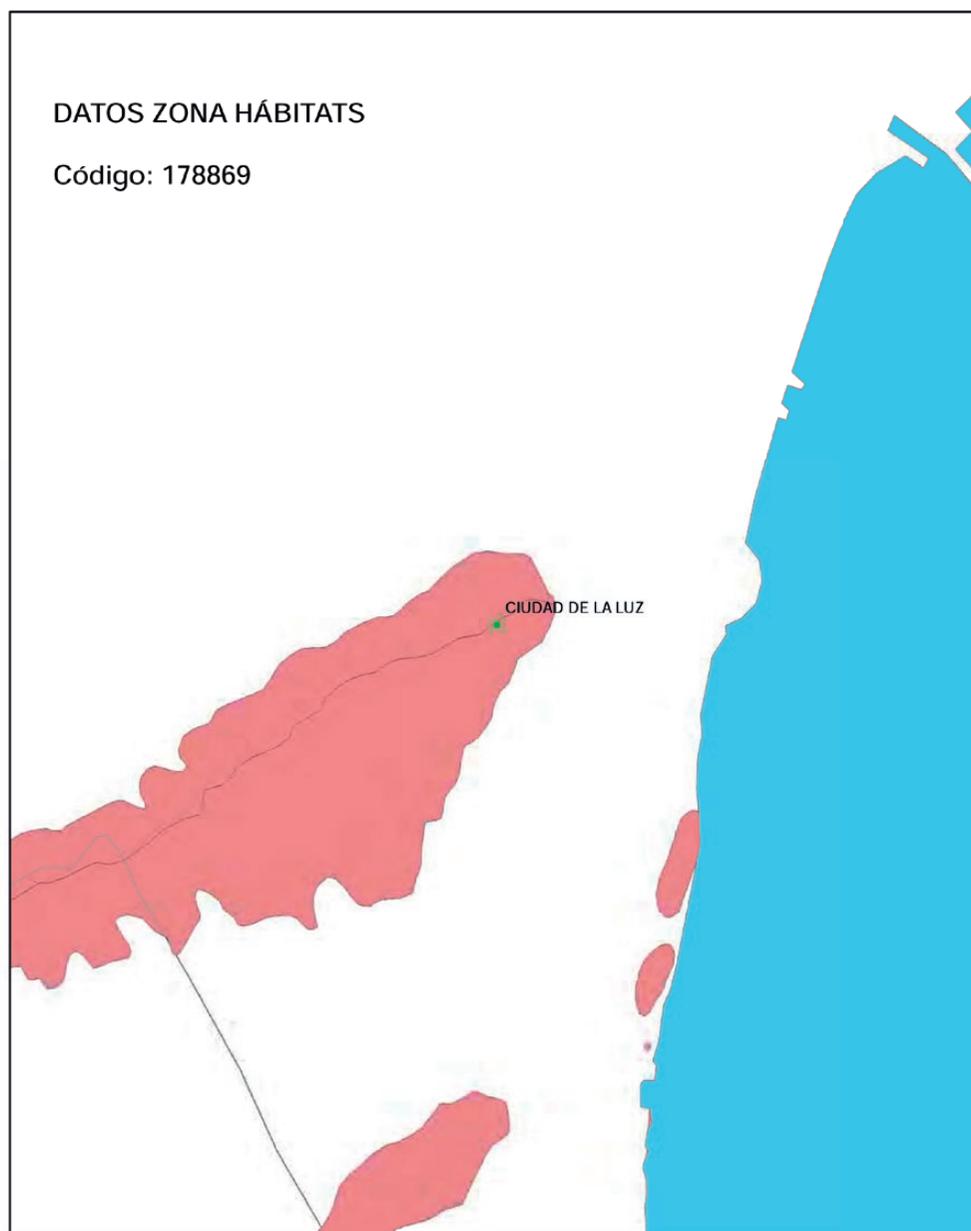


BIODIVERSIDAD - Hábitats

1:10.000

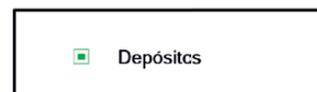


DETALLE - HÁBITATS

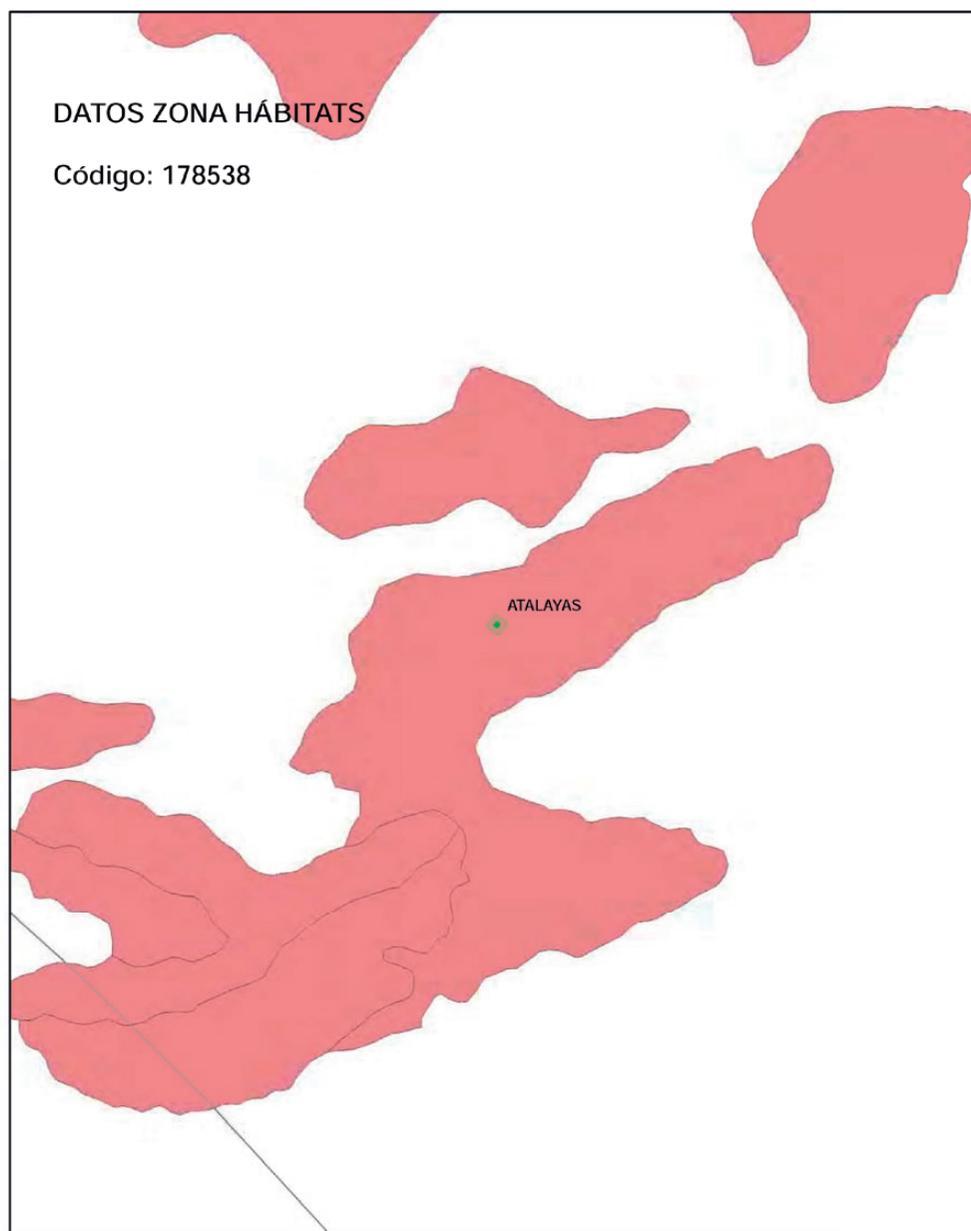


BIODIVERSIDAD - Hábitats

1:20.000

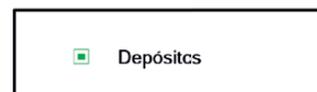


DETALLE - HÁBITATS



BIODIVERSIDAD - Hábitats

1:20.000

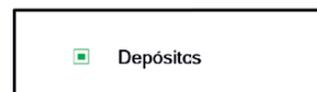


DETALLE - HÁBITATS

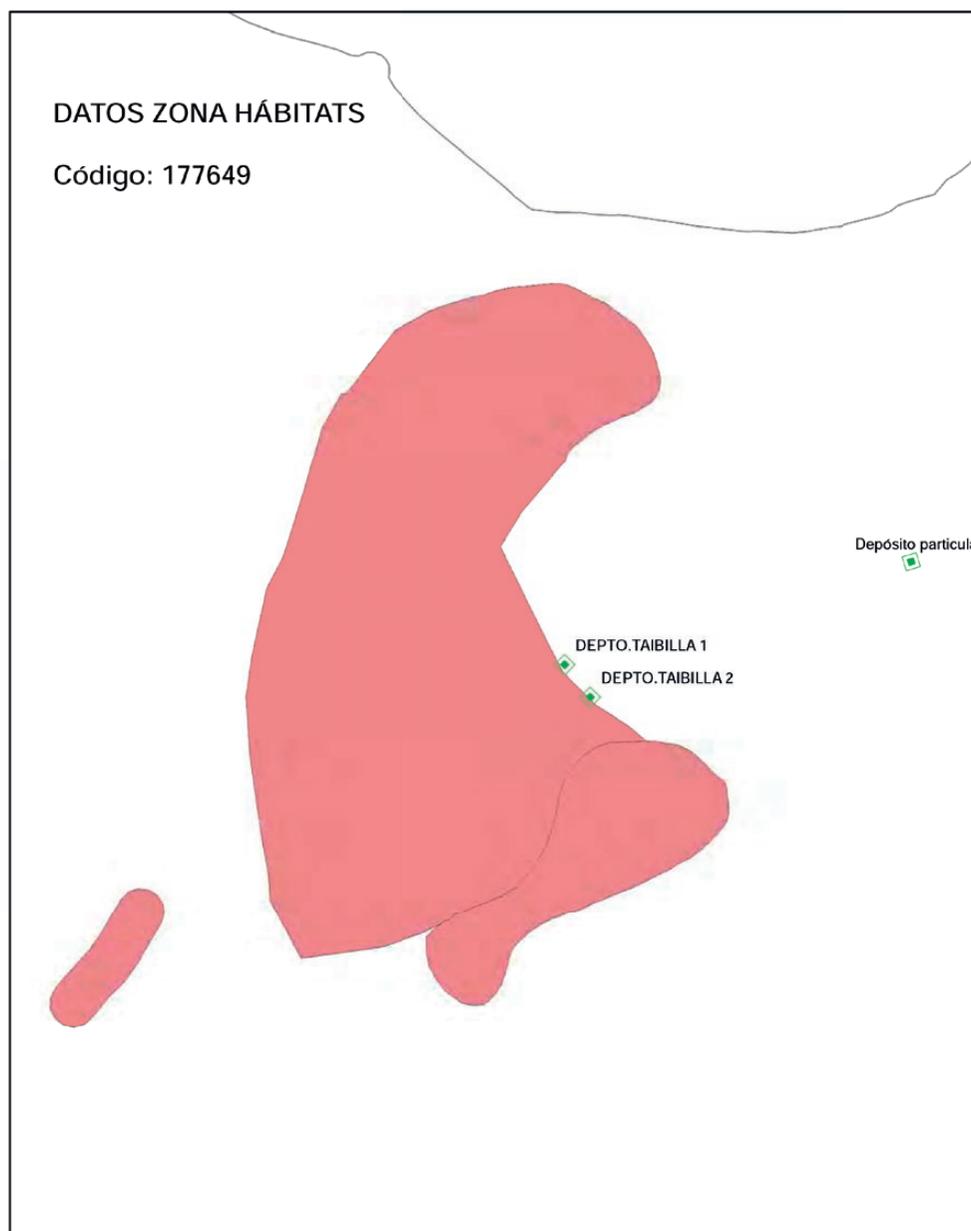


BIODIVERSIDAD - Hábitats

1:20.000

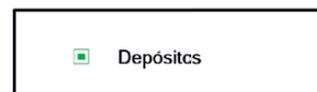


DETALLE - HÁBITATS

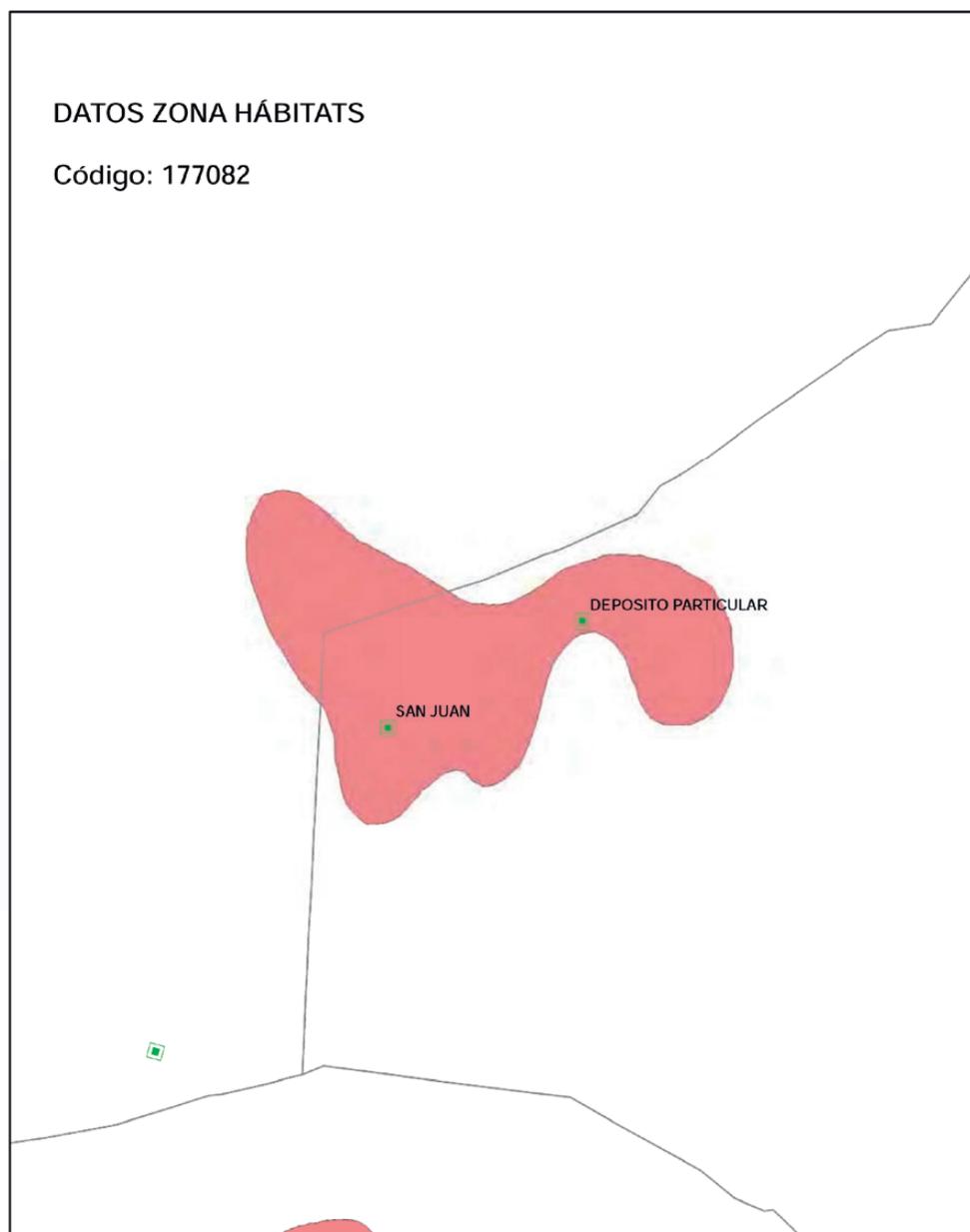


BIODIVERSIDAD - Hábitats

1:20.000

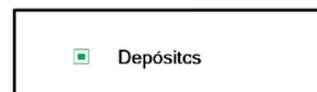


DETALLE - HÁBITATS



BIODIVERSIDAD - Hábitats

1:10.000

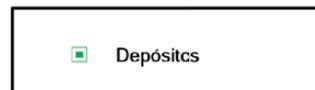


### DETALLE - HÁBITATS



BIODIVERSIDAD - Hábitats

1:10.000

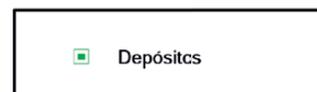


DETALLE - HÁBITATS

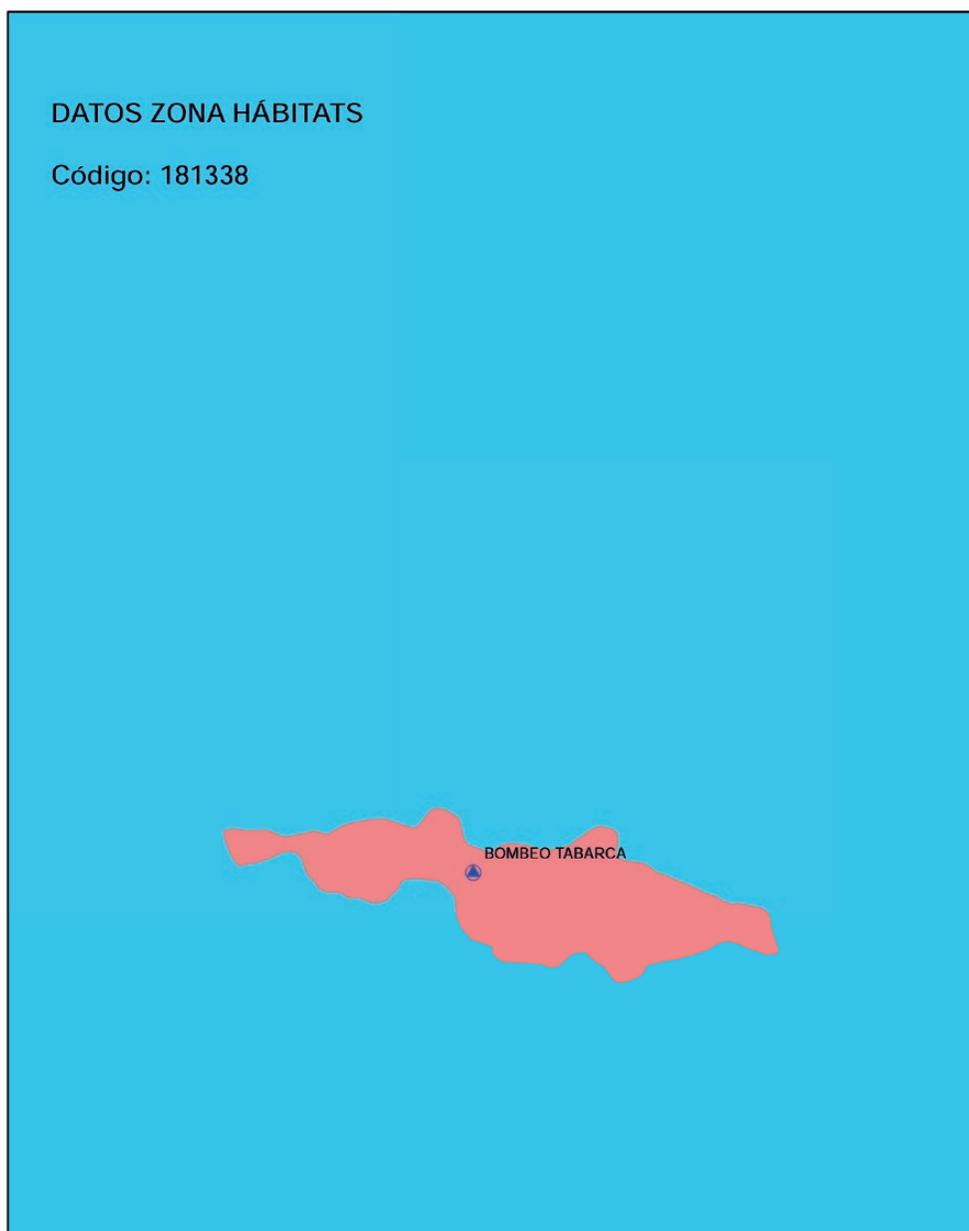


BIODIVERSIDAD - Hábitats

1:10.000

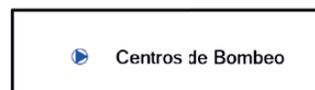


DETALLE - HÁBITATS

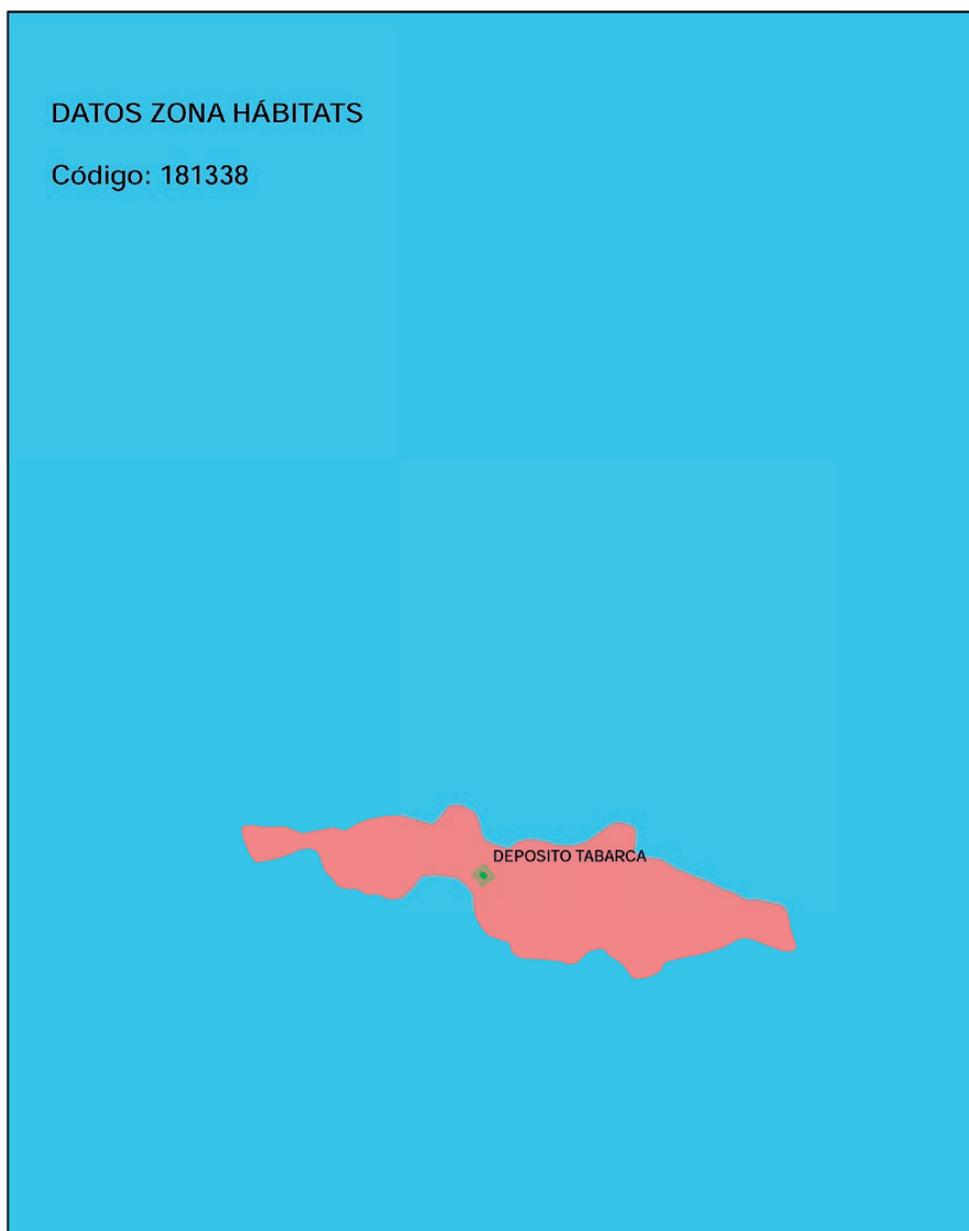


BIODIVERSIDAD - Hábitats

1:20.000

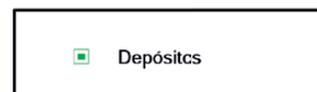


DETALLE - HÁBITATS

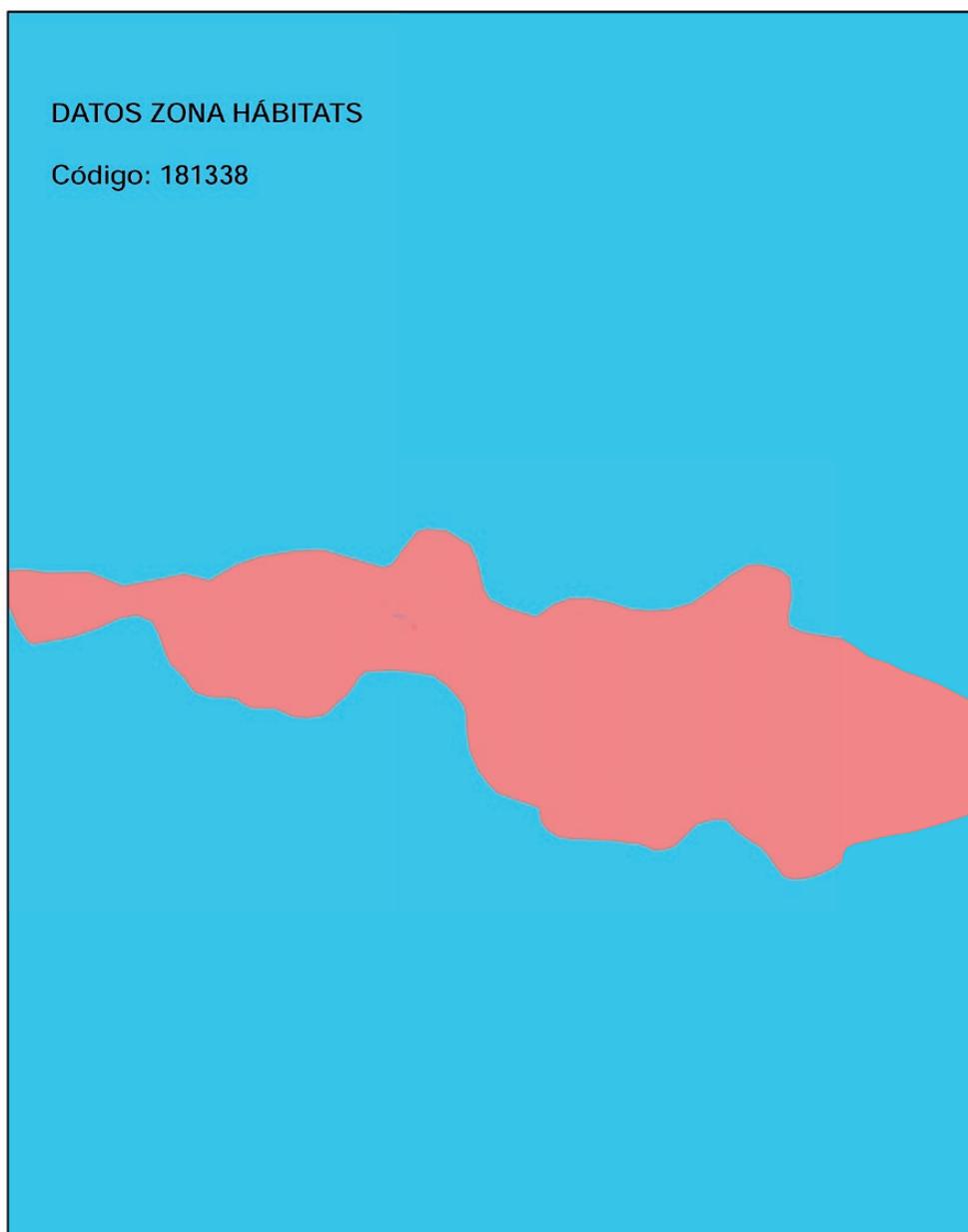


BIODIVERSIDAD - Hábitats

1:20.000

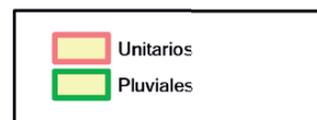


DETALLE - HÁBITATS

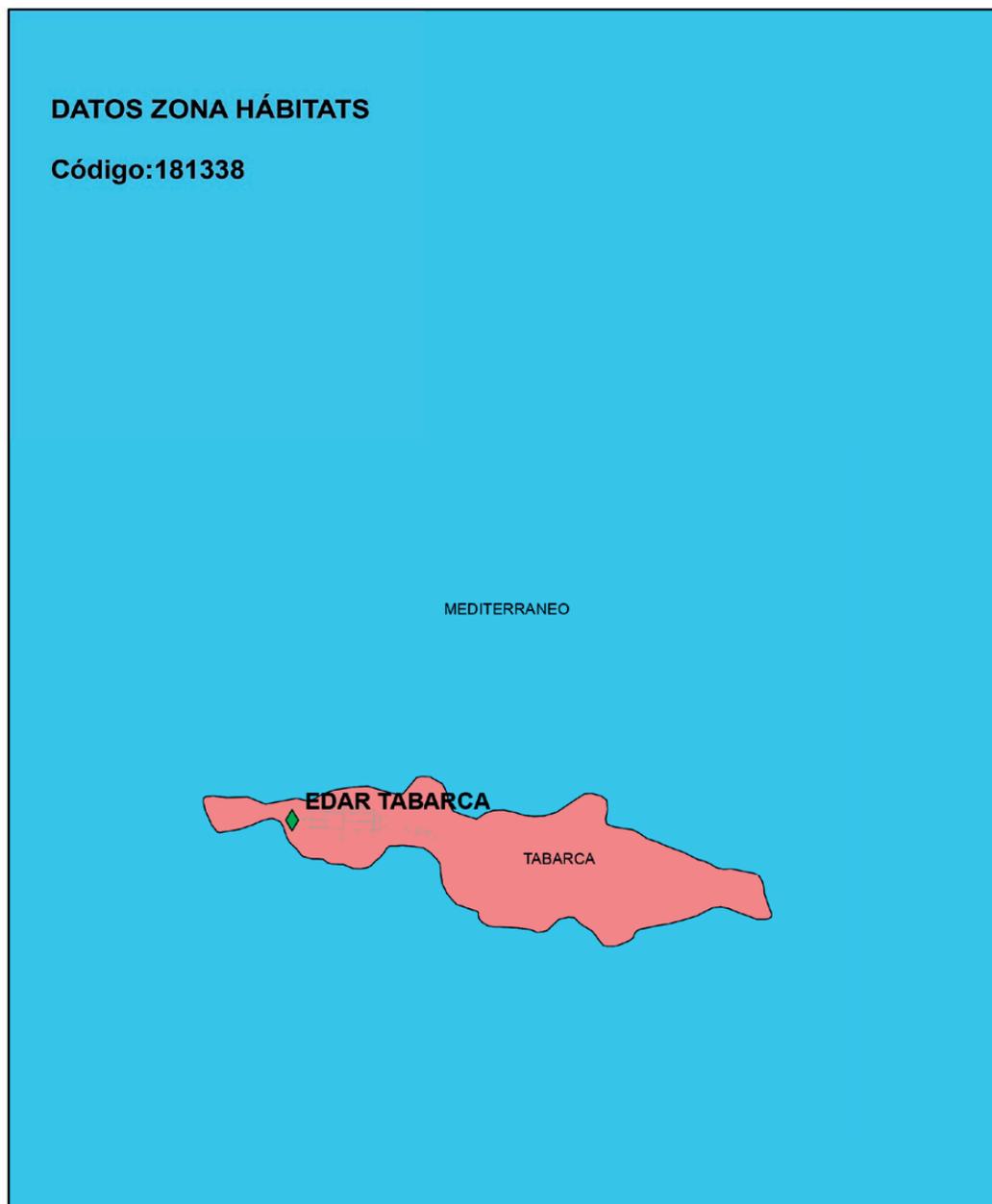


BIODIVERSIDAD - Hábitats

1:10.000



DETALLE - HÁBITATS

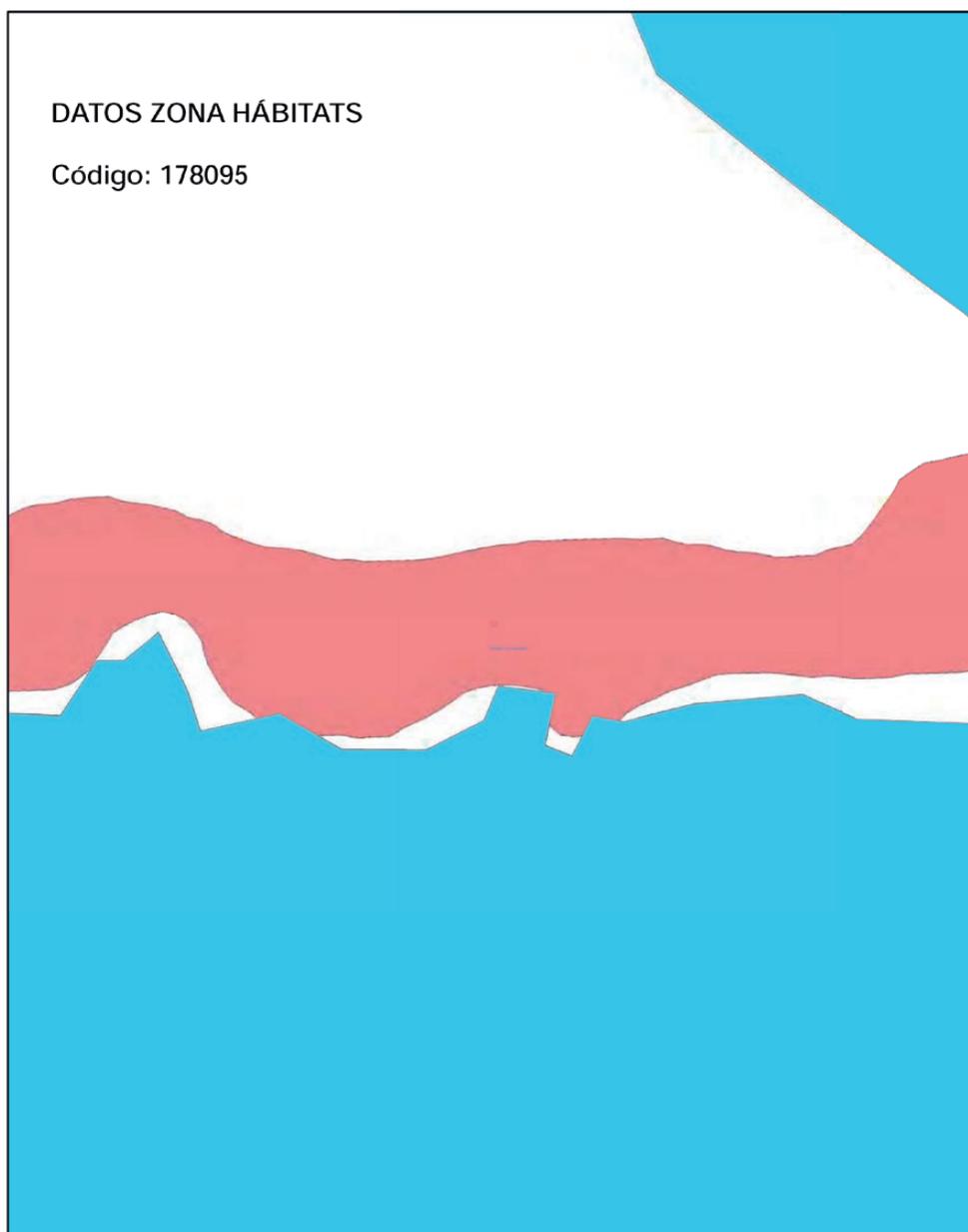


BIODIVERSIDAD - Hábitats

1:20.000



DETALLE - HÁBITATS

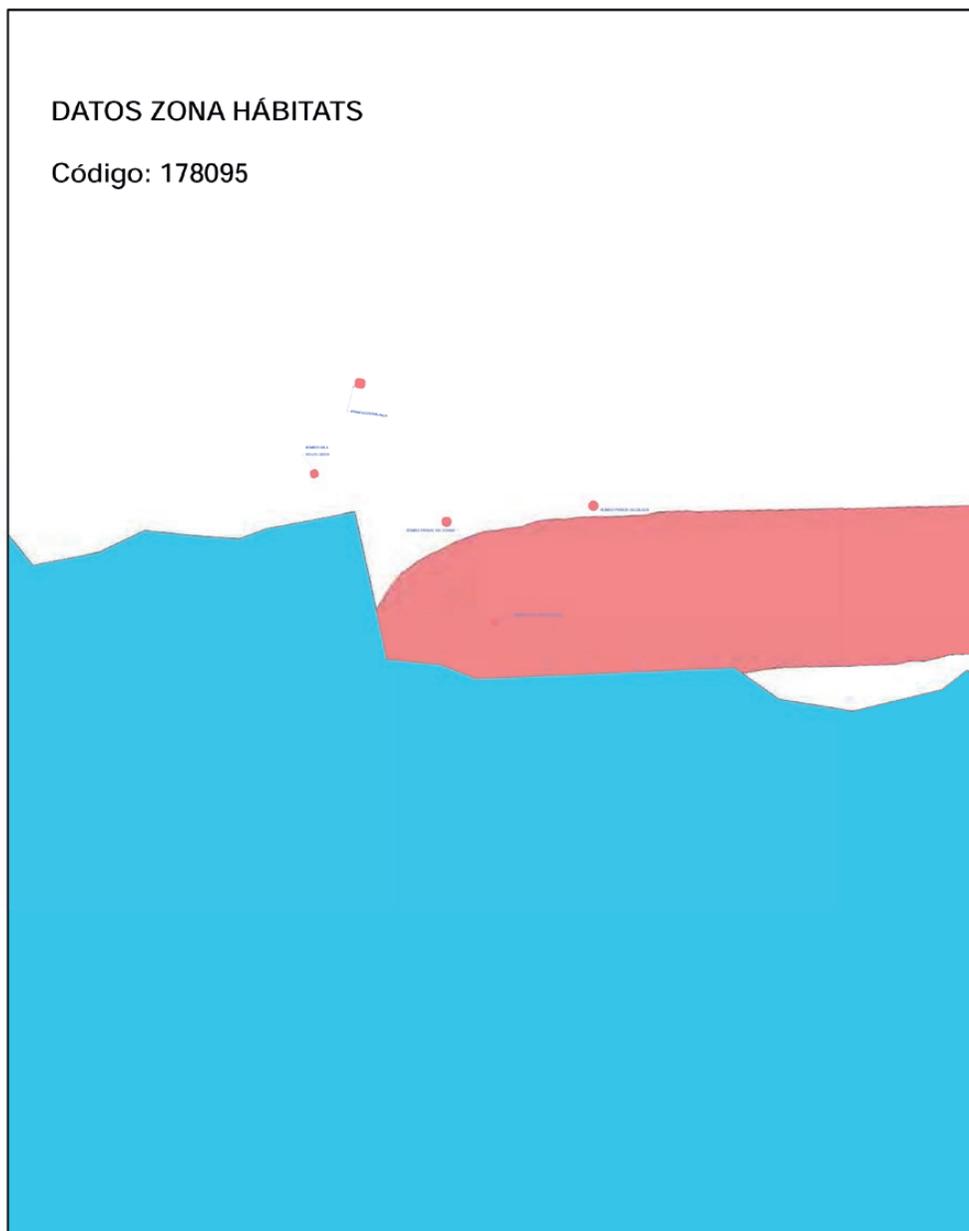


BIODIVERSIDAD - Hábitats

1:5.000



DETALLE - HÁBITATS



BIODIVERSIDAD - Hábitats

1:5.000

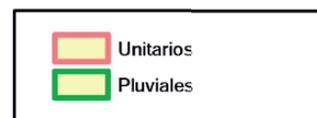


DETALLE - HÁBITATS

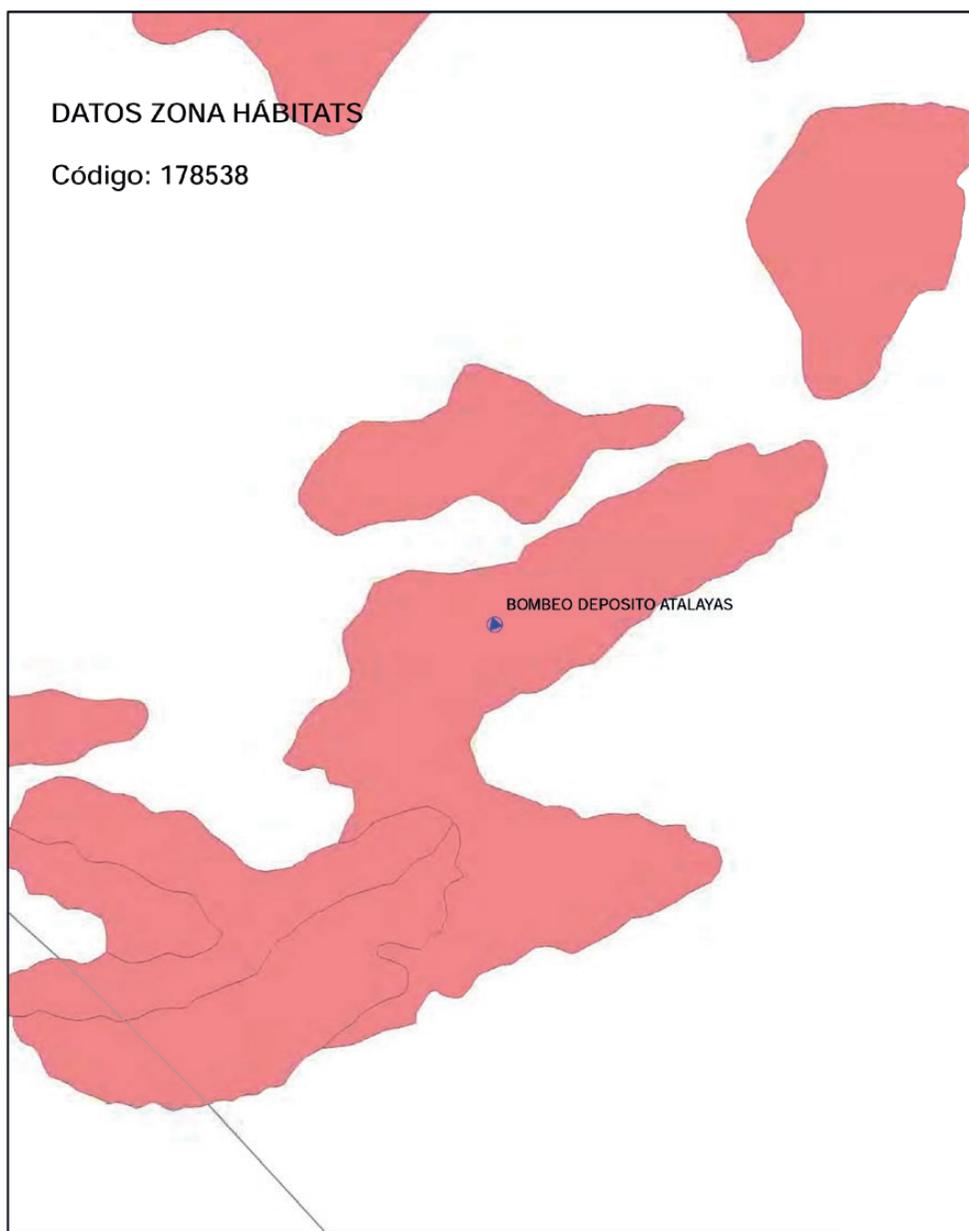


BIODIVERSIDAD - Hábitats

1:5.000

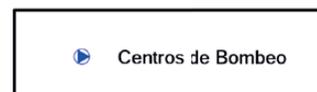


DETALLE - HÁBITATS

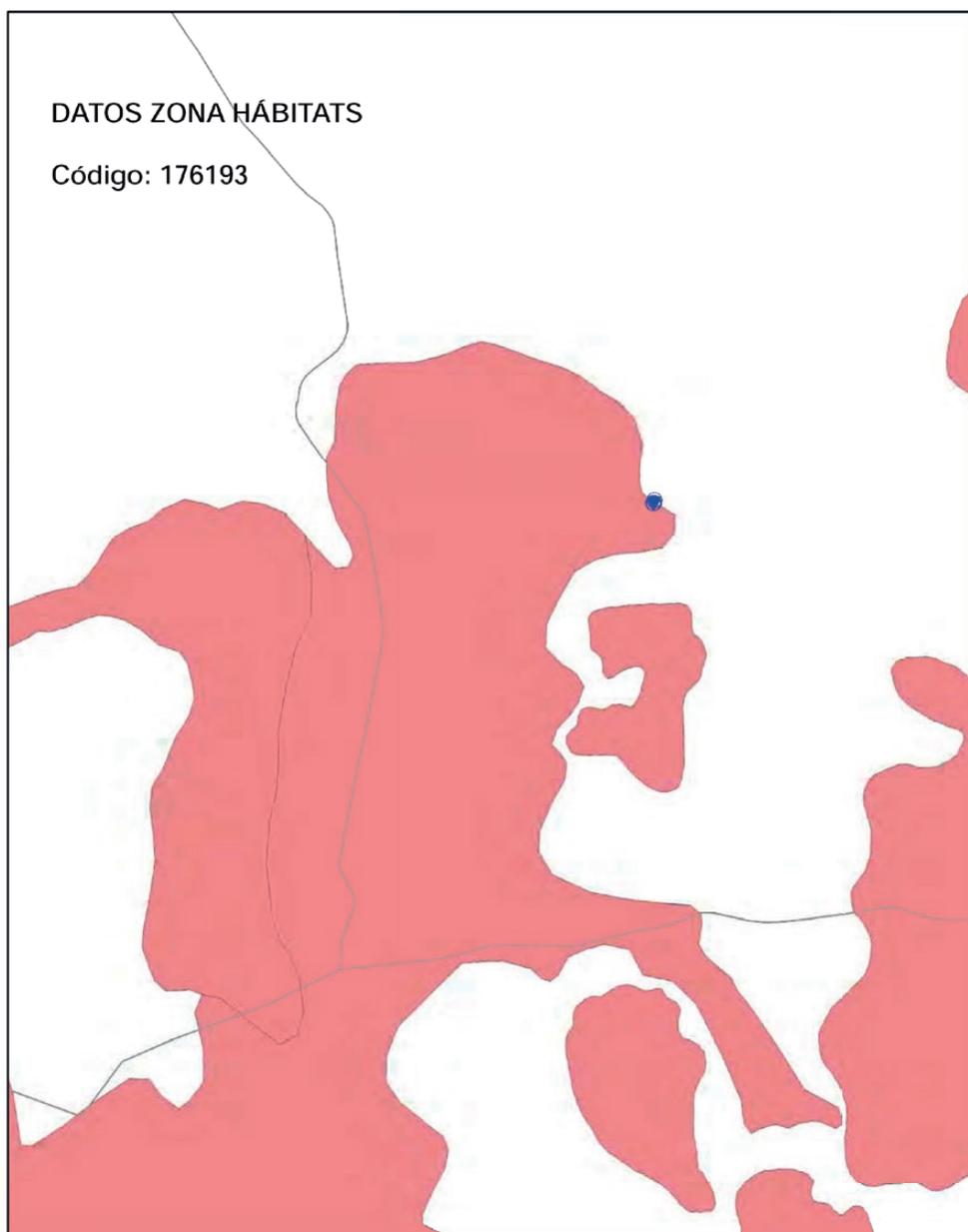


BIODIVERSIDAD - Hábitats

1:20.000

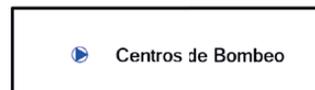


DETALLE - HÁBITATS

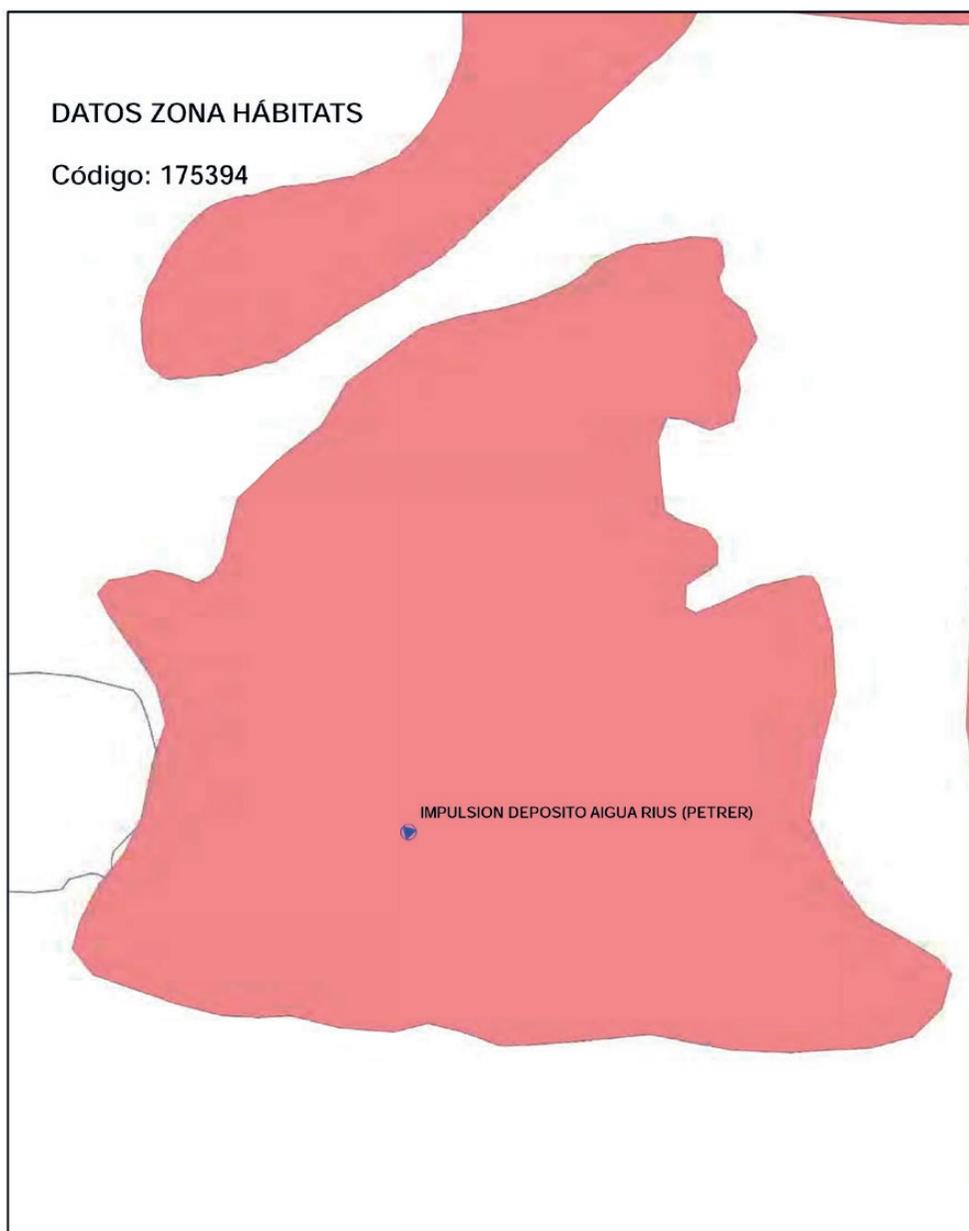


BIODIVERSIDAD - Hábitats

1:20.000

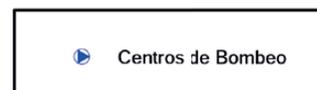


DETALLE - HÁBITATS

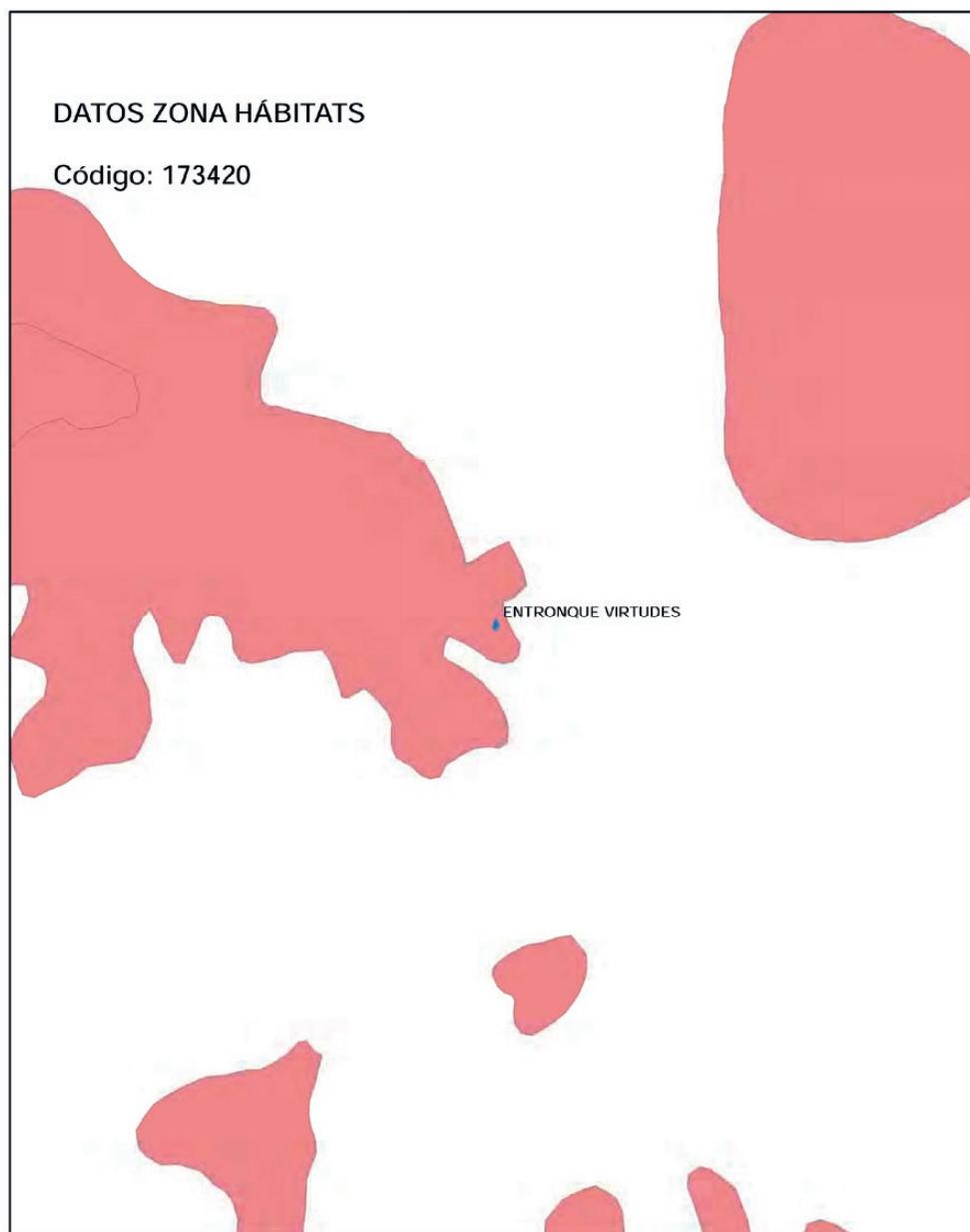


BIODIVERSIDAD - Hábitats

1:10.000



DETALLE - HÁBITATS

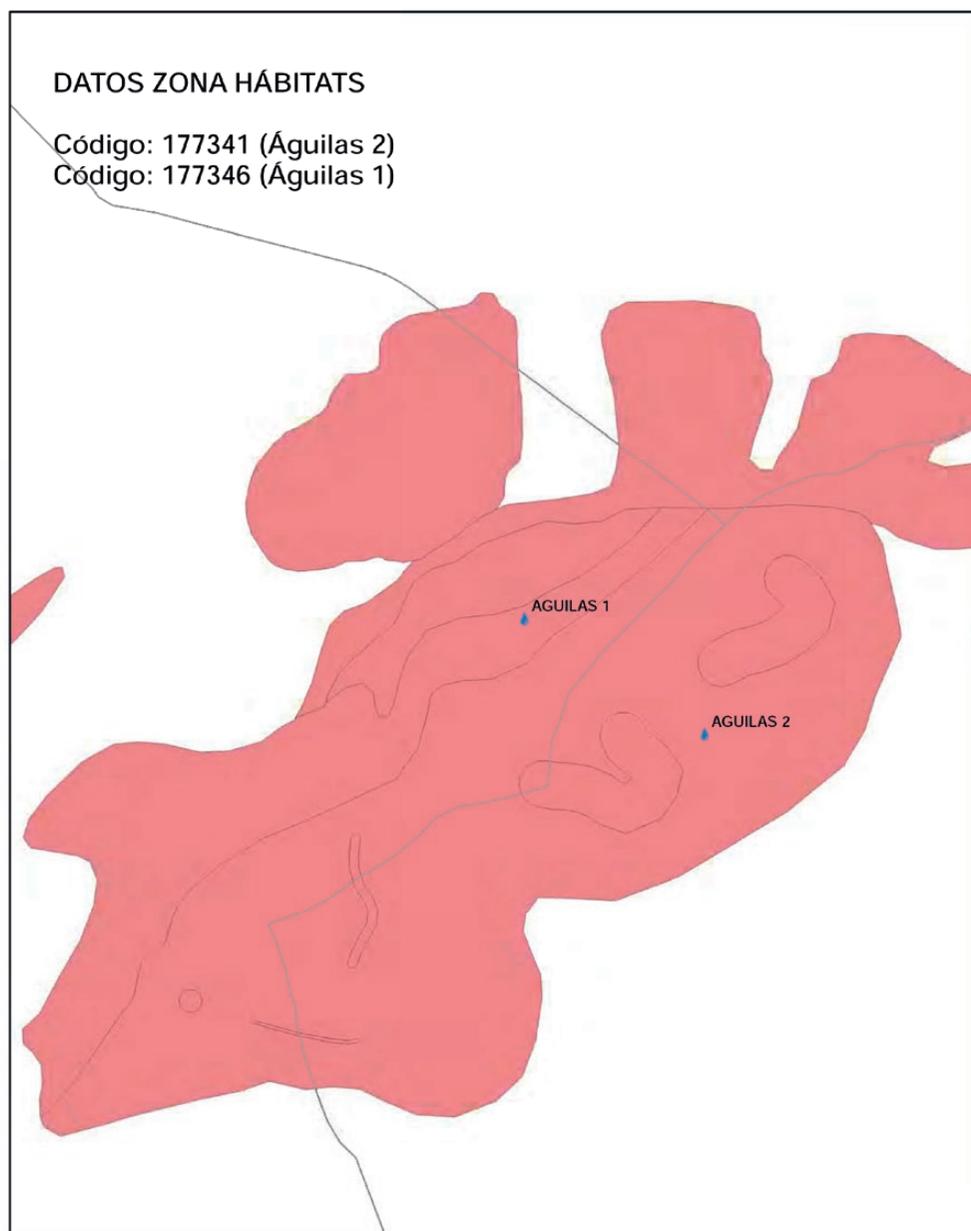


BIODIVERSIDAD - Hábitats

1:10.000



DETALLE - HÁBITATS

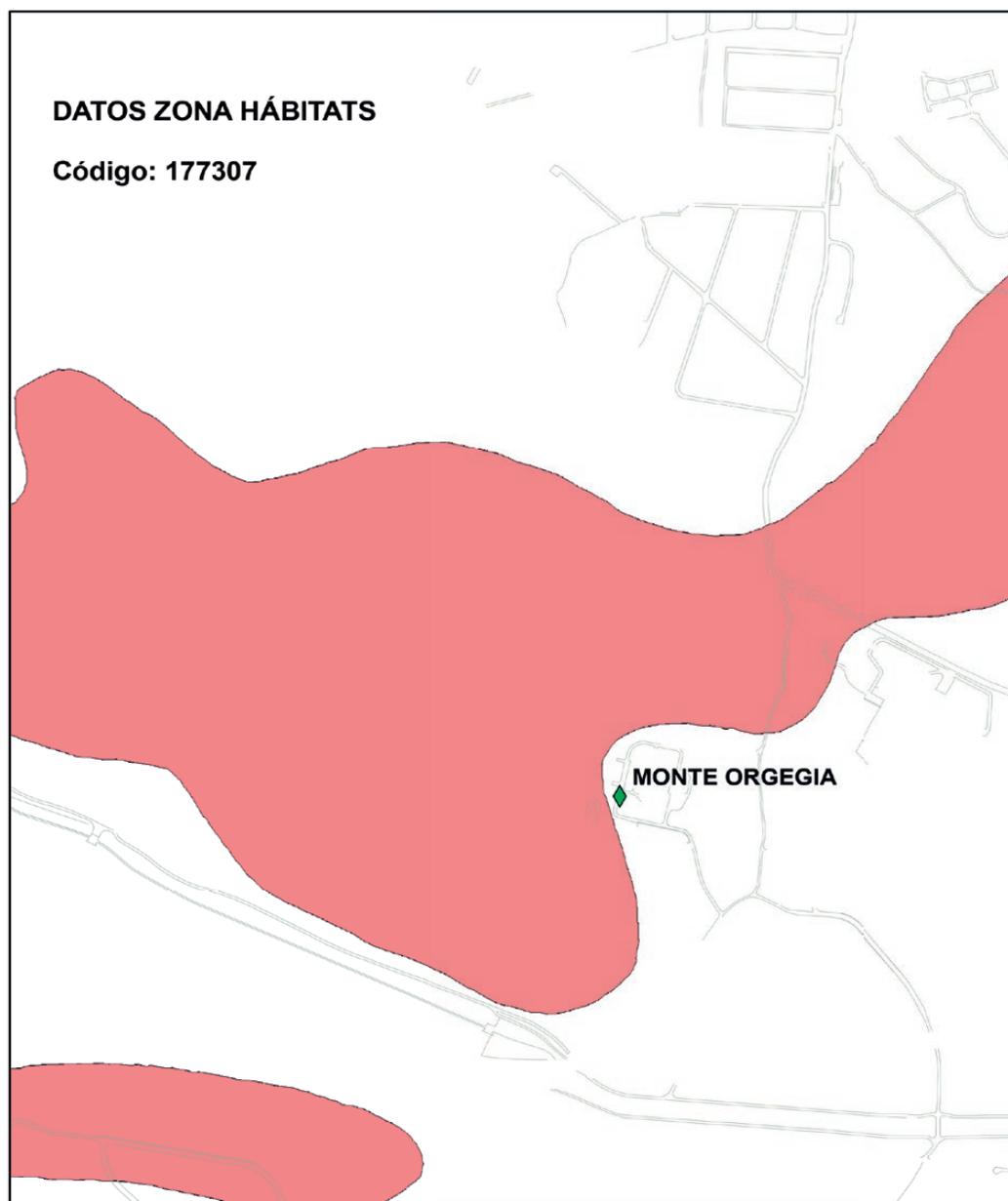


BIODIVERSIDAD - Hábitats

1:20.000



DETALLE - HÁBITATS

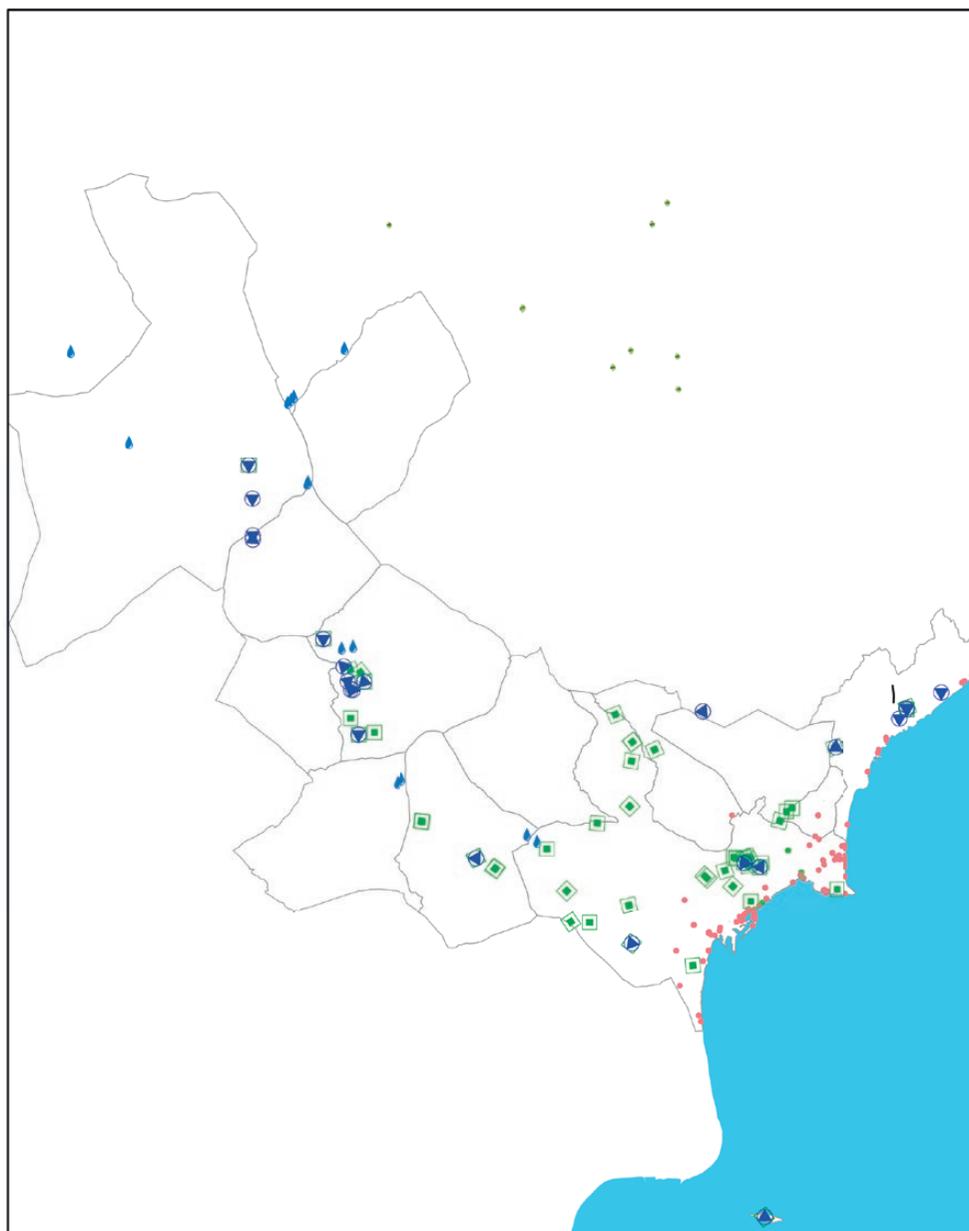


**BIODIVERSIDAD - Hábitats**

**1:10.000**



PLANTA GENERAL  
BIODIVERSIDAD - LIFE-ANFIBIOS

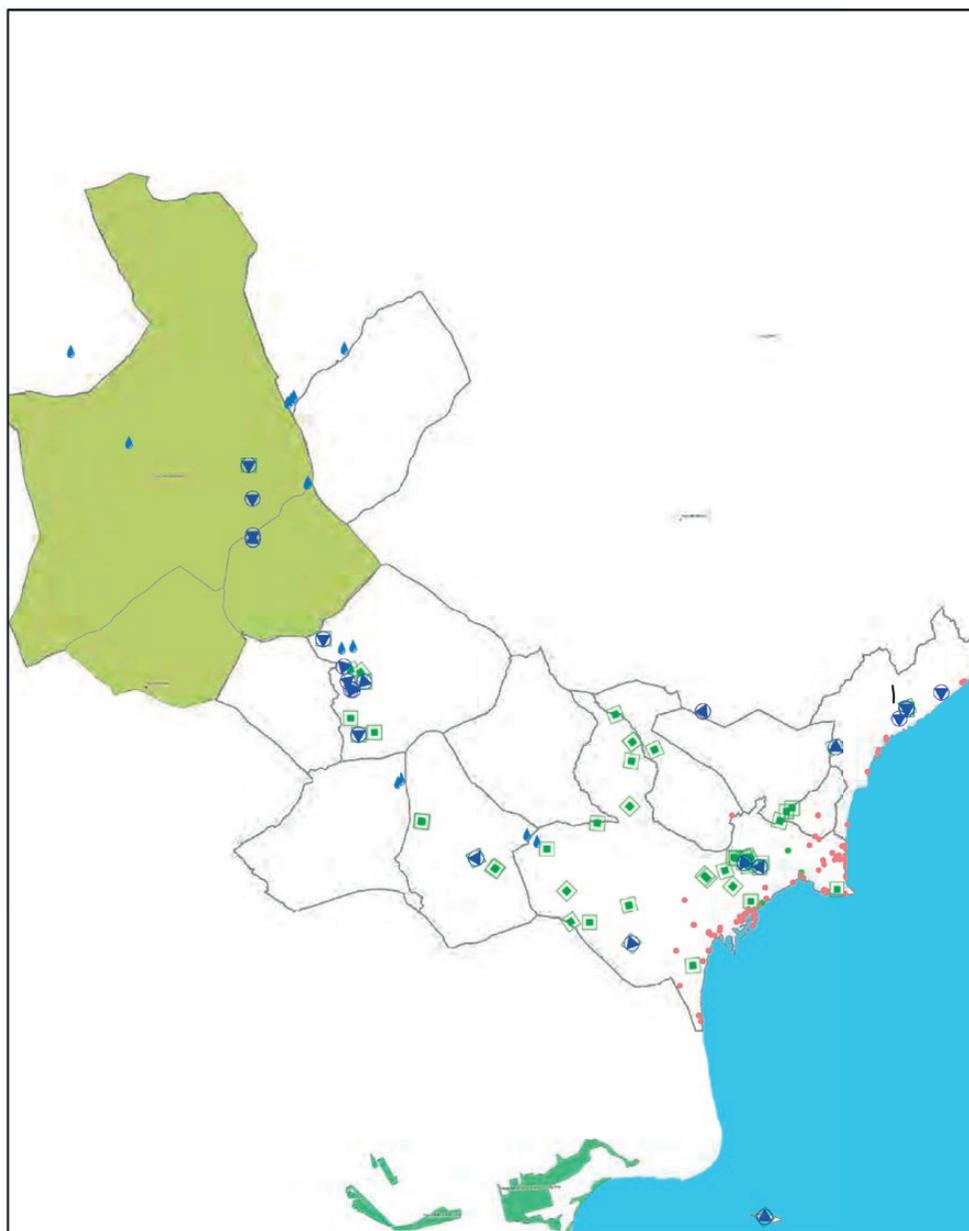


BIODIVERSIDAD - LIFE (Anfibios)

1:350.000



# PLANTA GENERAL BIODIVERSIDAD - PLANES DE RECUPERACIÓN

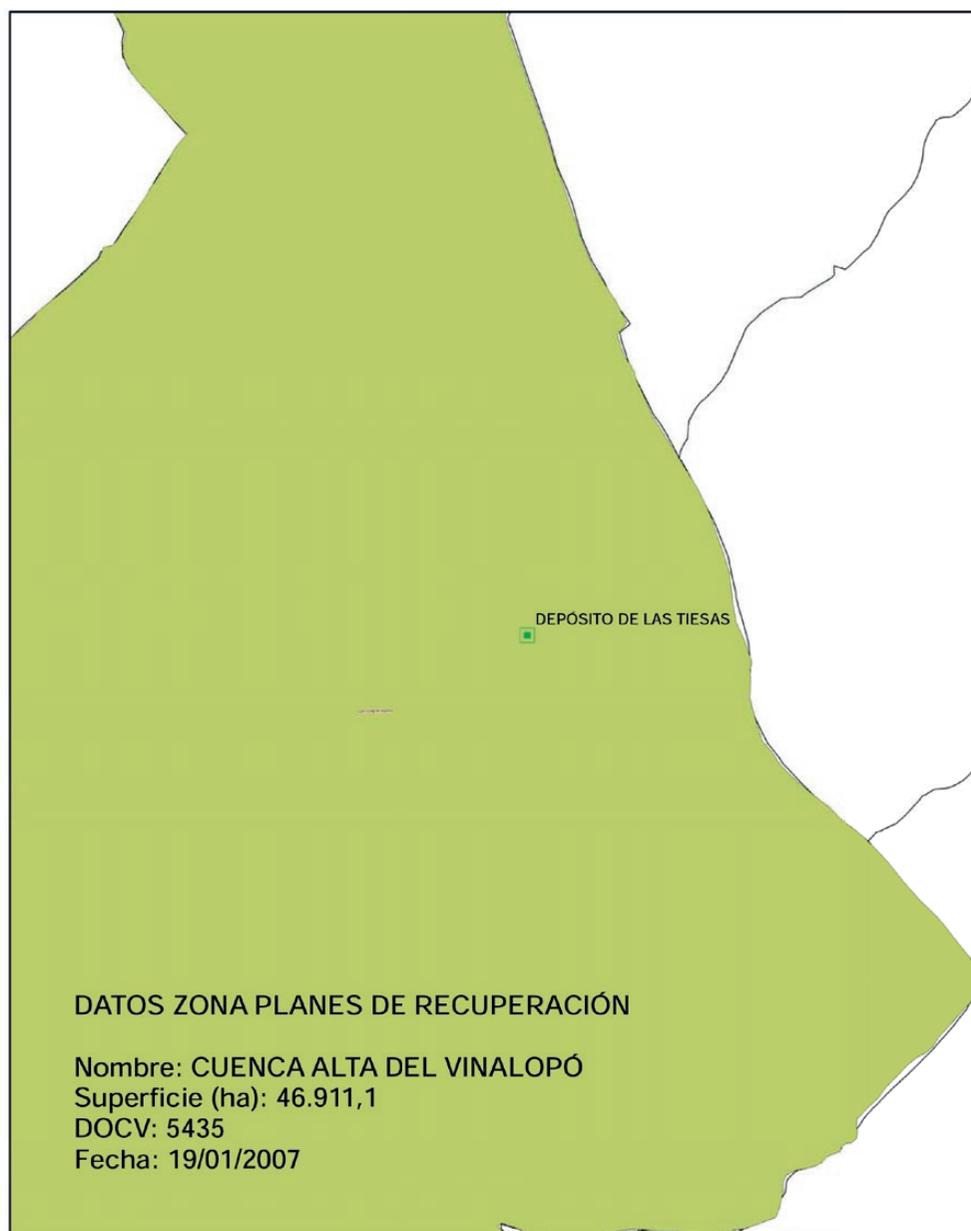


BIODIVERSIDAD - Planes de recuperación

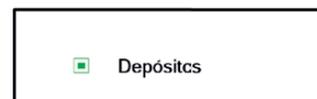
1:350.000



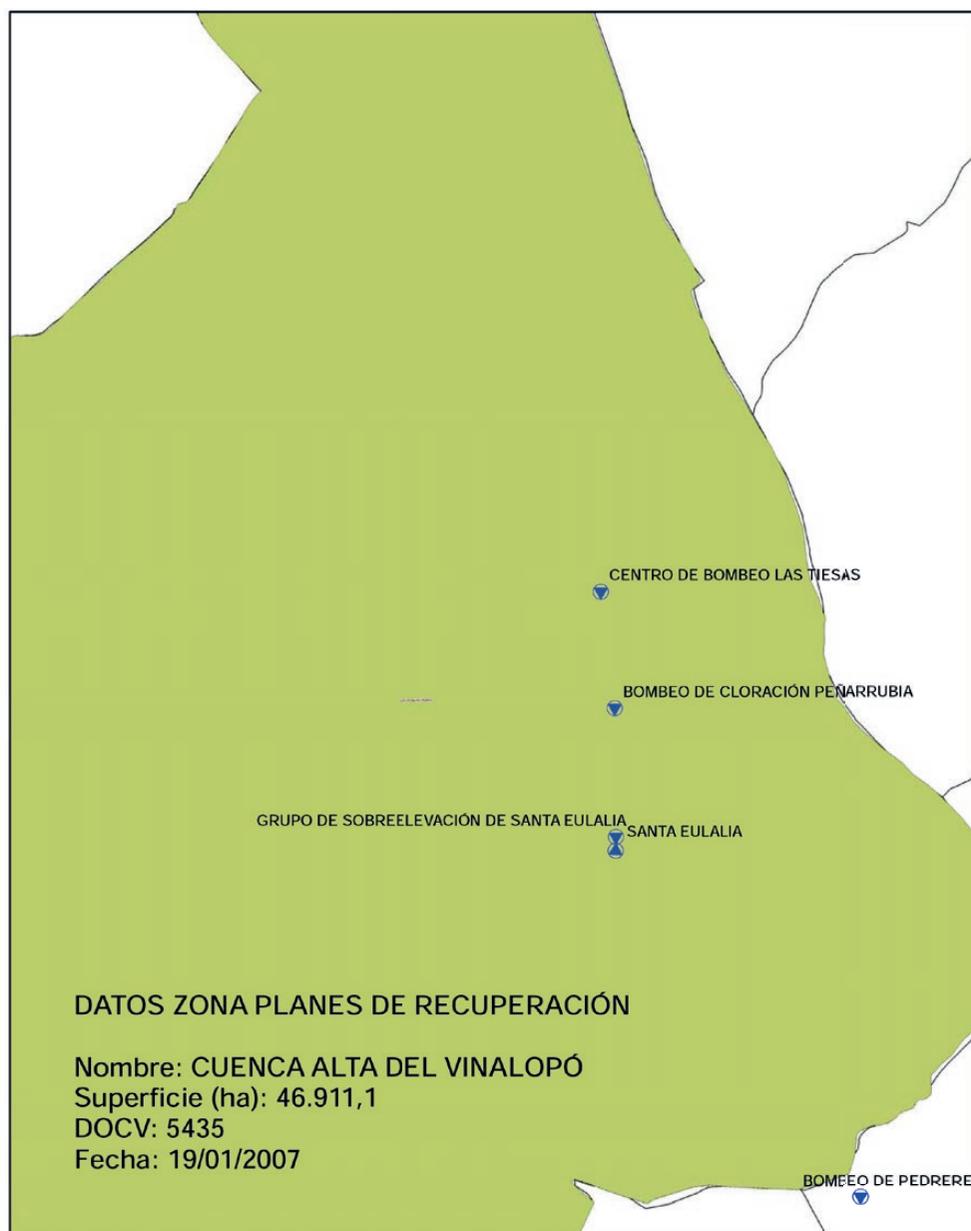
DETALLE - PLANES DE RECUPERACIÓN



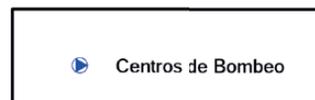
BIODIVERSIDAD - Planes de recuperación 1:100.000



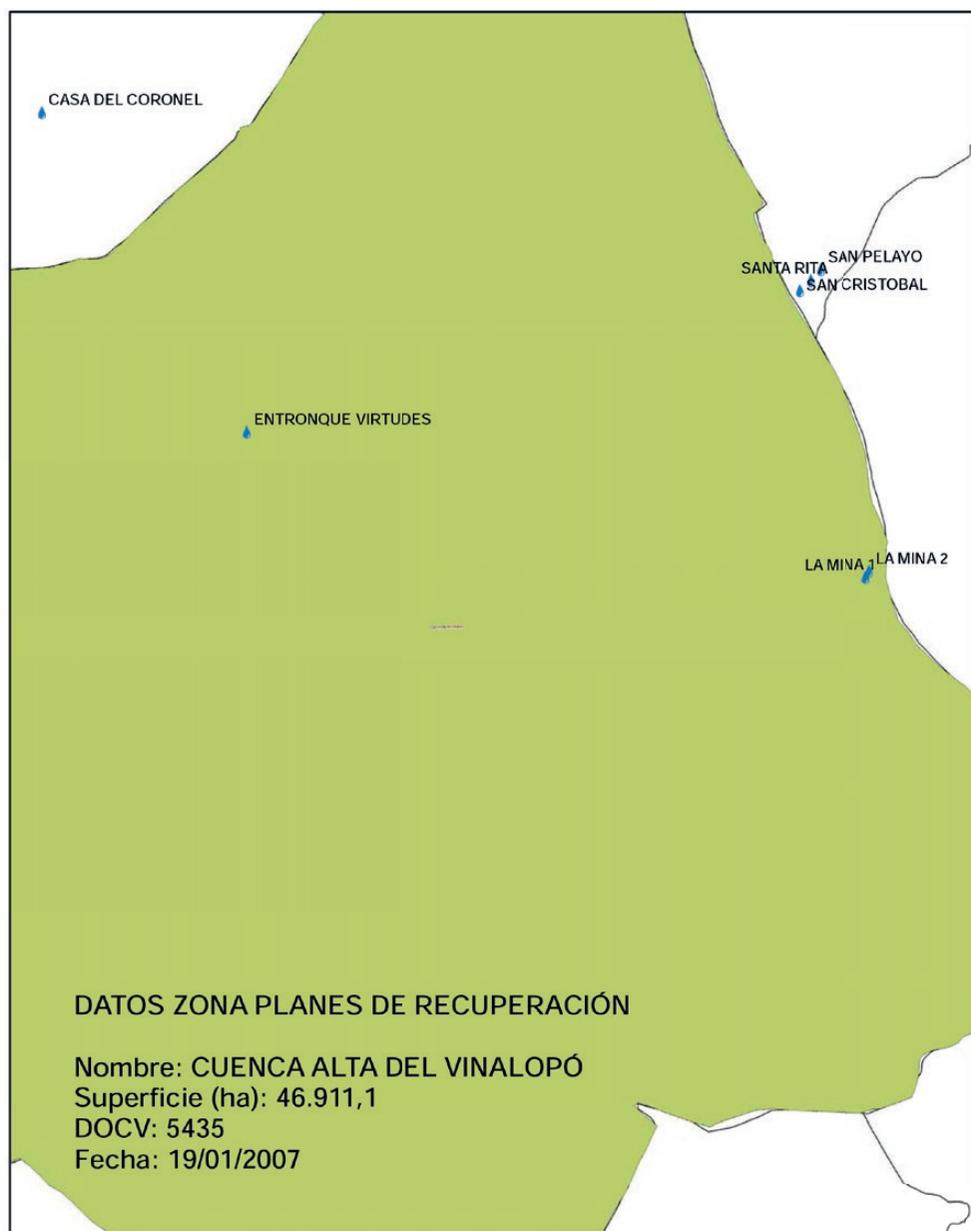
DETALLE - PLANES DE RECUPERACIÓN



BIODIVERSIDAD - Planes de recuperación 1:100.000

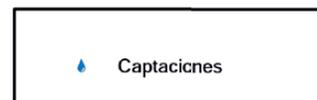


DETALLE - PLANES DE RECUPERACIÓN

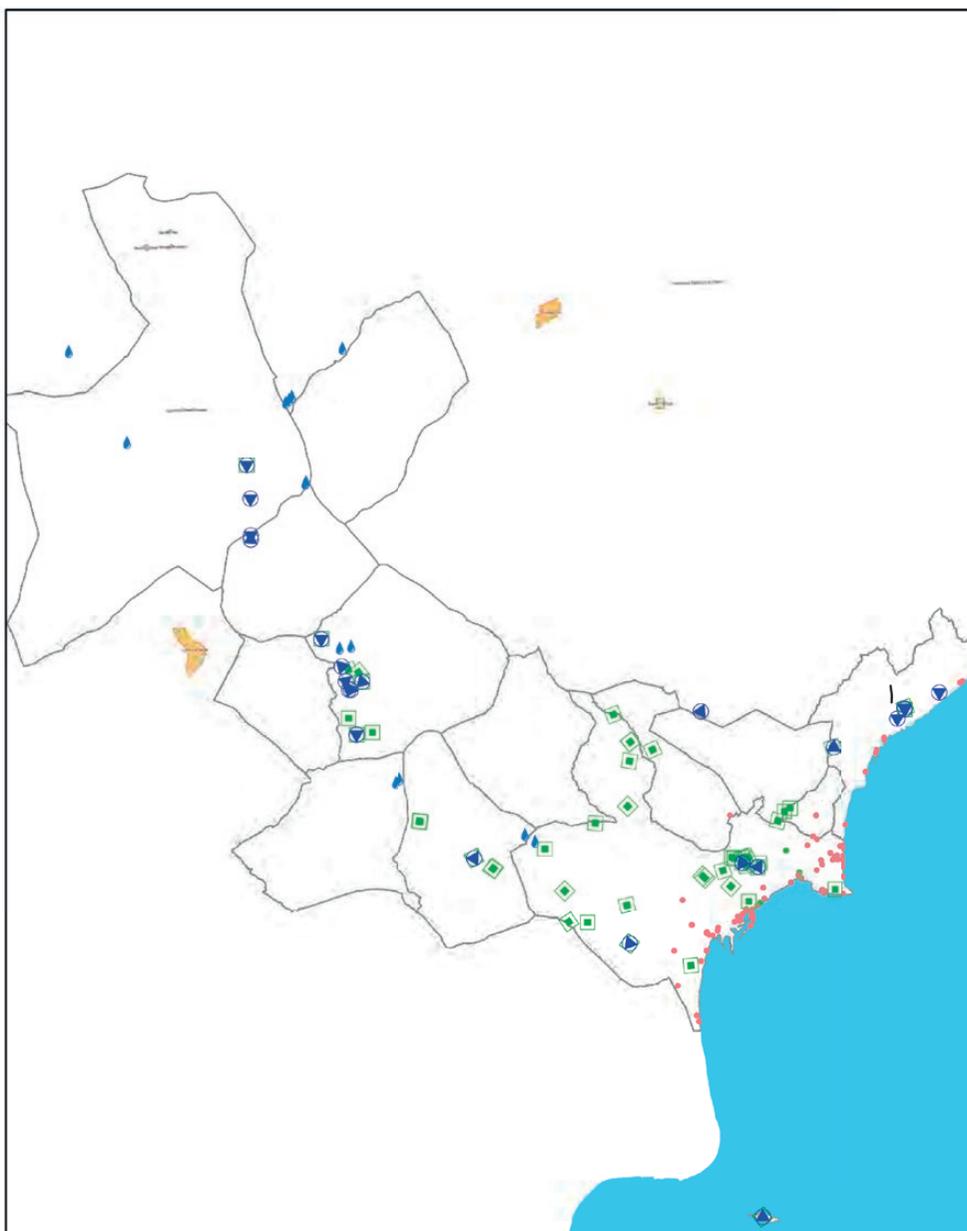


BIODIVERSIDAD - Planes de recuperación

1:100.000



PLANTA GENERAL  
BIODIVERSIDAD - RESERVAS DE FAUNA

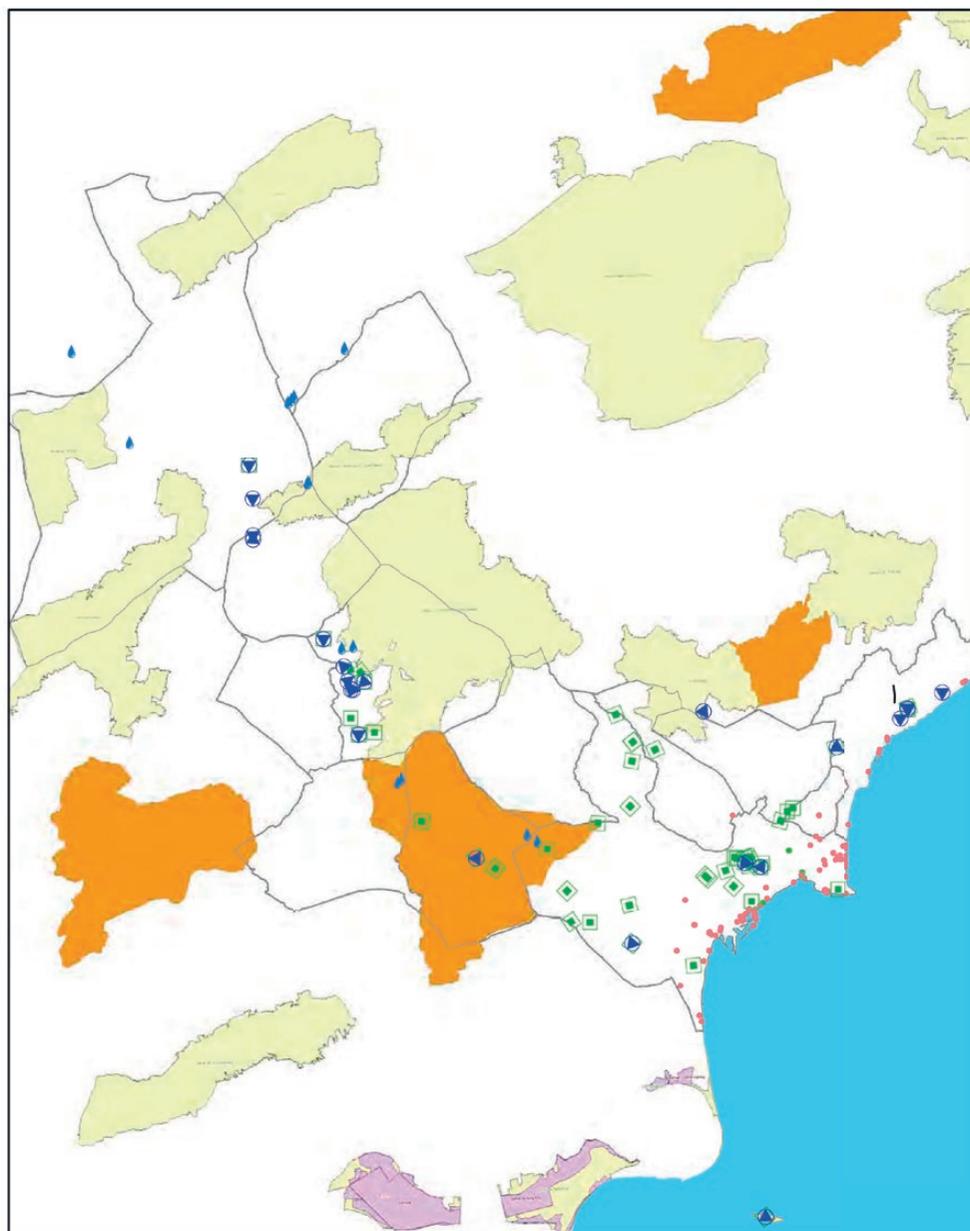


BIODIVERSIDAD - Reservas de fauna

1:350.000



PLANTA GENERAL  
BIODIVERSIDAD - ZONAS DE PROTECCIÓN AVIFAUNA



BIODIVERSIDAD - Zonas de protección avifauna

1:350.000

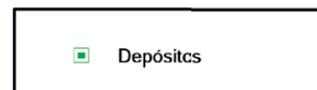


DETALLE - PROTECCIÓN AVIFAUNA

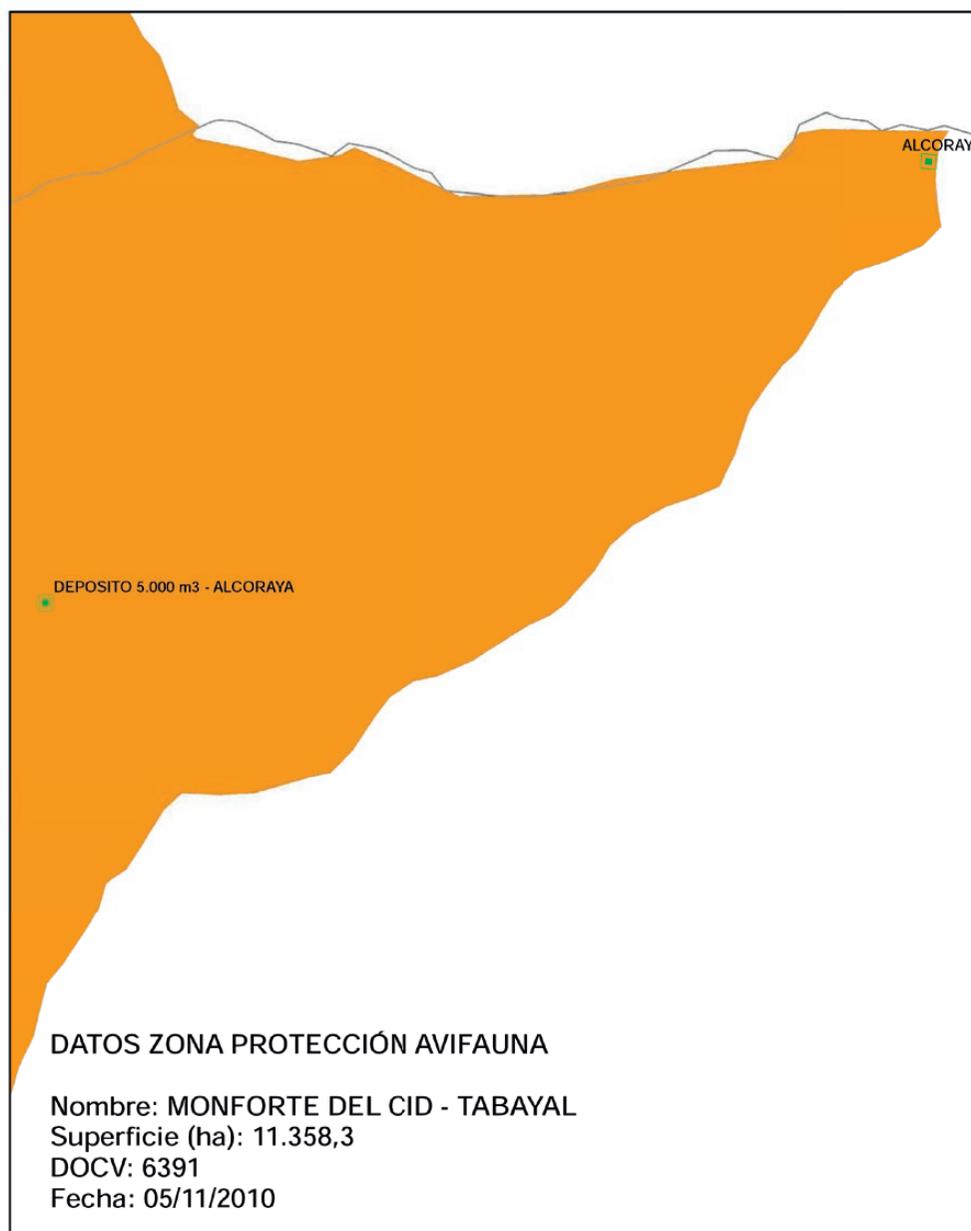


BIODIVERSIDAD - Zonas de protección avifauna

1:20.000

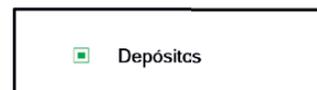


DETALLE - PROTECCIÓN AVIFAUNA

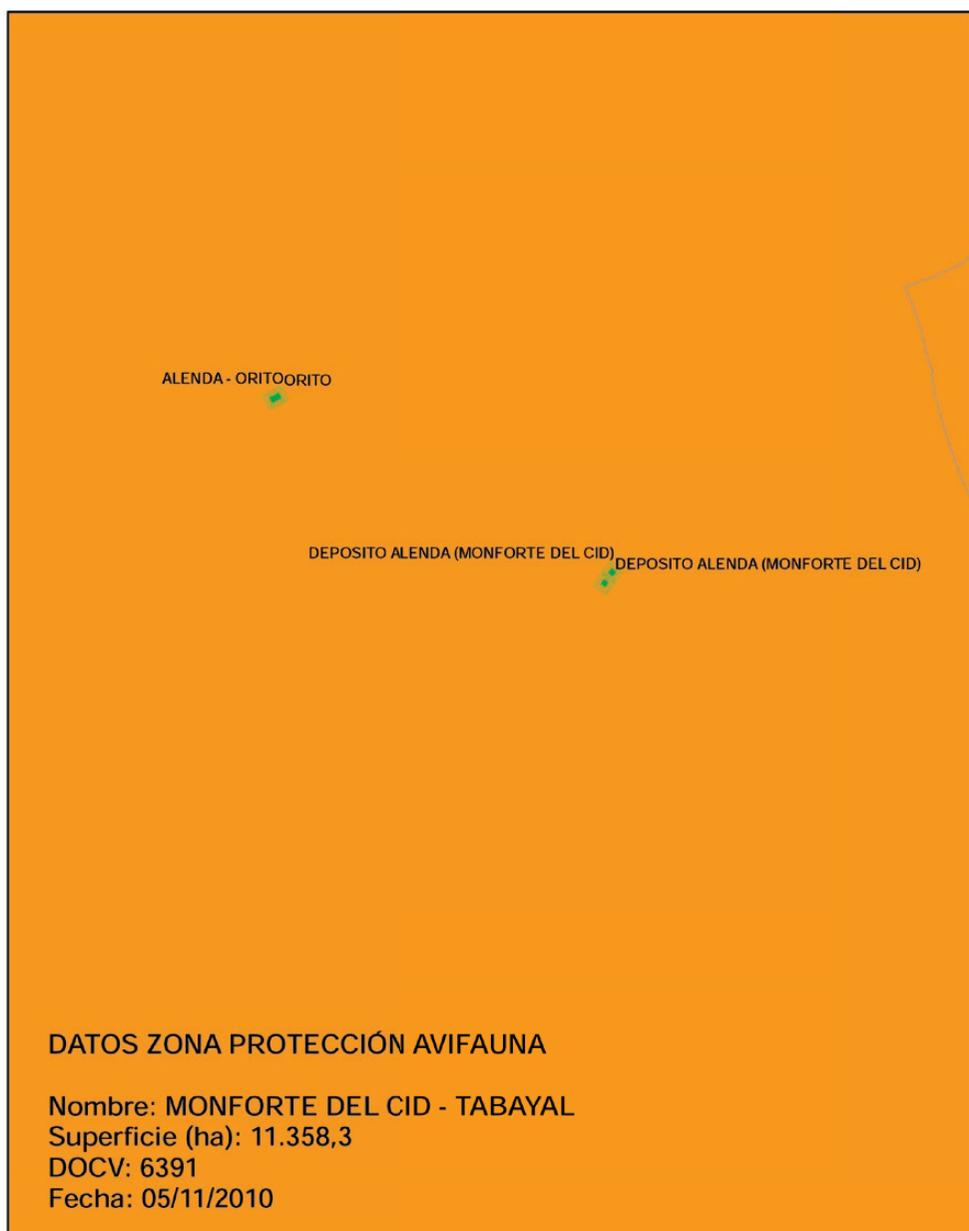


BIODIVERSIDAD - Zonas de protección avifauna

1:20.000

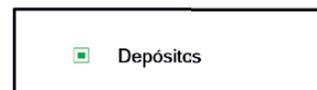


## DETALLE - PROTECCIÓN AVIFAUNA



BIODIVERSIDAD - Zonas de protección  
avifauna

1:20.000

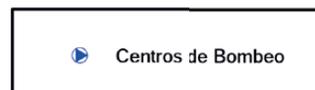


DETALLE - PROTECCIÓN AVIFAUNA

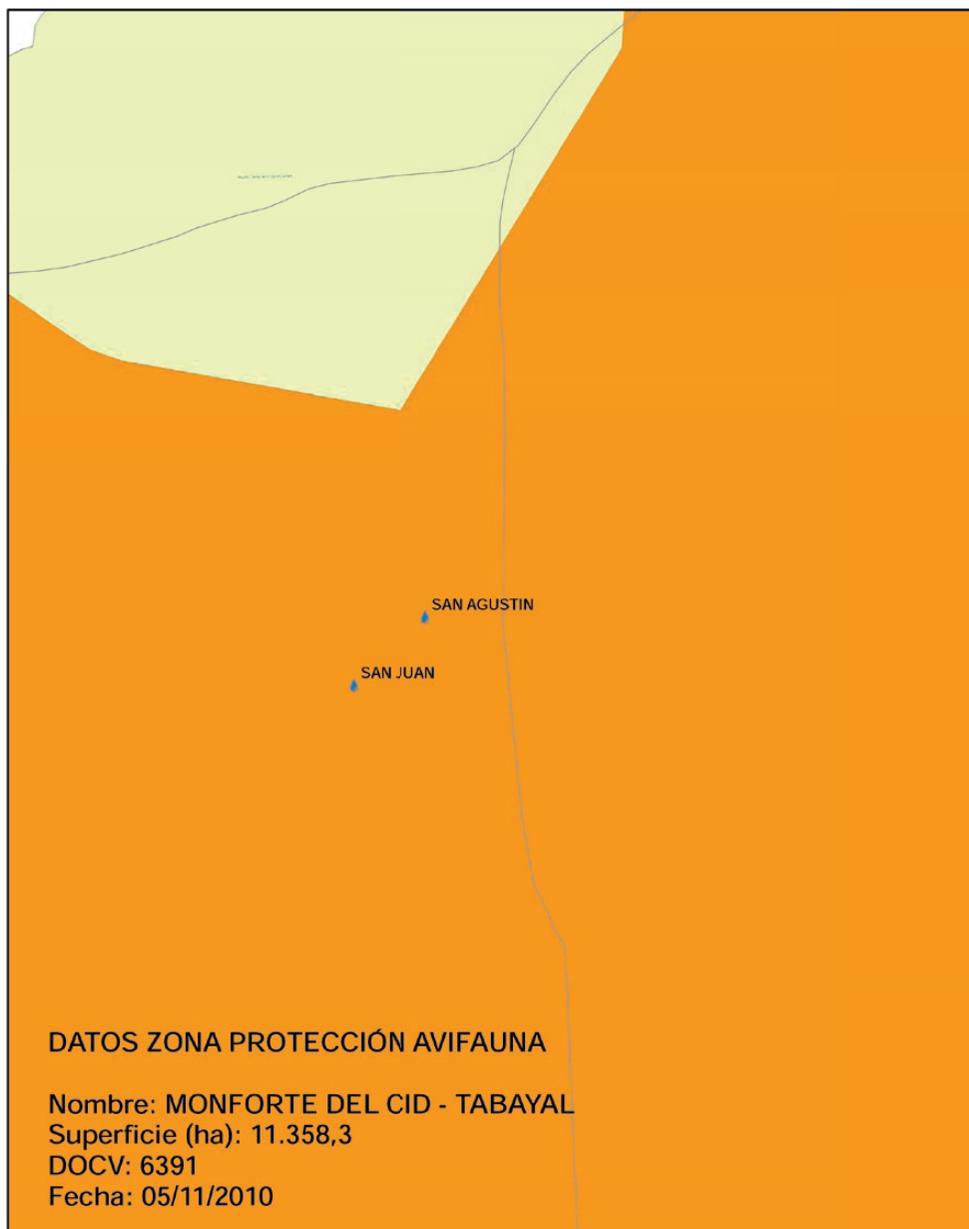


BIODIVERSIDAD - Zonas de protección avifauna

1:20.000



DETALLE - PROTECCIÓN AVIFAUNA



BIODIVERSIDAD - Zonas de protección avifauna

1:20.000



DETALLE - PROTECCIÓN AVIFAUNA



BIODIVERSIDAD - Zonas de protección avifauna

1:20.000



DETALLE - PROTECCIÓN AVIFAUNA

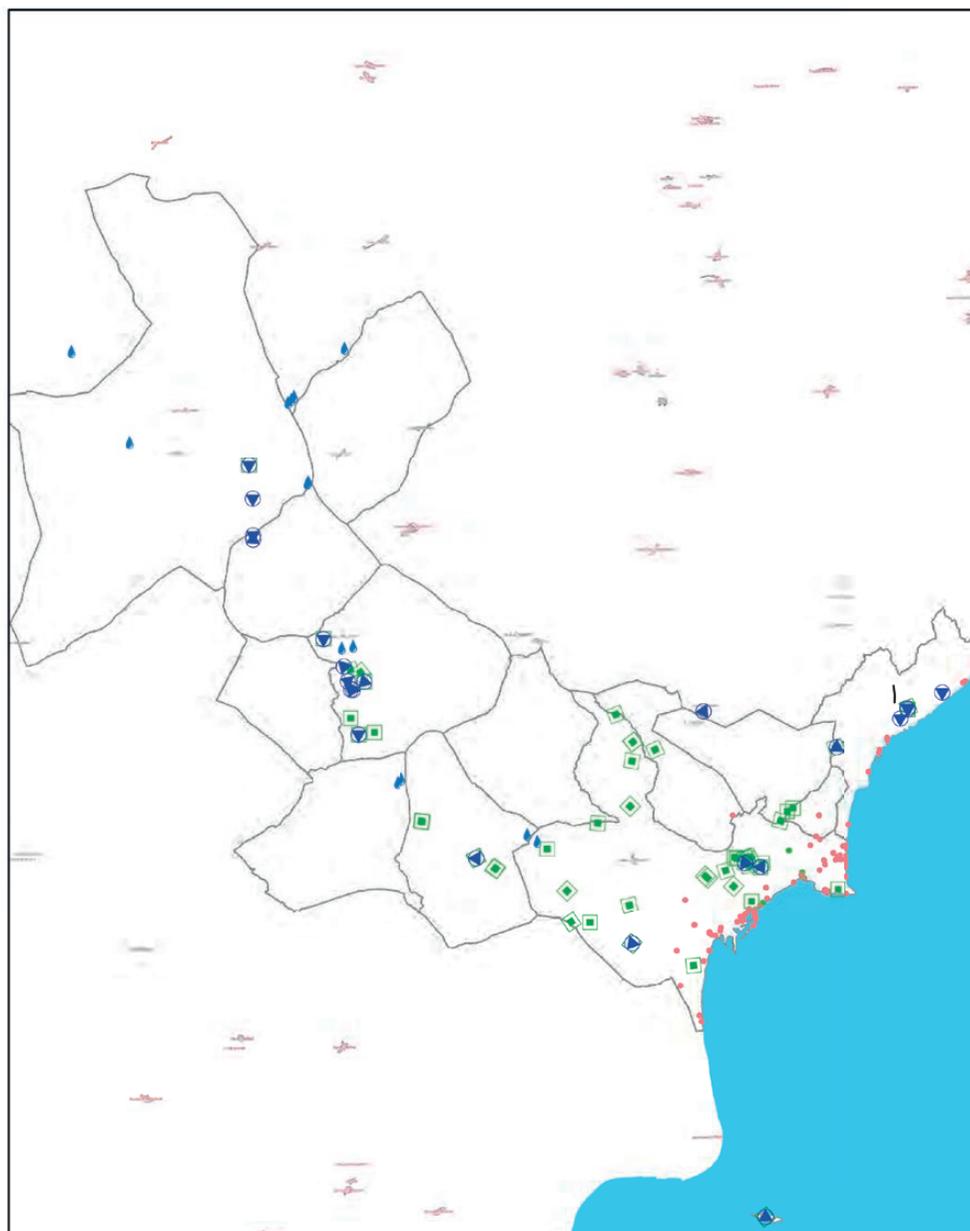


BIODIVERSIDAD - Protección avifauna

1:20.000

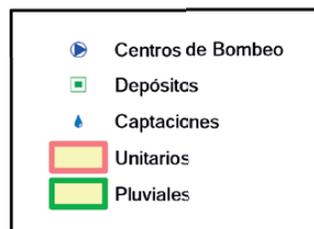


# PLANTA GENERAL BIODIVERSIDAD - MICRORRESERVAS



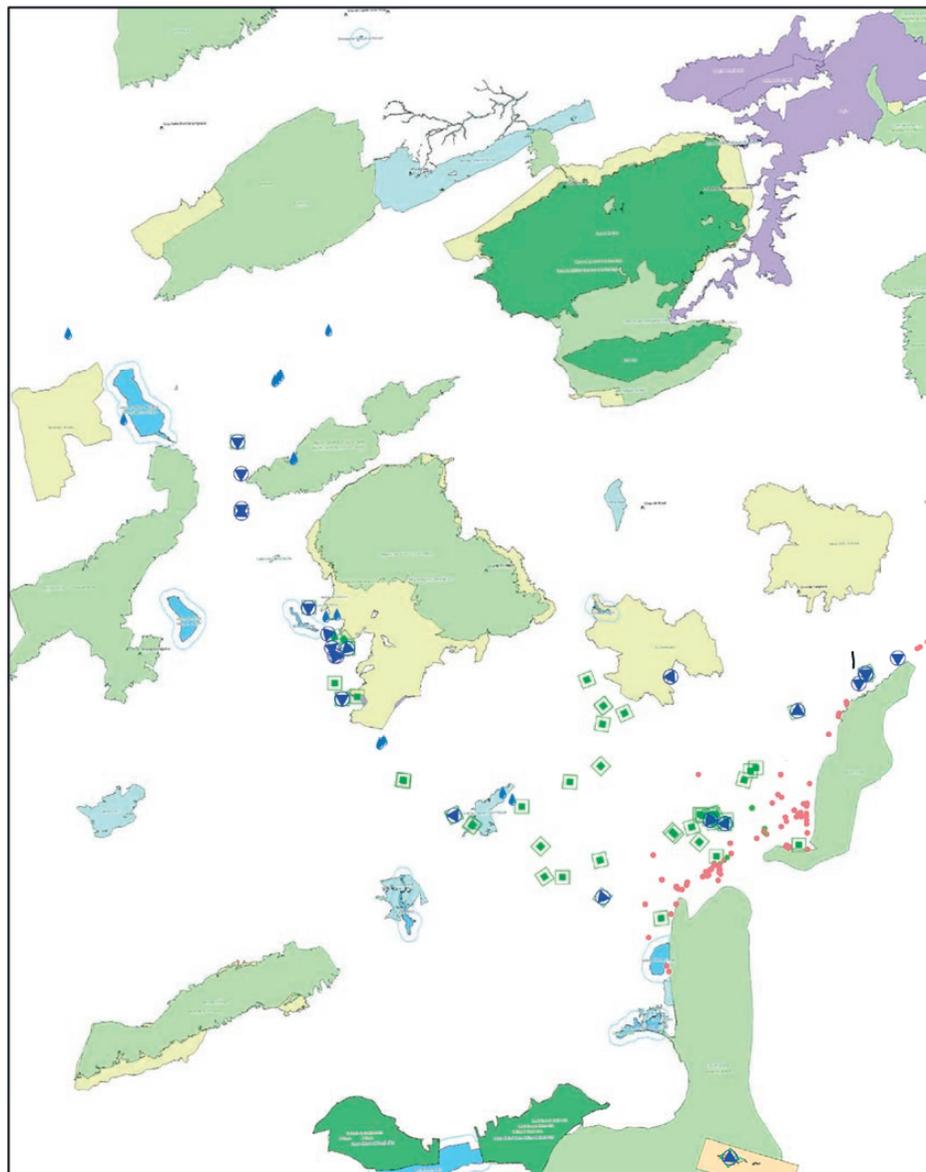
BIODIVERSIDAD - Microrreservas

1:350.000



# ESPACIOS PROTEGIDOS

## PLANTA GENERAL ESPACIOS PROTEGIDOS

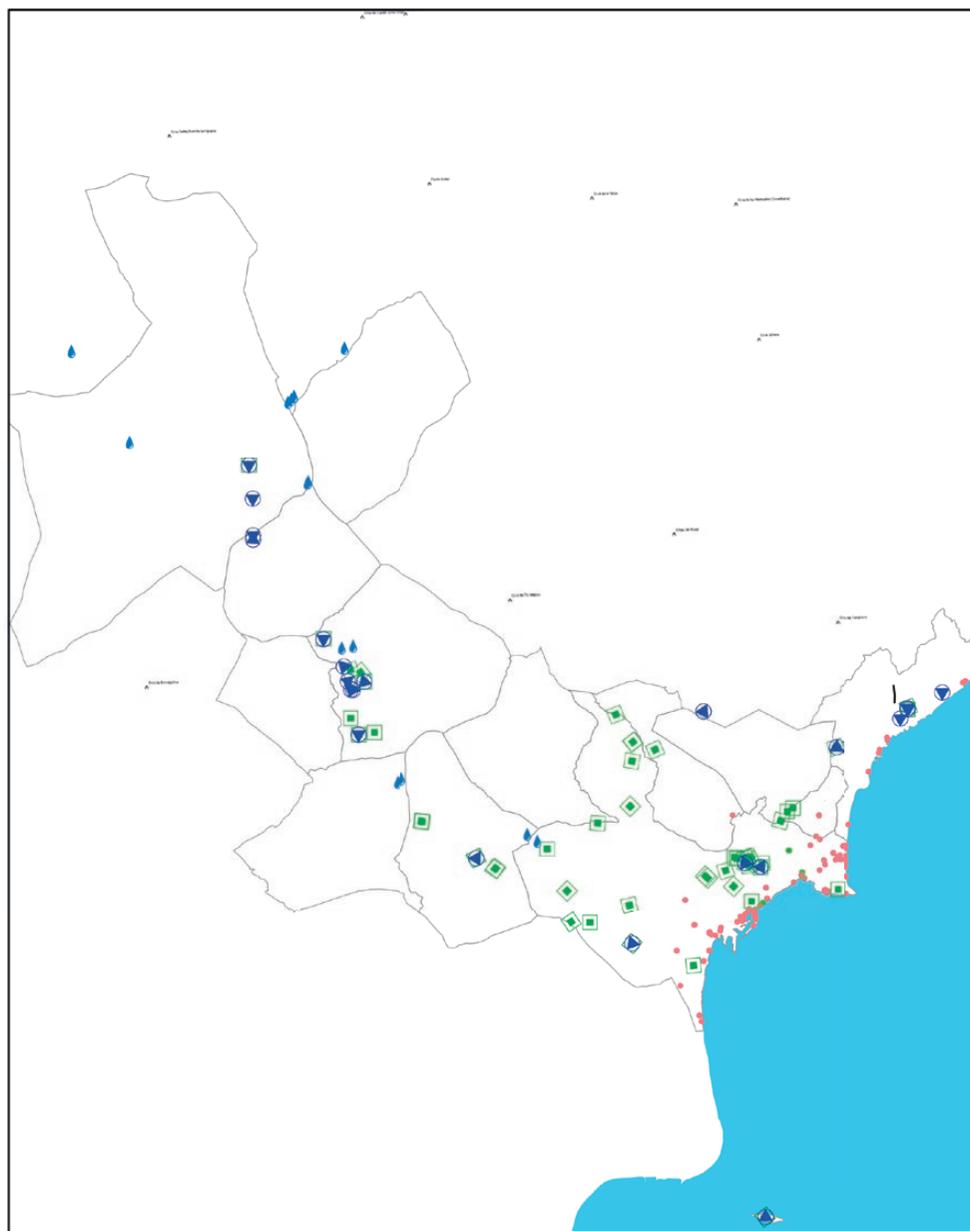


ESPACIOS PROTEGIDOS

1:350.000

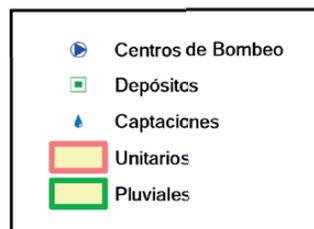


PLANTA GENERAL  
ESPACIOS PROTEGIDOS - CATÁLOGO DE CUEVAS

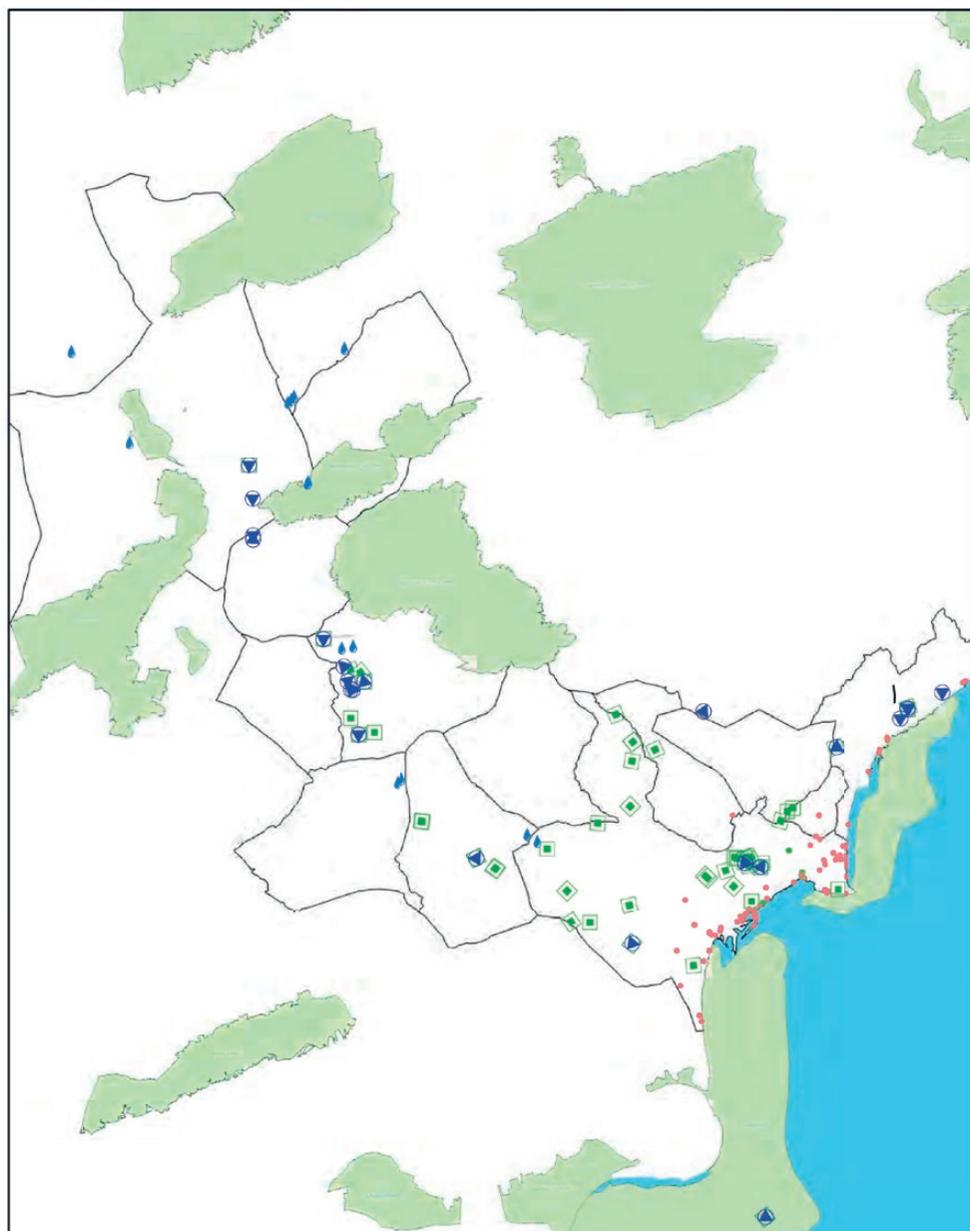


ESPACIOS PROTEGIDOS - Catálogo de  
cuevas

1:350.000



### PLANTA GENERAL ESPACIOS PROTEGIDOS - LICs

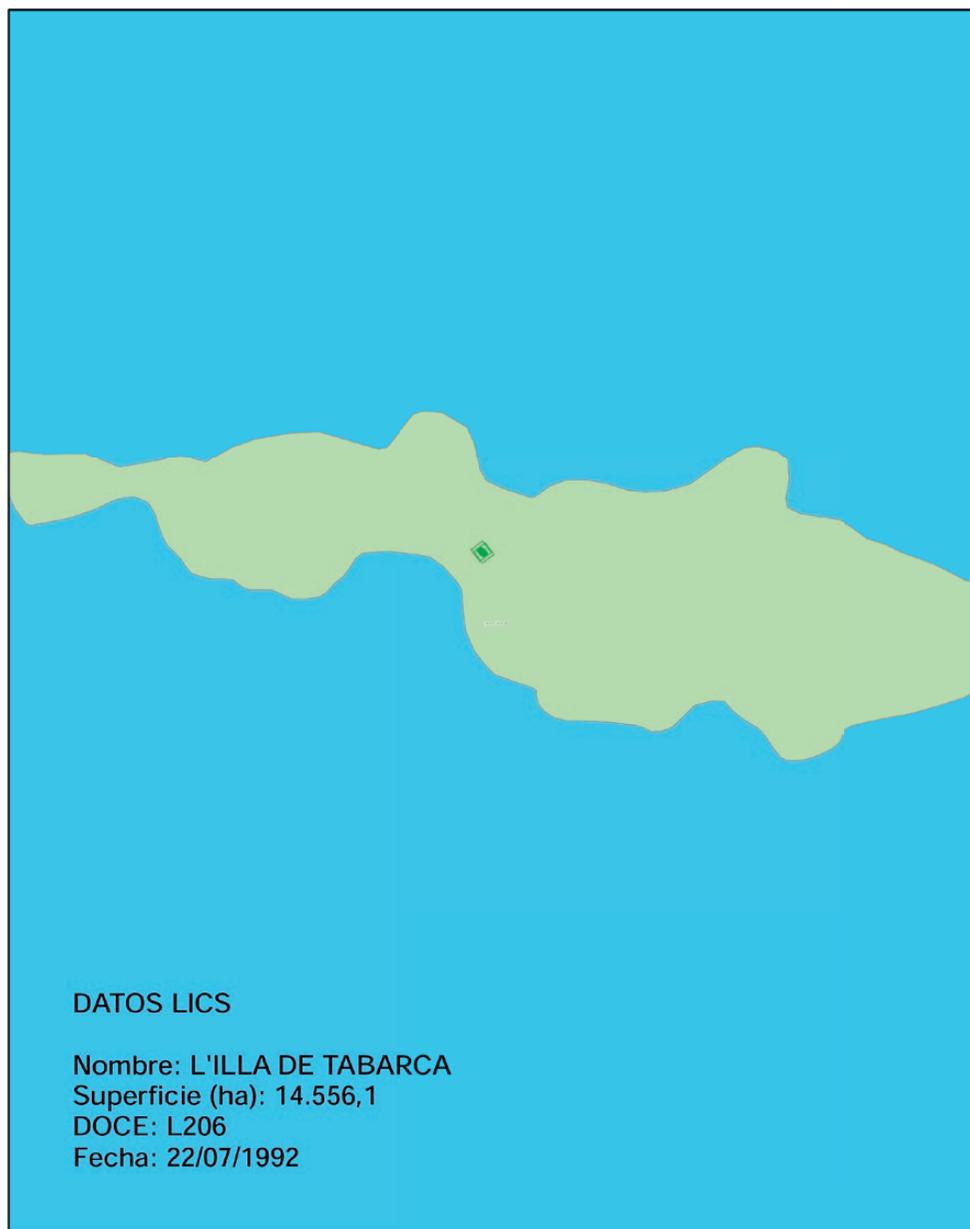


ESPACIOS PROTEGIDOS - LICs

1:350.000

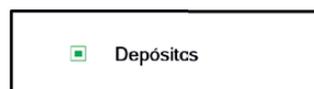


DETALLE - LICs

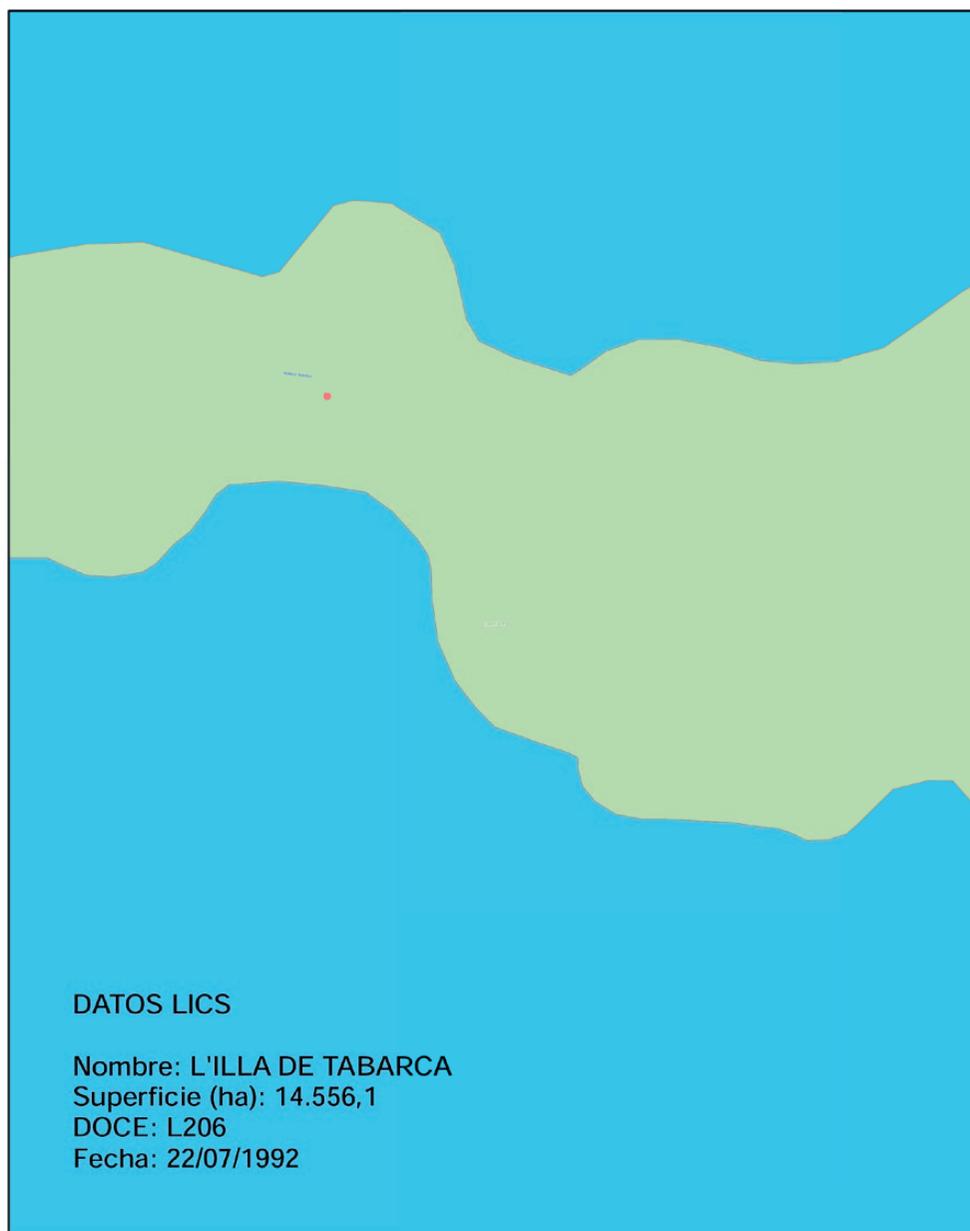


ESPACIOS PROTEGIDOS - LICs

1:10.000

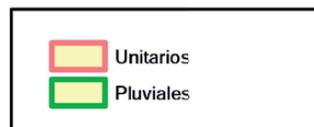


DETALLE - LICS

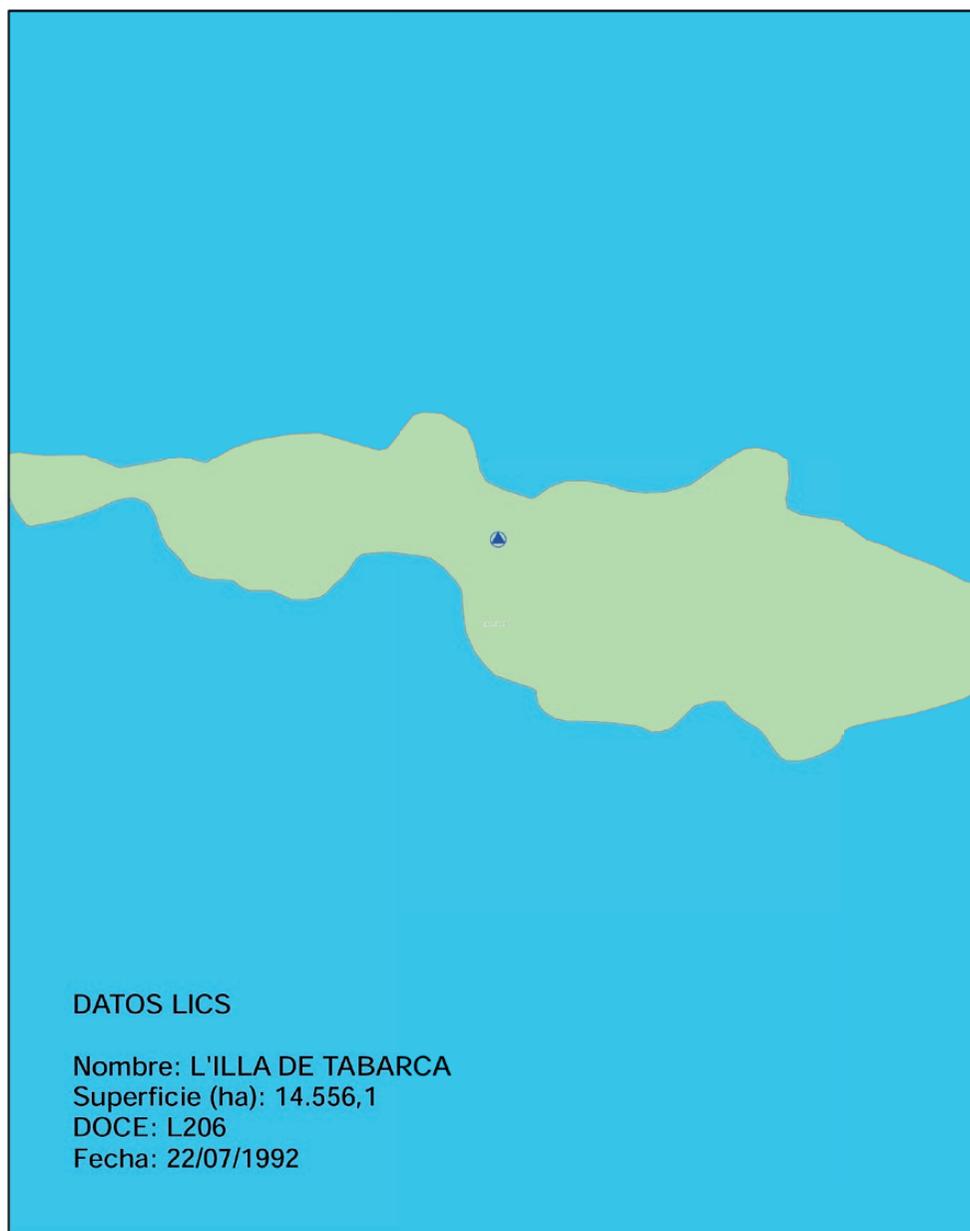


ESPACIOS PROTEGIDOS - LICs

1:5.000



DETALLE - LICS

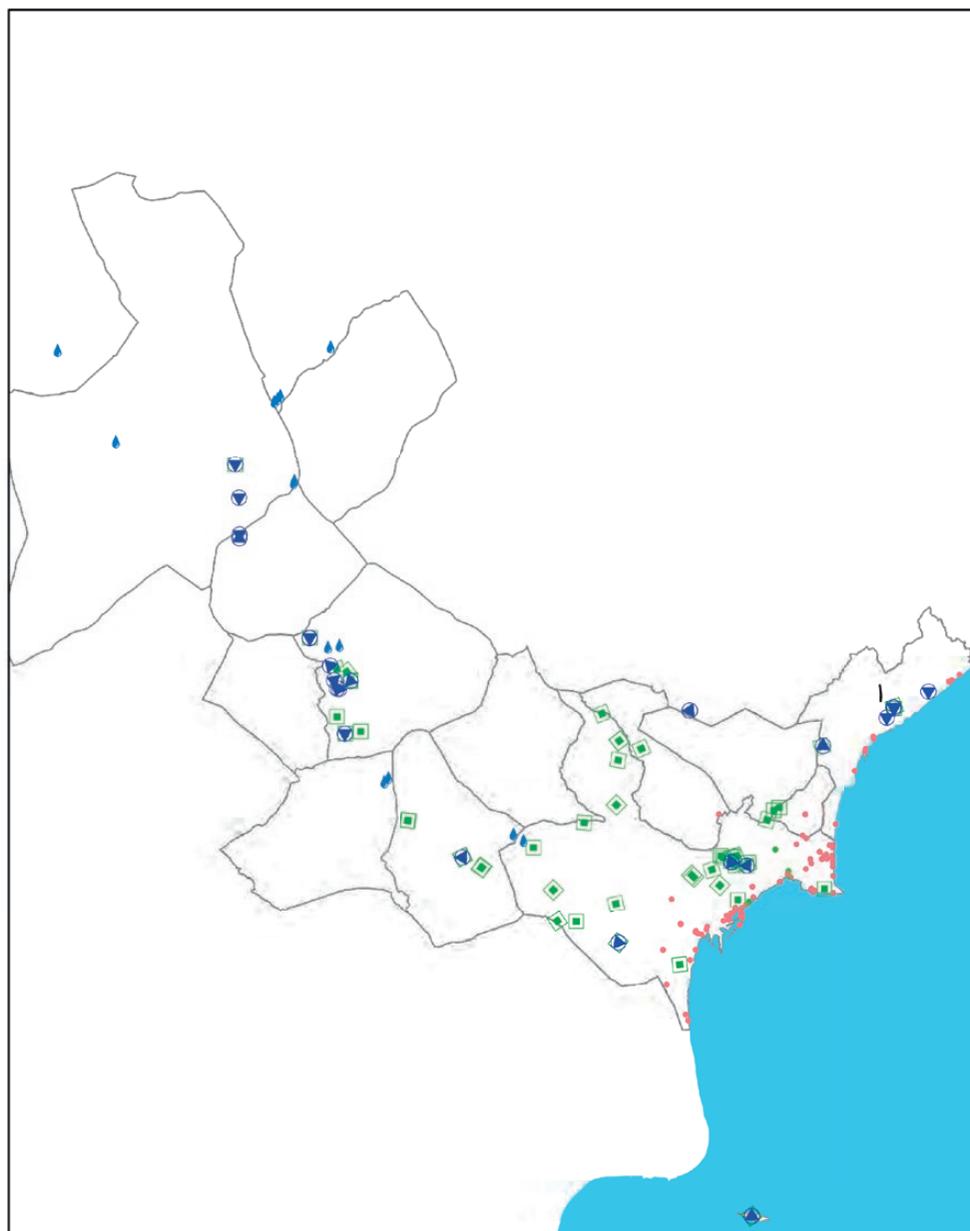


ESPACIOS PROTEGIDOS - LICs

1:10.000



PLANTA GENERAL  
ESPACIOS PROTEGIDOS - MONUMENTOS NATURALES

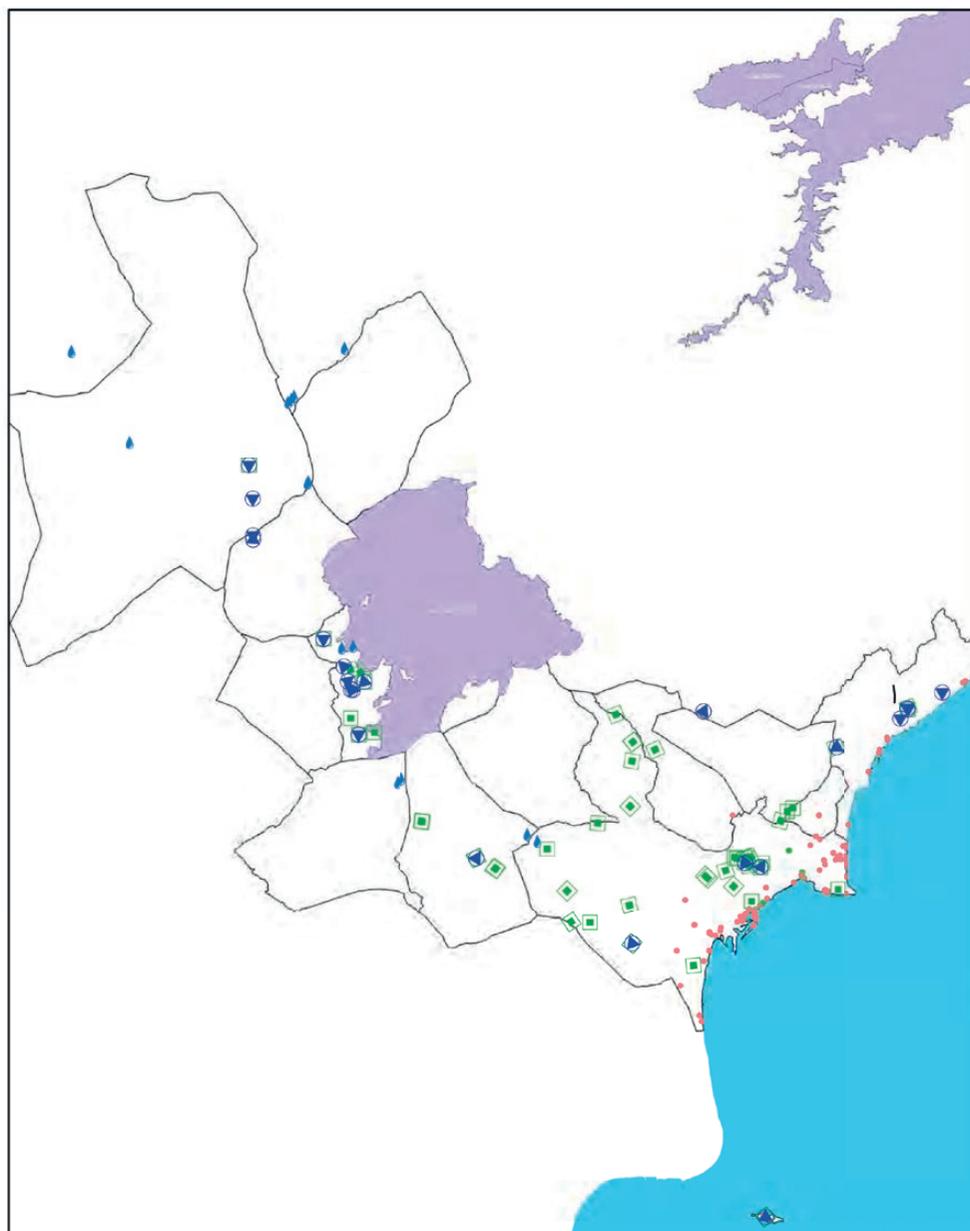


BIODIVERSIDAD - Monumentos naturales

1:350.000



PLANTA GENERAL  
ESPACIOS PROTEGIDOS - PAISAJES PROTEGIDOS

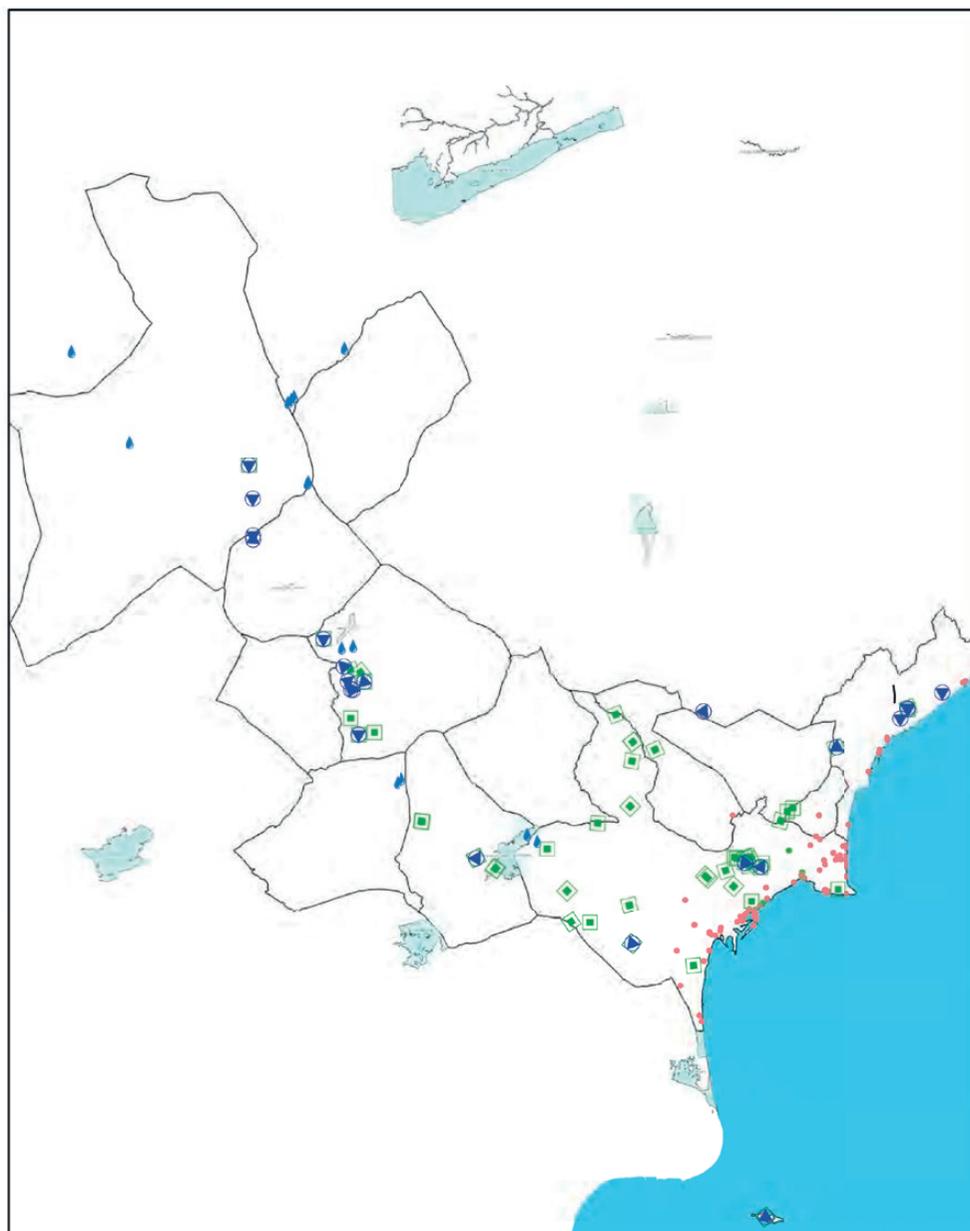


ESPACIOS PROTEGIDOS - Paisajes protegidos

1:350.000



PLANTA GENERAL  
ESPACIOS PROTEGIDOS - PARAJES NATURALES MUNICIPALES

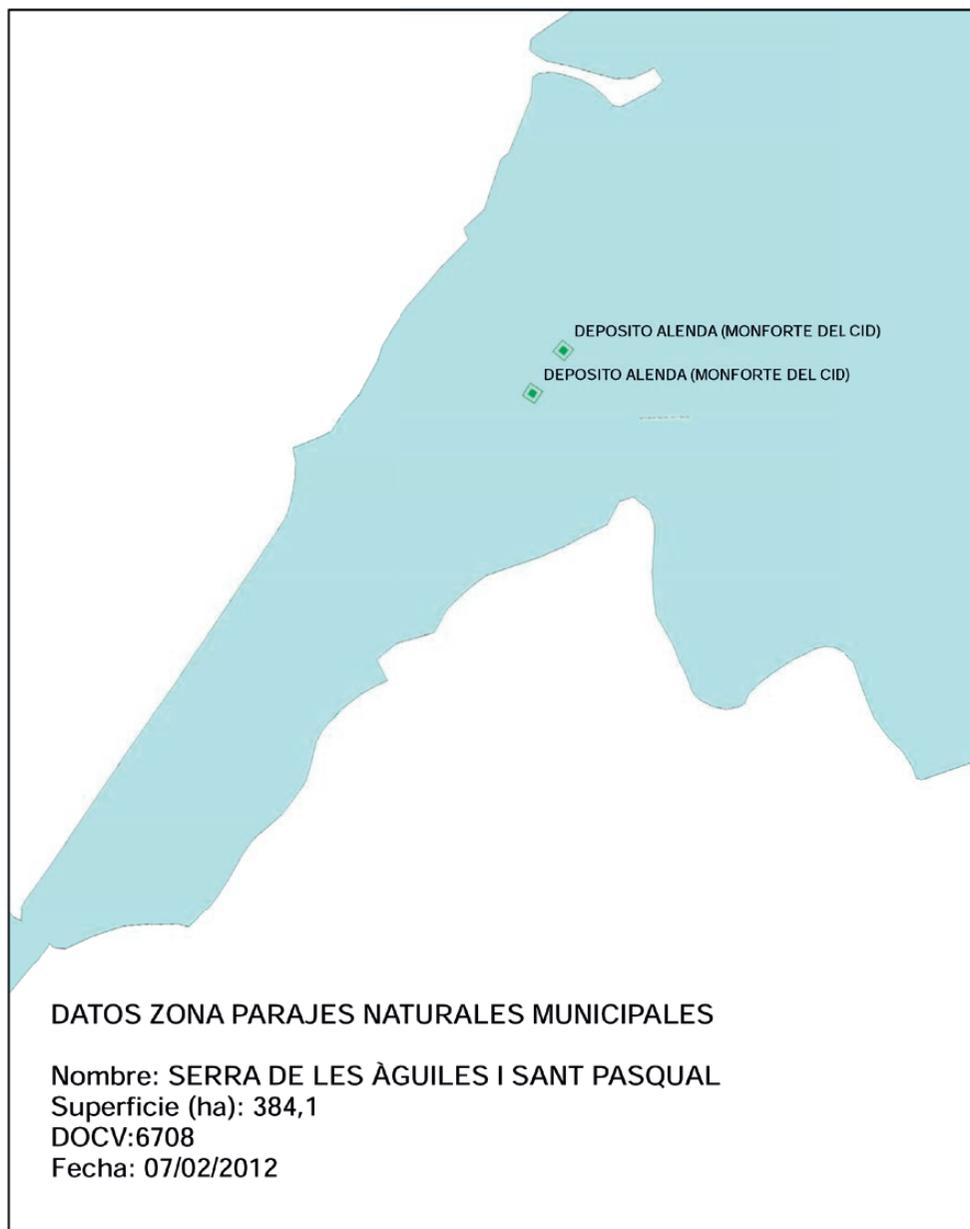


ESPACIOS PROTEGIDOS - Parajes naturales municipales

1:350.000

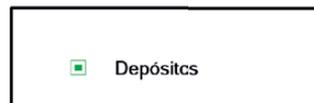


DETALLE - PARAJES NATURALES MUNICIPALES

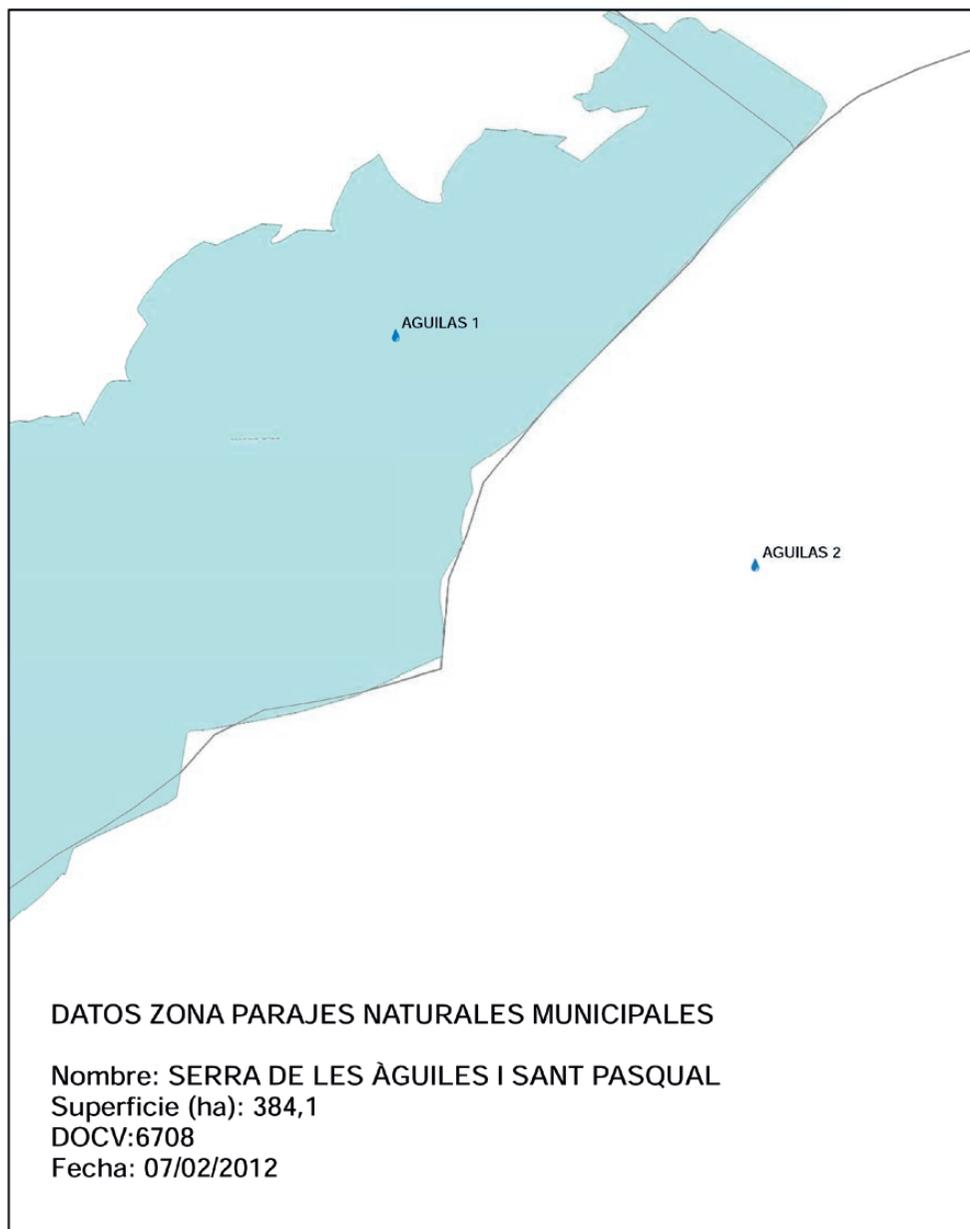


ESPACIOS PROTEGIDOS - PARAJES  
NATURALES MUNICIPALES

1:5.000

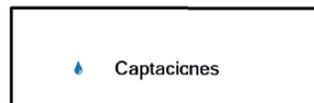


DETALLE - PARAJES NATURALES MUNICIPALES

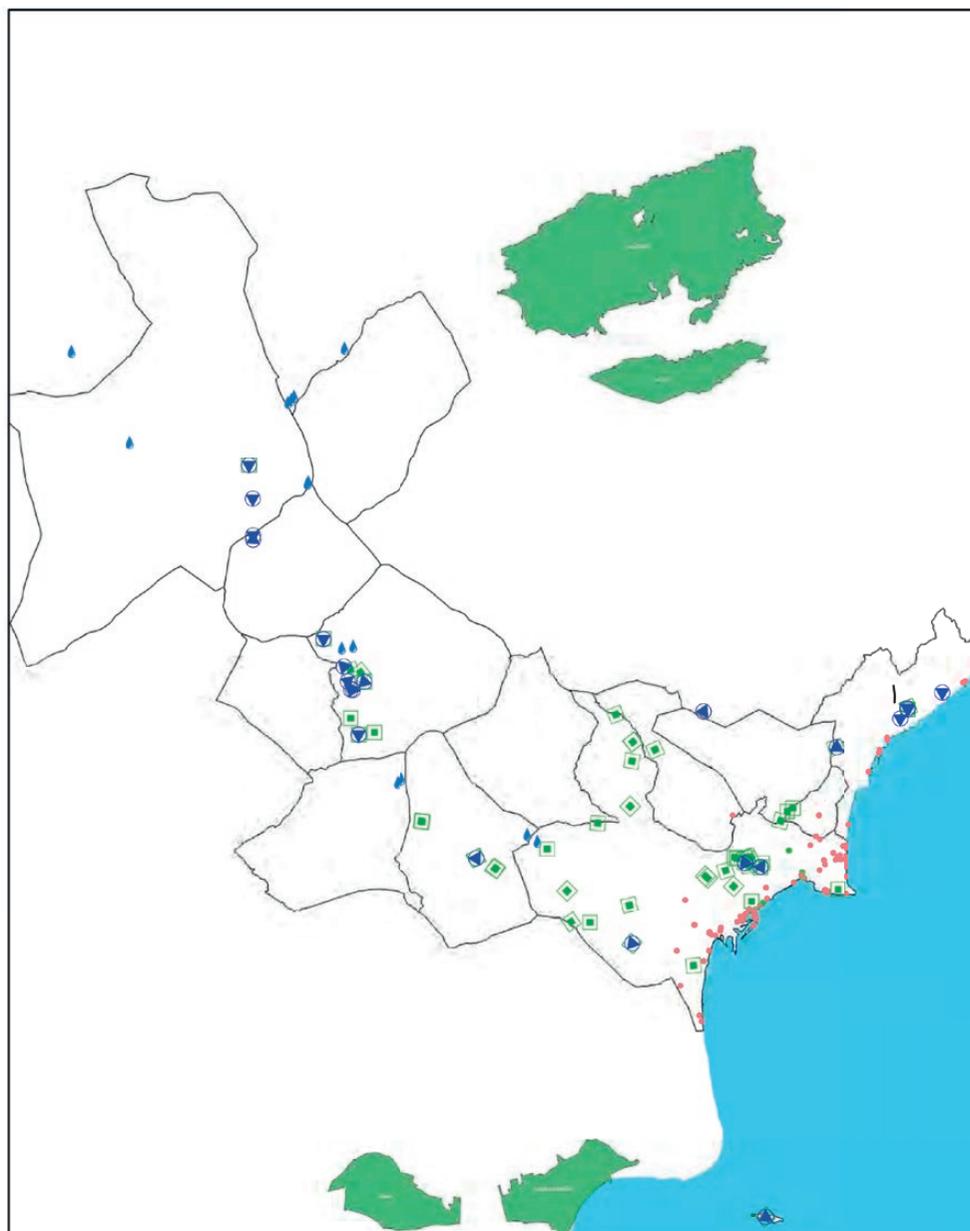


ESPACIOS PROTEGIDOS - PARAJES  
NATURALES MUNICIPALES

1:10.000

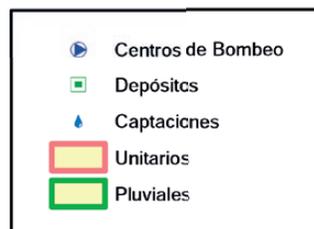


PLANTA GENERAL  
ESPACIOS PROTEGIDOS - PARQUES NATURALES

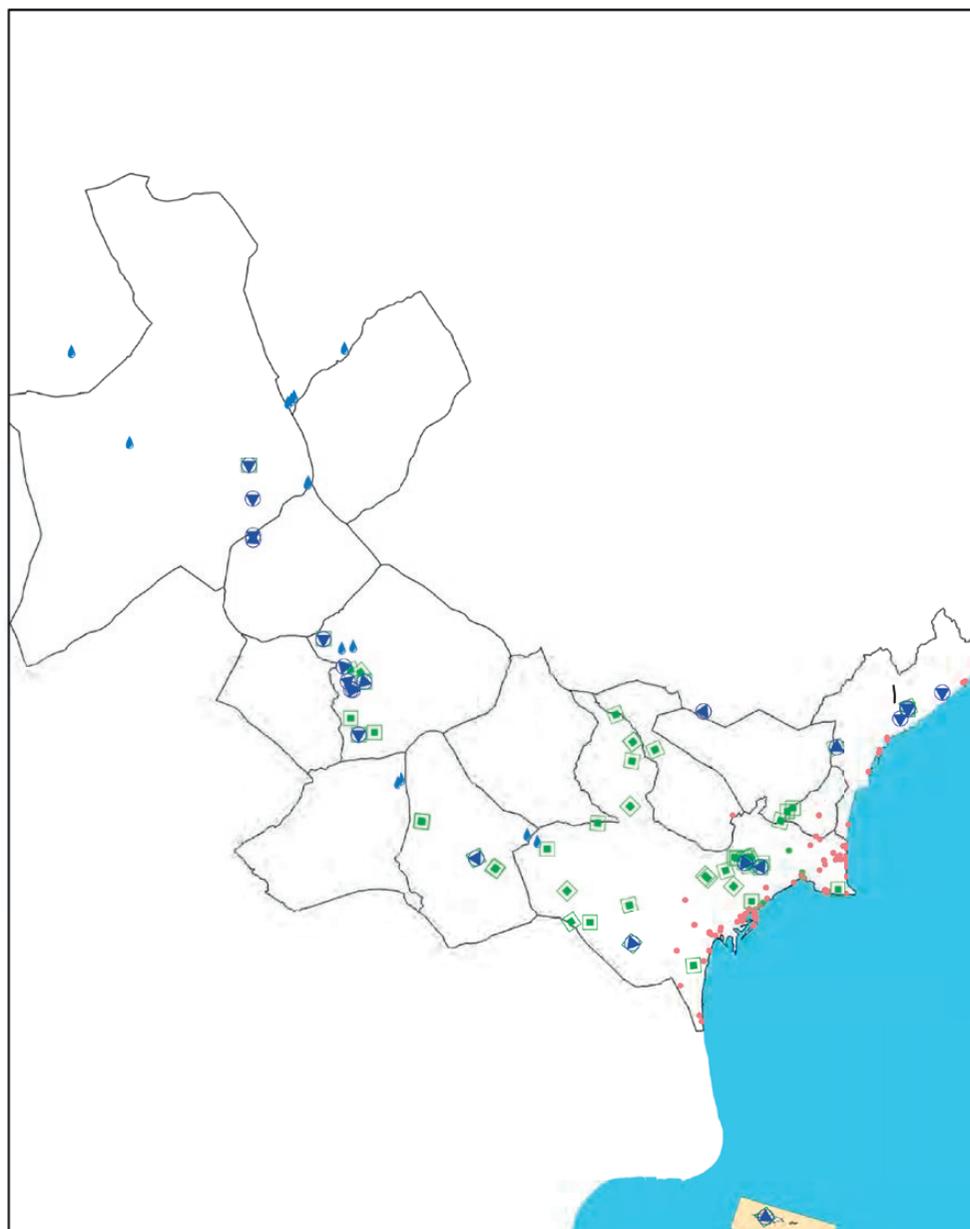


ESPACIOS PROTEGIDOS - Parques naturales

1:350.000

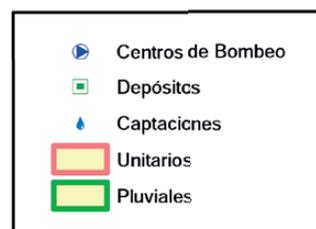


PLANTA GENERAL  
ESPACIOS PROTEGIDOS - RESERVAS NATURALES

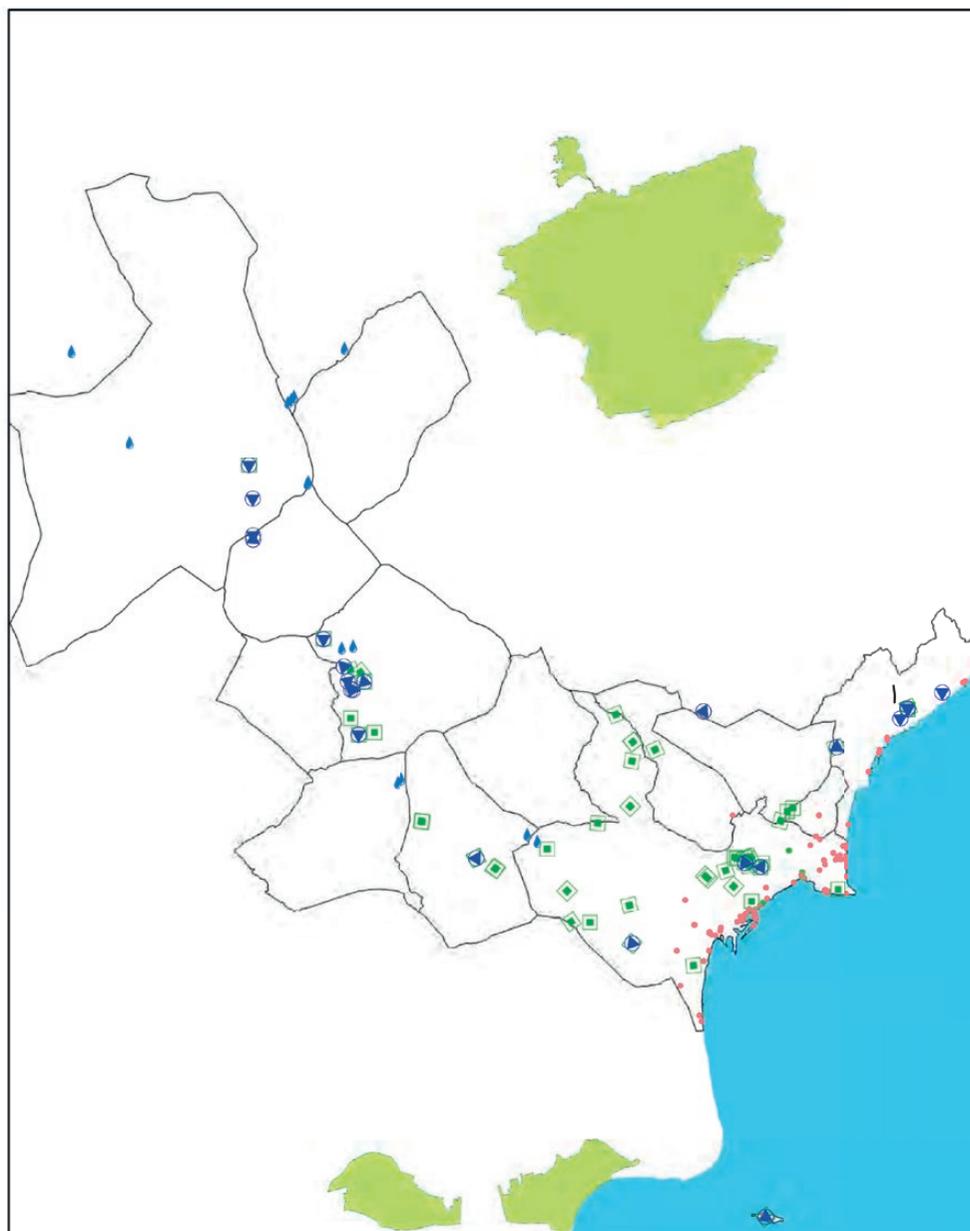


ESPACIOS PROTEGIDOS - Reservas naturales

1:350.000



PLANTA GENERAL  
ESPACIOS PROTEGIDOS - ZECs

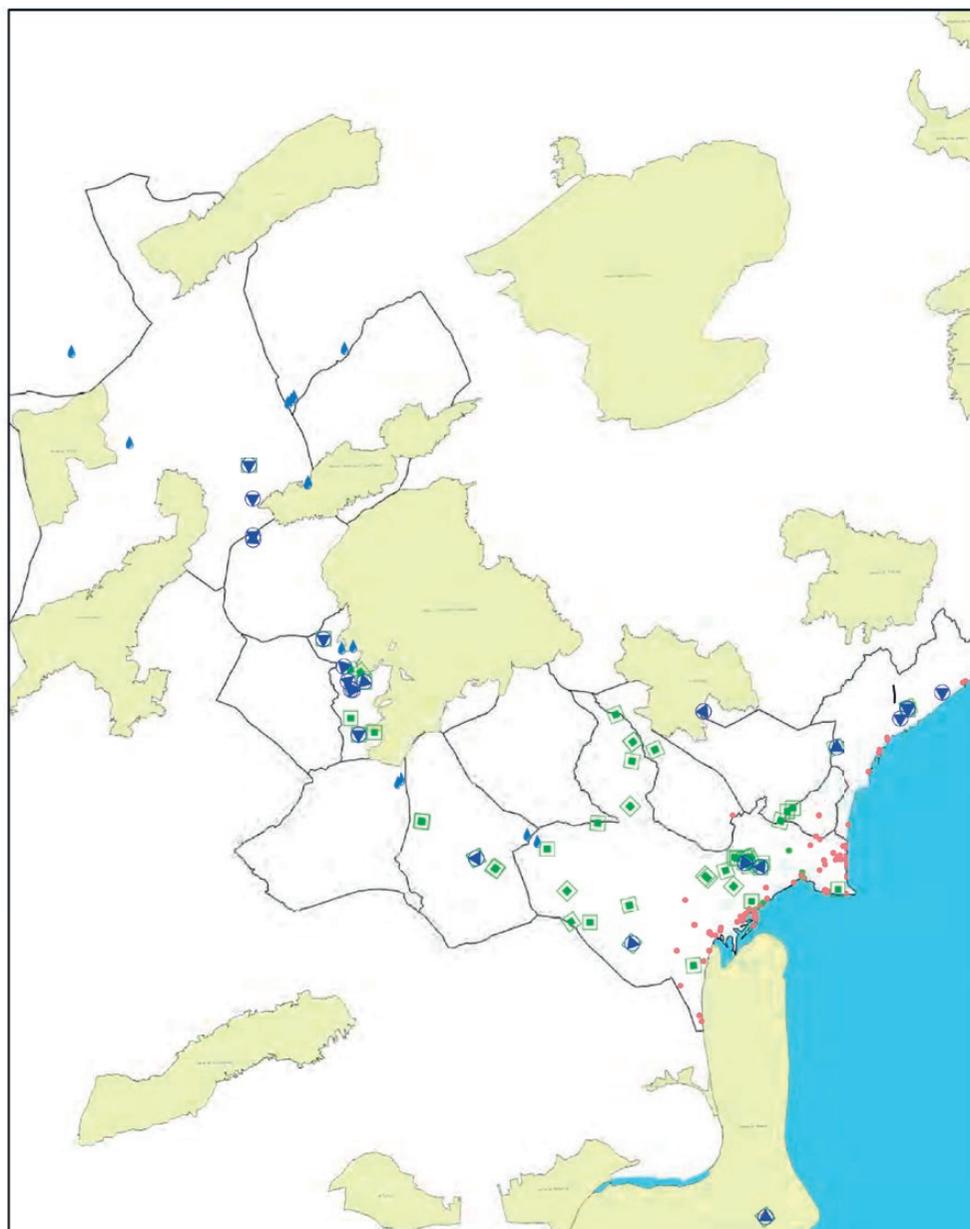


ESPACIOS PROTEGIDOS - ZECs

1:350.000



PLANTA GENERAL  
ESPACIOS PROTEGIDOS - ZEPAS



ESPACIOS PROTEGIDOS - ZEPAs

1:350.000

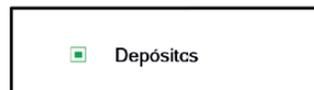


DETALLE - ZEPAS



ESPACIOS PROTEGIDOS - ZEPAs

1:10.000



DETALLE - ZEPAS



ESPACIOS PROTEGIDOS - ZEPAs

1:5.000

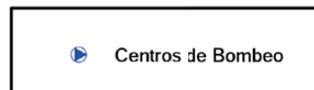


DETALLE - ZEPAS



ESPACIOS PROTEGIDOS - ZEPAs

1:10.000



DETALLE - ZEPAS

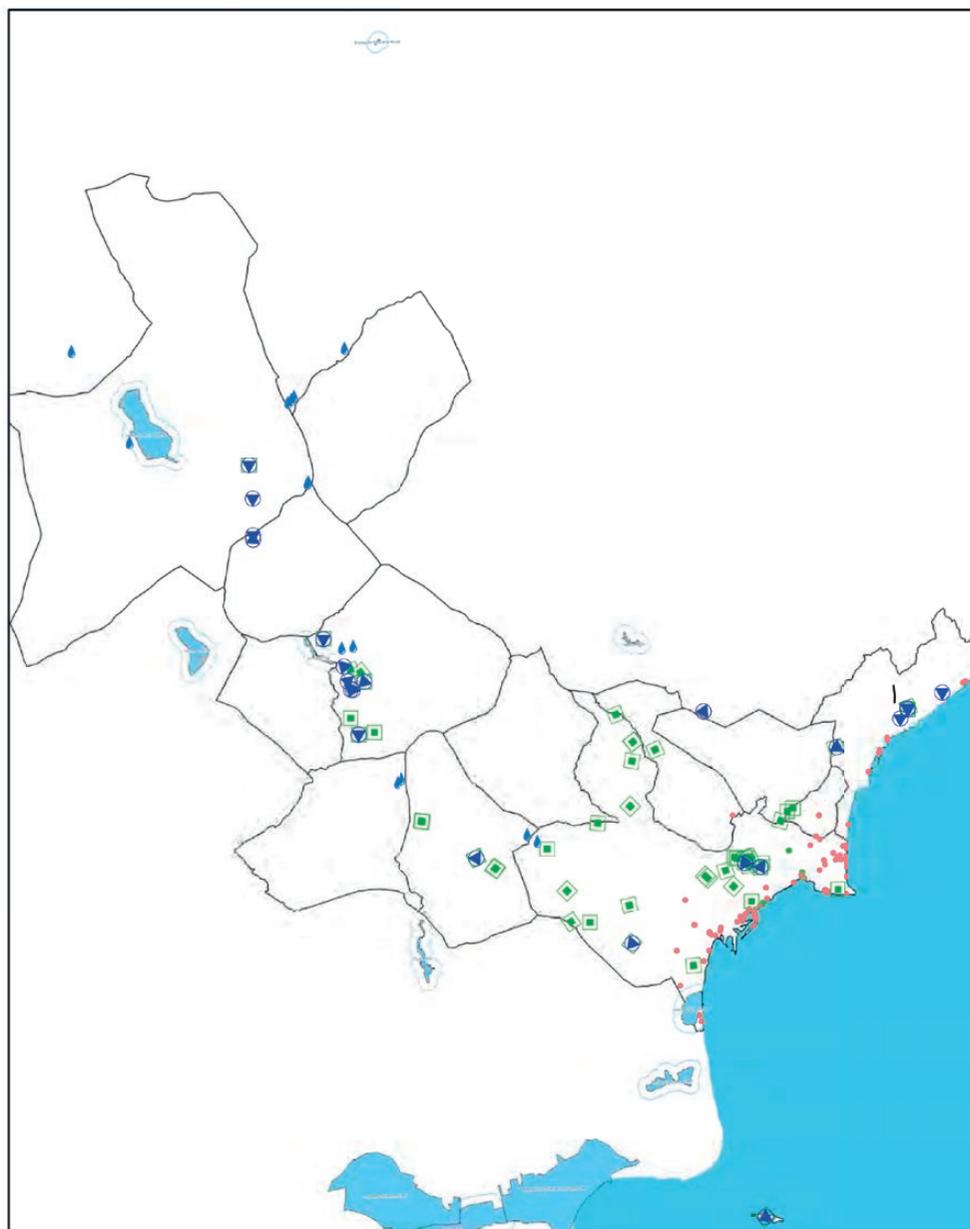


ESPACIOS PROTEGIDOS - ZEPAS

1:20.000



# PLANTA GENERAL ESPACIOS PROTEGIDOS - ZONAS HÚMEDAS



ESPACIOS PROTEGIDOS - Zonas húmedas

1:350.000



## 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:

- 1 construcción o utilización de fábricas, minas e infraestructuras de transporte;
- 2 contaminación (introducción de sustancias que no se presentan de forma natural en el hábitat, a partir de fuentes puntuales y difusas);
- 3 introducción de especies invasoras, plagas y patógenos;
- 4 reducción del número de especies;
- 5 conversión de hábitats; y
- 6 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:

- 1 especies afectadas;
- 2 superficie de las áreas afectadas;
- 3 duración de los impactos; y
- 4 carácter reversible o irreversible de los impactos.

### RESPUESTA:

#### Revisar texto.

a. La EDAR de Tabarca tiene el emisario en el Parque Natural Marino de la Isla de Tabarca. En el año 2017 se ha vertido agua depurada por tratamiento secundario EDAR con destino al mar mediante emisario submarino con un volumen de 8.646 m<sup>3</sup>. 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 CO<sub>2</sub> 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:

## ACTUACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD Y MANTENIMIENTO DE PARAJES NATURALES.



Actuaciones a destacar:

- Gestión del convenio de colaboración con la UA para el seguimiento de aves migratorias en Tabarca.
- Mejora del aislamiento del Líneas de Alta Tensión en determinados sondeos para evitar la electrocución de aves.
- Recuperación de fauna en operación de vaciado Parque la Marjal.
- Participación en repoblaciones de Monte Orgegia, Moralet y Petrer con motivo del día del árbol.

### MEJORA DEL AISLAMIENTO DEL LÍNEAS DE ALTA TENSIÓN EN DETERMINADOS SONDEOS PARA EVITAR LA ELECTROCUCIÓN DE AVES

Aguas de Alicante ha realizado en la zona de protección de la avifauna en la que se encuentran los sondeos de Sierra de las Águilas, San Juan y San Agustín actuaciones para evitar electrocución aves.



## RESTAURACIÓN DE HÁBITATS

### RECUPERACIÓN DE FAUNA EN OPERACIÓN DE VACIADO PARQUE LA MARJAL



El Parque 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 m<sup>3</sup> 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.

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.

En marzo de 2017 el parque gozaba de un notable equilibrio ecológico entre las diferentes especies que lo poblaban. Tras las lluvias torrenciales que sufrió Alicante en ese mes de marzo, hubo que realizar importantes labores de limpieza para acondicionar y poner nuevamente en servicio el parque para la ciudadanía.

Para asegurar la recuperación ecológica del parque, Aguas de Alicante realizó la retirada selectiva, previa a las labores de limpieza, de especies con el objeto que tras la limpieza se volviera a recuperar con rapidez el equilibrio existente con anterioridad a estas labores.

Como resultado de estas actuaciones, la situación de equilibrio ecológico previo se logró en un breve espacio de tiempo.

Para ampliar información acerca del parque urbano inundable "La Marjal", puede seguir el siguiente enlace:

<https://www.youtube.com/watch?v=5e6QN3e7xHw>

## PARTICIPACIÓN EN REPOBLACIONES DE MONTE ORGEGIA, MORALET Y PETRER CON MOTIVO DEL DÍA DEL ÁRBOL

El 23 de febrero más de un millar de árboles fueron plantados en el Monte Orgegia con motivo del Día del Árbol. En la actividad, que fue organizada por el Ayuntamiento de Alicante, junto a la Consellería de Medio Ambiente, Aguas de Alicante y el grupo de voluntariado GEA Alicante y un Grupo Scout.



### 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::

- 1 en peligro crítico;
- 2 en peligro;
- 3 vulnerable;
- 4 casi amenazada; o
- 5 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)

- 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.
- Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos ellos).
- Indique las emisiones de CO2 biogénico en toneladas métricas de CO2 equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1).
- 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.
- Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- 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.
- 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 diésel, gasolina, consumo GLP, emisiones fugitivas de gases fluorados y emisiones de proceso.

	2017
Emisiones Totales Alcance 1 [Tm]	1.374,47

El importante decremento en 2017 tiene su origen en las mejoras introducidas en Depuración, relativas a la realización del overhaul realizado al motor cogeneración, para prolongar su vida útil, que ha dado como consecuencia la mayor producción de energía eléctrica de la historia, llegando a los 2.500.125 kWh, gracias a la optimización de los consumos de biogás.

b) Los gases incluidos en el cálculo han sido CO2, CH4, N2O, HFC.

c) El CO2 de origen biogénico (carbono biogénico) es el que resulta de la actividad de organismos vivos y no es considerado un GEI, al provenir de carbono que estaba ya en la atmósfera en un pasado reciente. Este carbono de ciclo corto sólo se contabiliza si se emite en forma de otro GEI como por ejemplo el metano, ya que este gas no es fácilmente asimilable por los organismos. Por ello, el CO2 generado a partir de los procesos de tratamiento aerobios en una EDAR, o a partir de la quema de biogás, no es considerado un GEI.

d) El año 2016 será el año base, ya que es el primero de la serie del que se tiene un Inventario de Gases de Efecto Invernadero. En el año 2016 las emisiones totales Alcance 1 y 2 fueron de 1.710,99 Tm.

e) Para la cuantificación de las emisiones GEI se han seguido las directrices de la norma ISO 14064, que detalla los principios y requisitos para el diseño, desarrollo y gestión de inventarios de GEI para compañías y organizaciones, realizando el cálculo a partir de datos de actividad multiplicados por factores de emisión.

En el caso concreto de las emisiones de proceso generadas en la línea de agua de las EDAR se han seguido las Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero, vol.5, desechos.

El capítulo 6 define la metodología para el cálculo de las emisiones generadas en el tratamiento y eliminación de N<sub>2</sub>O de aguas residuales.

f) Las fuentes o referencias utilizadas para la elaboración de este informe han sido las siguientes:

- Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) que también proporciona metodologías adaptadas a distintas instalaciones para crear inventarios y herramientas de cálculo de GEI, así como factores de emisión de diferentes actividades. Se han utilizado los potenciales de calentamiento global (GWP) del N<sub>2</sub>O, CH<sub>4</sub>, R407C, R410A, R422d, así como el factor de emisión de N<sub>2</sub>O del agua residual.

- Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA). Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de Dióxido de Carbono (Octubre 2016). Se han obtenido los valores factores de emisión y poderes caloríficos inferiores de distintos tipos de combustibles: Gasolina, GLP y Gasóleo A.

- Proyecto R+i Alliance EN0804, Carbon footprint and energy efficiency across wastewater and sludge treatment, 2008-2010. Se han utilizado los factores de emisión de emisiones directas de proceso para el espesador primario, secundario, homogeneizador de fangos, almacenaje de fangos digeridos, deshidratación de fangos y la combustión de biogás en calderas y en planta de cogeneración.

- UK Water Industry Research (UKWIR): Workbook for estimating operational GHG emissions version 9 (2015, Report Ref. No. 15/CL/01/22). En 2004 el UKWIR desarrolló una guía que permitiese dar un enfoque estandarizado para la cuantificación de las emisiones GEI derivadas de las actividades operacionales de las empresas de agua del Reino Unido. Se ha utilizado el factor de emisión de la digestión anaerobia y de la combustión de biogás en antorcha.

g) El cálculo se ha planteado desde un enfoque de Control Operacional, es decir, se contabilizan todas las emisiones de GEI atribuibles a las operaciones o actividades sobre las cuales la empresa ejerce el control.

## **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 CO<sub>2</sub> 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)

	2017
Emisiones Indirectas Brutas CO <sub>2</sub> [Tm]	1,94

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 CO<sub>2</sub>

c) El año 2016 será el año base, ya que es el primero de la serie del que se tiene un Inventario de Gases de Efecto Invernadero. En el año 2016 las emisiones totales Alcance 1 y 2 fueron de 1.710,99 Tm.

d) La metodología adoptada para la cuantificación de las emisiones GEI consiste en el cálculo a partir de datos de actividad multiplicados por factores de emisión.

$$\text{Emisiones GEI} = \text{Datos de actividad} \times \text{Factor de emisión}$$

Siendo el dato de actividad el parámetro que define el grado o nivel de la actividad generadora de las emisiones de GEI: consumo de combustible, electricidad, reactivos, etc, y el Factor de Emisión (FE) supone la cantidad de GEI emitidos por cada unidad del parámetro "dato de actividad". Los factores de emisión varían en función de la actividad que se trate y son periódicamente actualizados.

La unidad de medida en la que se expresará el Inventario de GEI de AMAEM es la tonelada de CO<sub>2</sub> (tonCO<sub>2</sub>) por tanto se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

En el caso concreto de las emisiones de proceso generadas en la línea de agua de las EDAR se han seguido las Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero, vol.5, desechos. El capítulo 6 define la metodología para el cálculo de las emisiones generadas en el tratamiento y eliminación de aguas residuales.

De acuerdo con esta guía se ha considerado que:

- El CO<sub>2</sub> generado en el tratamiento del agua residual y en la estabilización del fango tiene un origen biogénico, considerado gas de "ciclo corto", porque en principio, va a reabsorberse de forma natural.
- Las emisiones de CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O procedentes de estos procesos se consideran fuentes antropogénicas y reportables de GEI.
- Las plantas de tratamiento centralizado aeróbico de agua si están mal diseñadas o gestionadas, producen CH<sub>4</sub>
- Las etapas de eliminación de nutrientes (nitrificación y desnitrificación) son fuentes pequeñas, pero bien diferenciadas, de N<sub>2</sub>O.

e) Las fuentes o referencias utilizadas para la elaboración de este informe han sido las siguientes:

- Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA). Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de Dióxido de Carbono (Octubre 2016). Se han obtenido los factores de emisión de las comercializadoras que suministran la electricidad consumida en las instalaciones de la empresa, Iberdrola Clientes S.A.U. y Gas Natural Comercializadora, S.A.

f) El cálculo se ha planteado desde un enfoque de Control Operacional, es decir, se contabilizan todas las emisiones de GEI atribuibles a las operaciones o actividades sobre las cuales la empresa ejerce el control.

## 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 CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub> biogénico en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> 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) En el ejercicio 2017:

	Fuente		Consumo		Factor de Emisión	Emisión
						kg CO <sub>2</sub> /año
Alcance 3	Consumo de Papel	Papel de Fibra Virgen	2,59	kg/año	1,840	1.241,92
		Papel Reciclado	2.028,13	kg/año	0,610	

	Fuente	Consumo		Factor de Emisión		Emisión	
						kg CO <sub>2</sub> /año	t CO <sub>2</sub> /año
Alcance 3	Gasóleo A (Transporte de lodos)	12.665,66	l/año	2,520	kg CO <sub>2</sub> /l	31.917,46	31,92

b) Sólo se tienen en cuenta los gases de efecto invernadero producidos por CO<sub>2</sub>.

c) El CO<sub>2</sub> de origen biogénico (carbono biogénico) es el que resulta de la actividad de organismos vivos y no es considerado un GEI, al provenir de carbono que estaba ya en la atmósfera en un pasado reciente. Este carbono de ciclo corto sólo se contabiliza si se emite en forma de otro GEI como por ejemplo el metano, ya que este gas no es fácilmente asimilable por los organismos. Por ello, el CO<sub>2</sub> generado a partir de los procesos de tratamiento aerobios en una EDAR, o a partir de la quema de biogás, no es considerado un GEI.

- d) No se han identificado otras categorías de emisiones indirecta (alcance 3) para incluir en el cálculo.
- e) El año 2016 será el año base, ya que es el primero de la serie del que se tiene un Inventario de Gases de Efecto Invernadero con Alcance 3 (parcial).
- f) La metodología adoptada para la cuantificación de las emisiones GEI consiste en el cálculo a partir de datos de actividad multiplicados por factores de emisión.

$$\text{Emisiones GEI} = \text{Datos de actividad} \times \text{Factor de emisión}$$

Siendo el dato de actividad el parámetro que define el grado o nivel de la actividad generadora de las emisiones de GEI: consumo de combustible, electricidad, reactivos, etc., y el Factor de Emisión (FE) supone la cantidad de GEI emitidos por cada unidad del parámetro "dato de actividad". Los factores de emisión varían en función de la actividad que se trate y son periódicamente actualizados.

La unidad de medida en la que se expresará el Inventario de GEI de AMAEM es la tonelada de CO<sub>2</sub> (tonCO<sub>2</sub>) por tanto se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

En el caso concreto de las emisiones de proceso generadas en la línea de agua de las EDAR se han seguido las Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero, vol.5, desechos. El capítulo 6 define la metodología para el cálculo de las emisiones generadas en el tratamiento y eliminación de aguas residuales.

De acuerdo con esta guía se ha considerado que:

- El CO<sub>2</sub> generado en el tratamiento del agua residual y en la estabilización del fango tiene un origen biogénico, considerado gas de "ciclo corto", porque en principio, va a reabsorberse de forma natural.
- Las emisiones de CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O procedentes de estos procesos se consideran fuentes antropogénicas y reportables de GEI.
- Las plantas de tratamiento centralizado aeróbico de agua si están mal diseñadas o gestionadas, producen CH<sub>4</sub>.
- Las etapas de eliminación de nutrientes (nitrificación y desnitrificación) son fuentes pequeñas, pero bien diferenciadas, de N<sub>2</sub>O.

g) Las fuentes o referencias utilizadas para la elaboración de este informe han sido las siguientes:

- Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) que también proporciona metodologías adaptadas a distintas instalaciones para crear inventarios y herramientas de cálculo de GEI, así como factores de emisión de diferentes actividades. Se han utilizado los potenciales de calentamiento global (GWP) del N<sub>2</sub>O, CH<sub>4</sub> y R422d, así como el factor de emisión de N<sub>2</sub>O del agua residual.
- Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA). Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de Dióxido de Carbono (Octubre 2016). Se han obtenido los valores factores de emisión y poderes caloríficos inferiores de distintos tipos de combustibles: Gasolina, GLP y Gasóleo A, y los factores de emisión de las comercializadoras que suministran la electricidad consumida en las instalaciones de la empresa, Iberdrola Clientes S.A.U. y Gas Natural Comercializadora, S.A.
- Proyecto R+i Alliance EN0804, Carbon footprint and energy efficiency across wastewater and sludge treatment, 2008-2010. Se han utilizado los factores de emisión de emisiones directas de proceso para el espesador primario, secundario, homogeneizador de fangos, almacenaje de fangos digeridos, deshidratación de fangos y la combustión de biogás en calderas y en planta de cogeneración.
- UK Water Industry Research (UKWIR): Workbook for estimating operational GHG emissions version 9 (2015, Report Ref. No. 15/CL/01/22). En 2004 el UKWIR desarrolló una guía que permitiese dar un enfoque estandarizado para la cuantificación de las emisiones GEI derivadas de las actividades operacionales de las empresas de agua del Reino Unido. Se ha utilizado el factor de emisión de la digestión anaerobia.

## G4-EN18

### INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

- Indique la intensidad de las emisiones de GEI.
- Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación.
- 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).
- Indique qué gases se han incluido en el cálculo.

#### RESPUESTA:

- a) Para calcular la intensidad de las emisiones de GEI se han empleado los siguientes indicadores:

	2017
Emisiones de Proceso depuración [Kg CO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup> de agua tratada]	0,036
Emisiones Totales [Kg CO <sub>2</sub> /Clientes Servidos]	4,736

- b) Para calcular los indicadores se han utilizado las siguientes medidas:

	2017
Población total servida de derecho [Clientes Servidos]	290.650
Total de agua tratada en EDAR gestionadas por AMAEM [m <sup>3</sup> /año]	27.952.780

- Se han incluido todas las emisiones directas (alcance1) e indirectas por generación de energía (alcance 2).
- Los gases incluidos en el cálculo han sido CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC.

## G4-EN19

### REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

- Señale qué reducciones de las emisiones de GEI son el resultado directo de iniciativas a tal efecto (en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente).
- Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos ellos).
- Indique qué año base o punto de referencia se ha utilizado y por qué.
- Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- 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) La principal reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero se debe a las mejoras en la eficiencia de los procesos de depuración, y en particular de la EDAR Rincón de León. Se han obtenido gracias a la realización del overhaul realizado al motor cogeneración para prolongar su vida útil, que ha dado como consecuencia la mayor producción de energía eléctrica de la historia, llegando a los 2.500.125 kWh, gracias a la optimización de los consumos de biogás.digestión anaerobia.

b) Se han incluido en el cálculo los siguientes gases: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC.

c) El año 2016 será el año base, ya que es el primero de la serie del que se tiene un Inventario de Gases de Efecto Invernadero.

d) La metodología adoptada para la cuantificación de las emisiones GEI consiste en el cálculo a partir de datos de actividad multiplicados por factores de emisión.

$$\text{Emisiones GEI} = \text{Datos de actividad} \times \text{Factor de emisión}$$

Siendo el dato de actividad el parámetro que define el grado o nivel de la actividad generadora de las emisiones de GEI: consumo de combustible, electricidad, reactivos, etc, y el Factor de Emisión (FE) supone la cantidad de GEI emitidos por cada unidad del parámetro "dato de actividad". Los factores de emisión varían en función de la actividad que se trate y son periódicamente actualizados.

La unidad de medida en la que se expresará el Inventario de GEI de AMAEM es la tonelada de CO<sub>2</sub> (tonCO<sub>2</sub>) por tanto se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

En el caso concreto de las emisiones de proceso generadas en la línea de agua de las EDAR se han seguido las Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero, vol.5, desechos. El capítulo 6 define la metodología para el cálculo de las emisiones generadas en el tratamiento y eliminación de aguas residuales.

De acuerdo con esta guía se ha considerado que:

- El CO<sub>2</sub> generado en el tratamiento del agua residual y en la estabilización del fango tiene un origen biogénico, considerado gas de "ciclo corto", porque en principio, va a reabsorberse de forma natural.

-Las emisiones de CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O procedentes de estos procesos se consideran fuentes antropogénicas y reportables de GEI.

-Las plantas de tratamiento centralizado aeróbico de agua si están mal diseñadas o gestionadas, producen CH<sub>4</sub>.

-Las etapas de eliminación de nutrientes (nitrificación y desnitrificación) son fuentes pequeñas, pero bien diferenciadas, de N<sub>2</sub>O.

e) La reducción se produjo en las emisiones indirectas (alcance2).



## 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:**

#### RESPUESTA:

- Se producen sustancias contaminantes que agotan la capa de ozono en las siguientes cantidades:

EDAR RINCÓN DE LEÓN:

Contaminante	Cantidad (kg/año)
Metano (CH <sub>4</sub> )(CH <sub>4</sub> )	20564,301
Dióxido de carbono (CO <sub>2</sub> )(CO <sub>2</sub> )	1098946,202
Óxido nitroso (N <sub>2</sub> O)(N <sub>2</sub> O)	71,766

Las unidades utilizadas son las especificadas en los cuadros.

- Los gases incluidos en el cálculo han sido CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O.

c) Para la cuantificación de las emisiones GEI se han seguido las directrices de la norma ISO 14064, que detalla los principios y requisitos para el diseño, desarrollo y gestión de inventarios de GEI para compañías y organizaciones, realizando el cálculo a partir de datos de actividad multiplicados por factores de emisión.

Las fuentes o referencias utilizadas para la elaboración de este informe han sido las siguientes:

- Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) que también proporciona metodologías adaptadas a distintas instalaciones para crear inventarios y herramientas de cálculo de GEI, así como factores de emisión de diferentes actividades. Se han utilizado los potenciales de calentamiento global (GWP) del N<sub>2</sub>O, CH<sub>4</sub>, R407C, R410A, R422d, así como el factor de emisión de N<sub>2</sub>O del agua residual.
- Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA). Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de Dióxido de Carbono (Octubre 2016). Se han obtenido los valores factores de emisión y poderes caloríficos inferiores de distintos tipos de combustibles: Gasolina, GLP y Gasóleo A.
- Proyecto R+i Alliance EN0804, Carbon footprint and energy efficiency across wastewater and sludge treatment, 2008-2010. Se han utilizado los factores de emisión de emisiones directas de proceso para el espesador primario, secundario, homogeneizador de fangos, almacenaje de fangos digeridos, deshidratación de fangos y la combustión de biogás en calderas y en planta de cogeneración.
- UK Water Industry Research (UKWIR): Workbook for estimating operational GHG emissions version 9 (2015, Report Ref. No. 15/CL/01/22). En 2004 el UKWIR desarrolló una guía que permitiese dar un enfoque estandarizado para la cuantificación de las emisiones GEI derivadas de las actividades operacionales de las empresas de agua del Reino Unido. Se ha utilizado el factor de emisión de la digestión anaerobia y de la combustión de biogás en antorcha.

## G4-EN21

### NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> Y OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS

a. Indique la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, en kilogramos o múltiplos de kilogramo, de:

- 1 NO<sub>x</sub>;
- 2 SO<sub>x</sub>;
- 3 contaminantes orgánicos persistentes (COP);
- 4 compuestos orgánicos volátiles (COV);
- 5 contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP);
- 6 partículas (MP); y
- 7 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)

<i>H2S Concentración en peso (mg/Nm<sup>3</sup>)</i>	<i>Caudal emitido (Nm<sup>3</sup>/h)</i>	<i>mg/h emitidos</i>	<i>Kg/año emitidos</i>
<i>0,20</i>	<i>32.900</i>	<i>6.580</i>	<i>55,24</i>
<i>14,77</i>	<i>38.500</i>	<i>568.517</i>	<i>4.772,70</i>
<i>14,77</i>	<i>65.619</i>	<i>968.974</i>	<i>7.923,30</i>
		<i>Total</i>	<i>12.751,24</i>

b. A partir de las concentraciones promedio calculadas a partir de los resultados mediciones ECA

c. Para la cuantificación de las emisiones se realizó extrapolación a partir de los mg/h emitidos para el cálculo anual.

### 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:

- 1 destino;
- 2 calidad del agua, incluido el método de tratamiento; y
- 3 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: 14.430.922 m<sup>3</sup>.
- \* Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso agrícola: 5.018.115 m<sup>3</sup>.
- \* Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso urbano: 17.996 m<sup>3</sup>.
- \* Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para baldeo calles: 14.379 m<sup>3</sup>.
- \* Salmuera procedente del rechazo del tratamiento terciario (IRAD) con destino al mar: 763.830 m<sup>3</sup>.

EDAR MONTE ORGEGIA:

- \* Agua depurada por tratamiento secundario EDAR con destino al mar mediante emisario submarino: 4.090.014 m<sup>3</sup>.
- \* Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso agrícola: 3.272.273 m<sup>3</sup>.
- \* Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso recreativo: 376.232 m<sup>3</sup>.
- \* Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso ambiental: 6.929 m<sup>3</sup>.
- \* Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso urbano: 705.202 m<sup>3</sup>.
- \* Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para baldeo calles: 20.718 m<sup>3</sup>.

b) Para su cálculo se utilizan medidas de caudalímetros propios.

## 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:

- 1 reutilización;
- 2 reciclaje;
- 3 compostaje;
- 4 recuperación, incluida la recuperación energética;
- 5 incineración (combustión masiva);
- 6 inyección en pozos de profundidad;
- 7 vertedero;
- 8 almacenamiento in situ; y
- 9 otros (que debe especificar la organización informante).

b. Explique cómo se determinó el método de eliminación de residuos:

- 1 La organización informante se hizo cargo directamente, o lo confirmó de forma directa.
- 2 El contratista encargado de la retirada de residuos facilitó la información.
- 3 Procedimientos por defecto del contratista encargado de la retirada de residuos.

RESPUESTA:

RESIDUOS	Tipo	Cantidades 2017	Método de tratamiento
Envases Metálicos (kg)	RP	226	Valorización (R04)
Fibrocemento (kg)	RP	884	Eliminación (D15)
Absorbentes con amianto (kg)	RP	9	Eliminación (D15)
Aceite usado (Kg)	RP	160	Valorización (R13)
Envases plásticos contaminados (Kg)	RP	195	Eliminación (D15)
Trapos contaminados (Kg)	RP	298	Eliminación (D15)
Baterías usadas (Kg)	RP	62	Valorización (R13)
Tubos fluorescentes (Kg)	RP	23	Valorización (R13)
Envases de vidrio contaminados (Kg)	RP	61	Valorización (R13)
Residuos eléctricos y electrónicos (Kg)	RP	2013	Valorización (R13)
Productos agroquímicos (Kg)	RP	105	Valorización (R13)
Residuos de laboratorio (soluciones acuosas de limpieza) (Kg)	RP	1030	Valorización (R13)
Residuos de laboratorio (disolvente orgánico no halogenado) (Kg)	RP	375	Valorización (R13)
Residuos de laboratorio (soluciones básicas) (Kg)	RP	125	Valorización (R13)
Residuos de laboratorio (soluciones ácidas) (Kg)	RP	330	Valorización (R13)
Plástico Inerte (Kg)	RNP	263	Eliminación (D15)
Lodos EDAR (Tn)	RNP	6.227	Aplicación agrícola
Lodos EDAR (Tn)	RNP	673	Compostaje
Lodos EDAR (Tn)	RNP	20.192	Secado Térmico
Residuos de cribado(Tn)	RNP	1.532	Eliminación
Residuos de desarenado (Tn)	RNP	194	Eliminación
Escombros (M3)	RNP	482	Eliminación
Lodos de alcantarillado (Tn)	RNP	0	Vertedero
Lodos de alcantarillado (Tn)	RNP	564	Depuradora
Papel/cartón (Kg)	RNP	12.254	Valorización (R04)

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:
- 1 localización del derrame;
  - 2 volumen del derrame;
  - 1 material del derrame, según las siguientes categorías: derrames de petróleo (superficies de suelo o agua);
  - 2 derrames de combustible (superficies de suelo o agua);
  - 3 derrames de residuos (superficies de suelo o agua);
  - 4 derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua); y
  - 5 otros (que debe especificar la organización informante).
- c. Describa las consecuencias de los derrames significativos.

##### **RESPUESTA:**

No ha habido derrames significativos en 2017. 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. Indique la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, en kilogramos o múltiplos de kilogramo, de:

- 1 residuos peligrosos transportados;
- 2 residuos peligrosos importados;
- 3 residuos peligrosos exportados; y
- 4 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:

- 1 tamaño de la masa de agua y del hábitat relacionado;
- 2 si la masa de agua y el hábitat relacionado están clasificados como área protegida (nacional o internacional); y
- 3 valor en términos de biodiversidad (por ejemplo, número de especies protegidas).

#### **RESPUESTA:**

a. no se han afectado significativamente hábitats por vertidos de agua, de acuerdo con los criterios que se describen en el Manual de aplicación.



## **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. A fecha de elaboración del IDS 2017 tenemos disponible el análisis de los impactos ambientales relativos a la actividad desarrollada en 2016. Estos 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.

#### ***Evaluación de usos energéticos.***

Se fija como límite de significancia el siguiente valor:

$$\text{Límite de Significancia} = 0,75 * 48 = 36$$

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 utilizar un límite conjunto en la realización de la Evaluación de Aspectos Ambientales.

Se consideran aspectos medioambientales significativos aquellos cuya puntuación total sea igual o mayor del límite de significancia.

Como aspectos significativos de 2016, tenemos:

Aspectos ambientales significativos. EDAR Rincón de León:

- Decantación. Atmósfera. Emisiones difusas
- Laboratorio. Residuos. Generación reactivos usados o caducados. EDAR RINCÓN DE LEÓN. Mejora de la estabilidad de la calidad del agua depurada en la Línea B. Finalizada 28/3/2017

Acción derivada de aspectos ambientales significativos: EDAR RINCÓN DE LEÓN. Mejora de la estabilidad de la calidad del agua depurada en la Línea B. Finalizada 28/3/2017

Aspectos ambientales significativos. EDAR Rincón de León:

- Almacén. Residuos. Generación de trapos y absorbentes
- Alcantarillado. Residuos. Generación de carbón activo usado en desodorización
- Pretratamiento. Atmósfera. Emisiones difusas

Acción derivada de aspectos ambientales significativos: EDAR MONTE ORGEGIA. Cobertura de cascada de salida de etapa de desarenado Línea B. Emisión difusa de gases. Finalizada 29/11/2017

#### 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:
  - 1 valor monetario total de las sanciones significativas;
  - 2 número de sanciones no monetarias; y
  - 3 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**

- a. 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.
- b. Explique cómo se están mitigando los impactos ambientales del transporte de productos, miembros de la plantilla de la organización y otros bienes y materiales.
- c. 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. Del mismo modo, influyen las emisiones generadas por consumo Gasóleo de algunos de los proveedores más significativos, como son los derivados del consumo de papel y el derivado de la actividad indirecta de transporte de lodos desde la depuradora con destino a agricultura y secado térmico.

	Fuente		Consumo		Factor de Emisión	Emisión
						kg CO <sub>2</sub> /año
Alcance 3	Consumo de Papel	Papel de Fibra Virgen	2,59	kg/año	1,840	1.241,92
		Papel Reciclado	2.028,13	kg/año	0,610	

	Fuente	Consumo		Factor de Emisión		Emisión	
						kg CO <sub>2</sub> /año	t CO <sub>2</sub> /año
Alcance 3	Gasóleo A (Transporte de lodos)	12.665,66	l/año	2,520	kg CO <sub>2</sub> /l	31.917,46	31,92

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.

Para paliar las emisiones por consumo de papel, se utiliza papel reciclado en un 99,87%. Así mismo, se está mejorando la eficiencia de todos los procesos mediante la implementación de la metodología Lean Management. Esto llevará asociado un menor consumo de papel.

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:

- 1 costos de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración; y
- 2 costos de prevención y gestión ambiental.

#### **RESPUESTA:**

##### **Gastos de protección ambiental 2017**

<b>Gastos de protección ambiental</b>	
Coste tratamiento residuos	5.175,65 €
Auditorías de Sistemas de gestión, ENAC	17.280 €
<b>Total</b>	<b>22.455,65 €</b>

Total inversiones ambientales (Inversión por obras ambientales):

SANEAMIENTO <b>Inversión</b> por obras ambientales (incluido reposición de saneamiento)	1,127,182.25 €
Inversiones en red de regenerada	5.106,02
<b>TOTAL</b>	<b>1.132.288,27</b>

## **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 2017.
- 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:
  - 1 se abordaron en el periodo objeto de la memoria;
  - 2 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. 0
- 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:

- 1 Prácticas laborales y trabajo digno;
- 2 Derechos humanos;
- 3 Sociedad; y
- 4 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: MATERIALES

##### 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 contratación por edad y sexo.

	2017	
	Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años	1	0
Entre 30 y 45 años	16	14
Más de 45 años	8	1
TOTAL	25	15

##### a. Tasa de rotación.

	Valor 2017
Tasa de rotación	9,63

## 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:

- 1 seguro de vida;
- 2 seguro médico;
- 3 cobertura por incapacidad o invalidez;
- 4 baja por maternidad o paternidad;
- 5 fondo de pensiones;
- 6 acciones; y
- 7 otras.

b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

#### RESPUESTA:

a. Todas las prestaciones sociales recogidas en el Convenio de Aguas de Alicante, son aplicación al personal incluido dentro de su ámbito de aplicación con independencia de la jornada laboral que realicen (tiempo completa o parcial).

No obstante, como peculiaridades, indicar que la Bonificación del agua y las ayudas del fondo social establecidas en este convenio sólo se ofrecen al personal con contrato indefinido.

	2017
Dotación anual del Fondo Social	20.000 €

Asimismo, para ser beneficiarios del Plan de Pensiones es preciso tener al menos dos de antigüedad en la empresa.

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:**

	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total 2017</b>
<b>Nº empleados/as con derecho a baja por maternidad o paternidad</b>	5	4	9
<b>Nº empleados/as que disfrutaron baja por maternidad o paternidad</b>	5	4	9
<b>Nº empleados que disfrutaron de permiso por paternidad</b>	5	0	5
<b>Nº empleados que se reincorporaron y permanecieron tras baja</b>	4	4	8
<b>Excedencia tras maternidad y paternidad</b>	0	0	0

(\*) 1 hombre no conservó su empleo 12 meses después de su reincorporación porque finalizó su contrato temporal.

## **ASPECTO: MATERIALES**

### **G4-LA4**

#### **PLAZOS MÍNIMOS DE PREAVISO DE CAMBIOS OPERATIVOS Y POSIBLE INCLUSIÓN DE ESTOS EN LOS CONVENIOS COLECTIVOS**

- 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.
- 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:**

- El periodo mínimo de preaviso para realizar modificaciones sustanciales de la condiciones de trabajo es el previsto en el Art 41 del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1995.
- El art. 5 del vigente Convenio Colectivo de Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M. dispone que el preaviso de denuncia del Convenio habrá de hacerse con una antelación mínima de 3 meses respecto de su vencimiento, o en su caso de cualquiera de sus prórrogas.

Por otro lado, el art. 8 del citado Convenio Colectivo 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:**

- a. 100%.
- b. Todos los trabajadores se encuentran representados en los dos comités 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**

- a. 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

- 1 región; y
- 2 sexo.

- b. 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:

- 1 región; y
- 2 sexo.

- c. 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	2017		2016	
<b>Nº de Accidentes de Trabajo con Baja (sin In Itinere ni recaídas)</b>	3 (caída al mismo nivel)		2 (caída al mismo nivel)	
<b>Nº de Accidentes de Trabajo con Baja (sin In Itinere ni recaídas) en hombres (H) y mujeres (M)</b>	H	M	H	M
	3	0	2	0
<b>Nº total de accidentes mortales</b>	0		0	
<b>Nº de accidentes graves</b>	0		0	
<b>Nº accidentes "in itinere"</b>	2		4	
<b>Nº accidentes sin baja</b>	12		16	
	H	M	H	M
	12	0	15	1
<b>Índice de Incidencia:</b> (nº accidentes con baja/plantilla media trabajadores)*100	0,85%		0,59%	
<b>Tasa de accidentes (IR)</b> (nº total de accidentes / total horas trabajadas) * 200.000	1,02		0,72	
<b>Enfermedades profesionales</b>	0		0	
<b>Tasa de enfermedades profesionales (ODR)</b> (nº total de enfermedades profesionales / total horas trabajadas) * 200.000	0		0	
<b>Tasa de absentismo por accidente de trabajo, AR= (Total horas de baja/Total horas trabajadas)*100</b>	0,013%		0,034%	
<b>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</b>	59,69		15,04	

c. 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:

- 1 sexo; y
- 2 categoría laboral.

#### RESPUESTA:

##### Nº de horas de formación por sexo y por grupo profesional 2017

	2017		
	Total HORAS	Plantilla Total	Promedio Horas
Titulados superiores	3971	72	55
Titulados de grado medio	3142	28	112
Mandos Intermedios	769	56	14
Oficiales Administrativos	661	54	12
Oficiales Operarios	3486	127	27
Resto de plantilla	169	15	11
<b>TOTAL</b>	<b>12197</b>	<b>352</b>	<b>35</b>

	2017		
	Hombres	Plantilla hombres	Promedio
Titulados superiores	2309	53	44
Titulados de grado medio	2783	21	133
Mandos Intermedios	583	44	13
Oficiales Administrativos	198	17	12
Oficiales Operarios	3410	126	27
Resto de plantilla	95	1	95
<b>TOTAL</b>	<b>9378</b>	<b>262</b>	<b>36</b>

	2017		
	Mujeres	Plantilla mujeres	Promedio
Titulados superiores	1662	19	87
Titulados de grado medio	359	7	51
Mandos Intermedios	186	12	16
Oficiales Administrativos	463	37	13
Oficiales Operarios	76	1	76
Resto de plantilla	74	14	5
<b>TOTAL</b>	<b>2819</b>	<b>90</b>	<b>31</b>

## 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

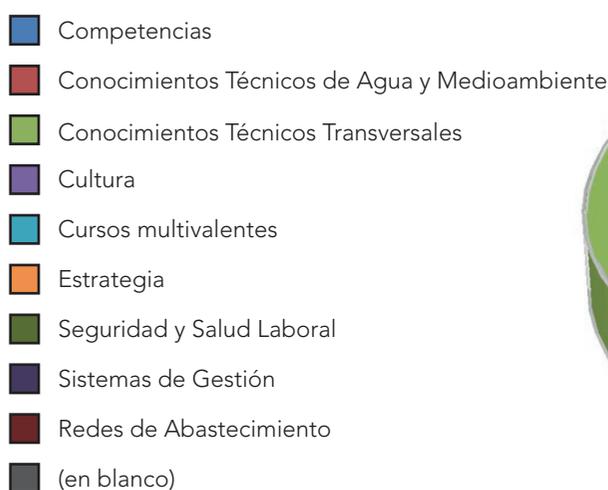
a. Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados.

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.

### Horas de formación por Áreas Formativas 2017



Etiquetas de Fila	Suma de Horas
Competencias	466
Conocimientos Técnicos de Agua y Medioambiente	2846
Conocimientos Técnicos Transversales	2173
Cultura	1767
Cursos multivalentes	1532
Estrategia	457
Informática de Usuario	32
Redes de Abastecimiento	720
Seguridad y Salud Laboral	1930
Sistemas de Gestión	275
(en blanco)	
<b>Total general</b>	<b>12197</b>

b. Programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales.

- Asistencia Outplacement para determinados colectivos según la desvinculación acontecida.

c. Programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales.

- Asistencia Outplacement para determinados colectivos según la desvinculación acontecida.

#### 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 2017					
	Hombres		Mujeres		TOTAL	
Titulación Superior	52	98%	18	95%	70	97%
Titulación de Grado Medio	21	100%	7	100%	28	100%
Mandos Intermedios	18	41%	9	75%	27	48%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>35%</b>	<b>34</b>	<b>45%</b>	<b>125</b>	<b>37%</b>

## 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:

- 1 sexo;
- 2 edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50;
- 3 grupos minoritarios; y
- 4 otros indicadores de diversidad, si procede.

b. Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional:

- 1 sexo;
- 2 edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50;
- 3 grupos minoritarios; y
- 4 otros indicadores de diversidad, si procede.

#### RESPUESTA:

##### Porcentaje de personas por sexo, grupos de edad y categoría profesional

	2017														Porcentaje			
	DIRECCIÓN		Titulados superiores		Titulados grado medio		Mandos Intermedios		Oficiales Administrativos		Oficiales Operarios		Resto de plantilla		MUJERES	%	HOMBRES	%
	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	0	0	2	0	3	0	0	0	6	2
Entre 30 y 45 años	2	1	15	5	8	3	16	7	6	24	41	1	23	8	49	54	111	42
Más de 45 años	5	0	32	14	11	3	28	5	11	13	46	0	12	6	41	46	145	55
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>47</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>44</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>37</b>	<b>89</b>	<b>1</b>	<b>38</b>	<b>14</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>262</b>	<b>100</b>

##### Personas con minusvalía

En 2017, el promedio de plantilla con discapacidad ha sido del 2,52% (8,9 personas discapacitadas sobre la plantilla media).

De ella el 34% son mujeres y el 66% hombres.

En cuanto a la edad, hay 3 hombres y 1 mujer con más de 45 años; el resto están en la franja de 30 a 45 años.

## **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:**

El salario base es el mismo que se aplica tanto para hombres como para mujeres.

La remuneración efectiva varía de acuerdo a lo indicado en la tabla siguiente:

<b>Colectivo</b>	<b>% sueldo de la mujer en relación con el hombre</b>
<b>DIRECTIVO/A</b>	98%
<b>MANDOS INTERMEDIOS</b>	91%
<b>TECNICO/A</b>	86%
<b>ADMINISTRATIVO/A</b>	70%
<b>OPERARIO/A</b>	75%

Esta diferencia viene dada fundamentalmente por cuestiones de antigüedad. También afecta la percepción de complementos salariales relacionados con la necesidad de dar cobertura de servicio 24h los 7 días de la semana por parte del personal de la Empresa, siendo el personal que se dedica a estas tareas fundamentalmente masculino.

## **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 2017 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:
  - 1 se abordaron en el periodo objeto de la memoria;
  - 2 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:

- a. Seis.
- b. Abordadas en 2017
  - Demanda de Conflicto colectivo N° 000762/2016 presentada por CCOO contra la paritaria (presentada en 2016)
  - Demanda de Conflicto colectivo N° 534/2017 presentada por CCOO contra la mesa negociadora del convenio colectivo.
  - Demanda de Conflicto colectivo N° 520/2017 presentada por CCOO contra el acuerdo de depuración firmado en octubre 2016.

- Demanda Viuda antiguo trabajador de Aguas Municipalizadas de Alicante (reclamación de pensión de viudedad derivada del Plan de pensiones de AMAEM)
- Demanda por despido disciplinario.
- Demanda por despido por causas objetivas.

#### Abordadas en 2017

- Demanda de Conflicto colectivo N° 520/2017 presentada por CCOO contra el acuerdo de depuración firmado en octubre 2016. Resuelta por desistimiento de la demanda por parte de CCOO.
- Demanda por despido disciplinario. El 03/10/2017 la empresa reconoce la improcedencia del despido en sede judicial (acto de conciliación previo al acto de juicio).

Presentadas en 2016 y resueltas en 2017, ninguna.

## DERECHOS HUMANOS

### ASPECTO: MATERIALES

#### 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**

- 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.
- Facilite la definición empleada para establecer los «acuerdos de inversión significativos».

#### **RESPUESTA:**

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**

- 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.
- 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:**

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.
- 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

Todos los documentos de estructura Ética están a disposición de forma íntegra en la intranet, en el apartado Estructura Ética.

Durante el año 2017 en Aguas de Alicante se impartieron, entre otras, las siguientes acciones formativas en esta materia de prácticas éticas.

<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Nº Empleados/as</b>	<b>Suma de Horas</b>
<b>Prácticas éticas</b>	<b>201</b>	<b>201</b>
Mujer	77	77
Varón	124	124
<b>Prácticas éticas presencial</b>	<b>94</b>	<b>186</b>
Mujer	1	2
Varón	93	184
<b>Total general</b>	<b>295</b>	<b>387</b>

## **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:

- 1 la organización ha analizado el caso;
- 2 se está poniendo en práctica un plan correctivo;
- 3 se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y
- 4 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:

- 1 tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y
- 2 países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza.

b. 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:**

a. Aguas de Alicante no incurre en operaciones ni trabaja con proveedores/as que puedan limitar el derecho de asociación o el acogimiento a convenios colectivos.

b. El vigente Convenio Colectivo de Aguas de Alicante, en sus arts. 39 y 40, regula los derechos de reunión y de asamblea.

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:

- 1 trabajo infantil; y
- 2 trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos.

b. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo infantil, en términos de:

- 1 tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y
- 2 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; y 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:**

- a. 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.
- b. 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. Por parte de AMAEM es factible solicitar información sobre la formación de los trabajadores/as que prestan servicio de seguridad en nuestra empresa.

## **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:

- 1 la organización ha analizado el caso;
- 2 se está poniendo en práctica un plan correctivo;
- 3 se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y
- 4 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:
  - 1 se abordaron en el periodo objeto de la memoria;
  - 2 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:

- 1 evaluaciones de impactos sociales, tales como evaluaciones de impactos con perspectiva de género, basadas en procesos participativos;
- 2 evaluación y vigilancia constante del impacto ambiental;
- 3 publicación de los resultados de las evaluaciones de los impactos ambientales y sociales;
- 4 programas de desarrollo de las comunidades locales basados en las necesidades de estas;
- 5 planes de Participación de los grupos de interés basados en su distribución geográfica;
- 6 procesos y comités de consulta con la comunidad local en los que participen grupos vulnerables;
- 7 comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional y otros órganos de representación de empleados para que gestionen los impactos;
- 8 procesos formales de reclamación desde las comunidades locales.

#### **RESPUESTA:**

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

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:

<b>INPUTS</b>			
Total valor de contribuciones (incluyendo costes de gestión)		374.342	
Total valor de contribuciones (excluyendo costes de gestión)		256.613	
Cómo:	26. Dinero total aportado (año en curso)	232.973	62%
	27. Coste del tiempo incurrido por el personal	23.640	6%
	28. Coste de las contribuciones en especie	0	0%
	Coste gestión	117.729	31%
	<b>COMPROBACIÓN TOTAL</b>	<b>374.342</b>	<b>100%</b>
<b>16. Motivación de la contribución</b>	Aportación puntual	139.640	54%
	Inversión social	58.361	23%
	Iniciativa alineada con el negocio	58.612	23%
	<b>COMPROBACIÓN TOTAL</b>	<b>256.613</b>	<b>100%</b>
<b>17. Área de actuación</b>	Educación	67.497	26%
	Salud	17.460	7%
	Desarrollo económico	33.898	13%
	Medio Ambiente	29.581	12%
	Arte y Cultura	49.279	19%
	Bienestar Social	56.808	22%
	Ayuda Humanitaria	0	0%
	Otro	2.090	1%
	<b>COMPROBACIÓN TOTAL</b>	<b>256.613</b>	<b>100%</b>
<b>18. Ámbito geográfico</b>	España	256.613	100,0%
	<b>COMPROBACIÓN TOTAL</b>	<b>256.613</b>	<b>100%</b>
<b>Personal implicado (en horario laboral)</b>			
26b. Nº de empleados involucrados en tiempo de la empresa, en tareas administrativas y de gestión		93	
26c. Horas totales de empleados en tiempo de la empresa, en tareas administrativas y de gestión		772	
26d. Nº de empleados involucrados en tiempo de la empresa, en la acción de voluntariado		3	
26e. Horas totales de empleados en tiempo de la empresa, en la acción de voluntariado		16	
<b>LOGROS</b>			
Número total de iniciativas reportadas		<b>59</b>	
<b>14. Tipo de iniciativa</b>	Patrocinio social/Donación	41	70,7%
	Acción Social	12	20,7%
	Colaboración académica	2	3,4%
	Patrocinio comercial	2	3,4%
	Colaboración académica con fines mercantiles	0	0,0%
		<b>57</b>	<b>98%</b>

## 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:

- 1 la ubicación de los centros; y
- 2 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: COMUNIDADES LOCALES**

## 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.
  
- 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.

En fecha 30 de marzo de 2017, el Consejo de Administración de Aguas de Alicante aprobó el presente Código de Conducta, teniendo en cuenta la necesidad de establecer un marco de actuación para el fortalecimiento de acciones que asegure la profesionalidad y el comportamiento ético por parte de todos los profesionales y colaboradores de la Sociedad, conforme a los principios de lealtad, transparencia, imparcialidad, cumplimiento y sostenibilidad del modelo de gestión.

También en 2017 se nombra al Compliance Officer de Aguas de Alicante. El Compliance Officer de Aguas de Alicante participa en las reuniones del Consejo de Administración y tiene la responsabilidad de informar al órgano superior de gobierno en el análisis de los riesgos en los que pudiera estar incurriendo la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales. Con esta información, el órgano superior de gobierno puede llevar seguimiento de la evolución de los diferentes asuntos, así como de la eficacia de los procesos involucrados en la gestión de estos temas.

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 Spain 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 AMAEM 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. El órgano de gobierno en su conjunto está informado de las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, según contenido expuesto en G4-SO3.
- b. Todo el personal de nuevo ingreso, es informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción y la totalidad de la plantilla tiene acceso a las políticas del grupo en esta materia, las cuales se encuentran publicadas en la intranet corporativa. Todo el personal ha recibido el código ético, así como las políticas de estructura ética.
- c. 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. Durante el año 2016, han recibido formación específica en materia de lucha contra la corrupción un total de 6 personas del órgano de gobierno, esto es, un 66,66% de este colectivo.
- e. No procede distinción por región, ya que Aguas de Alicante sólo presta sus servicios en la provincia de Alicante.

**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-SO6****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. Aguas de Alicante no realiza contribuciones políticas de ningún tipo.
- b. N/A

## **ASPECTO: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL**

### **G4-SO7**

#### **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-SO8**

#### **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:
- 1 valor monetario total de las sanciones significativas;
  - 2 número de sanciones no monetarias; y
  - 3 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:**

No se han producido multas ni sanciones.

## ASPECTO: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

G4-SO9

### 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:

Todos los proveedores se evalúan bajo este criterio. Según procedimiento de Evaluación e proveedores los criterios de evaluación son:

ASPECTOS A EVALUAR DE LOS PROVEEDORES		
VARIABLES DE SERVICIO	1	Plazos
	2	Calidad de Servicio
	3	Capacidad de Respuesta
	4	Grado Integración / Colaboración
	5	Relación Calidad / Precio
	6	¿Ha tenido incidencias?
	7	<b>En caso 6 afirmativa:</b> Describa las incidencias RELEVANTES que haya tenido en el periodo.
INOCUIDAD	8	¿El proveedor vende productos que van a estar en contacto con el agua?
	9	<b>Si 8 afirmativa:</b> ¿Tienen los productos certificados de "no migración"?
	10	¿El proveedor presta servicios para cuya realización implica el contacto con elementos que van a estar en contacto con el agua?
	11	<b>Si 10 afirmativa:</b> Si realiza servicios. ¿Está su personal en contacto con el agua o con materiales que están en contacto con el agua?
	12	<b>Si 10 afirmativa:</b> ¿Tiene su personal formación en manipulación de aguas de consumo humano?
COMPLIANCE	13	¿Hay algún tipo de conflicto de interés? *
	14	En caso positivo informar al COMPLIANCE OFFICER
DESARROLLO SOSTENIBLE	15	Diversidad e Igualdad de género
	16	Compromiso con el Desarrollo Sostenible
	17	Comportamiento Calidad
	18	Comportamiento Ambiental
	19	Comportamiento Energético
CUMPLIMIENTO LEGAL	20	CUMPLIMIENTO DEL CAE (Coordinación de Actividades Económicas - Seguridad y Salud Laboral), si aplica.

## 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:
  - 1 se abordaron en el periodo objeto de la memoria;
  - 2 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:**

- a. No se han presentado reclamaciones.
- b. N/A
- c. N/A

## 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.

Además en 2017 Aguas de Alicante se ha certificado por la norma ISO 22000 sobre Gestión de la Inocuidad Alimentaria, que establece un nuevo y superior estándar en el ámbito de la Seguridad Alimentaria, en tanto que no sólo obliga a asegurar altos niveles de seguridad en el servicio, sino que obliga a establecer un sistema de mejora continua en esta área también.

#### **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:

- 1 incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo;
- 2 incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e
- 3 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.

Se ha implantado en 2017 la norma ISO 22000 de Gestión de la Seguridad alimentaria.

b) No ha habido ningún incidente en cuanto a la calidad del agua suministrada.

## **ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES**

### **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:

	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
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:**

a. No aplica, ya que el producto es el agua y no lleva etiqueta. 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:

- 1 incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo;
- 2 incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e
- 3 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:

- 1 la organización en su conjunto;
- 2 una categoría principal de productos o servicios; y
- 3 centros de operaciones significativos.

#### RESPUESTA:

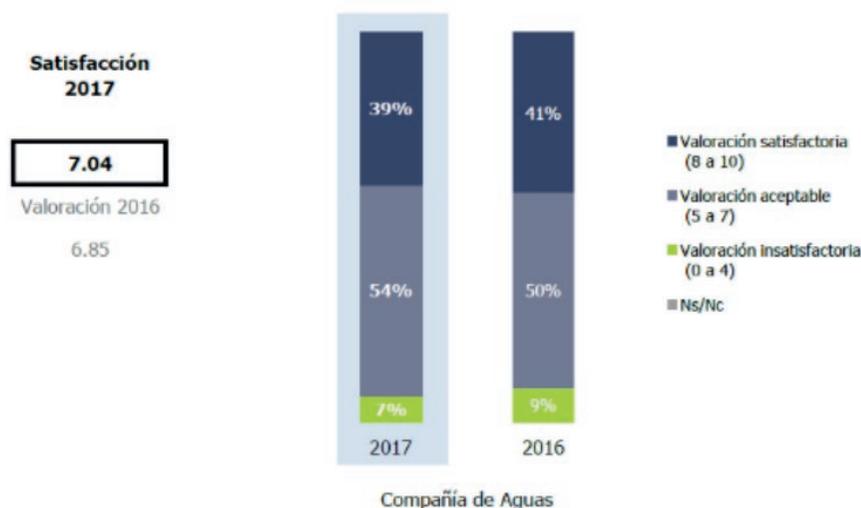
Anualmente la empresa realiza encuesta de satisfacción, que en 2017 se ha realizado para los municipios siguientes:

- Alicante
- San Vicente del Raspeig
- El Campello

A continuación se ponen los principales resultados de la misma para el municipio de Alicante:

## Valoración empresa suministradora de agua

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



## Valoración empresa suministradora de agua - Indicadores

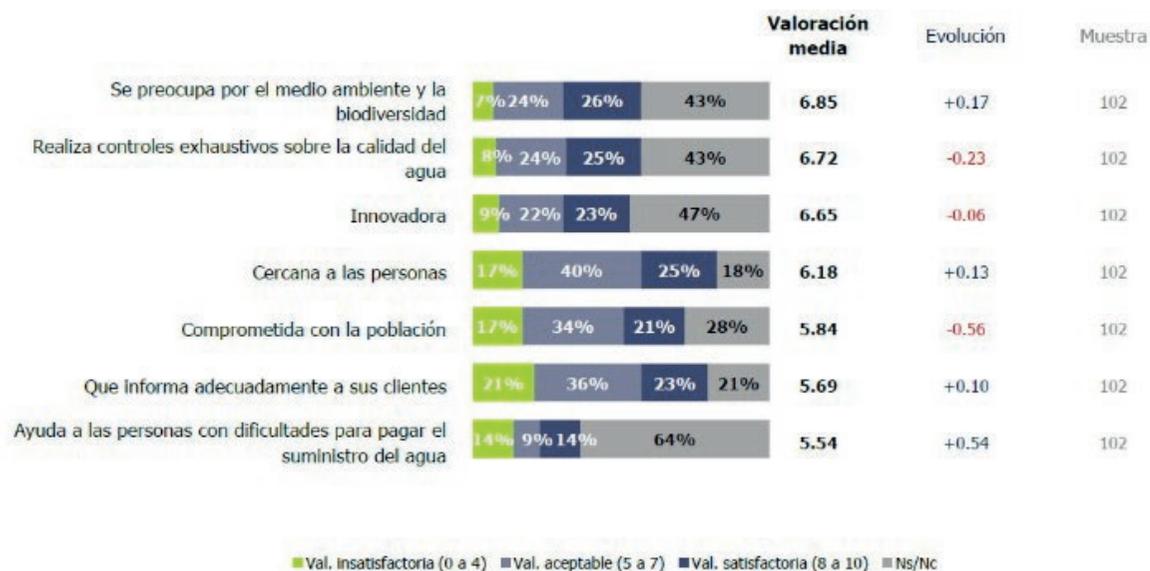
Utilizando de nuevo la escala de 0 a 10, valore los siguientes aspectos:

				Valoración media	Evolución	Muestra	
<b>ORGANOLEPSIA</b>							
La calidad del agua	27%	48%	23%	2%	5.46	+0.39	102
El sabor del agua	44%	36%	14%	6%	4.47	+0.17	102
El color del agua	10%	41%	48%	1%	7.16	+0.34	102
El olor del agua	77%	48%	25%	6%	5.85	+0.05	102
<b>SERVICIO</b>							
La continuidad del suministro	11%	88%		1%	8.96	+0.43	102
La presión con la que llega el agua a su casa	6%	23%	69%	3%	8.09	+0.27	102
La facilidad para contactar con la Compañía	14%	14%	71%		7.64	+0.94	14
La atención recibida	7%	14%	79%		7.79	+0.85	14
<b>FACTURA</b>							
La precisión de la factura	6%	29%	57%	8%	7.65	+0.04	102
La claridad de la factura	15%	24%	56%	6%	7.19	-0.18	102
La regularidad en la recepción de la factura	8%	20%	66%	7%	7.82	-0.21	102
<b>PRECIO</b>							
Precio	38%	42%	18%	2%	4.79	-0.25	102

■ Val. insatisfactoria (0 a 4) ■ Val. aceptable (5 a 7) ■ Val. satisfactoria (8 a 10) ■ Ns/Nc

## Notoriedad de la empresa suministradora de agua - Imagen

Valore de 0 a 10, en qué medida diría que su compañía de aguas es una entidad...



## Valoración suministros de energía

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



## Sugerencias para mejorar el servicio

Finalmente, ¿tiene alguna sugerencia o comentario en relación al servicio de su compañía de aguas que quiera hacer constar?



Base: 102



Base: 37 respuestas

(Multirespuesta)

### Valoración de la empresa suministradora de agua

Para los clientes de Alicante, el servicio ofrecido por su compañía de aguas es aceptable con amplio margen de mejora. La Satisfacción Global con el servicio asciende a 7.04 puntos, 0.19 por encima de la edición de 2016. Las valoraciones más satisfactorias representan el 39% de las respuestas, 2 p.p. menos que en la edición pasada. Sin embargo, los clientes insatisfechos han disminuido en -2 p.p., lo que implica que, en 2017, la presencia de este colectivo se reduce al 7%.

### Valoración de Aguas de Alicante como empresa

Aguas de Alicante en 2017 ha obtenido una puntuación de 7,63, cuando se le solicita a los clientes que valore en qué medida la compañía de aguas es una buena empresa.

Esta puntuación en 2017 ha subido hasta los 7,63 puntos, 0,20 puntos por encima de la puntuación de 2016.

### Valoración suministro de energía

Lideran el ranking de compañías suministradoras, la compañía del Gas y la de Aguas.

## **ASPECTO: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA**

### **G4-PR6**

#### **VENTA DE PRODUCTOS PROHIBIDOS O EN LITIGIO**

a. Indique si la organización vende productos:

- 1 prohibidos en determinados mercados;
- 2 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:

- 1 incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo;
- 2 incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e
- 3 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:
- 1 reclamaciones de partes externas fundamentadas por la organización; y
  - 2 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:**

En 2017:

- a. 0
- b. 0
- c. La organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada.

### **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.

# 9.2

## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD IDS 2017

### Introducción

AMAEM – Análisis de materialidad 2018

El objeto del presente documento es presentar los resultados del análisis de materialidad de AMAEM correspondiente al ejercicio 2018, 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, con el objeto de definir la comunicación de los asuntos que tienen especial relevancia para la compañía y sus grupos de interés.

El estudio de los asuntos materiales de AMAEM 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 (en adelante GGII):** se han identificado las expectativas de los GGII de la compañía. Esta identificación se ha realizado a partir de conocimiento experto.
- El presente informe incluye las principales conclusiones alcanzadas en el análisis realizado, así como el detalle del mismo.



# Metodología

FASE	CONTENIDO	ACCIÓN	RESULTADO
<b>FASE I</b> Identificación de grandes temas	Identificación de los grandes temas relevantes para la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de materialidad IDS Suez Spain</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de grandes temas relevantes</li> </ul>
<b>FASE II</b>	Identificación de las expectativas de los GG.RR. por parte de personal interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío de cuestionario de expectativas de GG.RR. y cumplimentación de cuestionarios sobre la expectativas de los asuntos para los distintos grupos de Relación de la compañía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recogida de las expectativas en relación con los asuntos de relevancia para los GGII de la compañía</li> </ul>
<b>FASE III</b> DAFO	Identificación de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades (DAFO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión del Comité de Dirección para identificar los elementos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades</li> </ul>
<b>FASE IV</b> Valoración de los asuntos materiales identificados e identificación de expectativas de los GG.II.	Valoración de la relevancia de los asuntos para la compañía desde la perspectiva de los GG.RR.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Encuesta de materialidad.</b> cumplimentación de cuestionarios sobre la relevancia de los asuntos en la compañía por parte de GG.RR. y personal interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración de la relevancia de los asuntos para la compañía</li> </ul>
<b>FASE V</b> Presentación de Resultados. Identificación de los aspectos materiales	Análisis detallado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidación de los resultados de la fase anterior</li> <li>• Análisis de los resultados obtenidos</li> <li>• Identificación de los aspectos materiales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusiones del estudio</li> </ul>

# Metodología

La metodología se resume en el siguiente esquema:



# Metodología

## Fase I: Identificación de las grandes áreas relevantes para la Organización

La identificación de asuntos materiales de AMAEM ha partido de la identificación, que el área de Desarrollo Sostenible de Suez Spain, realiza en su estudio de materialidad, elaborado por la consultora Ernst and Young.

## Fase I: Validación asuntos materiales

A partir de esta identificación, AMAEM ha validado la selección a partir de la información recogida en las fuentes que se indican más abajo.

Tras el análisis, se concluye que las grandes categorías relevantes propuestas en el estudio de materialidad de Suez Spain son adecuadas también para AMAEM.

Estas grandes áreas son:

**ECONOMÍA:** Abarca las cuestiones de perennidad económica y financiera de la empresa, es decir, de su capacidad para sostener su actividad desde una perspectiva de gestión sostenible a lo largo de los años

**MEDIO AMBIENTE Y CLIMA:** Hace referencia a los impactos medioambientales positivos y negativos ligados a las actividades de Aguas de Alicante

**GOBERNANZA:** Hace referencia a los principios y prácticas defendidas y puestas en marcha en la gestión de la actividad como por ejemplo las reglas éticas, de transparencia y confidencialidad de los datos

**PERSONAS** que trabajan en y con Aguas de Alicante, que engloba los compromisos y prácticas en materia de contratación, de diálogo social y de salud y de seguridad en el trabajo

**PRODUCTOS Y SERVICIOS:** Engloba la calidad de cara al cliente, la calidad medioambiental y puesta a disposición de los clientes

**SOCIEDAD:** Engloba los impactos y contribuciones de la empresa al desarrollo de los territorios, a la sensibilización con las necesidades del público y el medio ambiente

**INNOVACIÓN:** Engloba la capacidad que tiene la empresa para crear valor mediante procedimientos de innovación y tecnologías que responden a las problemáticas sociales y expectativas de las diferentes partes interesadas

Las fuentes consultadas son:

- Análisis sectorial
- AEAS: Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento.  
<http://www.aeas.es/servlet/mgc>
- @qua  
<http://www.a-qua.eu/>

- Benchmark
- Desarrollo Sostenible Agbar: <http://www.masdesarrollosostenible.com/es>
- Suez Environment: <http://www.suez-environnement.com/sustainable-development/2013-sustainable-development-report/>

- Global Reporting Initiative (G4)
- Sustainability Reporting Guidelines (G4)

# Metodología

## Fase II: Identificación interna de expectativas de GG.RR.

Se ha solicitado a los diferentes responsables de la organización que identifiquen las expectativas de sus GG.RR.

Para ello se les envía una Excel exhaustiva con diferentes casillas para conocer diferente información relevante de cara a entablar futuro diálogo con Grupos de Relación de la organización.

En esta Excel se les solicita que identifiquen las expectativas de los GG.RR.

En ella, se identifican los asuntos de relevancia. Como consecuencia de este trabajo, se elabora un **listado definitivo de expectativas, identificadas a nivel interno para los grupos de Relación.**

En este nivel se identifican las siguientes:

Aprobación de tarifas, presupuestos y precios
Información sobre obras con impacto medioambiental y social
Colaboración en el desarrollo del territorio
Crecimiento comercial
Difusión de sus actividades
Poder utilizar agua regenerada en sus viviendas
Mantenimiento de instalaciones interiores
Minimizar los impactos de las infraestructuras y obras
Ausencia de molestias por el funcionamiento del servicio. Prestación de servicio eficaz y eficiente. Cumplimiento contrato y resolución de problemas
Protección de la biodiversidad y medio ambiente
Impacto de las obras (tráfico)
Mejora del entorno y del comportamiento ambiental de la organización
Colaboración en el desarrollo de sus peticiones y entrega de información acerca del avance de sus intereses
Cumplimiento de las directrices / normativa
Transparencia y rendición de cuentas de la empresa
Ayuda humanitaria
Medidas de conciliación, retribución, igualdad, convenio, seguridad laboral
Renovación del distintivo "Igualdad en la Empresa"
Calidad de los servicios al ciudadano
Acceso a los servicios agua y saneamiento (política social)
Adquisición de bienes y servicios
Eficiencia de la gestión hídrica del municipio
Garantizar la calidad del suministro (agua y cantidad)
Gestión de crisis
Gestión de permisos de vertidos y actuaciones
Incidencias del servicio (averías)

Resolución de consultas técnicas y autorizaciones en plazo
Resolución de incidencias
Colaboración económica para el desarrollo de sus actividades (Patrocinio)
Acciones de sensibilización y participación ciudadanas
Mediación entre cliente y empresa
Información sobre la gestión del Ciclo Integral del Agua
Sensibilidad con la realidad y necesidades de la ciudadanía
Colaboración como partners en proyectos/contratación/prestación de servicios
Colaboración en la investigación, divulgación y formación

De este conjunto de expectativas, tras estudio por parte de la Dirección de DS y Gerencia de SG, se observa que aquellas que son de carácter reactivo (relacionadas con resolución de incidencias, mediaciones y otras) ya están siendo contenido de mejora por parte de los sistemas de gestión implantados, por lo que no aporta valor a la organización incorporar estos aspectos en el estudio de materialidad, ya que quedan recogidas en la parte de Sistemas de Gestión implantados. De todos modos, en atención a estos aspectos se incorporará directamente en el IDS 2017, que la organización tiene en su agenda la mejora continua de todos sus procesos y, especialmente, la atención al cliente y la gestión operativa del servicio.

## Fase III: DAFO

A la vista de estas expectativas declaradas a nivel interno, desde la Dirección se ha realizado una análisis DAFO, estudiando Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades. Es a partir de este estudio que se activan las necesidades de la compañía para la identificación de los asuntos materiales.

Este DAFO se encuentra recogido en el documento de Análisis de Contexto de Aguas de Alicante, disponible en la aplicación Gesdocal Específico AMAEM.

Se identifican los asuntos de relevancia, elaborándose un **listado definitivo de asuntos materiales, identificándose para los más significativos, los subtemas y expectativas de los grupos de interés.**

Los resultados de este análisis DAFO se cuelgan en la intranet corporativa con acceso para el Comité de Dirección y personal autorizado.

# Metodología

## Fase IV: Identificación de Asuntos Materiales por parte de GG.RR.

Tras la realización del análisis DAFO, desde la Dirección de DS se identifican las preguntas más interesantes de cara a conocer las expectativas de los GG.RR. que sean útiles para la elaboración del IDS.

Esta fase, contiene dos etapas:

### A. Identificación de las preguntas relevantes en cada área.

Para ello a partir de las áreas relevantes validadas en la fase I:

1. **ECONOMÍA:** Abarca las cuestiones de perennidad económica y financiera de la empresa, es decir, de su capacidad para sostener su actividad desde una perspectiva de gestión sostenible a lo largo de los años.
2. **MEDIO AMBIENTE Y CLIMA:** Hace referencia a los impactos medioambientales positivos y negativos ligados a las actividades de Aguas de Alicante.
3. **GOBERNANZA:** Hace referencia a los principios y prácticas defendidas y puestas en marcha en la gestión de la actividad como por ejemplo las reglas éticas, de transparencia y confidencialidad de los datos
4. **PERSONAS** que trabajan en y con Aguas de Alicante, que engloba los compromisos y prácticas en materia de contratación, de diálogo social y de salud y de seguridad en el trabajo
5. **PRODUCTOS Y SERVICIOS:** Engloba la calidad de cara al cliente, la calidad medioambiental y puesta a disposición de los clientes
6. **SOCIEDAD:** Engloba los impactos y contribuciones de la empresa al desarrollo de los territorios, a la sensibilización con las necesidades del público y el medio ambiente.
7. **INNOVACIÓN:** Engloba la capacidad que tiene la empresa para crear valor mediante procedimientos de innovación y tecnologías que responden a las problemáticas sociales y expectativas de las diferentes partes interesadas.

Y tras la identificación de expectativas realizadas por el personal interno, y la realización del análisis de Contexto y DAFO por parte de la Dirección, se desarrolla un cuestionario con 32 preguntas (4 por área), que se evalúan como adecuadas para consultar a los GG.RR. de cara a conocer sus expectativas. Estas son las siguientes:

ÁREAS	PREGUNTAS
1. <b>ECONOMÍA:</b> Abarca las cuestiones de perennidad económica y financiera de la empresa, es decir, de su capacidad para sostener su actividad desde una perspectiva de gestión sostenible a lo largo de los años (por favor, seleccione máximo 3).	Desarrollar los servicios y la política tarifaria con el fin de satisfacer las necesidades de clientes
	Impactar en la economía local a través de las inversiones en infraestructuras
	Impulsar la prestación global de servicios vinculados al ciclo integral del agua en los municipios donde la empresa está presente actualmente
	Contratar compras y servicios procedentes de proveedores locales
<b>MEDIO AMBIENTE Y CLIMA:</b> Hace referencia a los impactos medioambientales positivos y negativos ligados a las actividades de Aguas de Alicante. (Por favor, seleccione máximo 3).	Desarrollar acciones de economía circular para la optimización del uso de recursos y la valorización de residuos
	Incrementar la reutilización de aguas regeneradas
	Adopción de medidas para el ahorro energético y reducción de emisiones CO <sub>2</sub>
	Minimizar la generación de residuos

	Preservar la biodiversidad y valorizar los ecosistemas
	Proteger el litoral y la calidad del agua del medio receptor (mar)
	Evaluar a proveedores con criterios ambientales
	Impulsar iniciativas para mejorar el entorno municipal
GOBERNANZA: Hace referencia a los principios y prácticas defendidas y puestas en marcha en la gestión de la actividad como por ejemplo las reglas éticas, de transparencia y confidencialidad de los datos (por favor, seleccione máximo 3).	Seguimiento sistematizado del comportamiento ético de la organización
	Fomentar el acceso de las mujeres a puestos de responsabilidad
	Desplegar las prácticas de compra y relaciones con los proveedores responsables
	Promover el acceso a la información sobre la gestión a través de la web
PERSONAS que trabajan en y con Aguas de Alicante, que engloba los compromisos y prácticas en materia de contratación, de diálogo social y de salud y de seguridad en el trabajo (por favor, seleccione máximo 3).	Evaluación de proveedores y contratistas con criterios de seguridad, salud laboral y repercusión social
	Fomentar la diversidad y la integración en la plantilla
	Profundizar en la Política de conciliación familiar
	Seguir reforzando la Seguridad y Salud de la plantilla y contratistas
PRODUCTOS Y SERVICIOS: Engloba la calidad de cara al cliente, la calidad medioambiental y puesta a disposición de los clientes (por favor, seleccione máximo 3).	Reducir el consumo de agua y las pérdidas de la red
	Garantizar la calidad del servicio y mejorar la confianza de los clientes a largo plazo
	Velar por un diseño ambientalmente respetuoso de las instalaciones y ejecución de obras en la red
	Calidad del agua de consumo
SOCIEDAD: Engloba los impactos y contribuciones de la empresa al desarrollo de los territorios, a la sensibilización con las necesidades del público y el medio ambiente (por favor, seleccione máximo 3).	Contribuir al desarrollo de los territorios mediante el impulso de acciones de repercusión positiva para la calidad de vida de los ciudadanos
	Impactos económicos en la ciudadanía a través de Fondos Sociales (riesgos exclusión)
	Adquirir compromisos mediante acciones sociales y ambientales con la ciudadanía
	Mayor sensibilidad para el desarrollo de tarifas sociales para determinados colectivos
INNOVACIÓN: Engloba la capacidad que tiene la empresa para crear valor mediante procedimientos de innovación y tecnologías que responden a las problemáticas sociales y expectativas de las diferentes partes interesadas (por favor, seleccione máximo 3).	Mejorar la eficiencia y calidad del servicio a través de la adopción de las nuevas tecnologías
	Desarrollar soluciones innovadoras para la optimización y reutilización de los recursos (agua, energía, materiales) en el ciclo integral del agua
	Realizar acciones innovadoras en el ámbito de Ciudades Inteligentes y Sostenibles, Cambio Climático o Innovación Social
	Trabajar en colaboración con otras entidades, como Administraciones Públicas, Centros Tecnológicos, Universidades o Startups

## B. Sistemática seguida para el envío de encuestas a los GG.RR.

Se considera adecuado canalizar el envío de la información por medio de los diferentes responsables de la empresa que están en contacto con los GG.RR.

Igualmente, se les solicita que también ellos cumplimenten la encuesta, ya que hay una parte de Personal que conviene que esté cumplimentada por personal interno para recoger su sensibilidad.

# Metodología

## Fase V: Valoración temas y resultados del proceso

### A. Asuntos materiales relevantes

Se reciben 32 encuestas en total, en una proporción que se considera equilibrada, ya que se encuentran representados todas las tipologías de GG.RR. identificadas:

Empleados y Grupos de interés internos	12
Proveedores	6
Personas usuarias (Cliente final)	9
Gobiernos y reguladores	2
Sociedad civil	2
Comunidad educativa y de investigación	1
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

La valoración y priorización de los aspectos materiales se realiza conforme a los siguientes criterios:

Se les solicita que prioricen como máximo 3 temas de 4 presentados por cada categoría, excepto de el ámbito de medio ambiente, un total de 8 aspectos en dos preguntas con 4 opciones cada una.

Una vez recibida las priorización de las preguntas, por las diferentes partes interesadas, se establece un valor de 1, para cada tema priorizado.

De esta manera, la puntuación final por cada aspecto ha sido:

ÓRDEN	ÁREAS	ASPECTO MATERIAL	PUNTUACIÓN
1	ECONOMÍA	Impactar en la economía local a través de las inversiones en infraestructuras	28
2	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Proteger el litoral y la calidad del agua del medio receptor (mar)	26
3	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Reducir el consumo de agua y las pérdidas de la red	26
4	INNOVACIÓN	Desarrollar soluciones innovadoras para la optimización y reutilización de los recursos (agua, energía, materiales) en el ciclo integral del agua	25
5	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Incrementar la reutilización de aguas regeneradas	24
6	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Adopción de medidas para el ahorro energético y reducción de emisiones CO2	24

7	PERSONAS	Seguir reforzando la Seguridad y Salud de la plantilla y contratistas	24
8	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Desarrollar acciones de economía circular para la optimización del uso de recursos y la valorización de residuos	23
9	ECONOMÍA	Impulsar la prestación global de servicios vinculados al ciclo integral del agua en los municipios donde la empresa está presente actualmente	22
10	INNOVACIÓN	Mejorar la eficiencia y calidad del servicio a través de la adopción de las nuevas tecnologías	22
11	PERSONAS	Evaluación de proveedores y contratistas con criterios de seguridad, salud laboral y repercusión social	21
12	PERSONAS	Profundizar en la Política de conciliación familiar	20
13	SOCIEDAD	Impactos económicos en la ciudadanía a través de Fondos Sociales (riesgos exclusión)	20
14	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Preservar la biodiversidad y valorizar los ecosistemas	19
15	GOBERNANZA	Seguimiento sistematizado del comportamiento ético de la organización	19
16	GOBERNANZA	Fomentar el acceso de las mujeres a puestos de responsabilidad	19
17	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Garantizar la calidad del servicio y mejorar la confianza de los clientes a largo plazo	19
18	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Calidad del agua de consumo	19
19	SOCIEDAD	Mayor sensibilidad para el desarrollo de tarifas sociales para determinados colectivos	19
20	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Evaluar a proveedores con criterios ambientales	18
21	SOCIEDAD	Contribuir al desarrollo de los territorios mediante el impulso de acciones de repercusión positiva para la calidad de vida de los ciudadanos	18
22	ECONOMÍA	Desarrollar los servicios y la política tarifaria con el fin de satisfacer las necesidades de clientes	17
23	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Impulsar iniciativas para mejorar el entorno municipal	17
24	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Velar por un diseño ambientalmente respetuoso de las instalaciones y ejecución de obras en la red	17
25	SOCIEDAD	Adquirir compromisos mediante acciones sociales y ambientales con la ciudadanía	17
26	INNOVACIÓN	Realizar acciones innovadoras en el ámbito de Ciudades Inteligentes y Sostenibles, Cambio Climático o Innovación Social	17
27	GOBERNANZA	Desplegar las prácticas de compra y relaciones con los proveedores responsables	16
28	GOBERNANZA	Promover el acceso a la información sobre la gestión a través de la web	16
29	PERSONAS	Fomentar la diversidad y la integración en la plantilla	13
30	ECONOMÍA	Contratar compras y servicios procedentes de proveedores locales	12
31	MEDIO AMBIENTE Y CLIMA	Minimizar la generación de residuos	12
32	INNOVACIÓN	Trabajar en colaboración con otras entidades, como Administraciones Públicas, Centros Tecnológicos, Universidades o Startups	12

De estas 32 preguntas consideradas, se decide asegurar que se da respuesta en el IDS a aquellas que tienen una puntuación superior a la media, que se fija en 19. De esta manera son las 13 marcadas con sombreado rojo que se cualifican como Aspectos Materiales de la Organización.

La Dirección de DS se asegurará de dar adecuada respuesta a estos aspectos materiales identificados en el IDS 2017.

