



# Informe de desarrollo sostenible

# 2018



**AGUAS DE ALICANTE**

AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE (Empresa Mixta)

120

1898 - 2018

MUCHO MÁS QUE UN SIGLO

# INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2018



# Luis José Barcala Sierra

Alcalde de Alicante

Es un hecho patente que Aguas de Alicante desempeña un papel vital en el desarrollo de la ciudad, tanto en el abastecimiento de agua potable, como el tratamiento de las aguas negras, desde hace más de un siglo. Y, además, podemos afirmar con satisfacción que es un ejemplo a seguir tanto en el modelo empresarial como en el desempeño de sus funciones.

El Informe de Desarrollo Sostenible de Aguas de Alicante de 2018 así viene a corroborarlo y como presidente del Consejo de Administración no puedo expresar otra cosa que mi satisfacción por las cosas bien hechas. **Este informe es un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas con la ciudadanía y los grupos de relación.**

Este año Aguas de Alicante ha celebrado su 120 Aniversario y como empresa dedicada a la gestión medioambiental del ciclo del agua ha desarrollado diversos programas abiertos a la ciudadanía que han permitido, además de una mejor educación en todo lo relacionado con el medio ambiente, dar a conocer la importante labor que la empresa realiza.

**Aguas de Alicante está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, lo que la sitúa en vanguardia en la gestión eficaz de los servicios públicos** y le permite contar con la mejor valoración posible por el público.

En este sentido, cabe apuntar aspectos como el hecho de que la planta depuradora de Rincón de León cogeneró el 40 por ciento de la energía eléctrica comprada para satisfacer sus necesidades y que toda la energía consumida por la empresa en sus instalaciones procede de fuentes renovables, además de reducir su consumo global en un 3 por ciento.

Aguas de Alicante tiene implantado el sistema de telelectura en casi 140.0000 contratos de suministros de agua potable y tiene un rendimiento en su servicio por encima del 85 por ciento reduciendo prácticamente al mínimo posibles pérdidas o fugas, gracias a un satisfactorio mantenimiento de las redes de suministro.

La gestión de todo el ciclo del agua, permite que **su modelo circular acerque a Aguas de Alicante hacia la autosuficiencia energética y le sitúa en vanguardia en sostenibilidad y preservación de la biodiversidad**, con la reutilización de aguas regeneradas para riego de parques y jardines, además de en la valorización de los residuos generados llegando al 100% en los lodos o en la extensión en 72,9 kilómetros la red de aguas regeneradas para riegos de parques y baldeos de espacios públicos.

También **es un ejemplo su compromiso social, a través de un fondo de 513.000 euros, un 14% superior al del ejercicio de 2017, para ayudar a 1.642 familias desfavorecidas, la implantación de tarifas sociales o las facilidades de pago para atender a quien más lo necesita.** En la gestión de sus recursos humanos desarrolla su plan de igualdad, cuenta con el distintivo estatal de Igualdad en la Empresa, está certificada por la Fundación MásFamilia y se ha adherido al club de Empresas por una sociedad Libre de Violencia de Género. Además, la empresa cuenta con un entorno seguro y saludable, con una siniestrabilidad inferior al 1% en los últimos 7 años.

**En materia de responsabilidad social corporativa es también digna de elogio con aportaciones en distintas causas sociales** de muy distinta índole que se pueden encontrar en este informe con todo tipo de detalle.

Más de cien años al servicio de Alicante y los alicantinos con plena satisfacción, es el balance de una empresa como Aguas de Alicante que es una referencia nacional e internacional en su sector y que cuenta con la mejor valoración por los usuarios de las empresas de servicio público. Un buen resultado para esta empresa de gestión público privada y un motivo de orgullo para todo el equipo humano que lo hace posible.

# La empresa

- Carta de la Dirección General
- Presencia en la Provincia de Alicante
- Nuestra actividad
- 2018 en cifras
- Proyectos y obras
- 2018 de un vistazo
- Acciones sociales
- Gobernanza
- Sistemas de gestión
- Buen gobierno y gestión ética
- Protección de datos personales
- Más cerca de las personas
- Compromiso de calidad del servicio
- Innovación en la oferta
- Agua de confianza
- Alianzas y colaboraciones

*Solo es posible avanzar cuando se mira lejos. Solo cabe progresar cuando se piensa en grande.*

- José Ortega y Gasset



# Francisco Javier Bartual Vargas

Director General de Aguas de Alicante



Ya, en este año 2019, hacemos balance de nuestra contribución al desarrollo sostenible en el ejercicio 2018, teniendo en cuenta los compromisos asumidos y siendo conscientes del papel de las empresas para afrontar los retos del planeta y la sociedad.

Hemos apostado por la integración del desarrollo sostenible en el núcleo de nuestra actividad, con **un plan estratégico 2017-2021, el REwater Global Plan, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas**. Nuestro plan se centra en dos ejes: sostenibilidad ambiental y compromiso con las personas, con el refuerzo de la innovación y las alianzas como líneas transversales.

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

Son 10 años elaborando y publicando este Informe de Desarrollo Sostenible de Aguas de Alicante, como ejercicio de transparencia y rendición de cuentas, garantizando la fiabilidad de la información puesta a disposición del conjunto de la sociedad.

El presente informe ha sido elaborado y verificado externamente de acuerdo a la versión GRI Standards versión exhaustiva 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 Desarrollo Sostenible, **hay varios hitos a destacar. El primero, que ha hecho a 2018 un año especial, ha sido la celebración del 120 aniversario del servicio: El 16 de octubre de 1898 tuvo lugar la esperada traida de las aguas de Sax**, que se celebró en Plaza de Aguadora y por consecuente la creación de la empresa que dio origen a la actual compañía gestora del ciclo integral del agua. Con motivo de este 120 aniversario, **la Empresa ha desplegado un conjunto de iniciativas que ha incrementado su compromiso con los municipios donde presta servicio, mediante el fortalecimiento de los lazos con la comunidad y sus grupos de relación.**

A nivel ambiental, señalaría la **apuesta por el consumo de energía renovable y la eficiencia energética**, de hecho, todos los consumos eléctricos de la Empresa proceden de fuentes de energía renovables, lo que supone por sí mismo,

una reducción del 80% de las emisiones de CO2 respecto de la alternativa de consumo eléctrico convencional. El sistema de gestión de la energía y la verificación del cálculo de huella de carbono son herramientas que nos ayudan a su mejor control y seguimiento.

También en el ámbito ambiental, **destacaría la eficiente gestión de la depuración de las aguas residuales y el desarrollo de economías circulares y regenerativas**, que implican la búsqueda del residuo 0, como el aprovechamiento de las aguas regeneradas para diferentes usos y la valorización del 100% de los lodos de depuración, así como, **el compromiso con la biodiversidad a través de acciones como el programa de voluntariado corporativo de observación de aves Bioobserva**. De esta manera, además de mejorar de manera continua el servicio, nuestras instalaciones se convierten en biofactorías y en hábitats que protegen la biodiversidad y mejoran el medio ambiente en el que vivimos.

También quisiera subrayar **la inversión en infraestructuras hídricas por valor de más de 5 millones de euros**, con el consiguiente impacto económico positivo para las economías locales, generando 493 empleos creados a través de 74 empresas contratistas y/o subcontratistas.

A nivel social, en 2018, nuestro Consejo de Administración ha ampliado la dotación al Fondo Social dirigido a personas y familias vulnerables, incrementando la dotación anual hasta los 513.000€.

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

Éstos y otros muchos avances del año 2018 se encuentran reflejados en este Informe de Desarrollo Sostenible. Estas actuaciones en las que estamos ocupados en este ejercicio en curso, permitirán que Aguas de Alicante siga siendo una compañía comprometida, responsable, sostenible, innovadora y referente con 120 años de trayectoria en la gestión del ciclo del agua.

# Presencia en la Provincia de Alicante

## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### Misión (Qué hacemos para lograrlo)

La gestión sostenible del agua con la incorporación de **nuevos procesos y etapas para garantizar** los recursos naturales para el **desarrollo económico, ambiental y social** en los municipios gestionados.

### Visión (Qué queremos ser)

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

### Valores (Principios que nos guían)

Calidad y excelencia	Ética y transparencia
Tecnología e innovación	Seguridad y Salud Laboral
Talento	Proximidad
Sostenibilidad y Responsabilidad Social	Equidad
	Conciliación

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

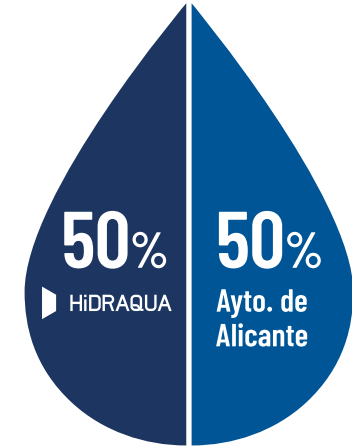
Aguas de Alicante (Aguas de Alicante), está participada en un 50 % por el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, titular del servicio y en un 50 % por Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A. (100% Capital Suez).

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

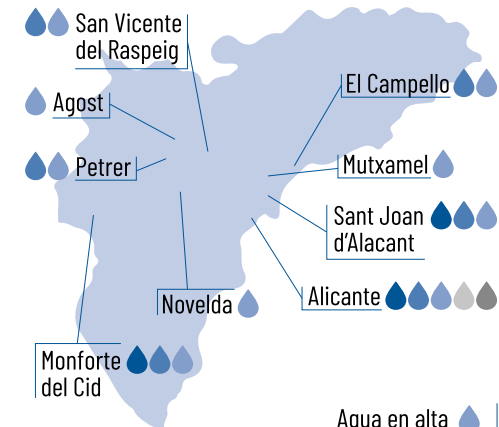
**El inicio de la gestión de Aguas de Alicante se remonta al año 1898**, año en el que se inauguró el abastecimiento a la ciudad de Alicante con motivo de la traída de las aguas de Sax. En **2018 se han cumplido 120 años** desde aquél hito, y es por esto que hemos querido celebrar este nuestro 120 aniversario con la ciudadanía.

Conoce la historia de Aguas de Alicante durante estos 120 años y las actividades realizadas en:

## Participación



## Servicios gestionados



- Agua en alta
- Abastecimiento y distribución municipal
- Alcantarillado y 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

**120** 1898 - 2018  
**MUCHO MÁS QUE UN SIGLO**

### Alicante

C/ Alona, 31 - 03008  
Alicante



### Sant Joan d'Alacant



### Monforte del Cid

C/ Fiscal Segrelles Nigüez,  
2 - 03670



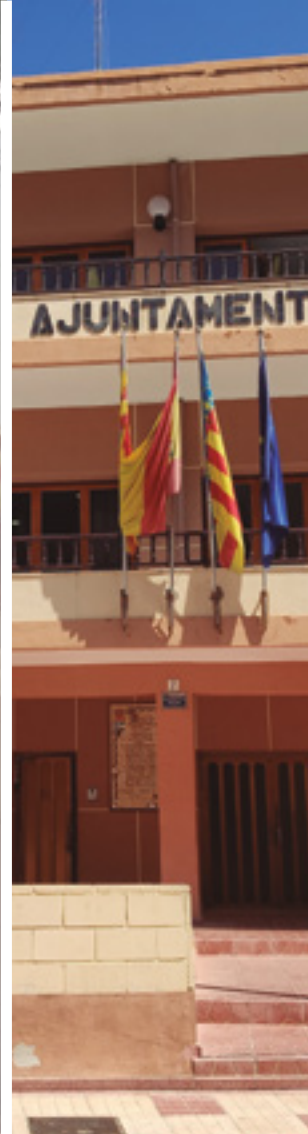
### Petrer

Plaza del Derrocar, 2 - 03610



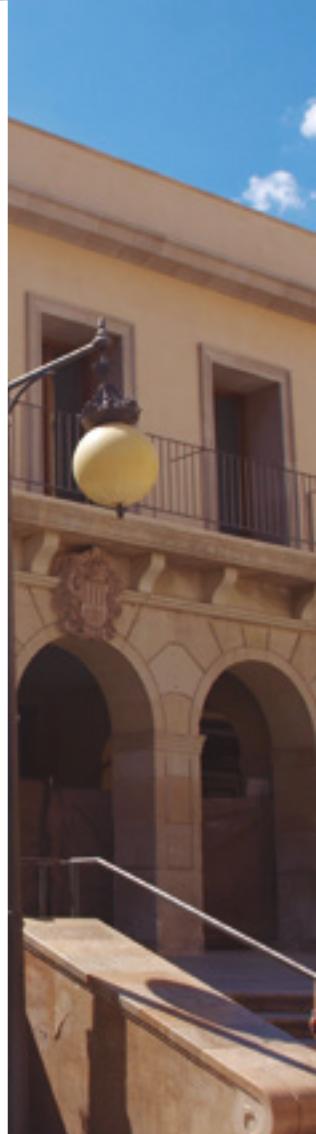
### El Campello

Plaza del Ayuntamiento, 4 -  
03560



### Sant Vicent del Raspeig

C/ Ancha de Castelar, 47 -  
03690





# Nuestra actividad



## Agua potable

<b>6</b> municipios abastecidos	<b>483.196</b> población total servida	<b>292.347</b> clientes servidos gestión
<b>38.382.272 m<sup>3</sup></b> agua suministrada	<b>669.441</b> población flotante servida	<b>2.214 Km</b> Km de red



## Telecontrol

<b>138.293</b> Nº de clientes con telelectura	<b>+1.000</b> Nº de sensores de la red
<b>+275</b> Nº de estaciones de campo	<b>+1.000.000</b> Nº de registros diarios



## Calidad del agua

<b>10.866</b> muestras de agua analizadas anualmente	<b>341</b> controles de agua en el grifo del consumidor
<b>38.021</b> parámetros analizados	



## Atención al público

<b>35.526</b> atención on-line	<b>175.196</b> atención telefónica
<b>59.003</b> atención en oficina	<b>85.724</b> Nº Clientes con clave para utilizar oficina virtual



## Alcantarillado

<b>3</b> municipios abastecidos	<b>363.039</b> población atendida	<b>26,27 Km</b> Km de Red de saneamiento inspeccionada
<b>799 Km</b> Km de Red	<b>116,71 Km</b> Km de Red de saneamiento limpiada	



## Depuración de aguas residuales

<b>2</b> depuradoras	<b>543.041</b> Habitantes equivalentes a los que se da servicio	<b>5.662 T</b> Lodos reutilizados para agricultura
<b>27.942.222 m<sup>3</sup></b> depurados	<b>21.979 T</b> Lodos valorizados para energía	<b>100%</b> % lodos valorizados para energía o agricultura



## Agua recuperada

<b>10.672.027 m<sup>3</sup></b> agua con destino agrícola
<b>815.187 m<sup>3</sup></b> para uso urbano
<b>17.019 m<sup>3</sup></b> para limpieza de vía pública
<b>382.054 m<sup>3</sup></b> para uso recreativo
<b>10.245 m<sup>3</sup></b> para uso ambiental
<b>72,8 Km</b> Km de Red agua reutilizada

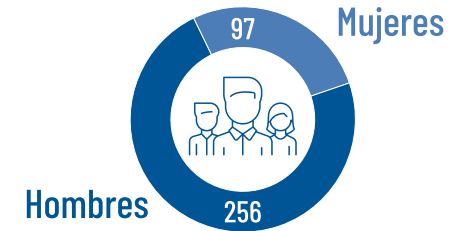


# 2018 en cifras

## Magnitudes económicas

	2017	2018	evolución
Ingresos de explotación	76,97M€	<b>78,64M€</b>	^ 2,17%
Pago en tributos	3,14M€	<b>2,96M€</b>	v -5,89%
Resultado Neto	7,13M€	<b>8,10M€</b>	^ 13,55%

## Magnitudes humanas



## Fondo social

**513.000€**  
dirigidos a paliar la situación económica de

**1.642 familias**  
afectadas por la crisis económica

**14%**

## Indicadores económicos\* divididos por conceptos

<p>COMPRAS DE BIENES Y SERVICIOS</p> <p><b>45.457.524€</b></p>	<p>INVERSIONES EN ACTIVOS PRODUCTIVOS</p> <p><b>1,80M€</b></p>	<p>ACCIONISTAS</p> <p><b>7.256.322€</b></p>	<p>IMPUESTOS</p> <p><b>2,96M€</b></p>
<p>VENTA DE ACTIVOS</p> <p><b>17.088€</b></p>	<p>ENTREGA A CUENTA CLIENTES</p> <p><b>1,03M€</b></p>	<p>CAJA RETENIDA PARA CRECIMIENTO FUTURO</p> <p><b>2,116M€</b></p>	<p>PROGRAMAS DE BENEFICIOS SOCIALES</p> <p><b>282k€</b></p>

\*Para más información consultar las cuentas anuales

# Proyectos y obras

## Proyectos ambientales redactados a ejecutar su mayoría en 2019

### Agua potable PRESUPUESTO TOTAL **979.031,99€**

- Renovación de la red de distribución de agua potable en el entorno de la Avenida Alcalde Carbonell. Alicante. **323.132,48€**
- Renovación de la red de abastecimiento del barrio de Rabasa de Alicante por actuación de urbanización municipal. **312.624,54€**
- Renovación de las redes de abastecimiento en el casco urbano de Sant Joan d'Alacant. **343.274,97€**

### Sistema de depuración PRESUPUESTO TOTAL **3.244.308,71€**

- Mejoras en la estación de bombeo de aguas residuales de San Gabriel en el término municipal de Alicante. **2.354.538,48€**
- Desdoblamiento de la E.B.A.R. El Pla. Alicante. **889.770,23€**

### Red de saneamiento PRESUPUESTO TOTAL **2.036.011,35€**

- Reposición de saneamiento en la Calle Reyes Católicos y adyacentes. Alicante. **498.004,79€**
- Ejecución de red de alcantarillado en el polígono industrial del Llano del Espartal del término municipal de Alicante. **1.538.006,56€**

### Optimización de energía PRESUPUESTO TOTAL **61.254,16€**

- instalación solar fotovoltaica para autoconsumo en estaciones bombeo de agua potable de Moralet y Alcoraya. **61.254,16€**

## Obras ambientales en ejecución

### Mejora y renovación de infraestructuras PRESUPUESTO TOTAL **4.636.207,76€**

- Renovación de la red de distribución de agua potable en la zona de el Rebolledo. Alicante. **630.203,37€**
- Renovación de redes de agua potable por el acondicionamiento de caminos en el T.M. de Alicante. **182.826,59€**
- Sectorización y actuaciones en la red de agua potable en diversas calles de Alicante. **518.239,41€**
- Sectorización de la red de agua potable en el casco urbano y zonas residenciales de San Vicente del Raspeig. Alicante. **195.937,71€**
- Adecuación casco urbano sector 1: "La canal". Petrer. Alicante. **103.453,56 €**
- Remodelación de elementos de impulsión hidráulica en las E.B.A.P. Reina Sofía y Dámaso Navarro de Petrer. Alicante. **64.335,04 €**
- Renovación de las redes de agua potable y saneamiento afectadas por el cambio de cuenca al colector de Fernando Madroñal. Alicante. **2.788.104,00 €**
- Interceptación de residuales y pluviales en la Albufereta. Alicante. **153.108,08 €**

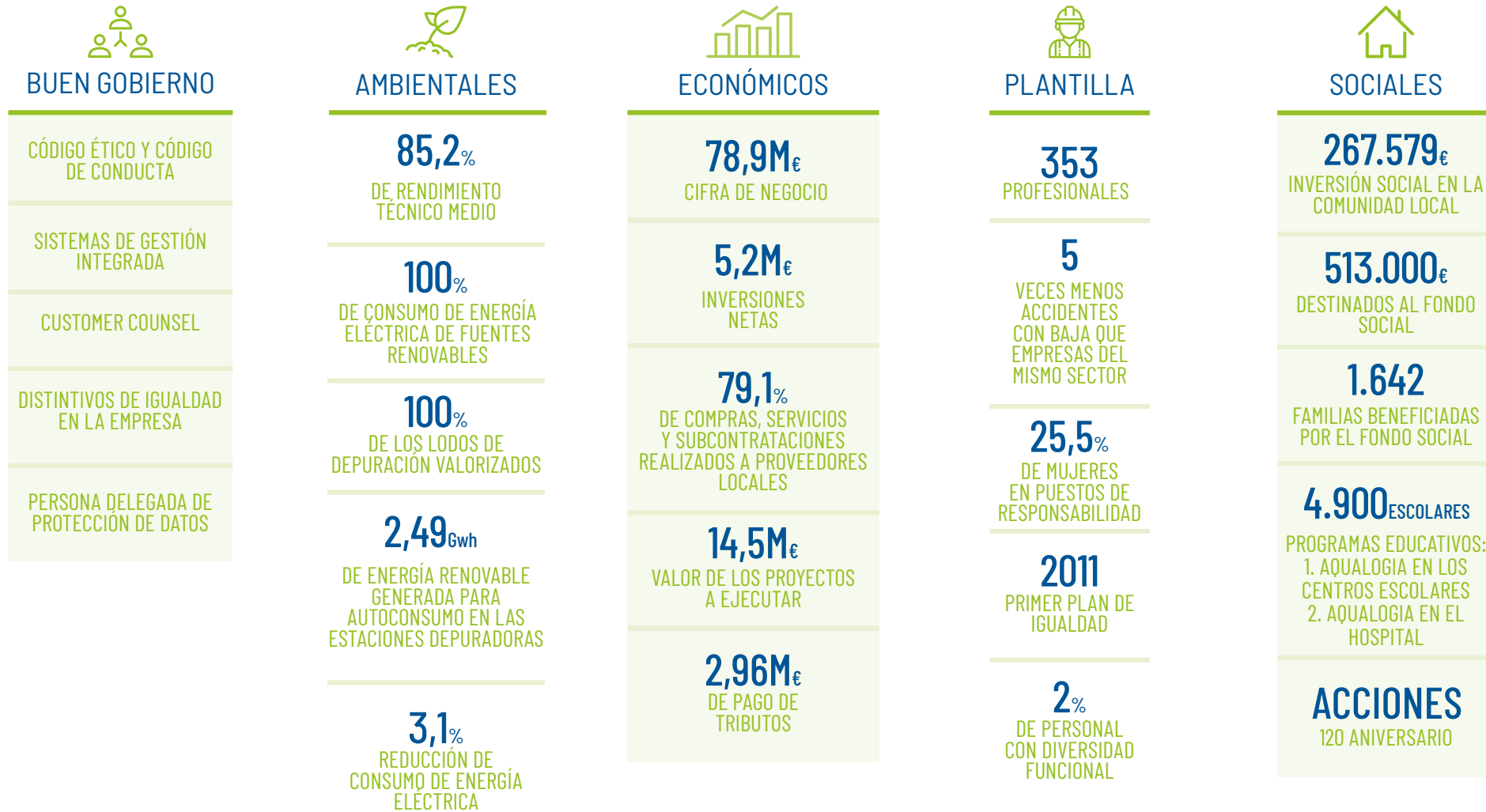


#### Repercusión en el empleo

**493** empleos a través de  
**74** empresas subcontratistas



# 2018 de un vistazo



# Acciones sociales

120 1898 - 2018  
**MUCHO MÁS QUE UN SIGLO**

## CONCURSOS

- AGUAS POR EL MUNDO
- HACIENDO LA BOCA AGUA
- DISEÑA LA IMAGEN DE LA BOTELLA DEL 120 ANIVERSARIO
- FOTOGRAFÍA POR INSTAGRAM
- CONCURSO DE CORTOS

## DÍAS ESPECIALES

- DÍA MUNDIAL DEL AGUA (MÁS DE 120 PARTICIPANTES)
- DÍA MUNDIAL DEL ÁRBOL EN LA C. VALENCIANA
- DÍA MUNDIAL DE LA MUJER
- DÍA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO
- DÍA INTERNACIONAL DE LOS MUSEOS
- DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE
- 120 ANIVERSARIO DE AGUAS DE ALICANTE

## EVENTOS INTERNOS

- VISITA A INSTALACIONES
- DONACIÓN DE SANGRE "CRUZ ROJA"
- RUTAS SENDERISMO
- JORNADA DE VOLUNTARIADO (GOTAS SOLIDARIAS "UN PASO MÁS")

## EVENTOS EXTERNOS

- ACTIVIDADES CULTURALES DE VERANO
- BIENVENIDO A LA UNIVERSIDAD
- FIESTAS POPULARES

## ACCIONES/TALLERES

- MEDIO MARATÓN
- SUPERCOPA DE JUDO ESPAÑA
- TALLERES EN PLAZAS PÚBLICAS
- RUTAS LITERARIAS DEL AGUA
- FOROS Y TERTULIAS
- CONCIERTO EN EL TEATRO PRINCIPAL
- CAMPAÑA PLV EN HOTELES
- CICLOVÍA
- VI VOLTA EN BICI SANT JOAN - MUTXAMEL
- VISITAS A INSTALACIONES A GRUPOS DE INTERÉS
- AQUALOGÍA EN CENTROS EDUCATIVOS

## MUSEO DE Aguas de Alicante

- VISITA AL MUSEO Y POZOS GARRIGÓS
- CURSO DE SOMMELIERS
- DANZA JOVE COMPAÑÍA "NEXOS"
- EXPOSICIÓN ALBERT SERRATOSA
- VISITA INSTITUCIONAL BELLEA Y DAMAS DEL FOC
- JORNADAS FEMPA
- PRESENTACIÓN CALENDARIO APSA
- JORNADAS CAMBIO CLIMÁTICO

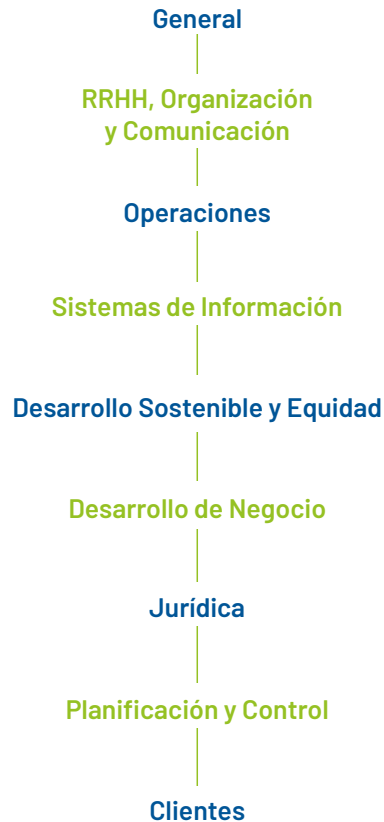
( ) Acciones realizadas con motivo del 120 aniversario.

# Gobernanza

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

## Comité de Dirección

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



El Consejo de Administración está integrado de la siguiente manera: el 50% de los miembros del Consejo de Administración pertenecen a Hidraqua (100% SUEZ Spain), y el otro 50% son concejales y concejalas del Excmo. Ayuntamiento de Alicante. El presidente del Consejo de Administración es el Excmo. Alcalde de Alicante, D. Luis Barcala Sierra.

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**50%**  
**SOCIO PRIVADO**  
Miembros del Consejo de Administración de Hidraqua (100% SUEZ Spain)

**50%**  
**SOCIO PÚBLICO**  
Concejales y concejalas del Ayuntamiento de Alicante

A las sesiones del Consejo de Administración comparece el Director General de la Sociedad, Francisco Javier Bartual Vargas.

Todas las personas integrantes del consejo tienen una antigüedad en el cargo inferior a 4 años. Esto es así porque ningún/a integrante del consejo puede permanecer más de 4 años en el ejercicio de su cargo (art. 13 de los estatutos).

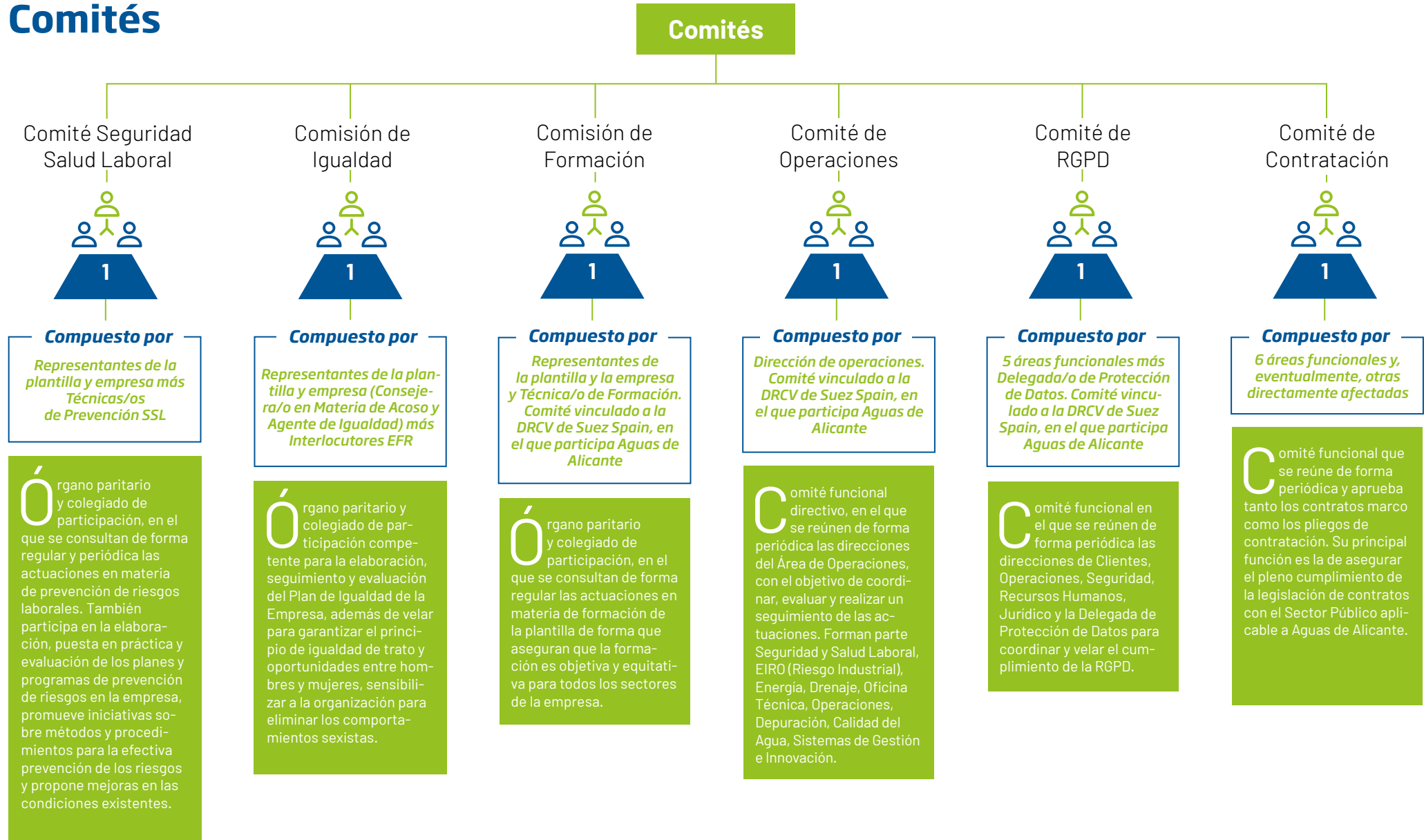


### Consejo de Administración

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

*El órgano de dirección rinde cuentas de su gestión periódicamente ante el Consejo de Administración.*

# Comités



Comité Seguridad Salud Laboral

**1**

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

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

Comisión de Igualdad

**1**

**Compuesto por**  
*Representantes de la plantilla y empresa (Consejera/o en Materia de Acoso y Agente de Igualdad) más Interlocutores EFR*

**Ó**rgano paritario y colegiado de participación competente para la elaboración, seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad de la Empresa, además de velar para garantizar el principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, sensibilizar a la organización para eliminar los comportamientos sexistas.

Comisión de Formación

**1**

**Compuesto por**  
*Representantes de la plantilla y la empresa y Técnica/o de Formación. Comité vinculado a la DRCV de Suez Spain, en el que participa Aguas de Alicante*

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

Comité de Operaciones

**1**

**Compuesto por**  
*Dirección de operaciones. Comité vinculado a la DRCV de Suez Spain, en el que participa Aguas de Alicante*

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

Comité de RGPD

**1**

**Compuesto por**  
*5 áreas funcionales más Delegada/o de Protección de Datos. Comité vinculado a la DRCV de Suez Spain, en el que participa Aguas de Alicante*

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

Comité de Contratación

**1**

**Compuesto por**  
*6 áreas funcionales y, eventualmente, otras directamente afectadas*

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

## Sistemas de gestión

*El Sistema de Gestión de Aguas de Alicante agrupa bajo un único modelo todos los sistemas certificados de la empresa. El Sistema de Gestión se basa en el cumplimiento de la Política de Gestión Integrada, que se encuentra disponible en la página Web de Aguas de Alicante.*

### Gestión de la calidad

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

### Gestión ambiental

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

### Energía

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

### Verificación de la huella de carbono

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

### Laboratorios de ensayo

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





### Entidades de inspección

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

### Sistema de seguridad y salud

**OHSAS 18001** establece los requisitos mínimos de las mejores prácticas en gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, destinados a permitir que una organización controle sus riesgos para la SST y mejore su desempeño de la SST.

### Inocuidad del agua

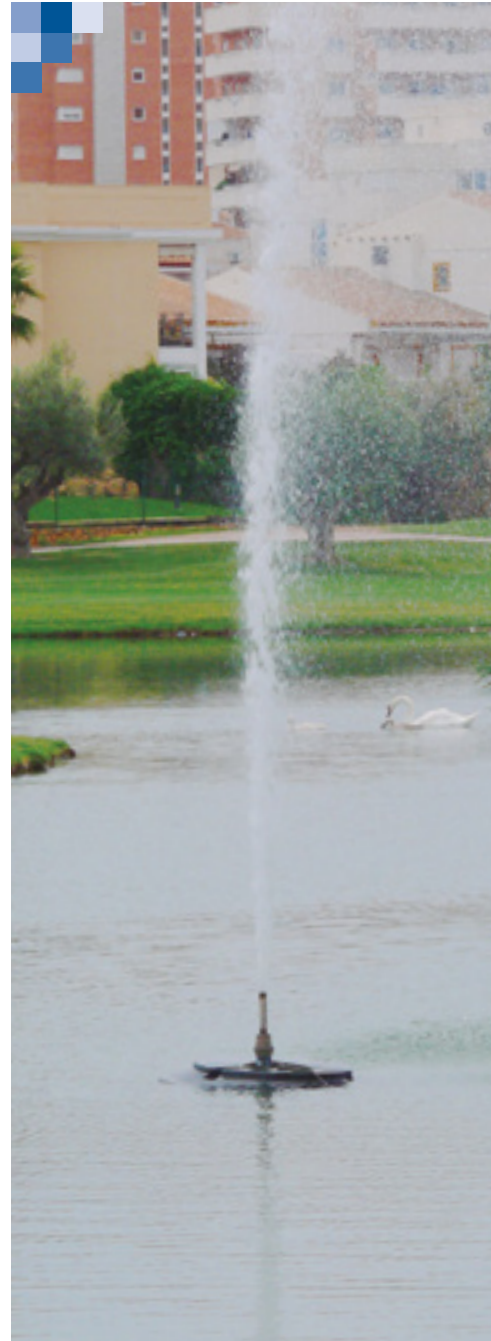
El sistema **ISO 22000** persigue garantizar seguridad alimentaria durante el transcurso de toda la cadena de suministro. Es un estándar muy relevante para una empresa que se dedica a la gestión de un recurso tan esencial y alimentario como el agua potable.

### Familiarmente Responsable

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

### Continuidad de Servicio.

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



### Novedades 2018

Acreditación del Laboratorio de Ciclo Integral de Aguas de Alicante, según **ISO 17025**, por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

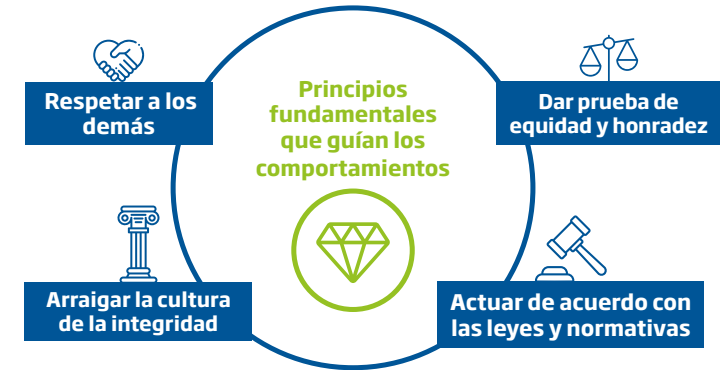
Implantación según **ISO 22301** de Continuidad de Servicio por BSI, certificada el primer trimestre de 2019.

Esta norma está específicamente diseñada para incrementar la resiliencia organizacional y proteger a la empresa frente a posibles incidentes disruptivos: inclemencias meteorológicas extremas, incendio, inundación, desastres naturales, robo, interrupción de servicios de tecnologías de la información, etc.

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.

Sistemas de gestión		Aguas de Alicante
ISO 9001 CALIDAD		
ISO 14001 MEDIO AMBIENTE		
ISO 14064 HUELLA DE CARBONO		
ISO 17020 ACREDITACIÓN ENTIDADES DE INSPECCIÓN		
ISO 17025 ACREDITACIÓN LABORATORIOS DE ENSAYO		
ISO 22301 CONTINUIDAD DEL NEGOCIO		EN PROCESO
ISO 22000 INOCUIDAD		
ISO 50001 ENERGÍA		
OHSAS 18001 SEGURIDAD Y SALUD		
EFR CONCILIACIÓN E IGUALDAD		

# Buen gobierno y gestión ética



Aguas de Alicante dispone de **Código de Conducta**, desarrollado teniendo en cuenta la necesidad de establecer un marco de actuación para el fortalecimiento de acciones **que asegure la profesionalidad y el comportamiento ético** por parte de sus 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.

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.

COMUNICACIÓN DE CÓDIGO ÉTICO, MANUAL Y POLÍTICAS	FORMACIÓN	RIESGOS VALORADOS (Nº)	CONSULTAS REALIZADAS (Nº)	ACTUACIONES DERIVADAS (Nº)
100%	100%	25	3	2



*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.*

## Protección de datos personales

El Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 (en adelante, "RGPD") viene desplegando sus efectos desde el 25 de mayo de 2018 y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, "NLOPD") desde el pasado 7 de diciembre de 2018. Aguas de Alicante, consciente de este marco de regulación normativa, ha adecuado sus estructuras para garantizar el cumplimiento del mismo.

*El 15 de mayo del 2018 se nombró a la Delegada de Protección de Datos (DPD).*

*Desde la entrada en vigor del RGPD, durante el ejercicio de 2018, se han gestionado 15 derechos de protección de datos ejercitados por personas interesadas.*

*Aguas de Alicante no ha recibido notificación alguna sobre expedientes incoados contra la misma por parte de la AEPD.*



### Así, se destacan las siguientes actuaciones llevadas a cabo durante el año 2017 y 2018:

- Nombramiento de la Delegada de Protección de Datos (DPD).
- Manual de Funcionamiento del DPD.
- Elaboración del Data Map para identificar los tratamientos de datos y riesgos asociados.
- Elaboración del Registro de Actividades del Tratamiento.
- Protocolo de Protección de Datos.
- Redacción del documento "Protección de datos desde el diseño y por defecto en el desarrollo de aplicaciones".
- Adecuación de las cláusulas de contrato sobre protección de datos para adecuarlas a la normativa.
- Implementación de un checklist para evaluar el nivel de cumplimiento y garantías de los proveedores con carácter previo a su contratación.
- Adecuación de la Política de Privacidad y la Política de Cookies de las páginas web de la sociedad para adecuarlas a la Normativa.
- Redacción y distribución entre la plantilla de Políticas relacionadas con la Normativa.
- Adecuación del redactado legal sobre protección de datos de la firma de los correos electrónicos.
- Redacción e implementación de la Política de Videovigilancia y control de acceso a instalaciones de la empresa.
- Clausulados de protección de datos a utilizar en los canales de atención telefónica.
- Clausulados destinados a regular el tratamiento de datos personales en el marco de eventos y concursos.
- Redacción del manual de funcionamiento de los Comités de Protección de Datos.
- Sensibilización a los empleados sobre "Brechas de Seguridad".

## Más cerca de las personas



*Disponemos de canales de atención para cada perfil de cliente.*



### Atención telefónica



TELÉFONO DE INCIDENCIAS	900 717 717
DESDE TELÉFONO MÓVIL	965 982 204

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

### Personas atendidas por canales

POR TELÉFONO	175.196
EN OFICINAS	59.003
OFICINA VIRTUAL	37.526

*Nuestra cercanía se traduce en un amplio abanico de canales de atención y comunicación a las personas usuarias del servicio para informar y facilitar soluciones rápidas y eficaces.*

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

#### Atención presencial

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

#### Atención telefónica

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

#### Atención online

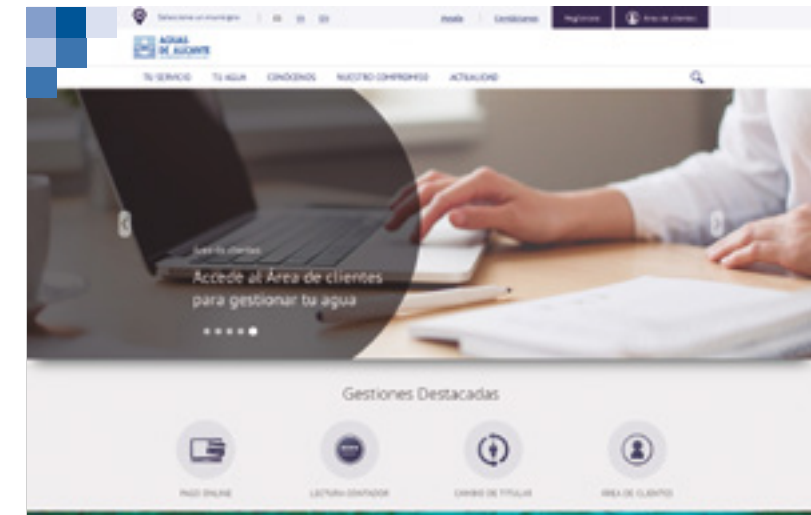
Página web y Oficina Virtual que da la opción a usuarios/as más familiarizados con internet a realizar todo tipo de operaciones durante las 24 horas y 365 días del año.

Así mismo, para aquellas personas que prefieran comunicarse con la Empresa a través de internet, Aguas de Alicante facilita una clave de acceso, mediante la cual pueden acceder a cualquier dato relacionado con sus contratos: **lecturas, consumos, facturas, datos bancarios, etc...**, lo que permite tener un conocimiento inmediato de cualquier información que precisen.

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

Cabe destacar un aumento del **8% de clientes con clave de acceso seguro** para utilizar nuestra oficina virtual, actualmente son un total de 85.724 personas.

Web  
Aguas  
de Alicante



## Fomento de la accesibilidad a la comunicación de las personas sordas

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

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

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

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

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

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



## Comunicación Digital

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

Fruto de la consolidación del nuevo modelo de trabajo adoptado en busca de **la profesionalización de la función de Comunicación Digital**, durante el año 2018 se experimentó un sensible incremento de los la comunidad de personas y el interés que las publicaciones despiertan en ellos. En el caso de Twitter se alcanzaron los 3849 seguimientos durante 2018, lo que significa un crecimiento del 11% en un año. Así mismo, los ajustes realizados sobre el plan editorial adaptándolo a los valores de la marca y a contenidos de interés para los distintos grupos de relación ha generado durante el ejercicio un total de 11.192 interacciones y 613.000 impresiones.

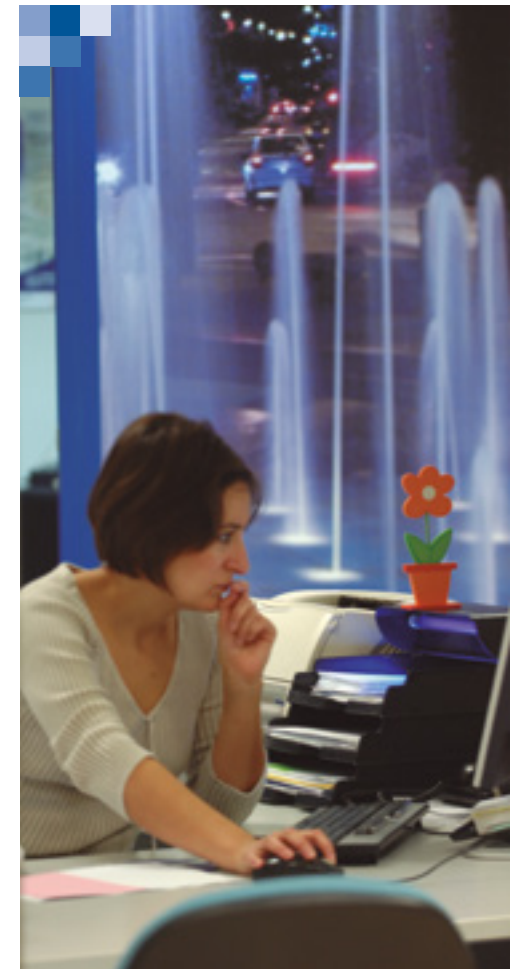
Para el caso de Instagram, la presencia a través de la marca blanca **@MuchoMásqueAlicante**, perfil desde el que se da salida a contenidos relacionados con la ciudad de Alicante desde una óptica medioambiental y de fomento del patrimonio local, ha sido consolidada tras arrancar en junio de 2016, consiguiendo en 2018 llegar a los 2.797 seguidores, un incremento del 30% respecto al año anterior y un total de 13.110 interacciones. No obstante, más allá del análisis cuantitativo, debemos destacar el carácter positivo de todas las interacciones en este canal, así como la gran repercusión que acciones como el concurso de fotografía #H2Ogueras ha tenido en la comunidad de usuarios.

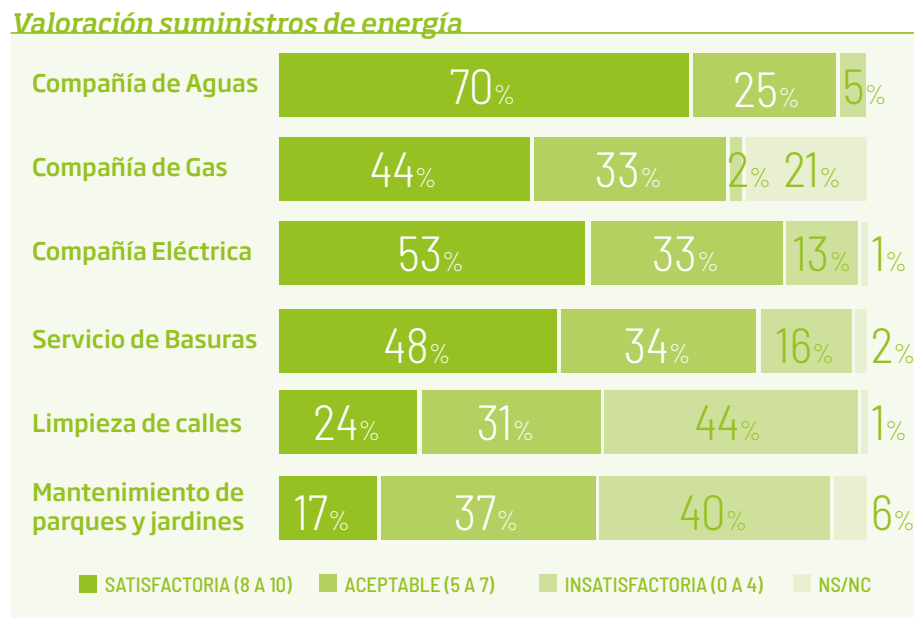
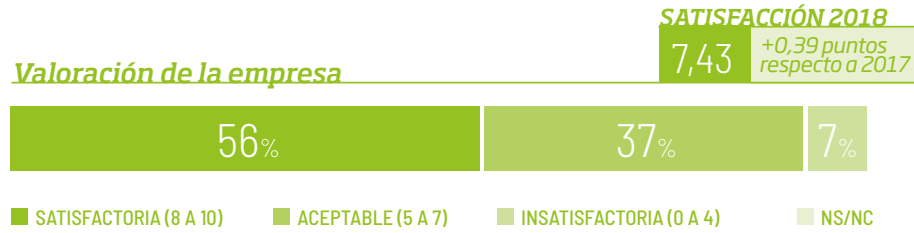
**Twitter (@AMAEM\_Oficial) :**  
[www.twitter.com/AMAEM\\_Oficial](https://www.twitter.com/AMAEM_Oficial)

**Youtube:**  
[www.youtube.com/user/AguasDeAlicante](https://www.youtube.com/user/AguasDeAlicante)

**Facebook:**  
[www.facebook.com/museoaguasdealicante/](https://www.facebook.com/museoaguasdealicante/)

**Instagram (@muchomasquealicante):**  
[www.instagram.com/muchomasquealicante/](https://www.instagram.com/muchomasquealicante/)



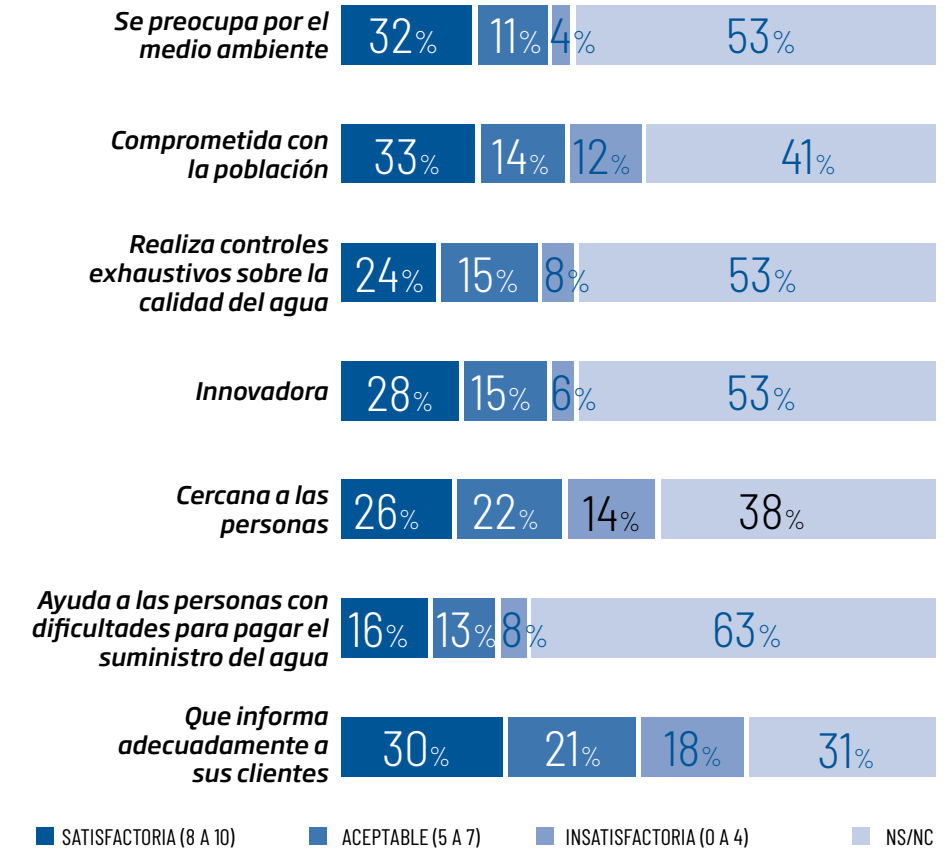


**El estudio se ha desarrollado a lo previsto a la norma UNE-ISO 20252 "Investigación de mercado, social y opinión" norma bajo la cual STIGA tiene certificado su sistema de gestión. Estudio con una muestra 303 encuestas telefónicas.**

### Índice de satisfacción

Aguas de Alicante en búsqueda de la excelencia realiza anualmente una encuesta que lanza al público de las diferentes poblaciones que gestiona, para que valoren la satisfacción del servicio. Esto es así porque la excelencia solo es posible cuando ponemos a las personas en primer lugar. La percepción que las personas usuarias del

## En qué medida diría que su compañía es una entidad...



servicio tengan sobre la Empresa es uno de los barómetros de nuestro trabajo. En términos generales, la valoración de la Empresa se incrementa en 0.39 puntos positivos por el servicio ofrecido por Aguas de Alicante, llegando al 7,43 en 2018. El 93% considera el servicio satisfactorio o muy satisfactorio.

**Por primera vez en 2018**, Aguas de Alicante lidera el ranking de compañías suministradoras.

Las encuestas de satisfacción se realizan periódicamente en todos los municipios gestionados.

# Compromisos de calidad del servicio

## Compromisos

Alta de suministro
Respuesta a las reclamaciones
Exactitud en la facturación
Aviso de exceso de consumo
Averías

En la línea de una mayor exigencia constante, en Aguas de Alicante mantenemos cinco compromisos de calidad del servicio. Y si los incumplimos, compensamos económicamente a los contratos afectados.

- **Alta de suministro.** La empresa se compromete a instalar el contador antes de 24 horas.
- **Respuesta a las quejas.** La empresa se compromete a dar respuesta a las quejas presentadas en un plazo no superior a 10 días laborables.
- **Exactitud en la facturación.** En caso de error atribuible a la Empresa, éste se subsanará en el plazo máximo de 5 días laborables
- **Aviso de exceso de consumo.** Comunicación inmediata de cualquier exceso de consumo detectado.
- **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.

## Customer Counsel

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

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

*Durante el 2018 fueron resueltas 17 reclamaciones con la intervención del Customer Counsel.*



## Customer counsel:



### Oficina del customer counsel

Resolución alternativa de conflictos. Ofrecemos una plataforma de diálogo honesto, buscando una solución de consenso

### PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

IMPARCIALIDAD TRANSPARENCIA CONFIDENCIALIDAD INDEPENDENCIA



## Proceso de aprobación de tarifas

Posteriormente, el expediente tarifario e informes de los técnicos municipales, pasan por **el Pleno del Ayuntamiento, quien tiene la facultad de establecer el acuerdo sobre el dictamen de dichas tarifas.**

Además, en la Comunidad Valenciana (GVA) existe un órgano adscrito a la Consellería competente en materia de comercio, **que regula mediante Decreto 68/2013, de 7 de junio, del Consell, la Comisión de Precios de la Generalitat Valenciana,** así como los procedimientos para la implantación o modificación de precios o tarifas sujetos al régimen de autorización y comunicación.

En este caso, esta Comisión determina en última instancia, los precios finales a aplicar en el servicio de agua potable. Para el caso de los **precios públicos de alcantarillado y conservación de contadores, es el Pleno Municipal quien tiene dicha facultad de autorización.**

## Preguntas frecuentes sobre el precio del agua

### ¿Quién fija el precio del agua?

El precio del agua lo aprueba el regulador y titular del servicio de suministro de agua, que es el Ayuntamiento de cada municipio. Posteriormente lo autoriza la Comisión de Precios de la Generalitat Valenciana.

### ¿Siempre pago lo mismo por el agua?

Disponemos de un sistema de tarifa progresiva con precios según el tramo de consumo. Cuanto mayor es el consumo, más caro es el precio del metro cúbico. Bonificando los tramos más bajos, fomentamos el consumo responsable y garantizamos el acceso al agua para todos.

### ¿Qué influye en el precio del agua?

El precio del agua está influido por varios factores, como la disponibilidad o escasez, el origen y la calidad del recurso, el coste energético para el suministro, nivel de calidad del servicio prestado, entre otros. Estos determinan el coste y, por tanto, el precio del agua.



## AYUNTAMIENTOS

## COMISIÓN DE PRECIOS GVA





# Innovación en la oferta

## Telelectura



**Cerca de la mitad de clientes de Aguas de Alicante se benefician de Telelectura.**

## Instalación de telelectura

Durante el año 2018 se han instalado 15.809 nuevos contadores compatibles con telelectura, por lo que a cierre de año **138.293 contadores con telelectura** de Aguas de Alicante (lo que representa un 47,2 % del total) ya pueden disponer de este servicio.

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

## Tarifas sociales

### Facturación in situ

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

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

### Servicio de cita previa

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 en:

- La página web [www.aguasdealicante.es](http://www.aguasdealicante.es)
- Teléfono gratuito de atención **900 717 717**.

Durante el año 2018, han sido 9.032 personas los que han solicitado el servicio de cita previa para acudir a nuestras oficinas.

## Información disponible para el público

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

### Calidad del agua

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

### Diagnóstico de la Red: cortes de suministro previstos o en ejecución

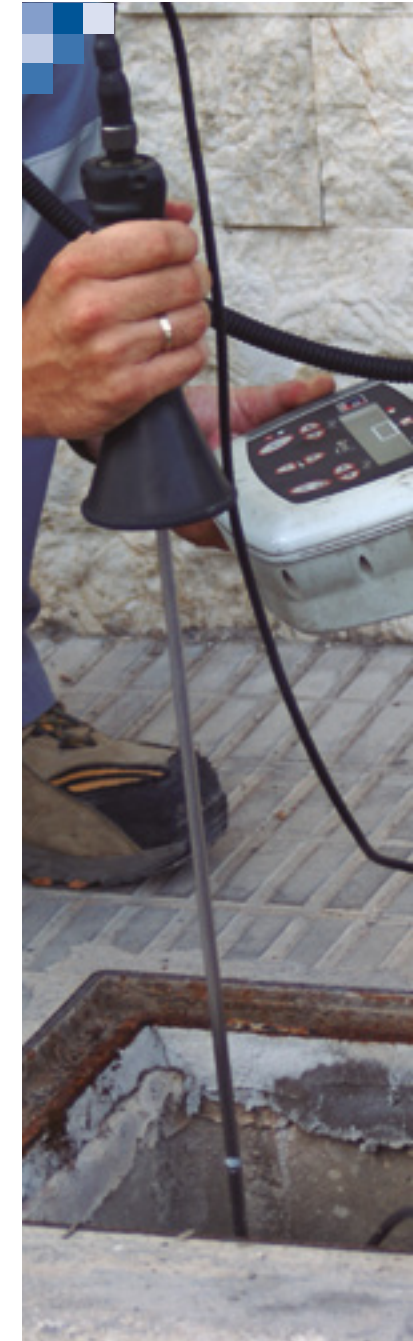
La ciudadanía en general puede conocer las previsiones de cortes de suministro y los cortes en ejecución tanto por la notificación previa que realiza la empresa en el domicilio.

### Principales actuaciones y obras

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

### Perfil del contratante

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



Calidad del agua

Cortes en ejecución

Actuaciones y obras

Perfil del contratante

# Agua de confianza

El agua suministrada cumple con todas las garantías exigidas por la legislación vigente y, especialmente, las establecidas en el R.D. 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad de agua de consumo humano. Para garantizar la calidad del agua se han analizado, entre todos los municipios abastecidos por Aguas de Alicante y en la traída, **más de 10.866 muestras de diferentes tipos**, destacando los 158 análisis completos, más de 2.180 análisis de control y cerca de 7.100 determinaciones de cloro, llegando a un total de 38.021 parámetros analizados.

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

## Control del agua en grifo del consumidor

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



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

### Objetivos de la campaña:

Identificar la calidad del agua de consumo humano en los grifos de los hogares y empresas de los municipios.

- **Conocer el estado de las instalaciones interiores** de distribución de agua potable y detectar posibles deficiencias.
- **Complementar la caracterización de la calidad del agua** de consumo en la red de distribución, así como **detectar y corregir las posibles deficiencias en la red de distribución** de agua potable del municipio.

En total en 2018 se han realizado **341 controles de agua** en el grifo del consumidor.

## Cata de aguas

Periódicamente y de manera itinerante organizamos **talleres de cata de agua**. En primer lugar, se ofrece una explicación sobre el procedimiento adecuado para la degustación del agua, para pasar a continua-

ción a una parte aplicada en la que se dan a probar once tipos de aguas de diferentes procedencias. Este estudio se ha llevado a cabo mediante el análisis sensorial, realizando un test entre las personas participantes, con un enfoque similar al que se emplea en la investigación de mercado a la hora de lanzar un nuevo producto.

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

Al finalizar el taller se completa una encuesta, que será analizada para **la emisión de un informe final para conocer su opinión sobre las muestras**.

El objetivo de la actividad es poner en valor la calidad del agua de la red para fomentar su consumo.

### Municipios que se han realizado:

Alicante, Campello, San Vicente del Raspeig.

## Alianzas y colaboraciones

*La búsqueda de alianzas y colaboraciones en el desarrollo económico y social, así como en ámbitos técnicos y tecnológicos permite que Aguas de Alicante siga siendo un elemento dinamizador, manteniendo un liderazgo en el Sector en beneficio de todas las partes interesadas.*

### Firma de convenios y colaboraciones

A continuación alguno de los más relevantes realizados en 2018:

- Convenio Aguas de Alicante (también Hidraqua y AGAMED) con UMH para investigación en compostaje de lodos con restos de poda y algas.



- Gestión de Convenio de colaboración con la UA para seguimiento de aves migratorias en Tabarca.



- Creación **Cátedra "Aguas de Alicante de Inclusión Social"** entre la UA, APSA y Aguas de Alicante.



- Firma del convenio con el **Instituto de la Mujer** para participación en proyecto de CV anónimo.
- Convenio de la **Estación científica de anillamiento de aves** en el parque "La Marjal".



### Proyecto de voluntariado especializado

Aguas de Alicante se embarca en el proyecto de **construcción de una estación potabilizadora**, gracias al saber hacer y el conocimiento del personal de la Empresa, que podrá utilizarse en situaciones de emergencia en países en vías de desarrollo ante emergencias humanitarias.

#### Características principales:

- Gran capacidad de potabilización: 5000 m<sup>3</sup> diarios.
- Portátil: se puede llevar en la bodega de un avión, y por tanto se puede desplazar con facilidad las zonas donde sea necesaria.

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

### Creación Cátedra "Aguas de Alicante de inclusión social"

La Universidad de Alicante, Aguas Municipalizadas de Alicante y la Asociación Pro Discapacitados Psíquicos de la Provincia de Alicante (APSA), formalizan **la creación de la Cátedra Institucional "Aguas de Alicante de Inclusión Social"** de la Universidad de Alicante.

Se trata de una cátedra innovadora que tiene como **objeto convertirse en un núcleo de reflexión, debate e investigación en el campo de la inclusión social**. Para ello se ha diseñado un programa formativo, así como distintas acciones de divulgación e investigación que contribuyan a la mejor formación de conocimientos de esta materia.

### Participación en foros y asociaciones

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

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

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

### European Innovation Partnership (EIP)

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

Dirigido a la promoción de la innovación y las experiencias de las Smart Cities.

### i-ambiente

La plataforma **i-ambiente se ha constituido en un foro de referencia** en el ámbito de la Calidad Ambiental, la Responsabilidad Social y las Smart Cities.

Aguas de Alicante participa como miembro del mismo.

### 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.

# 120

1898 - 2018  
MUCHO MÁS  
QUE UN SIGLO

*Aguas de Alicante realiza una gran cantidad de programas, acciones educativas, divulgativas y de sensibilización. Este año, con motivo del 120 aniversario, la Empresa ha puesto un especial interés en el desarrollo de las actividades sociales y culturales, mejorando en la organización y recursos implicados.*

*Igualmente, este año se han desarrollado actividades específicamente diseñadas con motivo del 120 aniversario, dentro del ámbito social, cultural y económico de los municipios gestionados.*

*Aquí se muestran algunas iniciativas más relevantes realizadas en 2018*



SEMANA SANTA  
ALICANTE  
2018



8 DE MARZO  
DÍA INTERNACIONAL  
DE LA MUJER



CONCURSO DE CORTOMETRAJES  
MÓJATE CON EL AGUA



Fiesta del  
CRISTO DE LA PAZ  
SAN JUAN  
2018



22 DE MARZO  
DÍA MUNDIAL DEL AGUA



Hogueras  
2018



VIRGEN DEL REMEDIO  
PETRER  
2018



MOROS Y CRISTIANOS  
2018



MOROS Y CRISTIANOS  
SAN VICENTE DEL RASPEIG  
2018



Leces, cámens...  
¡AL AGUA!



EL CONCURSO  
HACIENDO LA BOCA AGUA  
TIENE PREMIO



120  
ANIVERSARIO  
¡Feliz Navidad!



HOGUERAS



CONCURSO  
AGUAS DE ALICANTE  
POR EL MUNDO



DÍA MUNDIAL DEL  
MEDIO AMBIENTE



RUTAS LITERARIAS  
FUENTES Y VERSOS



CONCIERTO  
ORQUESTA FILARMÓNICA  
UNIVERSIDAD DE ALICANTE



AGUAS  
DE ALICANTE

120 1898 - 2018  
MUCHO MÁS  
QUE UN SIGLO

120  
aniversario de  
Aguas de Alicante  
2018



MOROS Y CRISTIANOS  
PETRER  
2018



LA FIESTA DE LOS CAPITANES  
PETRER  
2018

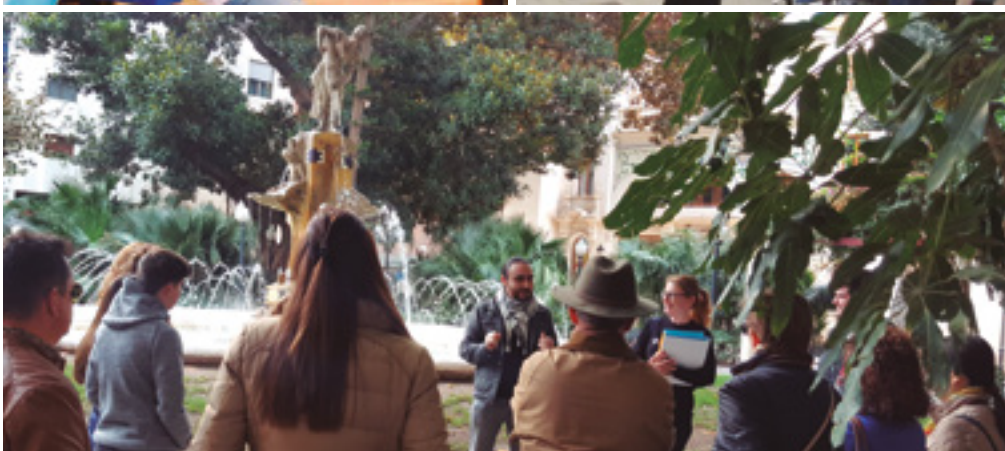


MOROS Y CRISTIANOS  
MONFORTE DEL CID



CONCIERTO  
ORQUESTA FILARMÓNICA  
UNIVERSIDAD DE ALICANTE

**Programas educativos, talleres y tertulias**











## Días especiales





**Acciones con la  
plantilla de  
Aguas de  
Alicante**





# Enfoque de gestión

- Diálogo con Grupos de Relación
- Estudio de materialidad
- Gestión sostenible del agua
- Optimización de la gestión del saneamiento
- Compromiso con la depuración de aguas residuales
- Innovación sostenible
- Acciones locales frente a retos globales
- REwater Global Plan

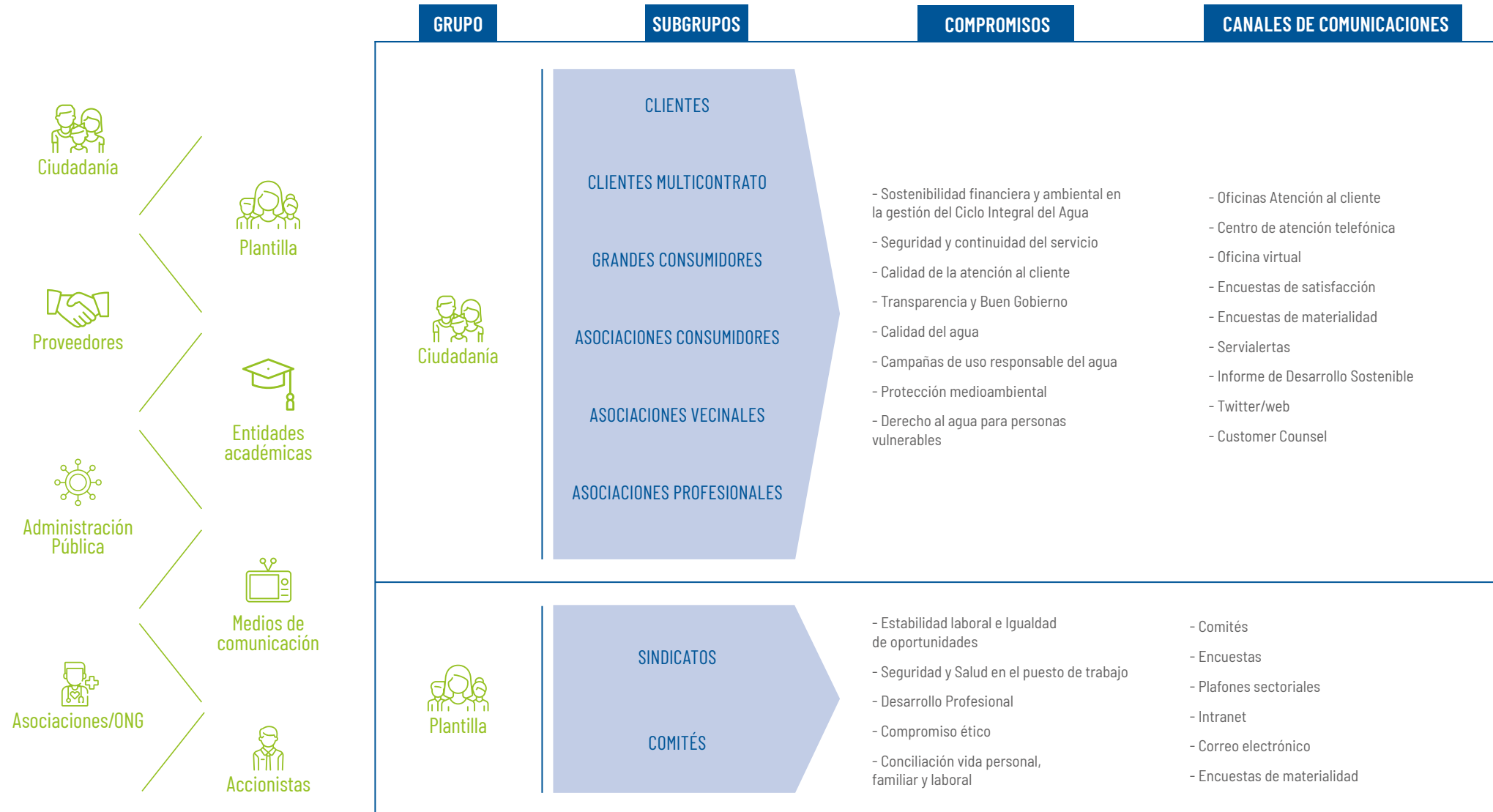
*No hay ningún viento favorable para el que no sabe a qué puerto se dirige*

- Arthur Schopenhauer



# Diálogo con Grupos de Relación




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








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

- Influencia en la comunidad.
- Líder de opinión.
- Colaborador estratégico.
- **Miembro esencial de la cadena de suministro.**
- Comunidad afectada.
- **Representatividad (social, sectorial, Comunidad, ...).**

GRUPO	SUBGRUPOS	COMPROMISOS	CANALES DE COMUNICACIONES
 Proveedores	PROVEEDORES CONTRATISTAS PROVEEDORES / CONTRATISTAS POTENCIALES	- Seguridad y salud laboral de la plantilla - Relaciones contractuales - Ética y transparencia - Colaboración mutua	- Reuniones - Correo electrónico - Encuestas - Perfil del contratante - Encuestas de materialidad
 Entidades académicas	UNIVERSIDAD CENTROS EDUCATIVOS CENTROS DE INVESTIGACIÓN	- Divulgación científica y colaboraciones - Campañas educativas - Convenios de colaboración - Prácticas laborales	- Encuestas de materialidad - Campañas educativas - Reuniones y colaboraciones - Redes Sociales/Web - Jornadas Técnicas - Visitas a instalaciones
 Administración Pública	TÉCNICOS Y FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN CUERPOS DE SEGURIDAD REGULADORES INSTITUTOS PÚBLICOS REPRESENTANTES POLÍTICOS	- Sostenibilidad financiera y ambiental en la gestión del Ciclo Integral del Agua - Ética, transparencia y rendición de cuentas - Gestión eficiente de los recursos - Seguridad, calidad y continuidad del servicio - Innovación sostenible	- Consejo de Administración - Encuestas de materialidad - Reuniones - Informe de Desarrollo Sostenible - Jornadas técnicas

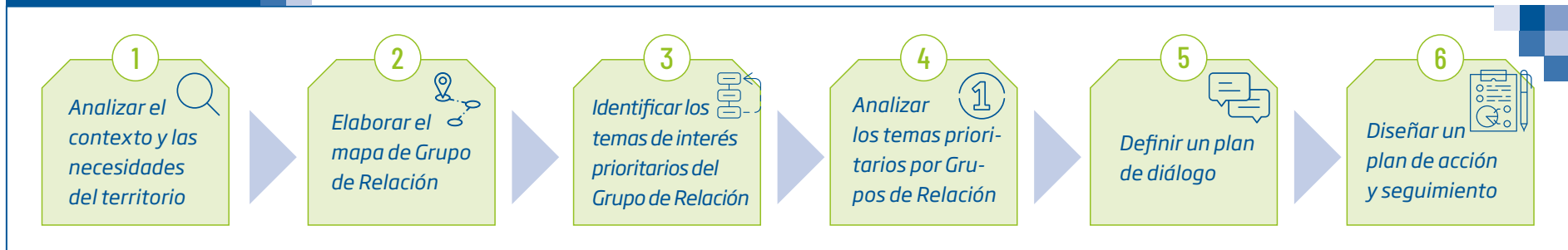
Las relaciones con los grupos de relación en torno a la colaboración público-privada, así como la capacidad de anticipar la evolución social, son claves para asegurar una sostenibilidad temporal de la empresa, más allá de la estricta relación contractual.

**Este cambio de paradigma exige un diálogo continuo con las organizaciones** que trabajan sobre el terreno y con las comunidades locales. Para ello, se requiere de una evaluación previa y de una formación, con un enfoque social, para la compañía para gestionar sus relaciones con sus grupos de interés. En estos días, donde el valor de la confianza es un intangible al alza, es necesario dar más voz a los agentes sociales y favorecer los procesos participativos y la colaboración. **A través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el diálogo adquiere relevancia como herramienta para lograr alianzas (ODS 17).**

GRUPO	SUBGRUPO	COMPROMISO	CANAL DE COMUNICACIÓN
 Medios de comunicación	LOCALES AUTONÓMICOS NACIONALES	- Rendición de cuentas y transparencia - Información ciudadana sobre la gestión del agua - Información sobre el impacto económico, social y ambiental	- Ruedas de prensa - Encuestas de materialidad - Notas de prensa
 Asociaciones/ONG	CONSERVACIONISTAS BIENESTAR SOCIAL DEPORTIVAS/CULTURALES CLUSTER PROFESIONALES	- Liderazgo en la gestión de los recursos naturales - Política social del agua - Empresa Socialmente Responsable - Convenios y colaboración mutua - Innovación sostenible frente al cambio climático - Acciones sociales y de mecenazgo	- Informe de Desarrollo sostenible - Reuniones - Encuestas de materialidad - Sesiones de diálogo - Jornadas técnicas
 Accionistas	PRIVADOS PÚBLICOS	- Sostenibilidad financiera y ambiental en la gestión del ciclo Integral del Agua - Compromiso ético - Transparencia y Buen Gobierno	- Consejos de Administración - Informe de Desarrollo Sostenible - Reuniones



**Estrategia de diálogo con Grupo de Relación**



## Estudio de materialidad

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

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



### Identificación de asuntos materiales de la Empresa:

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

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 empresas proveedoras, Ayuntamientos y Sociedad Civil, la Comunidad Educativa y medios de comunicación... En 2018 estamos implantando un modelo de diálogo con nuestros GG.RR. que va a permitir tener un mapa más detallado y preciso de estos asuntos materiales.

Para la identificación de los asuntos materiales de la organización, realizamos una encuesta a

104 personas vinculadas a los distintos Grupos de Interés de la Empresa, clasificados entre:

- Plantilla y grupos de interés internos.
- Personas usuarias (cliente final).
- Gobiernos y reguladores.
- Sociedad civil.
- Empresas colaboradoras.
- Proveedores.
- Comunidad educativa y de investigación.

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

Tras el estudio, **se obtuvieron los asuntos relevantes que se exponen más adelante**. Estos puntos se ha considerado en la elaboración de este Informe de Desarrollo Sostenible 2018.

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

**GRI: 102 - 21 / 102 - 29 / 102 - 40 / 102 - 42 / 102 - 43 / 103 - 1 / 103 - 2 / 103 - 3**



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

## Gestión sostenible del agua

*En una provincia con un clima semi-desértico la buena gestión del recurso natural es clave para asegurar la seguridad en los abastecimientos.*

El agua de abastecimiento a los diferentes municipios gestionados procede de diferentes fuentes y orígenes (aguas subterráneas, superficiales y desaladas). **Entre los principales proveedores de agua en alta se encuentran:** la Mancomunidad de los Canales del Taibilla (MCT), Canal de la Huerta de Alicante y los pozos propios. Es en la gestión de los pozos propios en la que Aguas de Alicante es referencia por su eficiencia y cuidado en la sostenibilidad de la misma y visión de largo plazo.

En una provincia con un clima semi-desértico, **la buena gestión del recurso natural es clave para asegurar la seguridad en los abastecimientos.** Hay múltiples acciones que se realizan por la Organización que sirven para asegurar abastecimiento de los municipios en los que presta servicio.



La ciudad de Alicante, en los últimos 25 años nunca ha sufrido una situación de restricciones o limitación de consumo de ningún tipo para las personas usuarias, a pesar de las graves vicisitudes climáticas y de carestía hídrica general por las que ha pasado su término municipal a lo largo de los años.

Para afrontar las consecuencias del cambio climático y los retos de la humanidad para satisfacer la demanda de recursos limitados, por un lado **es necesario el cambio de modelo económico de lineal a circular**, pasando por sistemas circulares. Los sistemas circulares se proponen como la alternativa lógica, viable y sostenible a los sistemas lineales. **La idea de una economía circular donde los recursos son utilizados eficazmente y no existen desperdicios ni contaminación** se inspira en la forma de funcionar eficaz de la naturaleza, en ciclos cerrados y regenerativos interrelacionados.

También Aguas de Alicante nos hemos dado cuenta que para asegurar el futuro, **la mejor manera de ser sostenibles es crear y promover la implantación de programas que transformen nuestras instalaciones**, de manera que, además de prestar servicio, realicen una aportación esencial protegiendo y regenerando el medio ambiente

De esta manera, nuestras instalaciones civiles, poco a poco están siendo no sólo elementos técnicos gestionados de manera eficiente, sino que pasan a ser elementos para el disfrute de la ciudadanía, gracias al ejercicio de la actividad de la empresa.

Por ello, se presenta así la oportunidad de **regenerar el agua que llega a las depuradoras para riego agrícola, usos urbanos y medioam**



**bientales** (riego de parques y jardines), de este modo podría ser una de las vías para paliar el déficit de agua.

Al mismo tiempo, **instalaciones como el Parque La Marjal o las propias depuradoras, son espacios que fomentan la biodiversidad y el medio ambiente.**

**Otra de las prioridades es minimizar las pérdidas de agua de la red.** Actualmente el nivel de eficiencia de las redes de Aguas de Alicante es de un 85,2%, un rendimiento superior al sector, situado en el 77% (fuente AEAS). El rendimiento en el municipio de Alicante alcanza el 86.7%.

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

## Gestión eficiente de la producción del agua

El sistema desarrollado por Aguas de Alicante, es referencia en el sector y busca asegurar la eficiencia en la gestión de la red y del recurso natural.

Asimismo se realiza un control eficiente y preciso sobre los niveles piezométricos de las captaciones (sistema iDroleWell y regeneración de captaciones) y **se utiliza la última tecnología** tanto en transmisión a tiempo real de parámetros de funcionamiento, como de análisis de las distintas variables que determinan una óptima eficiencia energética.

Se considera que **la producción de agua en Aguas de Alicante se encuentra actualmente en un alto grado de optimización**, realizando un uso

eficiente de los recursos que **permite mantener y cuidar los acuíferos asegurando la sostenibilidad de los recursos a largo plazo**, al tiempo que minimizando el riesgo de desabastecimiento y garantizando un servicio óptimo.

Durante el año 2018 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.

Finalmente, Aguas de Alicante afronta el cambio climático y sus efectos, adaptando la gobernanza del agua siguiendo los siguientes ejes de sostenibilidad:

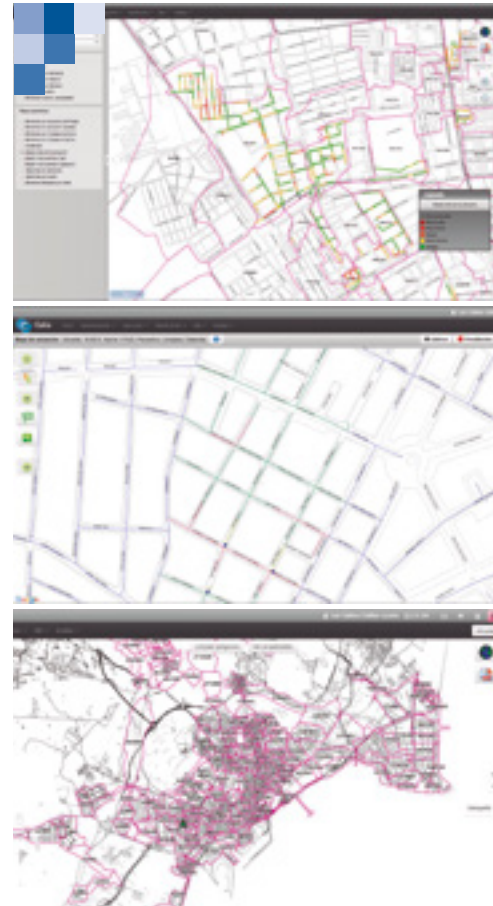
- Eficiencia en la gestión hídrica.
- Eficiencia energética y reducción de emisiones.
- Reducción y valorización de residuos.
- Protección a la biodiversidad.

## Optimización de la gestión del saneamiento

*Aguas de Alicante tiene modelizado matemáticamente el 100% de la red de alcantarillado. Esto le permite simular del comportamiento de la misma en diferentes escenarios climatológicos, permitiendo tanto el diseño de proyectos, como la ejecución de soluciones óptimas adaptadas a las necesidades reales de funcionamiento de la red, que minimizan el consumo energético y el impacto medioambiental de la actividad.*

Aguas de Alicante es referencia, colaborando con diversas empresas a nivel internacional, para la extensión de sus sistemas de Gestión del Saneamiento. Este conocimiento permite que con los recursos disponibles se vaya mejorando de manera progresiva y continuada el estado y la limpieza de las redes.

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



### GALIA

Gestión Avanzada de la Limpieza del Alcantarillado

#### Características

La metodología GALIA permite determinar dónde es necesario limpiar, cuándo y con qué frecuencia ha de hacerse. GALIA permite actuar sólo donde es necesario e incrementar la frecuencia en aquellos puntos conflictivos en los que se requiera. Además, GALIA facilita la elección de los medios idóneos para cada necesidad. Con ello **el resultado es de la máxima calidad y garantía funcional.**

Una red limpia presentará una máxima capacidad de transporte y, por tanto se reducirá significativamente el número de obstrucciones y episodios conflictivos y urgentes con vertidos al medio, inundación de bajos, etc. Así mismo, en una red limpia, la carga contaminante aliviada en episodios de lluvia se verá significativamente reducida por la baja presencia de residuos acumulados en el interior en tiempo seco.

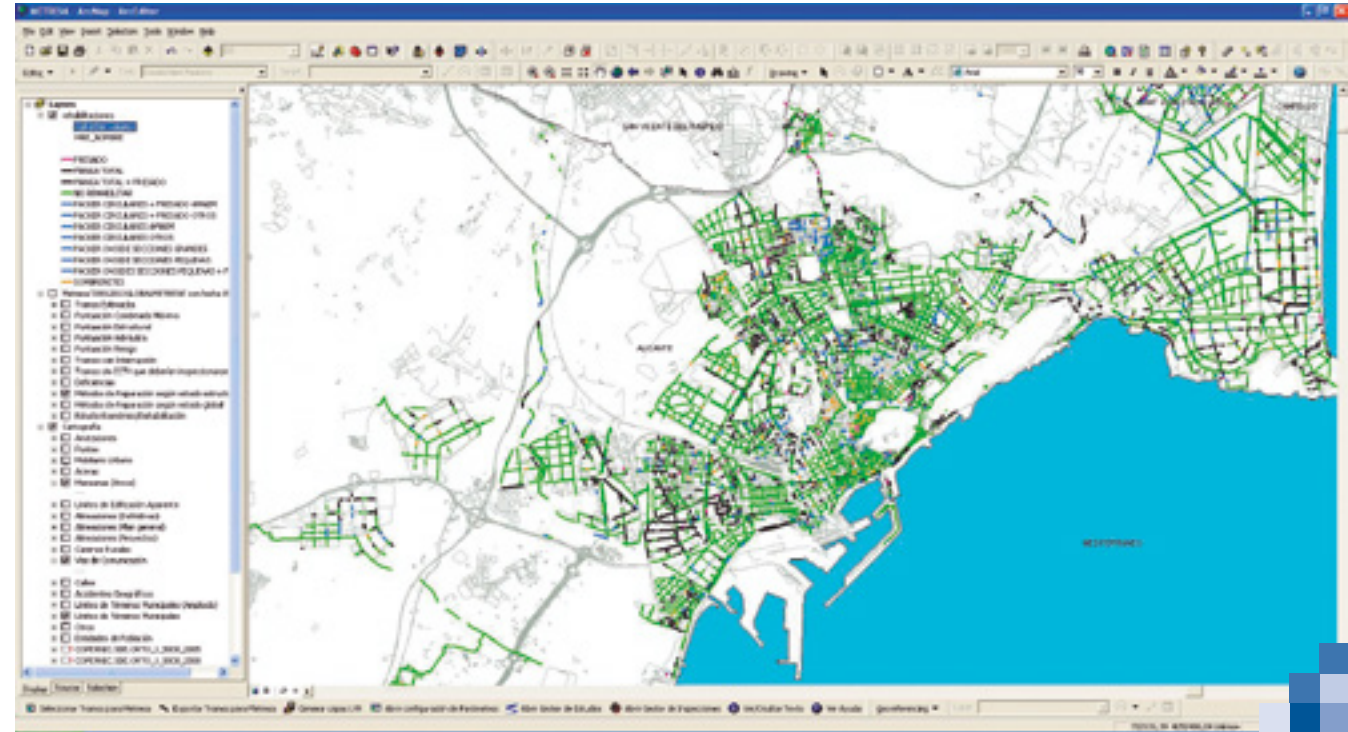
Los objetivos principales del Galia son:

- Identificar los tramos y zonas de red en función de las necesidades de limpieza.
- Mejorar las funciones higienistas, medioambientales y anti-inundaciones de la red.
- Optimizar los recursos económicos, materiales y personales destinados a la limpieza de redes.
- Incrementar la garantía en el servicio de la red al ciudadano.
- Reducir los costes en infraestructuras.

**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.**

GRI: 103 - 2 / 103 - 3 / 201 - 2 / 203 - 1 / 203 - 2





## Metresa

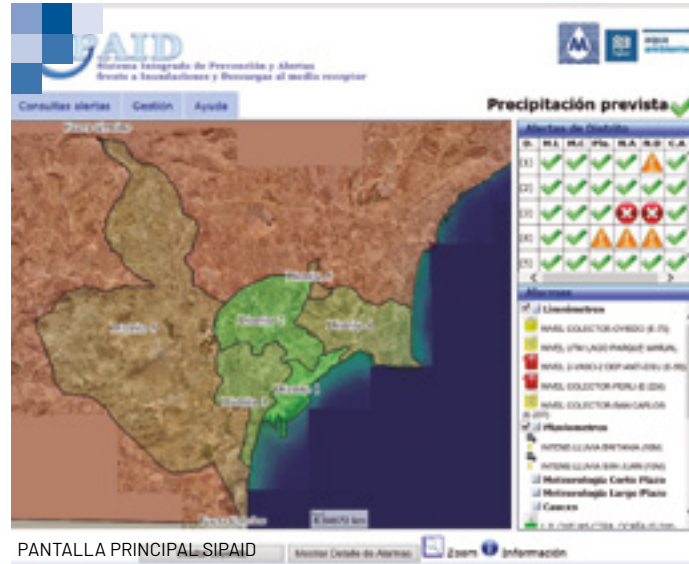
ME**T**odología para la toma de decisiones en la RE**H**abilitación de redes de SA**N**eamiento

### Características

METRESA es un software que implementa una metodología de ayuda a la toma de decisiones en materia de Rehabilitación de Redes de Saneamiento gestionando la información disponible a través del GIS, bases de datos y modelos matemáticos, mostrando el estado de conservación de la red de saneamiento y proponiendo las mejores metodologías para la subsanación de las deficiencias encontradas en la misma. Se trata de un sistema desarrollado en origen por Aguas de Alicante y que actualmente es referencia en la gestión del Alcantarillado dentro del Grupo.

### Beneficios

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



## SIPAID

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

### Características

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 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.

### Beneficios

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 limnigrafos), 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.

## COWAMA

COastal WAter MAagement - 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.

Por otro lado, durante el 2018, esta herramienta ha permitido, de acuerdo a lo establecido en el RD 1290/2012, realizar el seguimiento y cuantificación, con carácter mensual, del número de alivios al medio receptor procedentes de la red de alcantarillado de Alicante.



IMAGEN AVISO COWAMA



INTERIOR DEL DEPÓSITO ANTI-DSU

## 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 2018, el volumen total retenido en el depósito fue de aprox. 534.457 m<sup>3</sup> (la mayor cifra de almacenamiento acumulado anual desde su puesta en servicio en el año 2011).



## Compromiso con la depuración de las aguas residuales

*Aguas de Alicante gestiona la EDAR de Rincón de León y la EDAR de monte Orgegia, de acuerdo con los valores de mejora continua, eficiencia y calidad, poniendo especial atención al cuidado del medio ambiente en la gestión de las mismas.*

*En 2018 se ha reducido el consumo en energía eléctrica en las estaciones depuradoras en un 5,6% gracias a diversas mejoras adoptadas.*

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

Año tras año **se realizan diversas acciones que mejoran tanto las instalaciones como la eficiencia en la gestión de las plantas depu-**

**radoras y de los bombeos asociados.** En 2018, en el ámbito de la energía se han conseguido diversos hitos que abundan en la mejora de gestión. Estos son, **reducciones de consumo de energía eléctrica debido a mejoras en las instalaciones, o implantación de programas de fomento de la biodiversidad como BIOBSERVA.** Una mejora significativa en el entorno, gracias al ejercicio de la actividad.

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.



EDAR RINCÓN DE LEÓN.

La otra Estación Depuradora de Aguas Residuales de Alicante es la EDAR de Monte Orgegia, que da servicio a la zona norte del término municipal de Alicante. Tiene una capacidad 60.000 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.

***Datos relevantes:***

HABITANTES EQUIVALENTES SERVIDOS ENTRE LAS DOS EDARs	543.041
TOTAL AGUA DEPURADA ENTRE LAS DOS EDARs	27.938.035 M <sup>3</sup>



***El 100% de los lodos que generan ambas plantas depuradoras son destinados a valorización térmica o agrícola.***

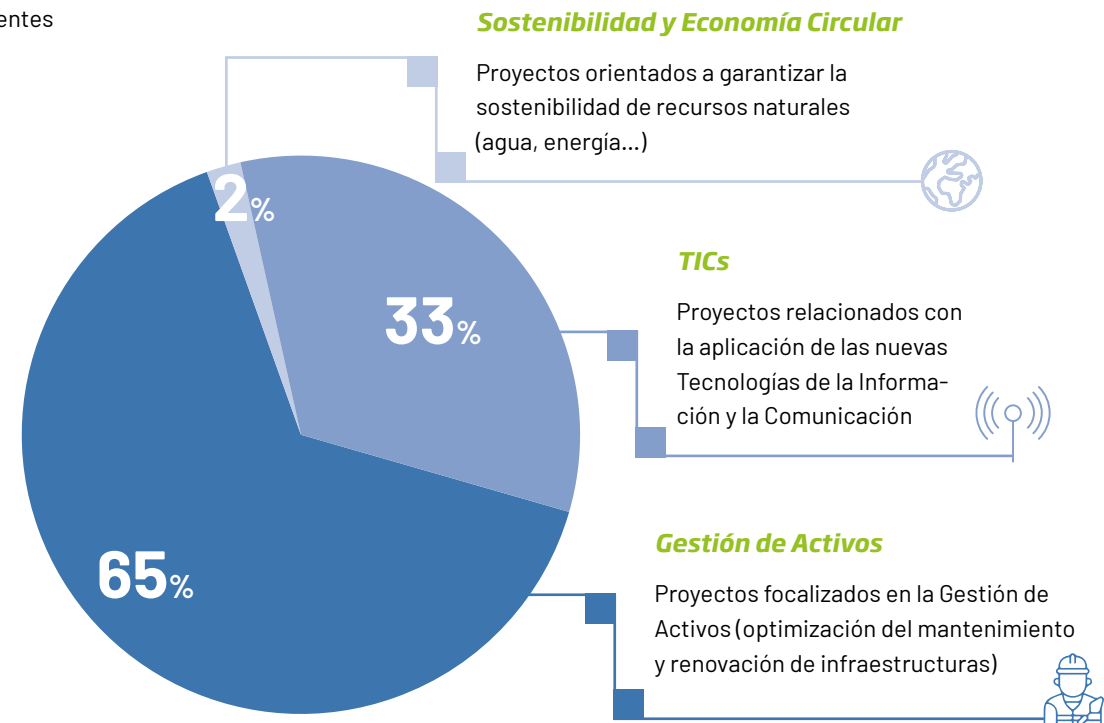
***El 2018 se ha implantado en ambas plantas depuradoras el programa BIOBSERVA.***  
**GRI: 103 - 2 / 103 - 3 / 201 - 2 / 203 - 1**

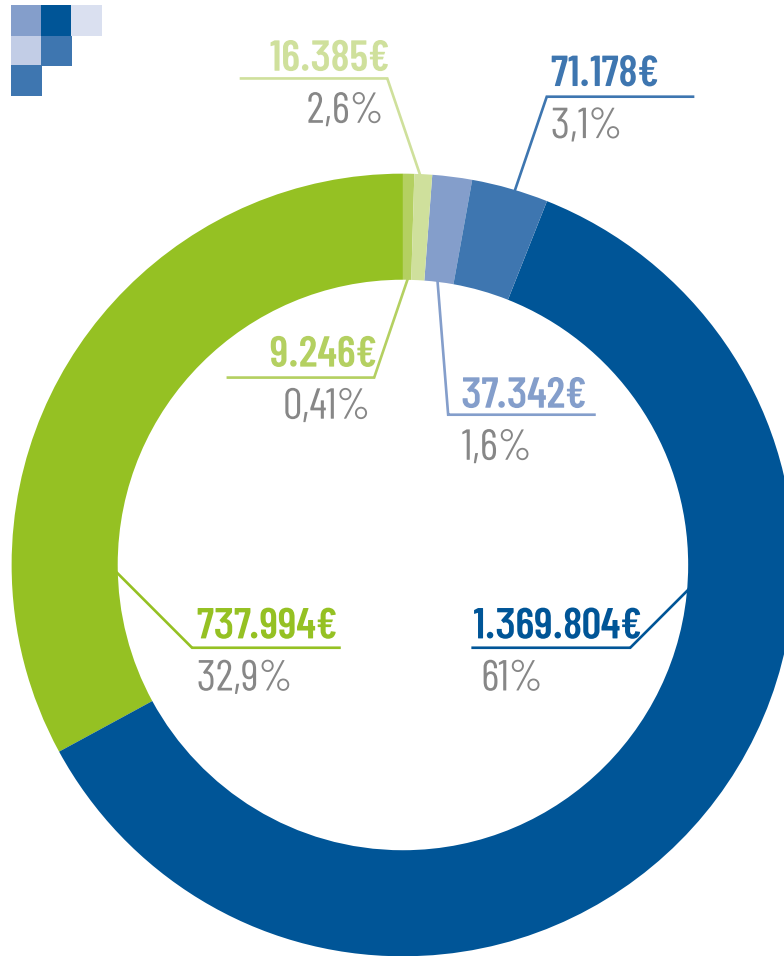
## Innovación sostenible

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 2018 fue de 2.241.951,44 €, repartidas entre seis iniciativas que han abordado retos en las áreas de gestión de activos, sostenibilidad del agua y economía circular y tecnologías de la información.**

### Distribución porcentual de gasto en innovación de 2018





Valor de los proyectos de I+D+i activos en 2018

2.241.951€

PROYECTO

- SCADA+
- Metodología de rehabilitación para optimizar las bombas de pozos de captación
- MAESTRO: Reutilización de membranas
- METRAWA: Gestión de activos para la planificación y renovación de redes
- Machine Learning para búsqueda de fugas
- Machine Learning aplicado al diagnóstico de redes de alcantarillado

**Proyecto de Evaluación Acústica del Estado de las Conducciones**

En el ámbito de Gestión de Activos (optimización de la renovación de redes) cabe destacar este proyecto, que continuará durante 2019, y que **ha puesto a prueba con éxito la tecnología ePulse por primera vez en nuestro país**. El sistema, basado en la introducción de una onda acústica en el tramo de tuberías a analizar, permite obtener un diagnóstico del estado de las conducciones a través del análisis de la velocidad de propagación del sonido en sus paredes.

La tecnología se ha validado en 21 puntos críticos de las redes de distribución de Alicante, con resultados favorables. Además, el proyecto de Aguas de Alicante ha permitido desarrollar un nuevo algoritmo de cálculo para aquellos casos en que las tuberías presentan incrustaciones de carbonato cálcico. De esta forma, y gracias a la **colaboración entre el personal de Aguas de Alicante y la empresa canadiense Echologics**, ha sido posible calcular no sólo el nivel de desgaste de los materiales, sino el grosor de estas incrustaciones en caso de existir.



Gracias a esta innovación, tenemos por primera vez una ventana que **nos permite “radiografiar” el estado de las conducciones, sin necesidad de extraer muestras o hacer excavaciones**, evitando por tanto molestias a los ciudadanos. Los resultados se integrarán en el sistema de ayuda a la decisión METRAWA de Aguas de Alicante, haciendo posible trasladar las conclusiones del diagnóstico a la totalidad de la red.

Otro de los proyectos destacados durante 2018 es el **MAESTRO**, enfocado en la economía circular. Esta iniciativa **pretende evitar la obsolescencia de las membranas de ósmosis empleadas en el tratamiento de potabilización**, al final de su vida útil. Para ello, se demostrará la viabilidad de su reacondicionamiento y consiguiente reutilización para el tratamiento de aguas no potables.

Las características específicas de estas membranas permitirían, además, aumentar la producción de agua regenerada para riego y usos urbanos, y simultáneamente disminuir el coste energético del tratamiento.



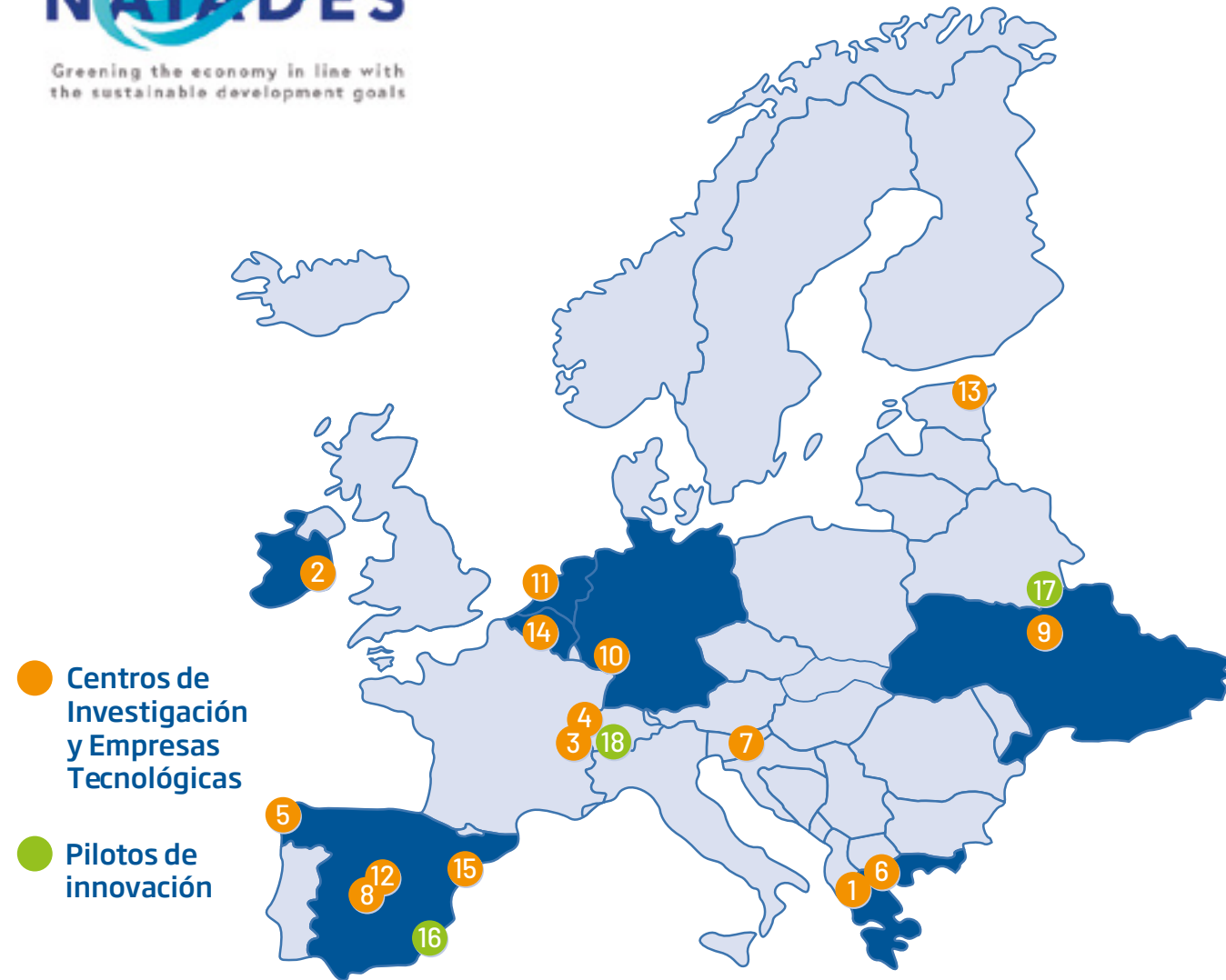


Además de los proyectos en curso en 2018, **en este año se ha confirmado la aprobación por parte de la UE del proyecto NAIADES**, en el marco del programa Horizon 2020. Con 18 socios de diferentes países de toda Europa, el proyecto desarrollará durante el periodo 2019-2021 **soluciones basadas en Inteligencia Artificial, IoT y análisis de Big Data** para la mejorar la eficiencia de la operación y el mantenimiento de las redes.

En particular, el piloto de innovación a desarrollar en Alicante empleará estas tecnologías para varios propósitos:

- **La detección y localización de infiltraciones de aguas salinas al alcantarillado**, que dificultan el tratamiento y la reutilización.
- **La predicción avanzada de la demanda urbana.**
- El **desarrollo de aplicaciones** para impulsar la eficiencia en el consumo.

También en 2019 tendrán inicio las pruebas en la **Estación Depuradora (EDAR) de Monte Orgegia** de un innovador sistema de **Mantenimiento predictivo por monitorización acústica**. Esta tecnología hace uso de algoritmos de Machine Learning **para analizar en tiempo real los sonidos emitidos por los motores de la maquinaria** (p.ej. bombes) durante su operación. De esta forma puede detectar los más mínimos cambios en los patrones acústicos y es **capaz de predecir sus fallos antes de que se produzcan**, permitiendo evitarlos mediante las correspondientes medidas preventivas. Además, cuenta con la ventaja de ser un sistema no invasivo, es decir, no requiere modificar en modo alguno la instalación existente para su implementación.



Países y entidades participantes en el proyecto europeo NAIADES

# Acciones locales frente a retos globales

**RETO**  
El índice de confianza en las instituciones en España es del 47% para el público general

**RESPUESTA**  
Gobernanza y transparencia

**RESULTADO**  
Índice de satisfacción de clientes 7,43 sobre 10

**RETO**  
Contribución de las empresas a la agenda 2030

**RESPUESTA**  
REwater global plan 2017-2021

**RESULTADO**  
8 ODS en la agenda de la Compañía

**RETO**  
La brecha salarial en España es de un 13%

**RESPUESTA**  
Equidad, diversidad y salud de la plantilla

**RESULTADO**  
Plan de igualdad y distintivo de Igualdad en la Empresa

**RETO**  
Peligro de extinción de especies de fauna y flora

**RESPUESTA**  
Protección a la biodiversidad

**RESULTADO**  
Regeneración de la biodiversidad a través de nuestras instalaciones

**RETO**  
Las ciudades consumen hasta el 80% de la energía y producen el 75% de las emisiones CO2

**RESPUESTA**  
Acciones contra el cambio climático

**RESULTADO**  
Compra y generación de energía renovable

**RETO**  
Se prevé que 5.000 millones de personas vivan en ciudades para el 2030

**RESPUESTA**  
Gestión de la demanda

**RESULTADO**  
Reutilización y eficiencia hídrica

**RETO**  
El 70% de las muertes por desastres naturales están relacionados con el agua

**RESPUESTA**  
Gestión sostenible de infraestructuras e innovación tecnológica

**RESULTADO**  
Proyectos sobre resiliencia frente al cambio climático

**RETO**  
Lucha contra la sequía

**RESPUESTA**  
Preservación del agua como fuente de vida

**RESULTADO**  
Rendimiento técnico del 86,7%

**RETO**  
Tasa de pobreza del 22,3%, España es el tercer país europeo en desigualdad

**RESPUESTA**  
Fondos de Solidaridad y tarifas sociales

**RESULTADO**  
Garantía de acceso al agua para personas en situación de vulnerabilidad

**RETO**  
El 30% de la juventud mundial son nativos digitales

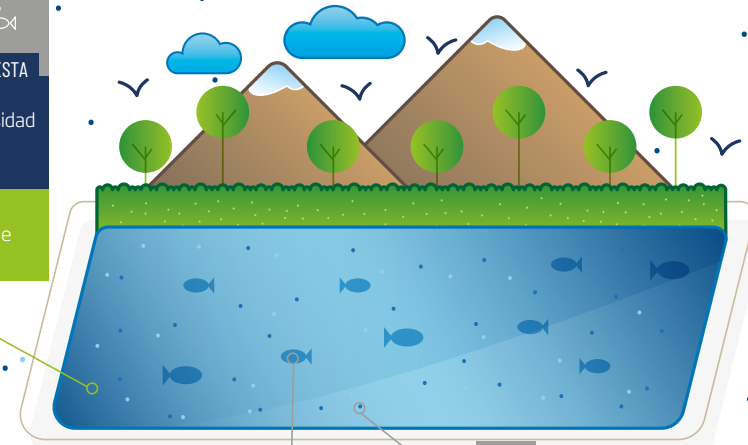
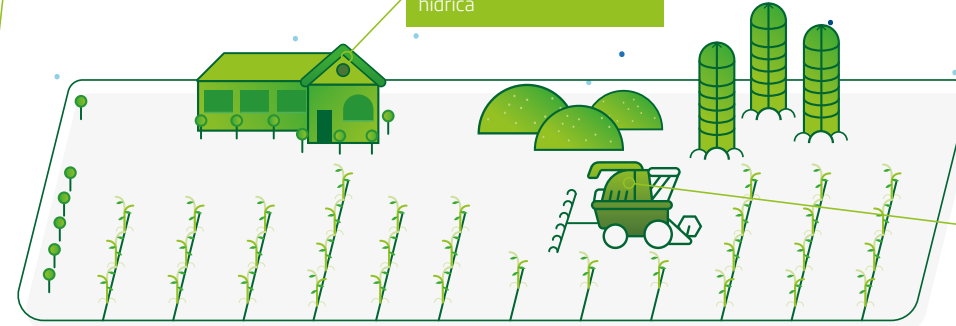
**RESPUESTA**  
Estrategia DISS (Digital, Innovación Social y Sostenible)

**RESULTADO**  
Más de 2,2M€ invertidos en innovación

**RETO**  
En el 2050 necesitaremos casi 3 planetas para mantener el estilo de vida actual

**RESPUESTA**  
Cambio del modelo económico lineal a sistema circular

**RESULTADO**  
Autoconsumo energía, agua regenerada, lodos valorizados y reutilizados procedentes de las EDAR



# REwater Global Plan 2017-2021, nuestra hoja de ruta

## La agenda de Desarrollo Sostenible de la ONU

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 la ciudadanía 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. 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.

Los nuevos objetivos presentan la singularidad de instar a todos los países, ya sean ricos, pobres o de ingresos medianos, **a adoptar medidas para promover la prosperidad** al tiempo que protegen el planeta.

Reconocen que las iniciativas para poner fin a la pobreza deben ir de la mano de estrategias que favorezcan el crecimiento económico y aborden una serie de necesidades sociales, entre las que cabe señalar la educación, la salud, la protección social y las oportunidades de empleo, la igualdad de la mujer, el diseño de nuestras ciudades a la vez que promueven la defensa del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático.

Para hacer efectiva nuestra contribución en el cumplimiento de los ODS en Aguas de Alicante, siguiendo las directrices de Suez España, **hemos diseñado un plan estratégico de desarrollo sostenible, el REwater Global Plan (2017- 2021)**, que recoge nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la autosuficiencia energética, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en equidad y salud.

Así, los países han adoptado un nuevo programa de desarrollo sostenible y un nuevo acuerdo mundial sobre el cambio climático, y Aguas de Alicante es parte activa en él.



**Conoce los ODS:**

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

El **REwater Global Plan** engloba una serie de indicadores que evalúan el grado de avance y consecución de los objetivos definidos. Se hace un seguimiento periódico de los resultados a nivel individual y agrupado.

Cada objetivo comprende una serie de iniciativas con un indicador de progresión específico.

**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 servicio que contribuye a generar valor compartido para todos sus grupos de relación, incluyendo las generaciones futuras. De esta forma, Aguas de Alicante pretende ampliar la visión directiva de su equipo humano, al hacerlo más consciente de las consecuencias de sus decisiones y de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de relación.

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



# Lucha contra el cambio climático

- Energía sostenible



*No podemos darnos el lujo de la indecisión, las medidas a medias tintas o los enfoques graduales. Nuestra meta debe ser la transformación.*

- Ban Ki-Moon

## OBJETIVO

LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO EN LA GESTIÓN DEL AGUA



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



## Energía sostenible

### Consumo de energía renovable

El 100% de la energía eléctrica consumida por Aguas de Alicante procede de fuentes de energía renovable. Esto implica una reducción del 80% de las emisiones que se producirían en caso de que el consumo de energía eléctrica fuese de origen mixto, que es la que la mayor parte de la sociedad consume habitualmente.

**Garantía de Origen Renovable (GdO)** para sus suministros eléctricos. Aguas de Alicante tiene certificados de suministro de electricidad con GdO emitidos por la Comisión Nacional de Mercado de la Competencia por una cantidad de kWh que supera la consumida por la Empresa (100% cantidad energía eléctrica consumida es de GdO).

### Ahorro energético

En términos absolutos, Aguas de Alicante ha reducido su consumo eléctrico global en 2018 en 2.164.253 kWh respecto a 2017. Esto es, un consumo un 3,1% inferior respecto 2017.

En 2018 se han producido las siguientes **reducciones significativas de consumo eléctrico y compras de energía eléctrica** (más de un 5%), en varios usos energéticos:

*En el año 2018, se cogeneraron en Rincón de León 2.428,125KWh, aproximadamente el 40% de las compras de energía eléctrica realizadas para satisfacer las necesidades de la planta.*

*El consumo de energía renovable ha evitado la emisión del 80% de las emisiones de CO2 de Aguas de Alicante.*

### Reducción del consumo

OFICINAS

5,89%

-45.392 KWh



DEPURACIÓN EDAR RINCÓN DE LEÓN (COMPRAS DE ENERGÍA)

15,95%

-1.152.248 KWh



BOMBEO EDAR RINCÓN DE LEÓN

10,64%

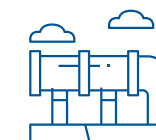
-310.777 KWh



BOMBEO EDAR MONTE ORGEGIA

6,80%

-205.804 KWh



#### EDAR Rincón de León

La fuerte reducción de los consumos de la EDAR Rincón de León se han debido fundamentalmente a:

- La realización del overhaul al motor cogeneración, para prolongar su vida útil, que ha mejorado su eficiencia en la producción de energía eléctrica.
- La adquisición de soplante para el desarenador con mejor rendimiento eléctrico por motor eficiencia IE3 superior a la de los motores actuales.
- En 2018 los consumos energéticos totales (incluida cogeneración) en la planta se han reducido un 12,46% respecto a 2017, pasando de los 9.754.236 kWh en 2017 a los 8.538.419 kWh en 2018.

#### EDAR Monte Orgegia

Se ha reducido el consumo en los bombes del 6,8%, debido en parte a las mejoras realizadas en los mantenimientos electromecánicos de las bombas que dan servicio a la depuradora.

La actividad de gestión del ciclo integral del agua lleva asociado un fuerte consumo de energía, para el transporte del agua por las diversas fases por la que transita. Es por esto que la utilización de energía **es muy relevante para reducir el impacto de la actividad en el medio ambiente.**

Las mejoras del consumo en las oficinas se debe a la sustitución de aires acondicionados, regulación de temperaturas y funcionamiento de los detectores de presencia.

## Generación de energía renovable

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

### Cogeneración de Energía Eléctrica

En el año 2018, se cogeneraron en Rincón de León 2.428.125 KWh, el 25% de las necesidades energéticas de la planta.

### Energía fotovoltaica (Rincón de León)

También en 2018 se generaron 37.749 KWh a través de las placas solares instaladas en la planta. Se trata de una pequeña parte de la energía consumida total en la EDAR (0,6% de la energía eléctrica adquirida para satisfacer las necesidades de la planta).



## Huella de carbono

Aguas de Alicante **está certificada por la norma 14064**, por las emisiones realizadas en los ejercicios 2016, 2017 y 2018. Las emisiones se encuentran registradas en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono, del Ministerio para la transición ecológica.

## Movilidad sostenible

A lo largo de 2017 y 2018, se han ido 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.

Se produce reducción de consumos de vehículos diésel de un 8,15% respecto de 2017, se han reducido el consumo de diesel un total de 110.531,50 litros en 2018.

### Vehículos por tipo

GASOLINA	1	0,65%
GLP	2	1,3%
GASOIL	127	82,47%
HÍBRIDO	24	15,58%

GRI: 201 - 4 / 302 - 3 / 302 - 4

### Iniciativas

Compra de energía 100% renovable

Generación de energía para autoconsumo

Eficiencia energética

### Compromiso

90%

De reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de nuestro consumo eléctrico

### Acciones

2.465.874<sub>kWh</sub>

Producidos para autoconsumo (25% necesidades EDAR Rincón de León)

# Preservación del agua

- Agua suministrada
- Reutilización del agua
- Control de vertidos

*Si hay magia en este planeta, está contenida en el agua*

- Loran Eisely



OBJETIVO

PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO





# Agua suministrada

*Trabajamos para la preservación del agua y tenemos como meta reducir su consumo por habitante un 20%. Las acciones encaminadas a dicho fin contribuyen a cumplir con los ODS relacionados con el tratamiento y gestión del agua, y su consiguiente impacto en el clima.*

## Producción de agua y gestión de redes de transporte

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

Para el trasiego de los recursos subterráneos se utiliza una red de transporte en alta (traída), con casi de 180 km de longitud de tuberías y diámetros desde 350 a 1.400 mm. **El rendimiento de dicha red fue del 95,75% en 2018**, lo que implica una gran eficiencia en la gestión de la red y del recurso.

Asimismo se realiza un control eficiente y preciso sobre los niveles piezométricos de las captaciones (**sistema iDroleWell y regeneración de captaciones**) y se utiliza la última tecnología tanto en transmisión a tiempo real de parámetros de funcionamiento, como de análisis de las distintas variables que determinan una óptima eficiencia energética.

Se considera que la producción de agua en Aguas de Alicante se encuentra actualmente en **un alto grado de optimización, 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.



**138.286** Contadores de telelectura en particulares y empresas

**1.064** Fugas detectadas y reparadas en la red

**1.542Km** De red inspeccionada para buscar fugas de agua

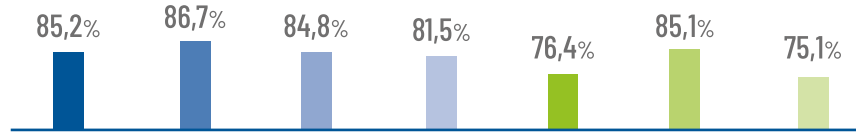
**3.172.567€** Inversiones realizadas en infraestructuras en la red de agua potable

**2.038.310€** Inversiones en infraestructuras de saneamiento y agua regenerada

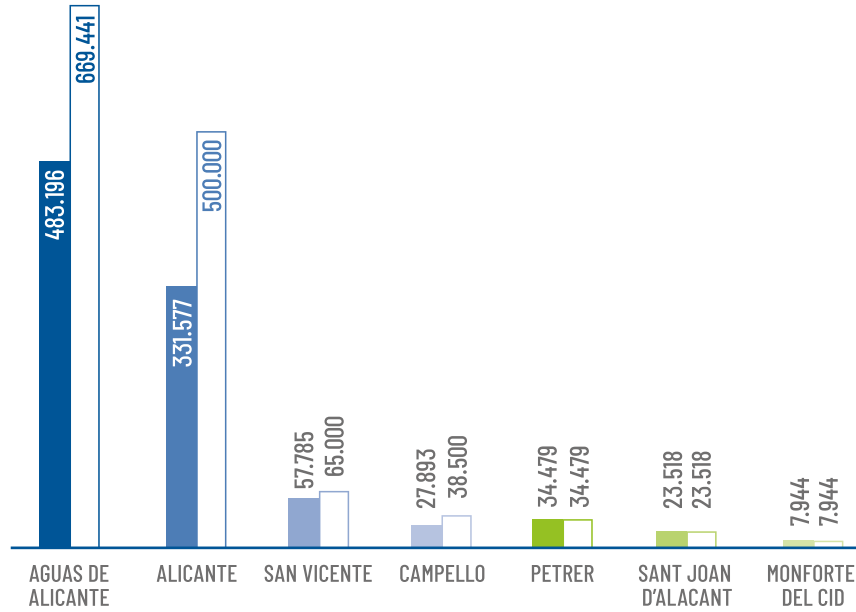
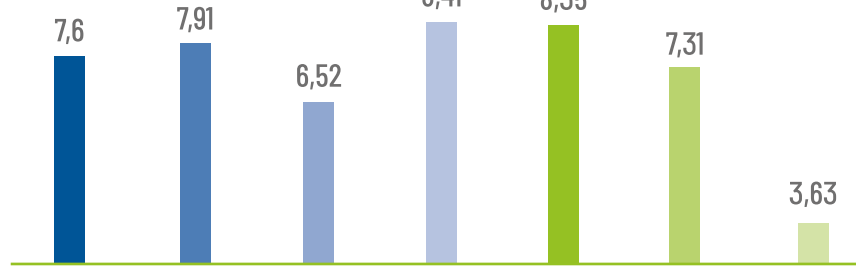
**14.498.239€** Redacción de proyectos ambientales para su próxima ejecución

## Red de agua potable

### Rendimiento

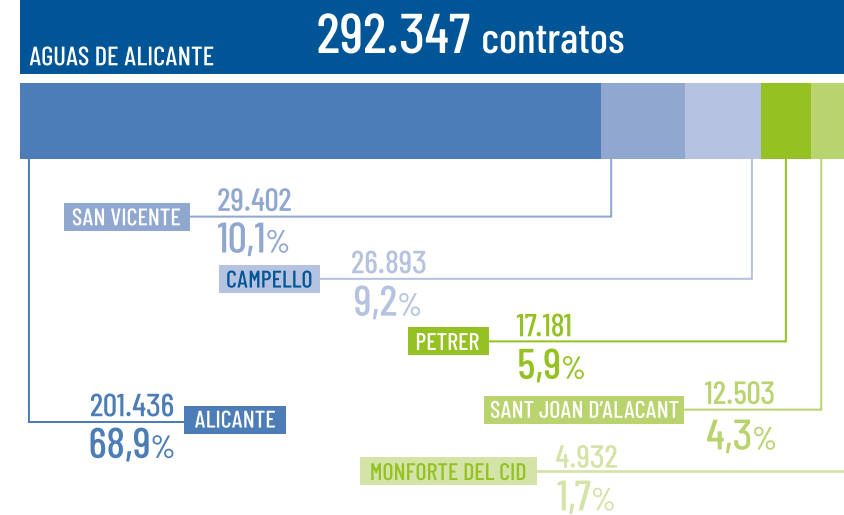


### Agua no registrada (m<sup>3</sup>/día/Km red)

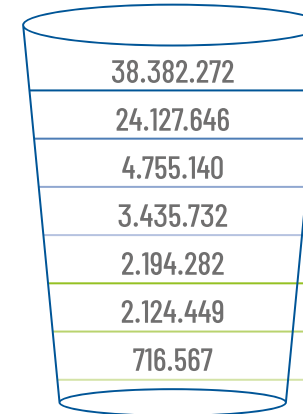


■ Población total servida en gestión (personas)  
 □ Población flotante servida en gestión (estimación de personas)

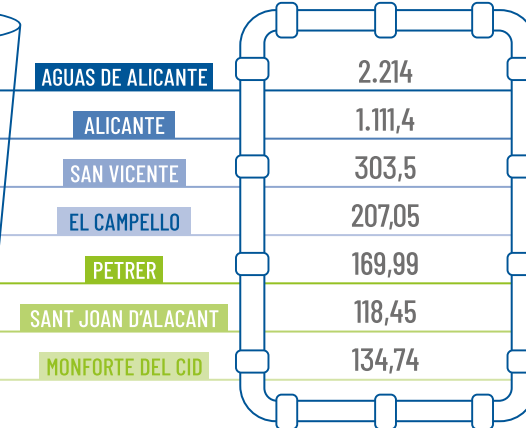
### Gestión (contratos)



### Agua suministrada (m<sup>3</sup>)



### Km de red (Km)



### Iniciativas

Disminución del agua no registrada (ANR).

Reutilización del agua regenerada

### Compromiso

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

20%

### Acciones

Rendimiento de la red es del

85,2%

8 puntos sobre la media del sector

11,9<sup>3</sup> Hm

de agua regenerada reutilizada

Decreto sequía CHJ y CHS

## 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.

### Rendimiento

DE LA RED DE TRAÍDA	95,75%
DE ALICANTE	86,7%
DE AGUAS DE ALICANTE 8 puntos por encima de la media del sector	85,2%

*El ANR se sitúa en 7,6 m<sup>3</sup>/Km/día, muy por debajo de la media del sector.*

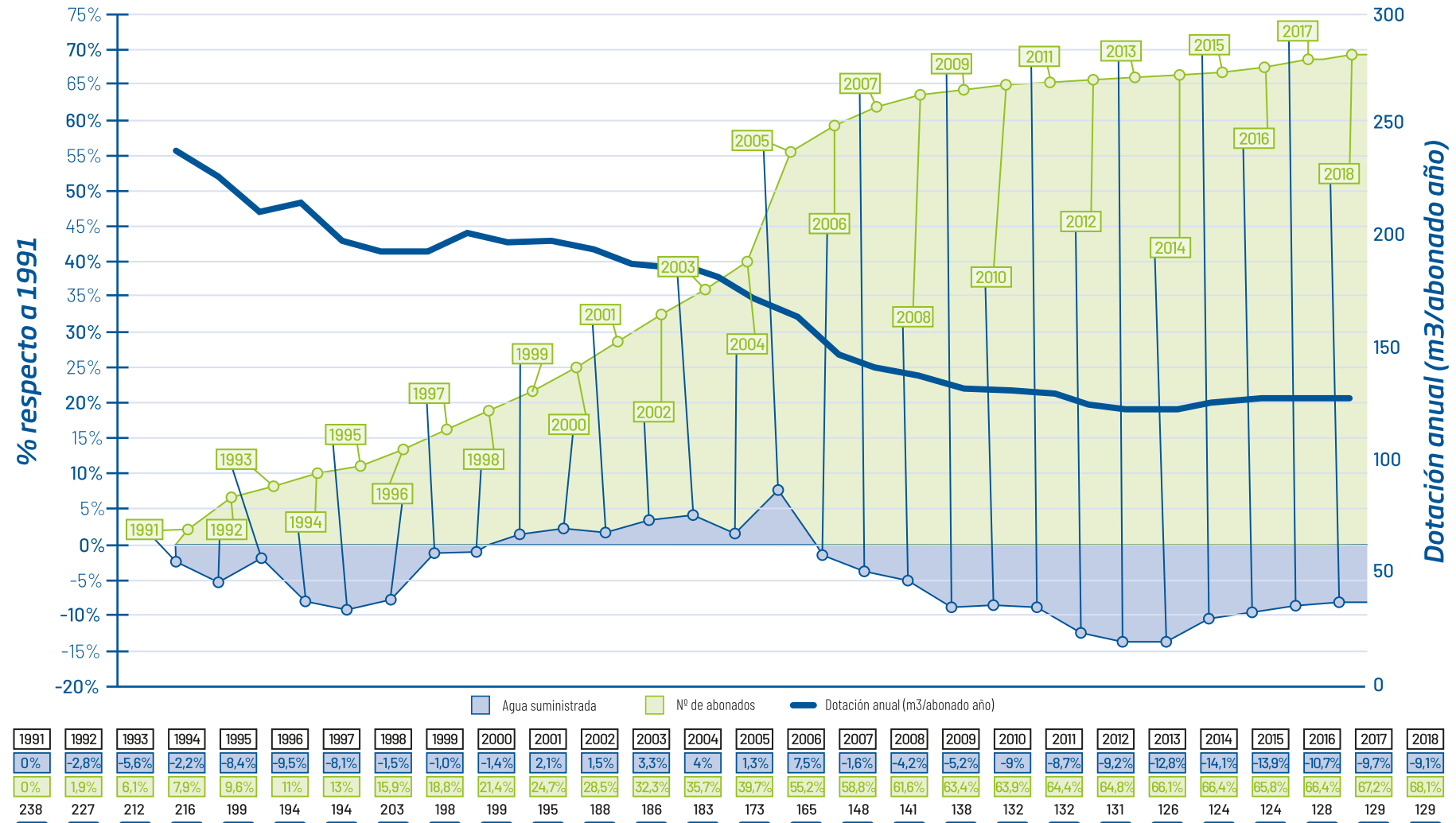


### Sectorización

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 2018 **hay un total de 105 sectores** que cubren aproximadamente un 45% de la red de distribución de agua potable.



### Mejora de la evolución del ratio agua suministrada/nº abonados



Desde el año 1991 se ha reducido en un 46% el consumo por habitante/año para las poblaciones de Aguas de Alicante, estabilizándose en torno a los 124-129 m3/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.

# Reutilización del agua

*Aguas de Alicante ha desarrollado una red de Agua Regenerada, que en la actualidad tiene una longitud de 72.8 Km.*

*En 2018 la utilización de estas fuentes alternativas utilizadas en destinos como el riego de parques y jardines, agricultura y otros usos, supuso un ahorro de agua potable de 1.224.505 m<sup>3</sup>.*

## Reutilización de agua depurada

El agua potable es un recurso escaso, que se debe aplicar a aquellos usos que son necesarios, como la alimentación humana.

La regeneración de las aguas depuradas y su posterior utilización son los grandes retos del presente siglo. Estos procesos como las mejores alternativas para reducir el consumo de agua potable por habitante.

**El uso de agua regenerada para uso urbano (baldeos y riego de jardines) es clave para el crecimiento y mantenimiento de las zonas verdes en las ciudades.** En la ciudad de Alicante un 70% de los espacios verdes son regados con agua regenerada procedente de la EDAR de Rincón de León y Monte Orgegia.

El agua regenerada se reutiliza en el riego de parques y jardines, agricultura y otros usos. La Empresa ha diseñado proyectos y realizado diferentes inversiones para incrementar el aprovechamiento de este recurso escaso.

## 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 2018 la utilización de estas fuentes alternativas supuso **un ahorro de agua potable de 1.224.505 m<sup>3</sup>.**

### Proyecto:

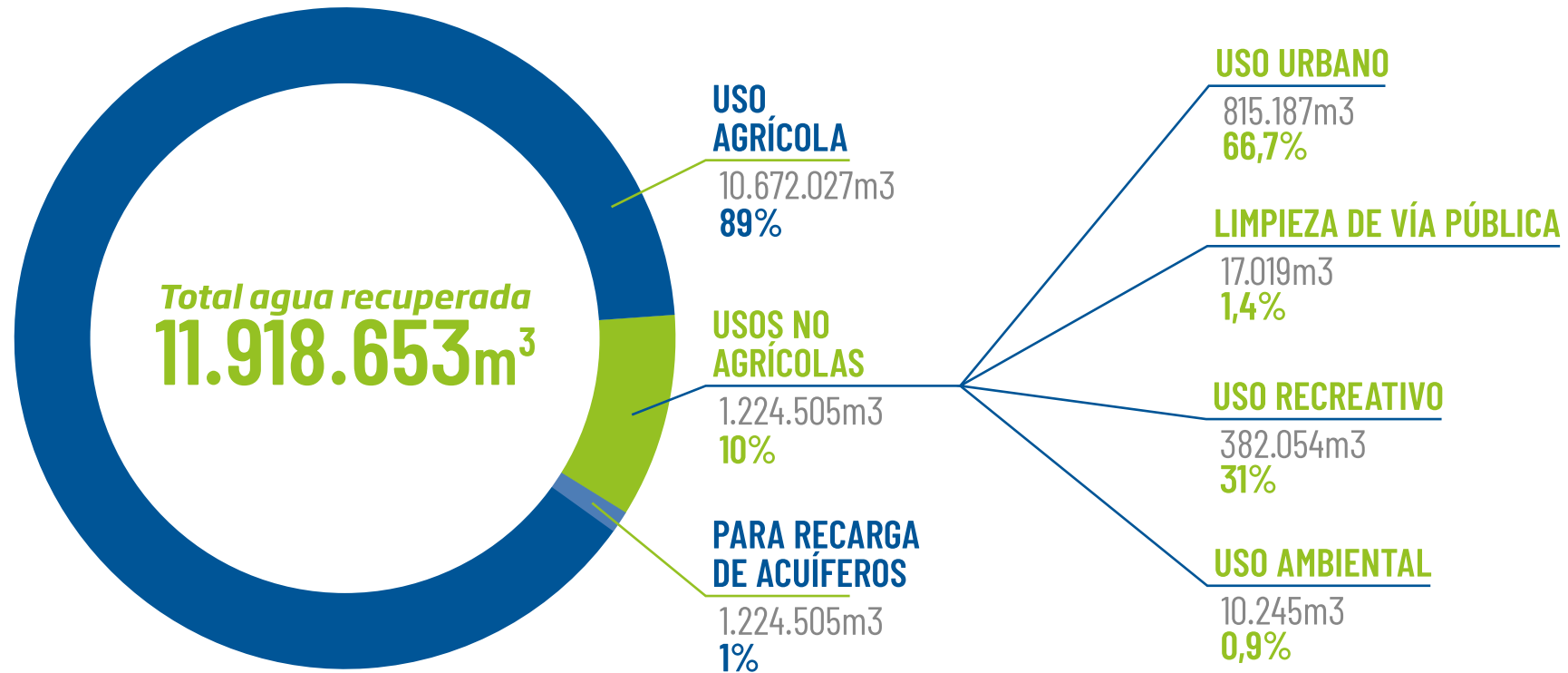
Está en ejecución un “anillo” de conducciones de agua regenerada de Alicante

### Características:

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



## Destinación del agua depurada de las EDARs Rincón de León y Monte Orgegia



### Infraestructuras de agua regenerada de San Vicente del Raspeig

En esta línea, 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).

Adicionalmente, en el ámbito del municipio de Alicante, para ejecutar en 2019 está previsto el proyecto de refuerzo de las redes de agua regenerada en el entorno de los barrancos de Monte Orgegia y Juncaret.

# Control de vertidos

*El servicio de Control de Vertidos, dispone de un organismo de inspección acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), según norma ISO 17020 desde 2012.*

*Aguas de Alicante fue la primera empresa gestora del ciclo del agua de la Comunidad Valenciana en acreditarse, y la segunda a nivel nacional.*

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:

### Censo de inmuebles

	INMUEBLES CENSADOS	CON RIESGO CONTAMINANTE
ALICANTE	11.622	1.481
MONFORTE DEL CID	498	71
SANT JOAN D'ALACANT	603	62

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



## Actividades en marcha

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

### Objetivos:

- Apoyar al Ayto. en la gestión de las licencias ambientales.
- Gestionar el control de vertidos de forma eficaz e involucrando a las propias industrias emisoras.
- Registrar las calidades de los vertidos que cada municipio aporta a las EDARs, especialmente en los casos de EDARs mancomunadas.



## Garantía de Calidad del servicio

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

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

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

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



# De lineal a circular

- Economía circular
- Otras actuaciones de economía circular

*El progreso consiste en renovarse*

- Miguel de Unamuno



## OBJETIVO

CREACIÓN  
DE BIOFAC-  
TORIAS EN  
NUESTRAS  
PRINCIPA-  
LES INSTA-  
LACIONES



## Economía circular

*Frente al modelo de sistemas lineales tradicionales -basados en la extracción, fabricación, consumo y desecho- y que han demostrado ser insostenibles a largo plazo, desde Aguas de Alicante apostamos por un modelo circular.*

*Dentro del proceso de depuración, además del agua, se obtienen lodos deshidratados, considerados un subproducto del proceso que necesita una gestión posterior.*

Aguas de Alicante **promueve sistemas de producción y consumo más eficientes**, estableciendo ciclos continuos y regenerativos, que consigan reducir tanto el consumo de materias primas y energía, como la generación de residuos y emisiones. De este modo, pretende generar valor desligado de la extracción y del consumo de recursos como agua, materiales o energía.

La aplicación del **modelo circular nos permite avanzar hacia la autosuficiencia energética** a través de la reducción del consumo energético y de materias. Esto es posible gracias a la investigación y la implantación de tecnologías punteras orientadas a la optimización de los recursos y la eliminación de los residuos en los procesos de gestión del agua.

### Valorización de residuos

El 94,63% de los residuos va dirigido a valorización y el resto a eliminación.

En todos los casos se ha buscado y se sigue buscando la valorización de los residuos. Se ha optado por la eliminación cuando no ha habido otra posibilidad en el mercado factible para la empresa.

Los residuos generados en el pretratamiento del proceso de depuración son:

- **Residuos sólidos urbanos** que son transportados a un vertedero.
- **Arenas**, que también se llevan al vertedero;
- **Grasas**, consideradas como residuo peligroso (en Rincón de León) y por lo

### RESIDUOS PELIGROSOS

RESIDUOS PELIGROSOS		TRATAMIENTO
Envases Metálicos	361 kg	Valorización (R04)
Tubos Fluorescentes	25 kg	Valorización (R04)
Fibrocemento	248 kg	Eliminación (D15)
Absorbentes con amianto	15 kg	Eliminación (D15)
Aceite usado	50 kg	Valorización (R13)
Envases plásticos contaminados	121 kg	Eliminación (D15)
Trapos contaminados	362 kg	Eliminación (D15)
Envases de vidrio contaminados	82 kg	Valorización (R13)
Residuos eléctricos y electrónicos	69 kg	Valorización (R13)
Aerosoles	105 kg	Valorización (R04)
Residuos de laboratorio (reactivos)	61 kg	Valorización (R13)
Residuos de laboratorio (soluciones básicas)	189 kg	Valorización (R13)
Residuos de laboratorio (soluciones ácidas)	325 kg	Valorización (R13)

### RESIDUOS NO PELIGROSOS

Lodos EDAR	5.662,14 T	Valorización: Aplicación agrícola
Lodos EDAR	21.979,02 T	Valorización: Secado Térmico
Residuos de cribado	1.139,59 T	Eliminación
Residuos de desarenado	282 T	Eliminación
Escombros	482 m <sup>3</sup>	Eliminación
Lodos de alcantarillado	950 T	Depuradora
Papel/cartón	10205 kg	Valorización (R04)

tanto un gestor autorizado las transporta a una planta de tratamiento de residuos peligrosos.

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

### Valorización de FANGOS

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

En el proceso de digestión anaerobia, la materia orgánica es convertida en metano y dióxido de carbono en dos etapas. El fango que sale de digestores se lleva a un proceso de deshidratación para eliminar la mayor cantidad de agua posible.

Una vez deshidratado, el aspecto del fango y sus propiedades se asemejan al abono orgánico, utilizándose actualmente como tal.

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

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

#### Volúmenes de fango según su uso:

TOTAL LODOS PARA APLICACIÓN EN AGRICULTURA	5.662 T
TOTAL LODOS PARA VALORIZACIÓN TÉRMICA	21.979 T

### Valorización térmica

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

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

### Esquema del funcionamiento de los túneles:

El volumen de lodos secos obtenidos se dirige al horno de producción de cemento donde su 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

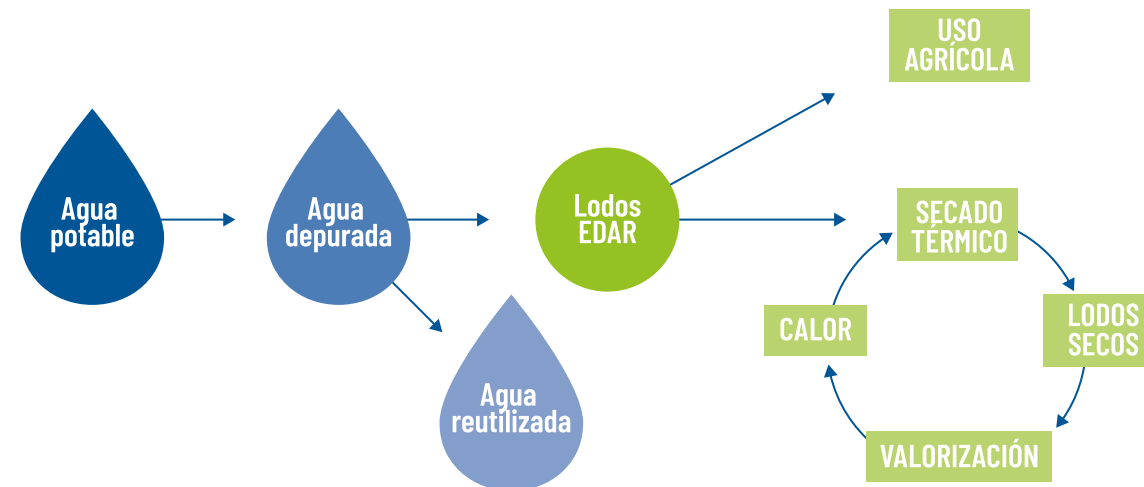
sistema de tratamiento en esta instalación pionera en España: **es sostenible energéticamente al no requerir el aporte de fuentes de energía no renovables (fuel-oil, gas natural, carbón...) y producirse la valorización térmica del residuo.**

Así, se cierra el ciclo de depuración

mediante la autogestión y posterior valorización del principal residuo del proceso del tratamiento de las aguas residuales.



## Ciclo de sostenibilidad de la gestión del agua en Alicante



### Iniciativas

Valorización de residuos  
Autosuficiencia energética

### Compromiso

Promovemos el cambio de modelo lineal a circular para reducir el consumo energético y de materias primas

### Acciones

100%  
Lodos de depuradora valorizados

25%  
de autosuficiencia energética en EDAR Rincón de León a través de cogeneración

## Otras actuaciones de economía circular



Actuaciones a destacar:

- Reutilización de agua regenerada.
- Proyecto de valorización de material de excavación de obra como material de relleno.
- Convenio de Aguas de Alicante con la UMH para investigación del compostaje de lodos.
- Utilización de materiales reciclados en obras.
- Verificación de la huella de carbono según ISO 14064.
- Papel reciclado: El 100% del papel utilizado en Aguas de Alicante es reciclado.

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

### 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.**



## Utilización de materiales reciclados en obras

### 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.

Aprobado su uso en pliegos del Exmo. Ayuntamiento de Alicante.



# Protección de la biodiversidad

- Gestión del parque La Marjal
- Biobserva
- Otras actuaciones para la protección de la biodiversidad y mantenimiento de parajes naturales



*Hasta donde sabemos, la Tierra es el único lugar en el universo donde hay vida. Su supervivencia continua ahora está en nuestras manos*

- David Attenborough



## OBJETIVO

PRESEVAR LA BIODIVERSIDAD EN EL 100% DE NUESTRAS INSTALACIONES EN ESPACIOS SENSIBLES



## Gestión del parque La Marjal

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

El Parque es capaz de retener hasta 45.000 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 tiene una flora especial**, pues viven algunas plantas idóneas para un ecosistema que puede ser periódicamente inundado. Entre estas especies vegetales acuáticas, o que requieren un gran grado de humedad, **destacan las salicarias y las adelfas.**

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

*El parque La Marjal es una obra de marcado carácter social y ambiental, promovida conjuntamente por el Ayuntamiento de Alicante y Aguas de Alicante*



### La Marjal también tiene una cierta fauna propia.

En el lago cohabitan algunas especies de peces y anfibios. También es habitual que muchas aves vuelen hasta aquí para encontrar un ecosistema natural difícilmente comparable con ningún otro a bastantes kilómetros a la redonda.

Gracias al cuidado ecológico del parque, se **ha propiciado activamente el fomento de su biodiversidad**, y así lo han incorporado dentro de sus rutas migratorias una gran cantidad y variedad de aves. Por ello, **Aguas de Alicante ha firmado un Convenio de Colaboración para el anillamiento científico de aves**. Así, la concejalía de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Alicante y Aguas de Alicante desarrollan jornadas como la celebración del Día Mundial de los Humedales. La jornada consiste en el anillamiento científico de aves, la liberación de aves del centro de recuperación de fauna y rutas ornitológicas guiadas y están abiertas a toda la ciudadanía.

Hasta la fecha se han observado **más de 90 tipos de especies diferentes** en el parque inundable La Marjal.

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

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



Más  
información  
'La Marjal'

### Iniciativas

Diagnóstico de biodiversidad e implantación de planes de acción de la biodiversidad.

Eliminación del uso de fitosanitarios y pesticidas.

Incorporación de protocolos de actuación frente especies exóticas invasoras

### Compromiso

Preservar la biodiversidad en el

100%  
de nuestras  
instalaciones

### Acciones

30 personas  
formadas en  
BiObserva y 9 en  
Gestión Ecológica  
de Zonas Verdes.

Auto-diagnóstico  
de biodiversidad  
en Edar en  
espacios  
protegidos



## BIOBSERVA

El programa BIOBSERVA consiste en **un voluntariado corporativo que promueve la observación de aves en las plantas depuradoras**. Esto implica:

- 1) Involucrar a las personas trabajadoras a participar en un proyecto de conservación de la Biodiversidad y mejora ambiental de sus instalaciones. Aumentar su conocimiento y sensibilización ambiental.
- 2) Desarrollo de bioindicadores y facilitar la implantación de planes de acción internos de Biodiversidad.
- 3) Implicación con grupos de interés y entidades locales para fomentar acciones conjuntas de mejora del medio ambiente y conservación de la Biodiversidad, estableciendo redes de trabajo con partes involucradas a nivel local y global.

**Esto lleva asociada la personalización y acompañamiento con planes de actuaciones de mejora de la biodiversidad en las infraestructuras gestionadas** (nidos, naturalización espacios, regeneración espacios degradados).

Además, es un proyecto de ciencia ciudadana abierto donde **las personas trabajadoras en las instalaciones de Aguas de Alicante aportan datos de observación de aves**. Los datos recogidos en BiObserve, se utilizarán de base de estudios científicos sobre el estado de las poblaciones de aves y los efectos del cambio climático, entre otros.

**El programa BIOBSERVA lleva asociado una formación en biodiversidad y sensibilización medioambiental dirigida al personal de las plantas depuradoras.**



OPERARIOS DENTRO DEL PROGRAMA BIOBSERVA EN LA EDAR DE RINCÓN DE LEÓN.



INSTALACIÓN DE CAJAS PARA MURCIÉLAGOS EN LA EDAR RINCÓN DE LEÓN

# Otras actuaciones para la protección de la biodiversidad y mantenimiento de parajes naturales

## Actuaciones a destacar:

- **Mejora del aislamiento de líneas de Alta Tensión en determinados sondeos para evitar la electrocución de aves.**
- **Let's Clean up Europe!**
- **Participación en repoblaciones de Monte Orgegia y Petrer con motivo del día del árbol.**
- **Gestión del convenio de colaboración con la UA para el seguimiento de aves migratorias en Tabarca.**

### Mejora del aislamiento de líneas de alta tensión en determinados sondeos para evitar la electrocución de aves

Aguas de Alicante mantiene 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 instalaciones para evitar electrocución de aves.

### Participación en repoblaciones de monte orgegia

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.

### Restauración ambiental en el paraje de La Casa del Dolç (Petrer)

La Concejalía de Medio Ambiente, en colaboración con el Centro Excursionista de Petrer y Aguas de Alicante han organizado la celebración del día del Árbol de Petrer.

Como todos los años en Petrer, Aguas de Alicante colabora en la celebración del día del árbol, que este 2018 ha llevado lugar a la jornada de plantación de árboles, en la que se han desarrollado talleres para los más pequeños.

### Let's Clean up Europe!

Aguas de Alicante junto con el Exmo. Ayuntamiento de Alicante ha colaborado en la celebración de una jornada de limpieza de residuos marinos en la isla de Tabarca en la que participaron 198 personas voluntarias. La campaña Let's Clean Europe se desarrolló durante los días 11, 12 y 13

de mayo de 2018 en toda Europa. Los cerca de 200 personas inscritos que colaboraron fueron tanto personal de Aguas de Alicante y familiares (110), como procedentes de otras entidades colaboradoras como **Suavinex, el Grupo GEA, y Scouts**.

Además, se aprovechó esta jornada para dar a conocer a los voluntarios la **campaña de anillamiento de aves migratorias** que se está llevando a cabo en esta reserva natural marina a través de un convenio de colaboración entre **la Universidad de Alicante (UA) y Aguas de Alicante**.

También colaboramos con **la Concejalía de Medio Ambiente del Exmo. Ayto de El Campello**, con motivo de la Semana Mundial del Medio Ambiente, a la limpieza de residuos en las playas de la localidad.

El objetivo de esta acción fue la limpieza de todos los microresiduos (plásticos, envases, colillas, fragmentos de pesca, etc) que se encuentran en zonas de difícil acceso para los servicios de limpieza. Zonas como los espigones del **Carrerlamar**, playas de

cantos rodados, el entorno de **Els Banyets** así como el interior de **la Cova del Llop Mari**, fueron objeto de la limpieza.

Más que destacar el volumen de residuos, que también lo ha sido llenando tres contenedores, es el tipo de residuo. Microplásticos y multitud de residuos de muy pequeño tamaño, muy difícil de retirar por los servicios públicos y que gracias a la participación ciudadana ya no se encuentran en estos espacios.

Los tipos de residuos que han predominado notablemente en todas las zonas de actuación han sido fragmentos de plástico y vidrio, tapones, corchos, hilo de pesca y más de 1.300 colillas.

Además de Aguas de Alicante, participaron otras entidades colaboradoras, como son **el Instituto de Ecología Litoral, el Club Náutico de El Campello, Club de Surf El Campello, Club de Surf Aloha, Grupo Scout, Grupo de Voluntariado Ambiental Municipal y Grupo Coca-Cola**.

GRI: 102 - 12 / 304 - 1 / 304 - 2 / 304 - 3

Vídeo de Biobserva

Web Biobserva

# Proveedores responsables

- Transparencia en la adjudicación de contratos

*La única forma, si vamos a mejorar la calidad del medio ambiente, es involucrar a todo el mundo.*

- Richard Rogers



## OBJETIVO

TRABAJAMOS CON PROVEEDORES SOCIAL Y MEDIOAMBIENTALMENTE RESPONSABLES



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



## Transparencia en la adjudicación de contratos

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

Aguas de Alicante, como empresa que gestiona el ciclo integral de agua, debe asegurar el buen comportamiento no sólo de su personal y actividades que gestiona directamente, sino de todas aquellas empresas proveedoras y contratistas que se relacionan con ella.

Aguas de Alicante es consciente que las Empresas Institucionales somos corresponsables de la sociedad que construimos día a día. Nuestras prácticas lideran el comportamiento de quienes se relacionan la Empresa. Conociendo esto, debemos asegurar que **desarrollamos una labor de sensibilización y liderazgo hacia una sociedad sostenible** en todos los términos de nuestra actividad, asegurando la satisfacción de las necesidades de información y transparencia que la sociedad demanda, así como todas las obligaciones legales.

En términos contractuales y legales queremos asegurar que las empresas que trabajan con la Empresa siguen los criterios de Desarrollo Sostenible que entendemos que hoy la sociedad necesita para sigamos teniendo un futuro, igual que lo tuvieron las generaciones pasadas. Por esto, todos los contratos de compra incorporan la cláusula de Desarrollo Sostenible, y se evalúa a las empresas proveedoras por ello (Código Ético, Pacto Mundial, etc.).



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

**Nuestro objetivo es que en 2021 el 100% de nuestros proveedores estratégicos sean seleccionados teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.** Para ello nos apoyamos en **Repro de Achilles**, un programa que nos ayuda a recopilar y validar los datos de proveedores mitigando riesgos a nivel global y propiciando la creación de cadenas de suministro trazables, más seguras, sostenibles y con un mejor desempeño.

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

## Criterios de Contratación

Desde esta página toda la ciudadanía y proveedores pueden conocer los concursos que convoca Aguas de Alicante.

- Los requisitos necesarios para homologarse como empresa contratista o proveedor de la empresa
- El estado de las licitaciones y concursos en vigor.
- El resultado de las adjudicaciones realizadas por la mesa de contratación.
- La información histórica de los concursos convocados y el resultado de los mismos.

Para más información:

## REGISTRO CON EL FOCO EN NUESTROS PROVEEDORES ESTRATÉGICOS



### Iniciativas

Incorporar criterios medioambientales y sociales en los procesos de selección de nuestros proveedores estratégicos

Garantizar que un 80% de las compras estén reguladas con contratos con cláusulas de DS

### Compromiso

Seleccionar el **100%** de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible

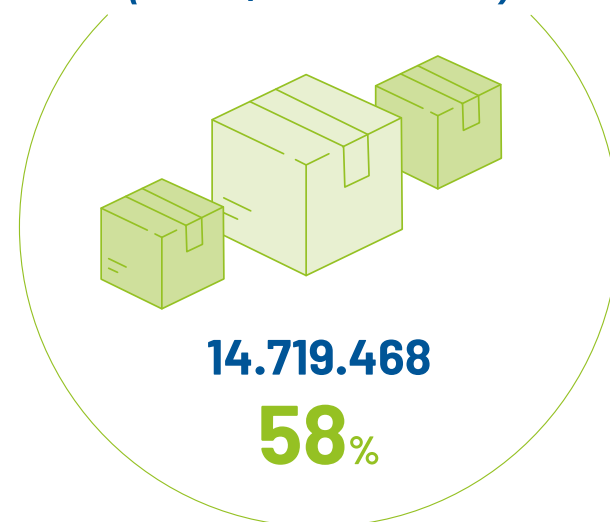
### Acciones

**79%** proveedores son locales

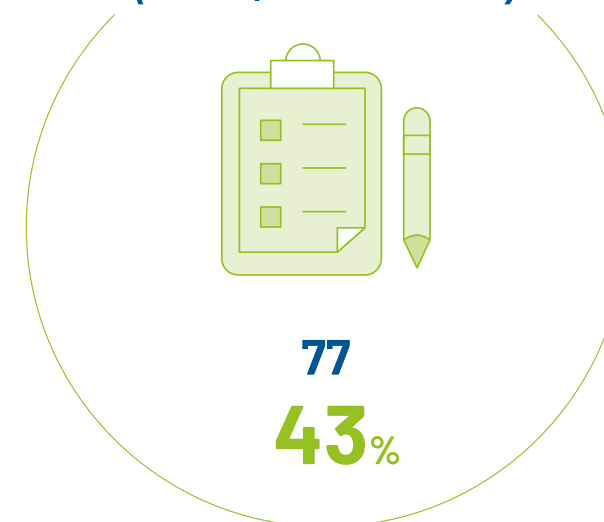
**74** contratistas habituales evaluadas en el desempeño y control de su siniestralidad

## EVALUACIÓN DE PROVEEDORES ESTRATÉGICOS

### VOLUMEN COMPRA REGISTRADO (REPRO, REPRO+AUDIT)



### PROVEEDORES REGISTRADOS (REPRO, REPRO+AUDIT)



### EVALUADOS SEGÚN

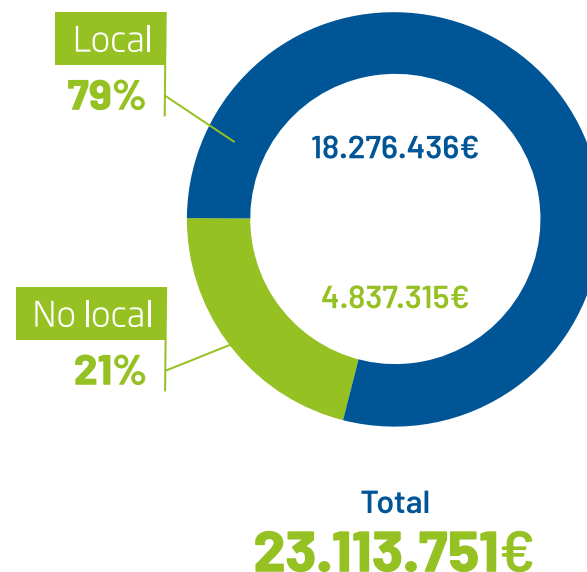
- ✓ **Nivel de servicio**  
(Calidad del servicio, relación precio/Calidad, capacidad de respuesta, grado de colaboración)
- ✓ **Desarrollo Sostenible**  
(Diversidad, igualdad, conciliación, compromiso desarrollo sostenible, comportamiento calidad, ambiental, energética)
- ✓ **Evaluación interna de Satisfacción del Servicio**
- ✓ **Coordinación de actividades empresariales**  
(Seguridad y salud laboral)

Incluidos proveedores cuya facturación anual en 2018 ha sido superior a 10.000€, excepto proveedores de agua.

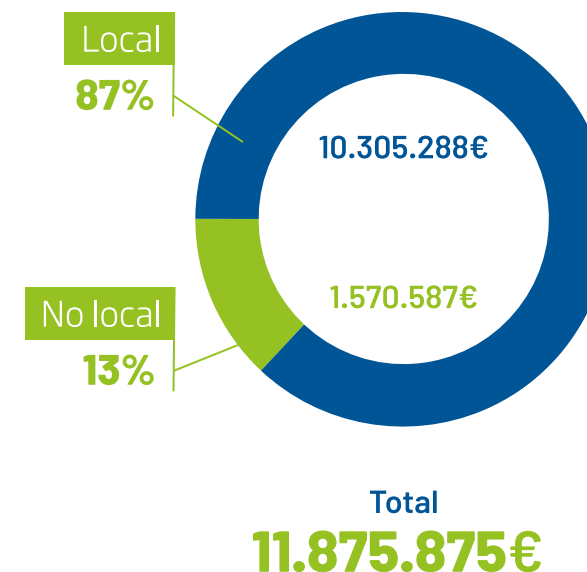
Igualmente, de entre las compras de bienes y servicios con posible alternativa local, cabe destacar, por su alto impacto en la economía local, aquellos servicios que se corresponden con subcontratas para la realización de obras u otras actividades directamente relacionados con los procesos productivos de la Empresa (trabajos subcontratados). El 56% de los 18.276.436 € 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 2018 de aproximadamente un 87% (el porcentaje del ejercicio 2017 fue del 84%).

## GASTO EN PROVEEDORES

### CON POSIBLE ALTERNATIVA LOCAL



### SUBCONTRATAS PARA OBRAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS (Alto impacto en el empleo)



**En 2018 Aguas de Alicante adquirió bienes y servicios a proveedores locales por valor de 18.276.436€, aproximadamente el 79% del total**

# Acceso al agua

- Garantía de acceso al agua



*El mundo está lleno de sufrimiento pero también de superación del mismo*

- Hellen Keller



## OBJETIVO

GARAN-  
TIZAMOS  
EL AGUA A  
TODAS LAS  
PERSONAS  
EN SITUA-  
CIÓN DE  
VULNERABI-  
LIDAD





# Garantía de acceso al agua

**En 2018 el Fondo Social aprobado por el Consejo fue de 513.000**

**A lo largo de 2018 se han realizado 219 planes de pago 12 gotas**

**En 2018 el número de familias beneficiadas por el fondo ha alcanzado las 1.642**

## Fondo social

En 2018 Aguas de Alicante ha destinado 513.000 euros, un incremento del 14% respecto del ejercicio anterior, 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 1.642 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), (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.



### 2011

ALICANTE	100.000€
EL CAMPELLO	10.000€
<b>FAMILIAS BENEFICIADAS</b>	<b>277</b>

### 2018

ALICANTE	500.000€
EL CAMPELLO	10.000€
MONFORTE DEL CID	3.000€
<b>FAMILIAS BENEFICIADAS</b>	<b>1642</b>

### Bonificación en caso de fuga

Se aplica a aquellos contratos 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.

#### Bonificaciones por fuga

Nº DE FACTURAS BONIFICADAS	463
IMPORTE BONIFICADO POR LA APLICACIÓN DE LA TARIFA DE FUGAS	290.411€

### 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.

#### Bonificaciones familias numerosas

Nº DE FACTURAS BONIFICADAS	1.468
IMPORTE BONIFICADO POR LA APLICACIÓN DE LA TARIFA ESPECIAL PARA FAMILIAS NUMEROSAS	49.864€



### Plan de pago 12 gotas

Aguas de Alicante, pone a disposición 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.
- Elige el día de pago.
- Disponible en todos los canales de atención: presencial, telefónico y oficina virtual.

### Iniciativas

No cortar el agua a nadie que no pueda pagarla

Impulsar que las administraciones públicas contratantes implementen fondos o tarifas sociales en todos los municipios que gestionamos para dar cobertura al 100% de los clientes vulnerables

### Compromiso

Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas

### Acciones

**100%**  
de los clientes con acceso a tarifa social por fugas

**87,43%**  
de los clientes con acceso a fondo social y a tarifa especial para familias numerosas

# Equidad y personas

- Principios de orientadores de nuestra actividad empresarial
- Desarrollo del talento



*Si quieres ir rápido, camina solo/a,  
si quieres llegar lejos, ve acompañado/a*

- Proverbio africano



## OBJETIVO

PROMO-  
VEMOS LA  
IGUALDAD  
DE OPOR-  
TUNIDADES  
CREANDO  
ENTORNOS  
INCLUSIVOS  
Y DIVERSOS



10 REDUCCIÓN DE LAS  
DESIGUALDADES



## Principios orientadores de nuestra actividad empresarial

**Aguas de Alicante está profundamente comprometida con la Equidad en la Empresa. Son 8 años impulsando políticas de Igualdad y Diversidad en la organización.**

**En 2018 nos hemos adherido al club de “Empresas por una Sociedad libre de Violencia de Género”.**

Aguas de Alicante ha adquirido un compromiso permanente con la equidad. Esto implica la necesidad del desarrollo proactivo de los valores de Igualdad, respecto efectivo a la diversidad y conciliación de vida personal y familiar de las personas trabajadoras. La Equidad se ha convertido en uno de los valores esenciales que forman parte de la cultura corporativa de Aguas de Alicante.

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

Para ello es preciso que todas las personas que integran Aguas de Alicante desarrollen una sensibilidad especial hacia la equidad.

### Nuestra prioridad

**Igualdad de género**, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales.

**Diversidad funcional**, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de integración más allá de los límites fijados por ley.

## Hitos a destacar en materia de igualdad

### 2011

Firma del I Plan de Igualdad.

### 2012

Firma del Protocolo de Acoso.

### 2014

Distintivo de igualdad en la empresa: el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, otorgó a Aguas de Alicante el distintivo **“Igualdad en la Empresa”**. Hasta ese momento, sólo se había concedido el preciado distintivo a 95 empresas en España (en la actualidad 142).

Puede comprobar la pertenencia de Aguas de Alicante a la Red de Empresas con distintivo “Igualdad en la Empresa”, siguiendo el enlace:

Firma con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad de un Acuerdo para promocionar a mujeres a puestos de responsabilidad, adquiriendo, igualmente compromisos dirigidos a garantizar la igualdad de oportunidades en la contratación y también en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.



**2015**

**II Plan de Igualdad:** En el mes de julio de 2015 Aguas de Alicante firma su II Plan de Igualdad, con una vigencia temporal de cuatro años. Su objetivo: velar por la promoción de la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres en Aguas de Alicante y evitar cualquier tipo de discriminación laboral.

El Plan se enmarca dentro de la **apuesta de la empresa por la Diversidad**, desarrollando la misma en base a cinco ejes clave:

- Igualdad entre mujeres y hombres.
- Acceso al empleo e integración de personas jóvenes y colectivos desfavorecidos.
- Integración de las personas con discapacidad funcional.
- Contratación y carrera profesional para las personas mayores de 50 años.
- Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

**2016**

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

**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 despersona-

lizados para evitar posibles sesgos de género en los procesos de selección de personal. Las tres vacantes que entraban en el ámbito técnico objeto del acuerdo resultaron cubiertas por mujeres.

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

**2018**

Concesión de prórroga del distintivo **“Igualdad en la Empresa”** otorgado por el Ministerio en la convocatoria del año 2013.

**Adhesión a “Empresas por una Sociedad libre de Violencia de Género”.** Se ha adquirido el compromiso a nivel corporativo, con el Ministerio de la Presidencia,

Relaciones con las Cortes e Igualdad, de colaborar en la difusión de campañas de sensibilización y prevención de la violencia de género, tanto a nivel interno de la empresa como externo.



**Iniciativas**

**25,5%**

mujeres en puestos de responsabilidad

**3%**

de la plantilla con diversidad funcional

**Compromiso**

Incrementar un

**50%**

las mujeres en posiciones de liderazgo y

**50%**

las personas con diversidad funcional de la compañía

**Acciones**

**2%**

de la plantilla con diversidad funcional



## Diversidad

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**.

### En 2018

Resultaron formadas 358 personas en temática relacionada con el modelo de conciliación efr, lo que supone un total de 1400 horas. Cabe destacar, por el gran número de asistentes, las siguientes acciones formativas:

- Curso interno sobre Igualdad, Conciliación y Diversidad.
- Curso sobre Prácticas Éticas.
- Curso sobre Desarrollo Sostenible y Equidad.

Además todos los años realizamos actuaciones con la plantilla para conmemorar las fechas más señaladas en materia de Igualdad y Diversidad tales como: **Día Internacional de la Mujer, Día de la Igualdad Salarial, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia de Género, Día Internacional de personas con Diversidad Funcional, etc.**

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"**.

### Diversidad

CUOTA LEGAL A CUBRIR	7
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	7



## Medidas de conciliación familiar

Aguas de Alicante obtuvo 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.

En 2018 se superó con éxito la Auditoria de Seguimiento de AENOR al no obtener ninguna “no conformidad” y haber resultado destacados los siguientes puntos fuertes:

- Incremento de las mujeres en plantilla en el último año.
- Gestión de la extensión de la cultura efr a la cadena de valor.
- Análisis realizado sobre el uso de medidas efr por generaciones.

Hemos comprobado las ventajas que la conciliación tiene tanto para la empresa como para las personas trabajadoras:

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

Existe un **catálogo de medidas de conciliación** que fue entregado en 2018 a toda la plantilla. Además se encuentra disponible de forma permanente en el apartado de Equidad del Portal del Empleado/a. En el mencionado catálogo están expuestas cerca de 50 medidas de conciliación distribuidas en los siguientes ámbitos:

- Calidad en el empleo
- Apoyo a la familia.
- Desarrollo personal y profesional
- Liderazgo.

### 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	Firma del II Plan de Igualdad
Liderazgo	Estructura de Código Ético

### Permisos solicitados

PATERNIDAD	4
MATERNIDAD	7

## Desarrollo del talento

*Aguas de Alicante es una empresa de personas trabajando para personas, en la que la profesionalidad del equipo humano es su principal activo.*

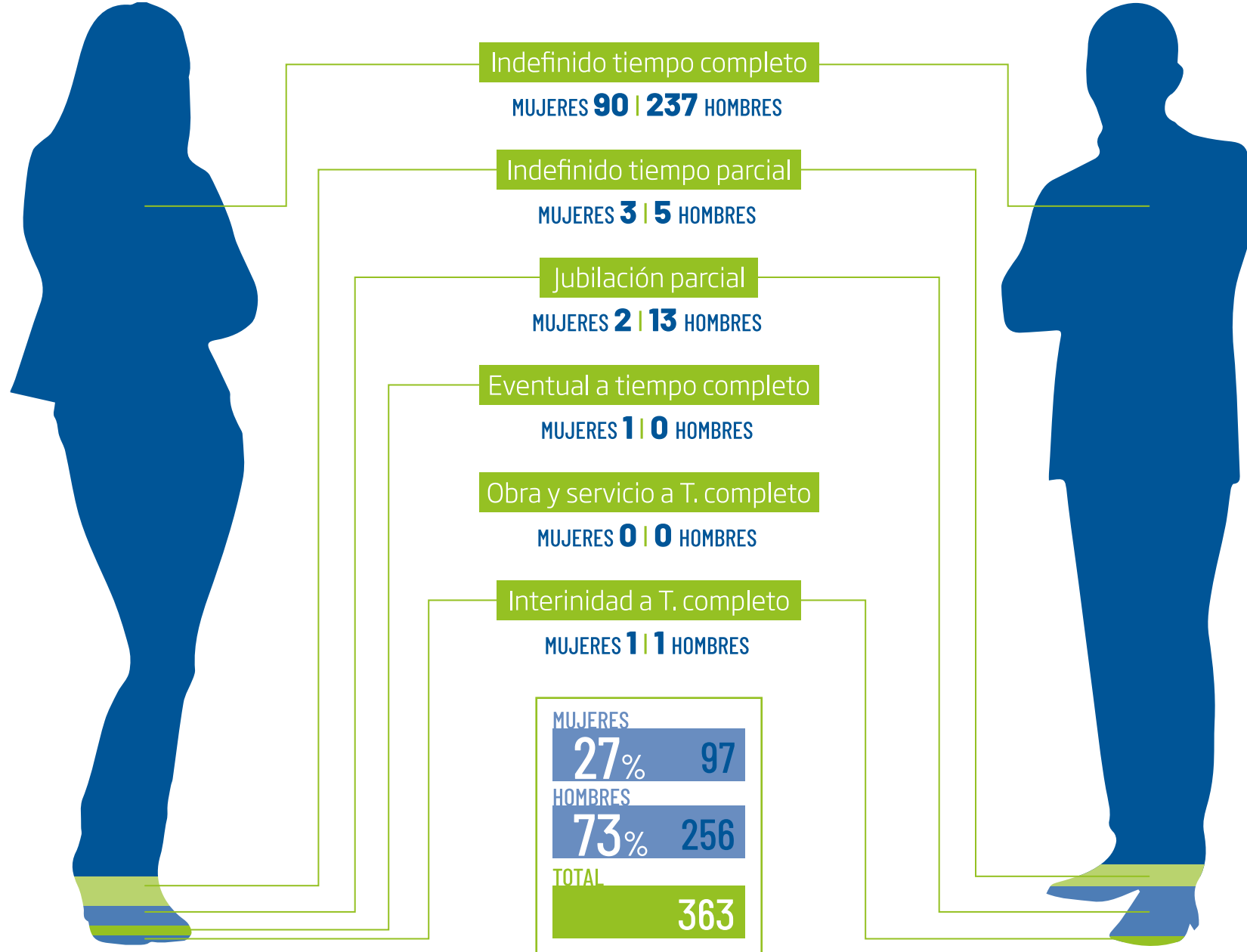
Aguas de Alicante ha implantado **una nueva herramienta web de gestión de talento integrada (Talent UP) que permite** la unificación de los siguientes procesos:

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

Se trata de una nueva herramienta adaptada al nuevo modelo de talento del Grupo Suez **basado en desempeño de cada persona y en su desarrollo** (tanto desde el punto de vista de su motivación como de su propio potencial), que permite realizar un seguimiento individualizado del progreso de sus objetivos y del plan de desarrollo de las personas que participan.







# Concienciación social

- Educación, sensibilización ambiental e inversión social



*Se necesita todo un pueblo para educar a un niño/a*

- Proverbio africano



## OBJETIVO

SOMOS AGENTES ACTIVOS EN LA CONCIENCIACIÓN CIUDADANA SOBRE EL CUIDADO DEL AGUA Y EL MEDIO AMBIENTE



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

## Educación, sensibilización ambiental e inversión social

**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 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.

Con motivo del 120 aniversario de Aguas de Alicante se han llevado a cabo multitud de actividades conmemorativas dentro del ámbito social, cultural y económico de los Municipios gestionados.

En el capítulo 1 se se muestran algunas iniciativas más relevantes realizadas en 2018 en relación con el 120 aniversario.

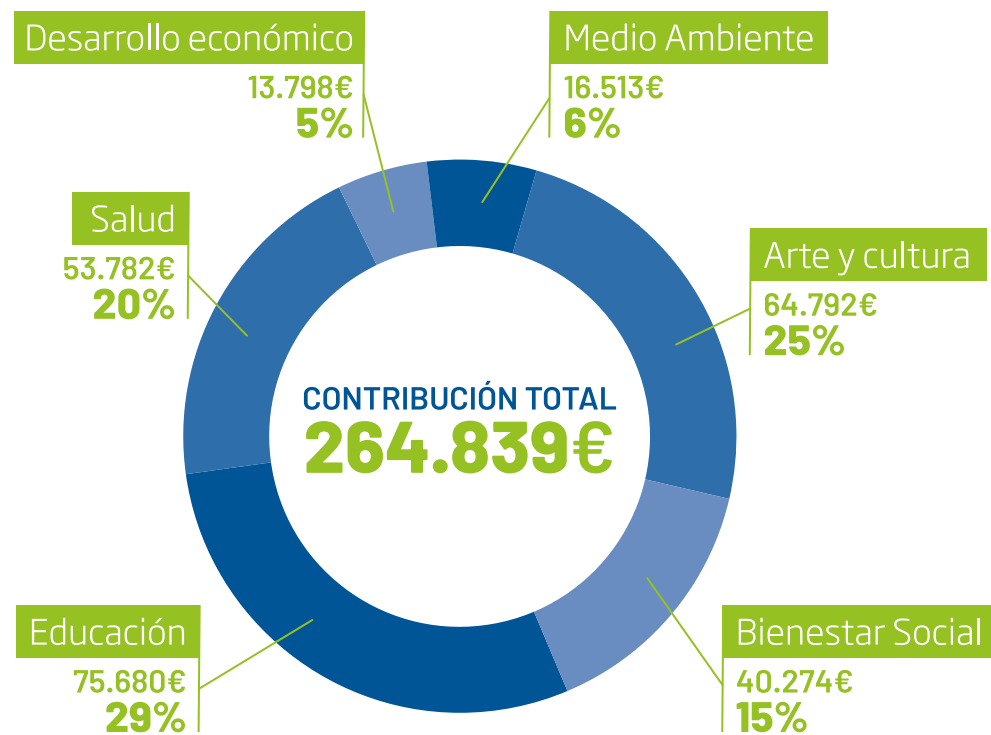
**Aguas de Alicante participa estrechamente con los Ayuntamientos y sus concejalías en campañas de sostenibilidad, de concienciación social y medioambiental así como en campañas educativas,** dirigidas a la ciudadanía y cuya finalidad es participar activamente en el tejido social y empresarial de los 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:**

## ÁREAS DE ACTUACIÓN



### Motivación de la contribución

APORTACIÓN PUNTUAL

**47%** 123.619€

INVERSIÓN SOCIAL

**49%** 129.926€

INICIATIVA ALINEADA CON EL NEGOCIO

**4%** 11.294€

CONTRIBUCIÓN TOTAL **264.839€**

## LOGROS INICIATIVAS REPORTADAS



### Modo de distribución

DINERO TOTAL APORTADO (AÑO EN CURSO)

**89%** 236.799€

COSTE DEL TIEMPO INCURRIDO POR EL PERSONAL

**11%** 28.040€

#### Iniciativas

Campañas de comunicación a clientes vinculadas al uso sostenible del agua

Programas educativos para escolares y visitas a instalaciones

Actividades de educación ambiental

#### Compromiso

Sensibilizar a **2,9M** de personas en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua en el AMCV

#### Acciones

**4.900** estudiantes participantes de Aquología y Aqualogía en Hospital

**845.220** clientes informados sobre el uso responsable

**27.542** visitas a nuestras instalaciones, aulas de la naturaleza y museos del agua

# Entorno seguro y saludable

- Seguridad y salud



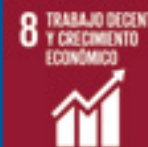
*Puedes ser solamente una persona para el mundo, pero para una persona tú eres el mundo*

- Gabriel García Márquez



## OBJETIVO

COMPROMETIDOS CON EL RETO DE O ACCIDENTES LABORALES



## Seguridad y salud

*Desde su puesta en marcha en el año 2010, Aguas de Alicante ha obtenido todos los ejercicios de manera ininterrumpida la **bonificación por baja siniestralidad** que aprueba la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social.*

*Programas como HEBE de envejecimiento activo, Nuestras Reglas que salvan o el desarrollo de una cultura justa en la seguridad y salud laboral, evidencian el **compromiso y la voluntad de mejora continua de la empresa en este ámbito.***

La seguridad y salud en el trabajo constituyen valores importantes que acompañan al desarrollo de Aguas de Alicante. Estos valores están implícitos en:

- La voluntad de ser referencia en seguridad y salud en las áreas de actividad en las que participa; el sector del agua.
- El objetivo de construir juntos una cultura común de Seguridad y Salud en el Trabajo para todas las personas que trabajan y colaboran con Aguas de Alicante en los distintos lugares en los que operamos.
- Una mejora continua basada en las normas básicas comunes, la participación de todas las partes interesadas y la organización de la implantación y del seguimiento y medición.

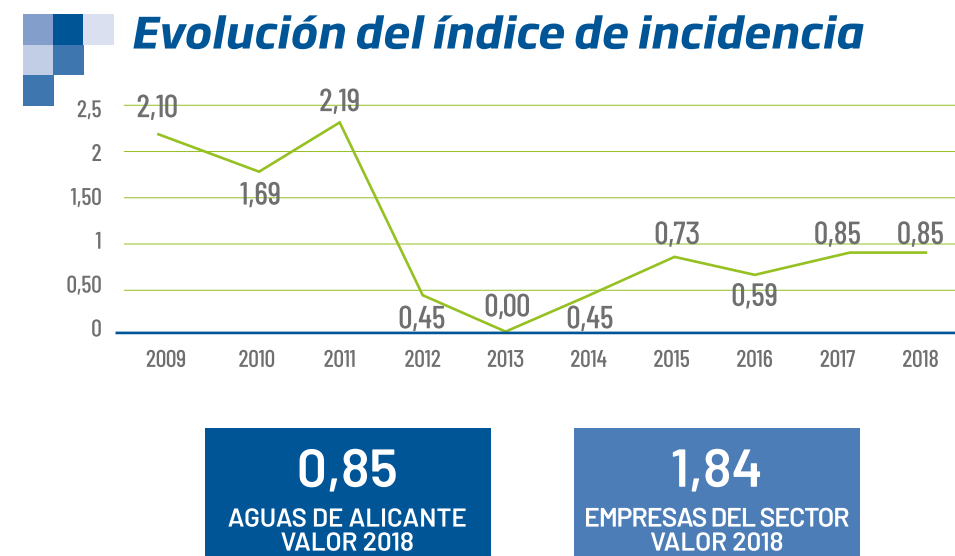
## Siniestralidad laboral

En año 2018 se produjeron en Aguas de Alicante 3 accidentes laborales con baja durante la jornada de trabajo y 16 accidentes sin baja.

### Índice de Incidencia

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

El índice de incidencia de Aguas de Alicante en 2018 ha sido de un 0,85%. **La empresa lleva 7 años con una tasa de accidentes con baja inferior al 1%** (valor inferior en más del 50% al del resto de empresas con la misma actividad).



En 2018 no se ha producido ningún accidente grave en las obras de construcción promovidas por Aguas de Alicante.

## 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 2018 se ingresaron las cantidades correspondientes a 2016, que ascendieron a 35.818,05€

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

En julio de 2018 Aguas de Alicante llevó a cabo de forma satisfactoria la auditoría externa 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. Esta certificación alcanza todas sus actividades e instalaciones.

## Proyecto HEBE (envejecimiento activo)

En 2018, Aguas de Alicante ha puesto en marcha una iniciativa enmarcada en el contexto más global de la compañía, llamada **Proyecto Hebe (Envejecimiento Activo)**. El objetivo es encontrarse saludables y productivos al 100% a cualquier edad, entendiendo que en un mismo puesto de trabajo puede haber personas de distintas generaciones y que es importante el equilibrio entre tareas y capacidades.

Se llevó a cabo un estudio epidemiológico del estado de salud de la plantilla en función de la edad, organizó un taller con un grupo de trabajadores de más de 50 años y finalmente se elaboró un Plan de Acción que plantea medidas en los siguientes ámbitos de actuación:

- **Vigilancia de la Salud:** ampliación de las pruebas complementarias en los reconocimientos médicos
- **Hábitos saludables:** impartición de talleres de yoga
- **Medidas técnicas:** adquisición de equipos para levantamiento de cargas y sustitución de vallas metálicas por plásticas (más ligeras)

## Nuestras reglas que salvan

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. En 2018 se ha renovado el compromiso de las empresas contratistas de obras en el cumplimiento de estas normas, mediante diversas campañas de formación, información, señalización, etc.

## Cultura justa en seguridad

Aguas de Alicante ha continuado en 2018 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 nuestro personal con el fin de reducir el número de accidentes en nuestras actividades.



En 2018 se ha implantado en todos los departamentos una sistemática de **comunicación de riesgos y de investigación de incidentes** que permite detectar y corregir riesgos por parte de toda la organización antes de que se éstos se materialicen en accidentes. Además, en 2018 se organizó un concurso de ideas innovadoras en materia de seguridad y salud entre los trabajadores, con objeto de identificar riesgos laborales y **proponer soluciones innovadoras** (técnicas, organizativas, metodológicas) para reducir, controlar y eliminar dichos riesgos.

### Iniciativas

Cultura Justa

Visitas Seguridad y salud laboral (SSL) de la Dirección

Formación mandos intermedios y ejecutivos en liderazgo de SSL

Comunicación de Buenas Prácticas

Integración de la SSL de contratistas

Campañas de Reglas Que Salvan

Cordinaqua

### Compromiso

Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad Laboral

### Acciones

0,49

Índice de Gravedad

5,63

Índice de Frecuencia

# ***Anexos***

- Reconocimientos
- Informe de verificación
- Indicadores GRI





## Reconocimientos

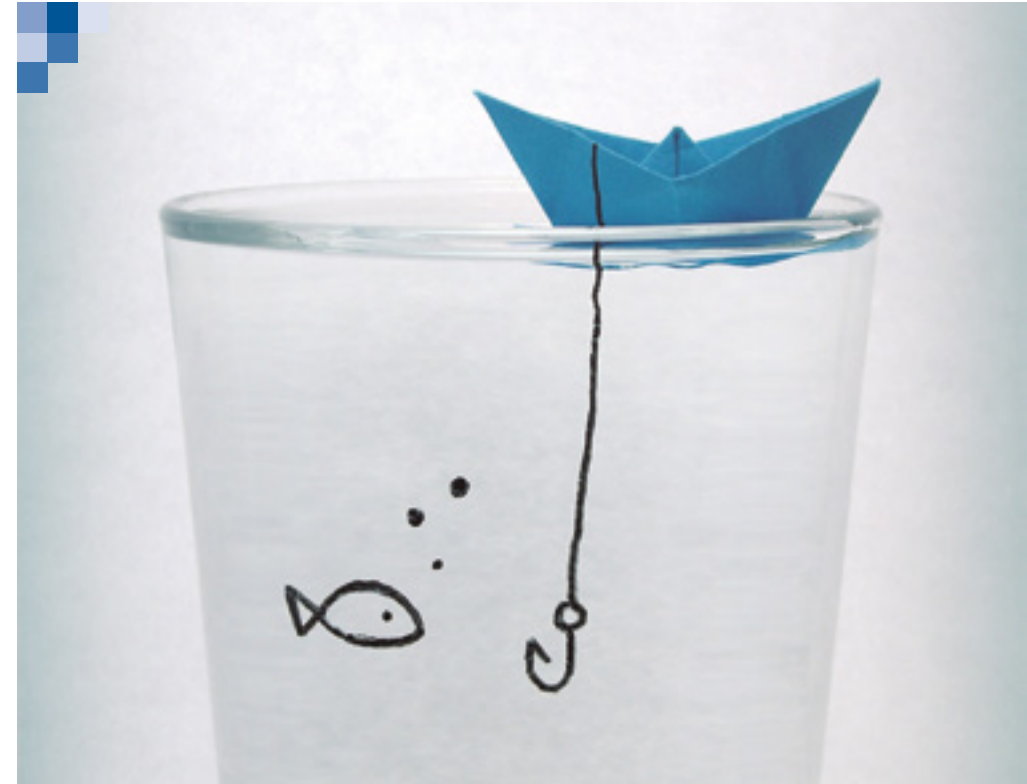
**Alicante, ganador del Premio Ciudad Sostenible en la categoría de Gestión del Ciclo del Agua por el Parque inundable La Marjal.**

### Reconocimientos recibidos:

- Alicante, ganador del **Premio Ciudad Sostenible** en la categoría de gestión del ciclo del agua (22/02/2018).
- **Reconocimiento de La Cámara** a Aguas de Alicante por su 120 aniversario en la Noche de la Economía Alicantina (24/10/2018).

### Otorgados:

- Aguas de Alicante premia el **Proyecto Solidario de la Asociación Síndrome de Down** con motivo de la celebración del Medio Maratón Aguas de Alicante (18/04/2018).



### Premio Ciudad Sostenible

En enero 2018 el ayuntamiento de Alicante recibió el premio en la categoría de gestión del ciclo del agua, por el **proyecto de Gestión Sostenible del Parque Urbano Inundable La Marjal**.

El premio fue entregado por Isabel García Tejerina, ministra de Agricultura, Pesca, Alimentación y Medio Ambiente en un acto en el que estaba acompañada por el Sr. Ramón Roca, presidente de la Fundación Fórum Ambiental y el Sr. Oscar Martín, director general de Ecoembes y la Sra. María García Rodríguez, secretaria de Estado de Medio Ambiente.

El jurado calificador de este año ha estado compuesto por las siguientes entidades e instituciones:

- Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.
- Generalitat Valenciana.
- Junta de Andalucía.
- Gobierno de Canarias.
- Ayuntamiento de Madrid.
- Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

### Reconocimiento de La Cámara a Aguas de Alicante por su 120 aniversario en la Noche de la Economía Alicantina.

La Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Alicante Hizo un reconocimiento al trabajo que Aguas Municipalizadas de Alicante viene realizando en la gestión integral del Agua en la capital de la provincia en el transcurso de la 44 edición de la Noche de la Economía Alicantina que se celebró el jueves 25 de octubre en el auditorio de la Oficina Europea de Propiedad Intelectual (EUIPO) con el patrocinio de Banco Sabadell.

A este acto asistieron las principales autoridades políticas autonómicas y provinciales así como empresarios de todos los sectores. El Presidente de la Generalitat Ximo Puig, los alcaldes de Alicante y Elche, el Delegado del Gobierno, el Presidente de la Diputación, los consellers de Economía y Transparencia, así como los principales representantes empresariales de la Comunidad Valenciana ya han confirmado su presencia en el acto.

El motivo del reconocimiento es que Aguas Municipalizadas de Alicante cumplía en 2018 su 120 aniversario. En el transcurso de la gala se entregaron además los premios que reconocen el trabajo de las empresas de la provincia de Alicante durante 2017 en los sectores de Comercio, Exportación, Turismo, Industria, Innovación Empresarial, Empresa de Servicios, Empresa Familiar y el Premio al Emprendedor que se concede en colaboración con Fundesem.

### Aguas de Alicante PREMIA EL PROYECTO SOLIDARIO DE LA ASOCIACIÓN SÍNDROME DE DOWN

Con motivo del 120 Aniversario y como partner principal del Medio Maratón, Aguas de Alicante aportó 3.000€ al Proyecto Solidario "1,2,3...A pasarlo bien!!!" de la Asociación Alicantina de Síndrome de Down. La empresa donó 1€ por cada corredor que llegó a la meta del Medio Maratón de Aguas de Alicante el próximo domingo 22 de abril, hasta alcanzar un número de 3.000 participantes.

El Proyecto Solidario "1,2,3...A pasarlo bien!!!" de la Asociación Alicantina de Síndrome de Down tiene como objetivo principal "fomentar la autonomía y el desarrollo personal a través del ocio y tiempo libre" de los jóvenes entre 6 y 16 años con Síndrome de Down. También pretenden sensibilizar de la importancia del ocio y tiempo libre al 70% de las familias a las que se destina este proyecto.

Aguas de Alicante pretende mejorar la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión social en los ámbitos de la pobreza, la salud, la discapacidad, la educación o la reinserción. En esta primera edición han participado más de 15 proyectos de distintas asociaciones de la provincia de Alicante.



### 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.

# Informe de verificación



## INFORME DE VERIFICACIÓN

### ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de **HIDRAQUA** la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE HIDRAQUA 2018)**. 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. El informe incluye información de **HIDRAQUA** y sus empresas mixtas, entre las que se encuentra **Aguas Municipalizadas de Alicante EM**.

### 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 Standards**, entre éstos se encuentran:

- Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos.
- Revisión de documentos y registros (tanto internos como públicos), así como visitas a lugares donde la organización está llevando a cabo actuaciones.
- Comprobación de datos y validación de estos con las fuentes.

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2018.

Se ha realizado la verificación de los datos contenidos en el Informe de Desarrollo Sostenible de Hidraqua 2018, en relación con su empresa mixta: **Aguas Municipalizadas de Alicante EM**, de manera muestral.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2018** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

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

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



## INFORME DE VERIFICACIÓN

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

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2018** 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 2018 de HIDRAQUA** (incluyendo información de **Aguas Municipalizadas de Alicante EM**), credibilidad y calidad en la información aportada.

**Materialidad o Relevancia.** El Informe de Desarrollo Sostenible de 2018 de **HIDRAQUA** (incluyendo la información de **Aguas Municipalizadas de Alicante EM**) aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.

**Exhaustividad.** **Aguas Municipalizadas de Alicante EM** 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 2018**.

**Capacidad de Respuesta.** **Aguas Municipalizadas de Alicante EM** 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 2018 de Hidraqua** (en referencia a los datos validados de su empresa mixta: **Aguas Municipalizadas de Alicante EM**) contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo con los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad Global Reporting Initiative Standards (GRI Standards), 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 Municipalizadas de Alicante EM** dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.

Cristina Pacheco Saelices

4 de Julio de 2019

SGS

## Indicadores GRI

### Remuneración de mujeres frente a hombres

SALARIO PROMEDIO 2018	
COLECTIVO	MUJERES RESPECTO A HOMBRES
MANDOS INTERMEDIOS	90%
TÉCNICO/A	85%
ADMINISTRATIVO/A	67%
OPERARIO/A	72%

### Tasa de rotación

	TASA ROTACIÓN	
VALOR 2018	10,91	
	HOMBRES	MUJERES
ENTRE 20 Y 29 AÑOS	0,42%	1,56%
ENTRE 30 Y 45 AÑOS	1,70%	4,11%
MÁS DE 45 AÑOS	2,41%	0,71%
TOTAL	4,53%	6,37%

### Gestión del desempeño

	AÑO 2018		AÑO 2018		TOTAL	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
TITULACIÓN SUPERIOR	55	100%	21	100%	76	100%
TITULACIÓN GRADO MEDIO	20	100%	6	100%	26	100%
MANDOS INTERMEDIOS	19	45%	8	53%	27	47%
TOTAL	94	37%	35	36%	129	37%

### Horas de formación

	AÑO 2018		PROMEDIO HORAS
	TOTAL HORAS	TOTAL PLANTILLA	
TITULACIÓN SUPERIOR	3039	73	42
TITULACIÓN GRADO MEDIO	1149	28	41
MANDOS INTERMEDIOS	399	56	7
OFICIALES ADMINISTRATIVOS	316	57	6
OFICIALES OPERARIOS	2456	125	20
RESTO DE PLANTILLA	15	14	1
TOTAL	7374	353	21

### Horas de formación en hombres

	AÑO 2018		
	TOTAL HORAS	PLANTILLA HOMBRES	PROMEDIO
TITULACIÓN SUPERIOR	1746	54	32
TITULACIÓN GRADO MEDIO	902	21	43
MANDOS INTERMEDIOS	293	42	7
OFICIALES ADMINISTRATIVOS	238	16	15
OFICIALES OPERARIOS	2438	123	20
RESTO DE PLANTILLA	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5616</b>	<b>256</b>	<b>22</b>

### Horas de formación en mujeres

	AÑO 2018		
	TOTAL HORAS	PLANTILLA MUJERES	PROMEDIO
TITULACIÓN SUPERIOR	1293	19	68
TITULACIÓN GRADO MEDIO	248	7	35
MANDOS INTERMEDIOS	106	14	8
OFICIALES ADMINISTRATIVOS	78	41	2
OFICIALES OPERARIOS	18	2	9
RESTO DE PLANTILLA	15	14	1
<b>TOTAL</b>	<b>1758</b>	<b>97</b>	<b>18</b>

### Horas de formación por área de conocimiento

	HORAS
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DE AGUA Y MEDIOAMBIENTE	4017
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS TRANSVERSALES	977
CULTURA	522
ESTRATEGIA	326
SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	1386
SISTEMAS DE GESTIÓN	146
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>7374</b>

## Reactivos del proceso del ciclo integral

REACTIVOS	ENVASE Y MEDIDA	CANTIDAD
Cloruro Férrico 40%	24 t	913.050 kg
Ácido Clorhídrico 33%	GRG	103.800 kg
Ácido Fórmico 85%	GRG	1,100 kg
Ácido Sulfúrico 38%	GRG	36.680 kg
Bisulfito Sódico	GRG	5.400 kg
Dispersante/Antiincrustante	GRG	11.700 kg
Hidróxido sódico 50%	GRG	82.408 kg
Hipoclorito sódico 150 g/L	GRG	407.070 kg
Poliectrolito Catiónico Líquido 45%	GRG	400 kg
Ácido Fosfórico 75%	Bidón 32 kg	320 kg
Cloro Gas	Tanque 1000 kg	13
Cloro Gas	Botella 100 kg	8
Ácido Cítrico monohidratado	Sacos 25 kg	650 kg
Poli. Deshidratación + Espesado Fangos RDL	Sacos 25 kg	49.925 kg
Poli. Deshidratación + Espesado Fangos MO	Sacos 25 kg	70.680 kg
Conservante	Bidón 25 kg	50 kg
Limpiador Ácido	Bidón 25 kg	2.000 kg
Limpiador Sólido	Bidón 25 kg	2.000 kg
Sulfato de Aluminio	12 t	12.150 kg

## Consumo energético en la organización

	CANTIDAD	FACTOR DE CONVERSIÓN	MEGAJULIOS
DIESEL (L)	119.447,5	35,784	4.274.291,5
GASOLINA (L)	15.719,2	32,112	504.774,95
GLP (L)	3.317,3	23,724	78.699,63
BIOGÁS	1.897.437	23	43.641,051

Para el ámbito global de Aguas de Alicante, se ha calculado que para elevar 1m<sup>3</sup> de agua producida es necesario emplear 0,91 Kwh al final del Ciclo Integral del Agua.

## Emisiones

	2018		FUENTE	CONSUMO	FACTOR DE EMISIÓN	EMISIÓN Kg CO2/año
EMISIONES TOTALES ALCANCE 1 (TM)	1.787	ALCANCE 3	CONSUMO DE PAPEL	Papel de fibra virgen	0 Kg/año	6,60
				Papel reciclado	2.469 Kg/año	1.787
EMISIONES INDIRECTAS BRUTAS CO2(TM)	6,60		TRANSPORTE DE LODOS	12.585,41 l/año	6,60	31.715,23

El 78,23% de las emisiones que realiza Aguas de Alicante proceden de los procesos de Depuración de Aguas Residuales, y un 18,55% de combustibles. A continuación las emisiones de depuración por proceso.

	2018
Emisiones de Proceso depuración (Kg CO2/m <sup>3</sup> de agua tratada)	0,05004
Emisiones Totales (Kg CO2/Clientes Servidos)	6,11

Para calcular los indicadores se han utilizado las siguientes medidas:

	2018
Cientes servidos	292.347
Total de agua tratada en EDAR gestionadas por AMAEM (m <sup>3</sup> /año)	27.942.22

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA/ N° página
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES</b>		
102-1	Nombre de la organización	Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta, SA
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	7
102-3	Ubicación de la sede	Alicante
102-4	Ubicación de las operaciones	Alicante
102-5	Propiedad y forma jurídica	Sociedades anónimas
102-6	Mercados servidos	7
102-7	Tamaño de la organización	9, 10, 12 y 13
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	10, 97
102-9	Cadena de suministro	9, 74, 86
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No ha habido 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
102-11	Principio o enfoque de precaución	15, 16 y 17
102-12	Iniciativas externas	15, 16, 17, 77, 79, 81, 82, 93 a 97 y 103
102-13	Afiliaciones y asociaciones	
<b>ESTRATEGIA</b>		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	14

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA/ N° página
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	58, 59 y 60
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	7, 14, 18 y 19
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	18
<b>GOBERNANZA</b>		
102-18	Estructura de gobernanza	14 y 15
102-19	Delegación de autoridad	A través de los Comités de Dirección
102-20	"Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales "	Dirección General rinde cuentas de manera periódica ante el Consejo de Administración
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	25 y 42 a 45
102-22	"Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités"	14 y 15
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Es el Alcalde de Alicante quien preside el órgano superior de gobierno y no ejerce ningún puesto ejecutivo.
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	El proceso de nombramiento se rige por los Estatutos de la sociedad, y supletoriamente por la Ley de Sociedades de Capital.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA/ N° página
102-25	Conflicto de intereses	La prevención y gestión de posibles conflictos de intereses se rige por lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital, artículos 225 a 235. Los Consejeros, ante la detección de un conflicto de intereses, deberán ponerlo en conocimiento del Consejo de Administración.
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	La Dirección define los objetivos e informa de estos al Consejo de Administración
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	El Consejo de Administración se reúne periódicamente. En él, la Dirección General informa de los resultados del periodo y se comentan los principales asuntos económicos, ambientales y sociales para la organización.
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Anualmente se realizan Auditorías de Cuentas más las auditorías de los Sistemas de Gestión Certificados que son verificados por una Entidad Independiente
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	14, 15 y 42 a 45
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	15
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Anual
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Desarrollo Sostenible y Equidad

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA/ N° página
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	A través de los Consejos Administración, Comité de Dirección y canales de comunicación interna
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	11 y 15
102-35	Políticas de remuneración	Convenio Colectivo  Política Retributiva Salarial (PRS) del grupo Suez. Sistema retributivo para puestos de técnico/a o superiores en base al cual el incremento salarial se apoya, por un lado, en la posición en banda salarial por puestos y, por otro, en la valoración del desempeño. En el año 2018 estaban incluidos en política retributiva 38 personas pertenecientes al ámbito de dirección y mandos
102-36	Proceso para determinar la remuneración	La remuneración del personal no sujeto a la Política Retributiva expuesta en el apartado anterior se determina en base a lo dispuesto en el vigente Convenio Colectivo. No participa consultora externa
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	La representación legal de las personas trabajadoras es quien negocia con la Dirección de la Empresa las condiciones salariales que resultan de aplicación una vez firmado el Convenio Colectivo por ambas partes
102-38	Ratio de compensación total anual	La relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada y la retribución anual media de toda la plantilla en el año 2018 es el 2,6.



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA/ N° página
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	El incremento porcentual medio de la retribución anual de la plantilla sujeta al convenio colectivo ha sido del 1,5% para el año 2018. El incremento porcentual de la persona mejor pagada de AMAEM ha sido del 0%

#### PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

102-40	Lista de grupo de interés	42 a 45
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	100 % de la plantilla
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	42 a 45
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	42 a 45
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	46 y 47

#### PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	No hay obligación de realizar estados financieros consolidados
--------	---	--

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA/ N° página
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	- En desarrollo: se establecen procesos de relación de buena calidad, con cierta atención a las necesidades y expectativas de los grupos de relación. No hay definido un objetivo de desempeño. - Integrada: se incluyen en los procesos y políticas de la compañía. Estos temas forman parte forma de la gestión de la organización. Las relaciones se sistematizan para asegurarse un tratamiento adecuado del tema. - Estratégica: El tema y su vínculo con los grupos de relación forman parte del proceso y gobierno, por consiguiente se vinculan a la estrategia de la organización. Los temas se tratan en profundidad, se establecen objetivos e indicadores de seguimiento para conseguir cambios sistémicos a nivel global y local.
102-47	Lista de los temas materiales	47
102-48	Reexpresión de la información	No ha habido situaciones que requiera reexpresiones
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No hay cambios
102-50	Periodo objeto del informe	Año natural 2018
102-51	Fecha del último informe	15-may-18
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	desarrollo.sostenible.equidad@aguasdealicante.es

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA/ N° página
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	GRI Estándar: opción exhaustiva
102-55	Índice de contenidos GRI	<a href="https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-translations/gri-standards-spanish-translations-download-center/">https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-translations/gri-standards-spanish-translations-download-center/</a>
102-56	Verificación externa	107
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	42 a 45
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	42 a 60
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	42 a 60
<b>GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Cifra de negocio: 77.948.279. Gastos operativos: 47.266.230; Sueldos y prestaciones de la plantilla: 19.463.836; Pagos a proveedores de capital: 7.256.322; Tributos: 2.961.955; Inversiones en comunidades: 264.839
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	48 a 58
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Cobertura de programas de beneficios sociales 264.839€ en Aguas de Alicante
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	7, 65 y 103

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA/ N° página
<b>GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO</b>		
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	No hay ninguna persona trabajadora a la que le aplique o cuya retribución se calcule a partir del SMI
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	100% del Comité de Dirección son residentes en la Comunidad Valenciana
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	9 a 13, 48 a 55 y 100
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	9 a 13, 16 y 17, 21, 22, 48 a 50, 90 y 100
<b>GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	66
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN</b>		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Se han valorado 25 tipos de riesgos posibles
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	18 y 19
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No ha habido procedimientos legales o sanciones por causas relacionadas con casos de corrupción
<b>GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL</b>		
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	No ha habido procedimientos legales o sanciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA/ N° página
<b>GRI 301: MATERIALES</b>		
301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	Anexos
301-2	Insumos reciclados	No existe proceso de envasado
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasados	No existe proceso de envasado
<b>GRI 302: ENERGÍA</b>		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Anexos
302-2	Consumo energético fuera de la organización	El consumo energético identificado fuera de la organización, auditado por la auditora externa BSI para la Certificación ISO 50001, es de: 22.926.985,20 Megajulios.
302-3	Intensidad energética	65
302-4	Reducción del consumo energético	65 y 66
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Se ha producido una renovación parcial de la flota de vehículos durante 2017 y 2018, incorporando vehículos híbridos y/o eléctricos con el fin de reducir el consumo de combustibles fósiles y la emisión de gases.
<b>GRI 303: AGUA</b>		
303-1	Extracción de agua por fuente	Superficial: 21.619.314 m <sup>3</sup> Subterránea: 16.762.958 m <sup>3</sup>
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	En las concesiones para la extracción de agua de pozo se extrae agua por debajo de los límites establecidos en la concesión en todos los casos.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA/ N° página
303-3	Agua reciclada y reutilizada	67
<b>GRI 304: BIODIVERSIDAD</b>		
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la Biodiversidad fuera de áreas protegidas	81 y 82
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	81 Impactos: Vertidos al medio receptor (agua depurada de la EDAR), alivios autorizados en tiempo de lluvia y emisiones y ruido procedente de los vehículos por tareas de mantenimiento de las instalaciones
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	81 y 82
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	<a href="http://www.agroambient.gva.es/es/web/red-natura-2000">http://www.agroambient.gva.es/es/web/red-natura-2000</a>
<b>GRI 305: EMISIONES</b>		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Anexos
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Anexos
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Anexos
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Anexos

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA/ N° página
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	En 2018 no se ha producido una reducción de emisiones de CO2 equivalente
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No aplica
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	www.prtr-es.es/
<b>GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS</b>		
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	71 y 72
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	76
306-3	Derrames significativos	No ha habido derrames
306-4	Transporte de residuos peligrosos	No se transporta residuos peligrosos
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Los únicos vertidos son aquellos autorizados procedente del tratamiento depuración y aquellos procedentes de alivios de agua en tiempo de lluvia.
<b>GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b>		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No ha habido incumplimientos ni sanciones de materia ambiental
<b>GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES</b>		
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	86 y 87. El 100% de los proveedores son evaluados con criterios ambientales

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA/ N° página
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se ha producido impacto ambiental negativo en la cadena de suministro
<b>GRI 401: EMPLEO</b>		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Anexos
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Todos los beneficios se aplican a la totalidad de la plantilla, si bien es cierto que para algunos se requiere un mínimo de antigüedad en la empresa con independencia del tipo de contrato
401-3	Permiso parental	7 mujeres y 4 hombres
<b>GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR- EMPRESA</b>		
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	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 1/199
<b>GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>		
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	15 El 100 % de los trabajadores se encuentran representados a través de los Comités de Seguridad y Salud Laboral y los delegados de prevención

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA/ Nº página																																	
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Ver la tabla inferior:																																	
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>HOMBRES</th> <th>MUJERES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Nº de accidentes de trabajo con baja (sin in itinere ni recaídas)</b></td> <td><b>3</b></td> <td><b>0</b></td> </tr> <tr> <td><b>Nº de accidentes graves</b></td> <td><b>0</b></td> <td><b>0</b></td> </tr> <tr> <td><b>Nº de accidentes de trabajo sin baja</b></td> <td><b>14</b></td> <td><b>2</b></td> </tr> <tr> <td><b>Nº de accidentes in itinere con baja</b></td> <td><b>6</b></td> <td><b>3</b></td> </tr> <tr> <td><b>Nº de accidentes in itinere sin baja</b></td> <td><b>1</b></td> <td><b>0</b></td> </tr> <tr> <td><b>Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional</b></td> <td><b>0</b></td> <td><b>0</b></td> </tr> <tr> <td><b>Tasa de frecuencia de accidentes (TFA)</b></td> <td colspan="2"><b>1,13</b></td> </tr> <tr> <td><b>Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)</b></td> <td colspan="2"><b>0</b></td> </tr> <tr> <td><b>Tasa de días perdidos (TDP)</b></td> <td colspan="2"><b>97,64</b></td> </tr> <tr> <td><b>Tasa de absentismo laboral (TAL)</b></td> <td colspan="2"><b>444,26</b></td> </tr> </tbody> </table>		HOMBRES	MUJERES	<b>Nº de accidentes de trabajo con baja (sin in itinere ni recaídas)</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>Nº de accidentes graves</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>Nº de accidentes de trabajo sin baja</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>Nº de accidentes in itinere con baja</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>Nº de accidentes in itinere sin baja</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>Tasa de frecuencia de accidentes (TFA)</b>	<b>1,13</b>		<b>Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)</b>	<b>0</b>		<b>Tasa de días perdidos (TDP)</b>	<b>97,64</b>		<b>Tasa de absentismo laboral (TAL)</b>	<b>444,26</b>	
	HOMBRES	MUJERES																																	
<b>Nº de accidentes de trabajo con baja (sin in itinere ni recaídas)</b>	<b>3</b>	<b>0</b>																																	
<b>Nº de accidentes graves</b>	<b>0</b>	<b>0</b>																																	
<b>Nº de accidentes de trabajo sin baja</b>	<b>14</b>	<b>2</b>																																	
<b>Nº de accidentes in itinere con baja</b>	<b>6</b>	<b>3</b>																																	
<b>Nº de accidentes in itinere sin baja</b>	<b>1</b>	<b>0</b>																																	
<b>Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional</b>	<b>0</b>	<b>0</b>																																	
<b>Tasa de frecuencia de accidentes (TFA)</b>	<b>1,13</b>																																		
<b>Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)</b>	<b>0</b>																																		
<b>Tasa de días perdidos (TDP)</b>	<b>97,64</b>																																		
<b>Tasa de absentismo laboral (TAL)</b>	<b>444,26</b>																																		
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Existen trabajadores cuyo trabajo está controlado por la organización y están 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 de prevención y protección necesarias para desarrollar los trabajos en condiciones seguras.																																	
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Aguas de Alicante está certificada por OHSAS																																	
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>																																			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Anexos																																	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA/ Nº página
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	94 a 97, 103 y anexos
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Anexos
<b>GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	94, 97 y anexos. Órgano de gobierno de compuesto por 9 varones y 1 mujer. Todos entre 30 y 50 años
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Anexos
<b>GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN</b>		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han detectado casos de discriminación durante el periodo objeto del informe
<b>GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente
<b>GRI 408: TRABAJO INFANTIL</b>		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA/ N° página
<b>GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO</b>		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente
<b>GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD</b>		
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Todo el personal de seguridad contratado cumple con estos requerimientos
<b>GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS</b>		
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente
<b>GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS</b>		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente
<b>GRI 413: COMUNIDADES</b>		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	No realiza

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA/ N° página
<b>GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b>		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	100%
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No realiza
<b>GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA</b>		
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	Aguas de Alicante no realiza contribuciones políticas de ningún tipo.
<b>GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>		
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	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.
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	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 implantó en 2018 la norma ISO 22000 de Gestión de la Seguridad alimentaria.
<b>GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO</b>		
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	No aplica. No etiqueta productos.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA/ N° página
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No aplica.
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	La organización no ha tenido casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia

#### GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE

418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	La organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada
-------	---	---

#### GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO

419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	En 2018 la organización no ha recibido multas o sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica de ningún tipo.
-------	--	--

**Edita:**

AGUAS DE ALICANTE

desarrollo.sostenible.equidad@aguasdealicante.es

**Diseño y maquetación:**

TARSA

info@tarsa.es



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

**120**

1898 - 2018

MUCHO MÁS  
QUE UN SIGLO

*Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M.  
C/ Alona 31. 03007. Alicante*

Tlf.: 965 98 99 00 - Fax: 965 12 69 26  
[atencion\\_clientes@aguasdealicante.es](mailto:atencion_clientes@aguasdealicante.es)