

2020

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

2020



CARTA PRESIDENCIA

Carta del Alcalde de Alicante



En un difícil año 2020, marcado por la pandemia, la Empresa Mixta Aguas Municipalizadas de Alicante (AMAEM) ha desplegado su actividad con rigor y ha prestado sus servicios de abastecimiento y distribución de agua en Alicante, San Vicente del Raspeig, San Juan, El Campello, Monforte del Cid y Petrer.

Centrándonos en el municipio de Alicante, la compañía ha desempeñado, además, otros cometidos añadidos, como los de depuración de aguas residuales, alcantarillado, secado térmico de lodos de depuradora y control de vertidos.

Como presidente del Consejo de Administración de Aguas Municipalizadas de Alicante, aprovecho este encuentro, esta ventana para remarcar que la esencia de la compañía se ha fundamentado durante el ejercicio en la gestión y el suministro de agua con los mayores estándares de calidad, aportando un líquido sanitariamente perfecto y garantizando su suministro los 365 días del año, las 24 horas.

Nuestros equipos han trabajado diariamente durante estos meses sobre los tres pilares que sustentan la gestión: sociedad, tecnología y medio ambiente. Algo que es más fácil decir que practicar en un año golpeado por una crisis vírica, un fenómeno sombrío que ha alargado sus tentáculos y afectado a demasiados ámbitos de nuestra vida personal, económica y social.

Frente a la crisis, en Aguas de Alicante hemos redoblado nuestro esfuerzo y compromiso, teniendo en todo momento como objetivo la aminoración del impacto de la pandemia entre nuestros vecinos y vecinas, mejorando en lo posible la calidad de los servicios.

Desde el inicio del confinamiento, Aguas definió como objetivo prioritario la seguridad y salud de toda su plantilla para seguir garantizando la continuidad y calidad de sus trabajos y el abastecimiento en beneficio de la ciudadanía. Se implantaron nuevas condiciones de trabajo y turnos para que los diversos grupos observaran las medidas preventivas anti-contagio y preservaran sus "burbujas" para seguir operativos noche y día.

La apuesta por la innovación es una constante de la compañía en todas las esferas, desde la investigación de los procesos básicos de la gestión del Ciclo Integral del Agua hasta la aplicación de soluciones avanzadas y vigilancia tecnológica. Nuestro reto frente a la covid-19 consistió en invertir recursos y esfuerzos en la incorporación de tecnología y soluciones vanguardistas para enfrentarnos a la crisis. Todo ello, con la colaboración público-privada y en el engranaje del ecosistema regional.

Ejemplo del paso adelante en innovación es el proyecto REVEAL para la detección de material genético del SARS-CoV-2 en el ciclo del agua o el desarrollo de una solución propia -COVID-19 City Sentinel- para detección del virus en aguas residuales con el fin de anticiparnos a la evolución de la epidemia.

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

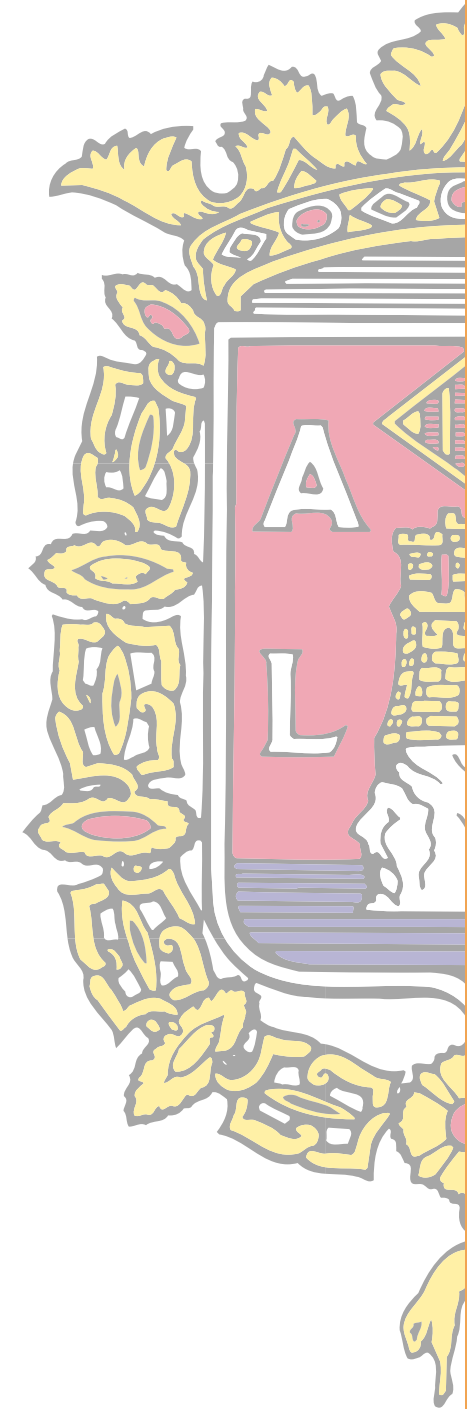
EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



Carta del Alcalde de Alicante (continuación)



Pongo énfasis en este capítulo tecnológico a la reciente alianza entre AMAEM y el programa "Futura" del Ayuntamiento de Alicante para impulsar la industria digital y el desarrollo innovador, una estrategia que interpretamos como irrenunciable y de porvenir.

Gracias a la colaboración que abrimos entre Aguas y el programa "Alicante Futura", apostamos por la implantación de usos y actividades vinculados a la nueva economía urbana, el emprendimiento y la industria digital.

En Aguas de Alicante disponemos de un código de conducta que define los valores de la organización. Somos conscientes del compromiso que representa gestionar recursos naturales y contribuimos a la calidad de vida de las personas, a la vez que generamos valor para los diversos sectores.

Nuestros objetivos para el mantenimiento de los servicios de abastecimiento de agua, avanzando en innovación, no nos han hecho olvidar a las personas.

Aguas de Alicante, dentro de su política de Responsabilidad Social Corporativa, cuenta con un fondo social que tiene por norte establecer importes destinados a la concesión de ayudas individuales a las personas y familias más desfavorecidas, afectadas por la grave situación económica que ha ahondado el virus.

Con dicho fondo social hemos ayudado a cubrir, en parte o totalmente, facturas de suministro de agua de las familias y personas especialmente necesitadas, campaña en la que hemos contado con la colaboración técnica los Servicios Sociales Municipales, de Cáritas y Cruz Roja Española, entre otros.

Por todo ello, subrayar que en un panorama difícil y complejo, la compañía Aguas de Alicante y sus equipos hemos mantenido el servicio, hemos ayudado a las personas y hemos sostenido los compromisos por la recuperación económica y social de nuestro entorno.

Felicidades por el esfuerzo.



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

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

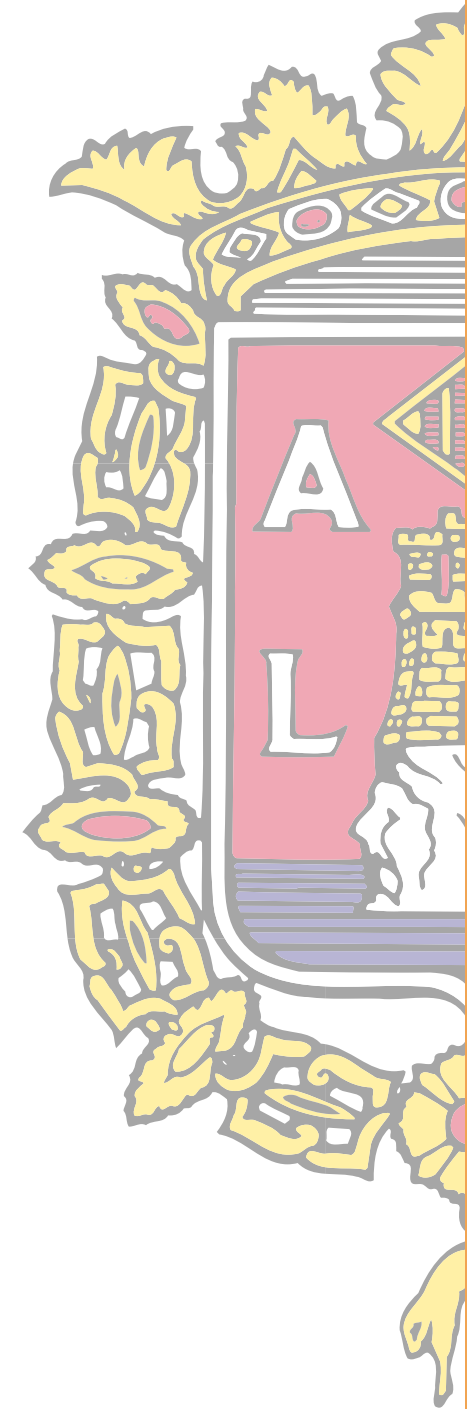
EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



A large, white, stylized number '1' is centered on a background of intricate, wavy marbled patterns in shades of light pink, rose, and cream. The number has a rounded top and a small notch at the bottom.

CARTA DIRECCIÓN GENERAL

A large, white, stylized number '2' is centered on a background of intricate, wavy marbled patterns in shades of light pink, rose, and cream. The number has a rounded top and a small notch at the bottom.

Carta del Director General



Con este documento presentamos nuestro Informe de Desarrollo Sostenible por duodécimo año consecutivo. En este informe, Aguas de Alicante refleja sus señas de identidad, mostrando la manera en la que responde a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a las expectativas de las partes interesadas.

El año 2020 se ha caracterizado por la pandemia originada por el virus SARS-CoV-2 y por su impacto sobre las personas y la sociedad, la economía y los recursos, la investigación y la digitalización. Esta pandemia ha sido un catalizador de soluciones para retos ya planteados, y ha implicado una reorientación para afrontar retos no previstos, en ámbitos tan significativos como la tecnología, la salud, el medio ambiente y la organización social. Desde Aguas de Alicante nos hemos volcado en proteger la seguridad y salud de la plantilla y en garantizar la continuidad y calidad de los servicios esenciales que prestamos, como el abastecimiento de agua, la gestión del saneamiento y la depuración de aguas residuales. El compromiso de la plantilla, la flexibilidad para la reorganización de los procesos y el liderazgo conjunto de la dirección, han sido claves para asegurar el éxito en la continuidad de la prestación del servicio, a pesar de las restricciones y las situaciones tan excepcionales que hemos vivido en este periodo de pandemia.

Cabe destacar que como respuesta a la crisis económica y para evitar que nadie se quede atrás, junto con el ayuntamiento de Alicante, hemos ampliado los colectivos beneficiarios del fondo social para garantizar que ninguna persona vulnerable o afectada gravemente por la crisis, se quede sin acceso al agua. De esta manera, en 2020, se han empleado 727.811€ en paliar la grave situación económica de personas y familias especialmente afectadas por la situación de crisis económica-sanitaria.

Nos hemos volcado en buscar soluciones innovadoras con el objetivo de ayudar a salir de la crisis, colaborando y creando alianzas público-privadas frente al coronavirus. Ejemplos de este esfuerzo han sido el uso de la aplicación iBeach, para la gestión de aforos y distanciamiento social en espacios abiertos de gran afluencia y los proyectos REVEAL y COVID-19 City Sentinel, para realizar un seguimiento de la evolución del virus en aguas residuales por sectores y anticipar la aparición de posibles nuevos brotes en la población.

Por otro lado, hemos seguido trabajando en los compromisos y acciones de nuestro Plan Estratégico en Desarrollo Sostenible 2017-21, el REwater Global Plan, alineado con la Agenda 2030 y con foco en la protección del medio ambiente y el cuidado de las personas. Este plan tiene objetivos concretos para la lucha contra el cambio climático, la preservación del recurso agua, la economía circular, la protección de la biodiversidad, el impulso de fondos y tarifas sociales, la sensibilización ciudadana, la equidad y la seguridad y salud, con la innovación y alianzas como ejes transversales. De hecho, este informe se estructura dando respuesta a los compromisos establecidos en nuestro plan estratégico en Desarrollo Sostenible y poniendo de relieve las actuaciones relevantes realizadas durante la pandemia. Es un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas hacia nuestros grupos de relación, en el que hemos querido plasmar nuestro desempeño en sostenibilidad. Como novedad, de cara al cierre del ejercicio 2021, cabe destacar que este Informe es la antesala del Informe de Estado de Información No financiera que Aguas de Alicante registrará junto con las Cuentas Anuales en el primer trimestre de 2022, en cumplimiento del Real Decreto-ley 18/2017.

Para finalizar, me gustaría agradecer al Consejo de Administración, a los grupos de relación con los que trabajamos en alianza, al equipo directivo y a toda la plantilla de Aguas de Alicante, la valiosa contribución y apoyo prestado para la consecución de los compromisos y acciones reflejados en este informe del ejercicio 2020.

Francisco Javier Díez Pérez
Director General de Aguas de Alicante.

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

A large, white, sans-serif number '4' is centered on a purple marbled background. The marbling consists of intricate, swirling patterns of various shades of purple, from light lavender to deep violet, creating a fluid, organic texture.

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

A large, white, sans-serif number '5' is centered on a purple marbled background. The marbling consists of intricate, swirling patterns of various shades of purple, from light lavender to deep violet, creating a fluid, organic texture.

Nuestra respuesta ante la COVID19

Aguas de Alicante presta un servicio esencial a la sociedad, y conscientes de ello hemos respondido a esta situación excepcional buscando la eficiencia y la continuidad del servicio. En este sentido, hemos seguido las directrices que nuestro Grupo ha establecido, para:

- Garantizar la continuidad del servicio
- Asegurar la seguridad y salud de toda la plantilla
- Ayudar a contener la propagación de la enfermedad
- Conectar con las necesidades sobrevenidas de clientes, proveedores y comunidades

Las distintas actuaciones de la Empresa en este ámbito se encuentran más abajo, si bien destacan la:

Anticipación

Buscando una adaptación ágil a las nuevas circunstancias, y garantizando siempre los servicios y compromisos adquiridos con la ciudadanía. Garantizando la salud de la plantilla, siguiendo los indicadores provinciales, autonómicos y nacionales para la adopción de medidas que eviten posibles contagios en las instalaciones de la empresa. Desde el mismo inicio de la pandemia, ya se establecieron medidas vinculadas al teletrabajo el 6 de marzo de 2020. Todo ello cuidando el aseguramiento del empleo, y como prueba de esto, recordar que Aguas de Alicante no ha realizado ningún ERTE.

Digitalización y teletrabajo

Aguas de Alicante ha adoptado el teletrabajo en aquellos puestos que lo permitieron. El teletrabajo se ha revelado como una alternativa flexible de empleo y una medida de contención sanitaria contra la COVID-19 que, además, se ha establecido como obligatoria en aquellos puestos que lo requerían para preservar la salud tanto de empleados como clientes y proveedores. En aquellos lugares que no se ha podido teletrabajar, se han adoptado protocolos para minimizar el riesgo de contagio, planes de contingencia.

También se ha establecido un plan de continuidad para nuestras infraestructuras críticas, para asegurar el servicio tanto en las circunstancias vividas, como en el caso de que hubiesen agravado o extendido más en el tiempo.

Refuerzo de los canales digitales con clientes: Las oficinas de atención al cliente de Aguas de Alicante permanecieron cerradas para asegurar la salud de tanto de las personas trabajadoras como de clientes y personas usuarias. De esta manera se potenciaron los canales de atención no presenciales, registrando un notable incremento de actividad en este 2020.

Acción Social

El fuerte impacto de la crisis ha llevado a la Empresa, a poner en marcha mecanismos de acción, para favorecer a nuevos colectivos en situación de vulnerabilidad, incrementando las casuísticas y cantidades dotadas en el Fondo Social. También paralizando cualquier gestión de corte de suministro, garantizando el servicio de agua a todas las personas usuarias, siendo el agua, como lo es, un elemento imprescindible para poner en práctica todas las medidas de higiene necesarias para protegerse del virus SARS-CoV-2. También destaca nuestra colaboración con la campaña Cruz Roja RESPONDE.

Otras iniciativas para garantizar el servicio y garantizar la salud

Se han desarrollado e implementado protocolos de acceso a instalaciones tanto para evitar contagios, como para dar respuesta en caso de contagio. Además, se han establecido de medidas como el uso de las pruebas de anticuerpos como herramienta de protección de la plantilla.

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

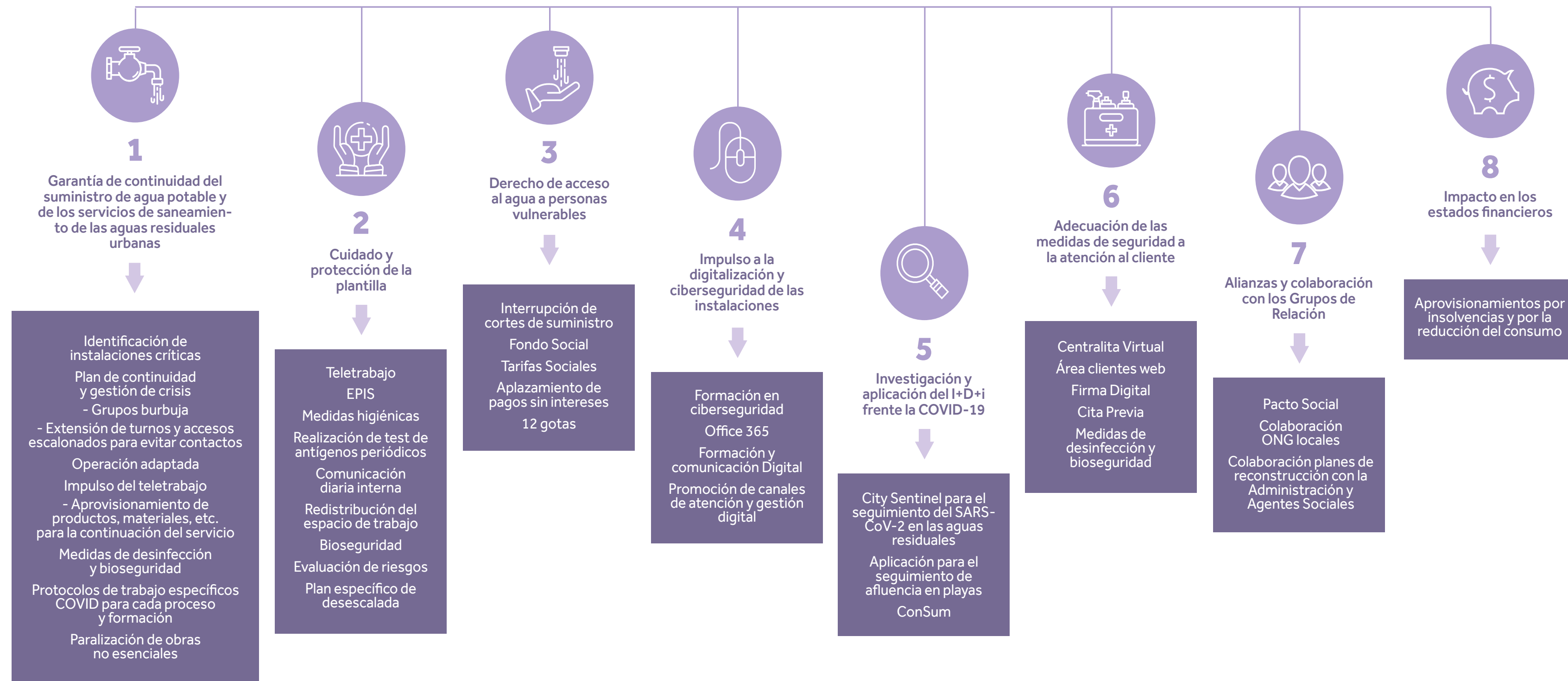
ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Colaboración público-privada

También hemos adoptado otras medidas para anticiparnos para adaptarnos de un manera más efectiva y ágil a las nuevas circunstancias, que podemos resumir:

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN FRENTE A LA COVID19



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



EMPRESA

Presencia en la provincia

MISIÓN

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

VISIÓN

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

Una propuesta de valor diferencial sobre dos pilares

Sostenibilidad

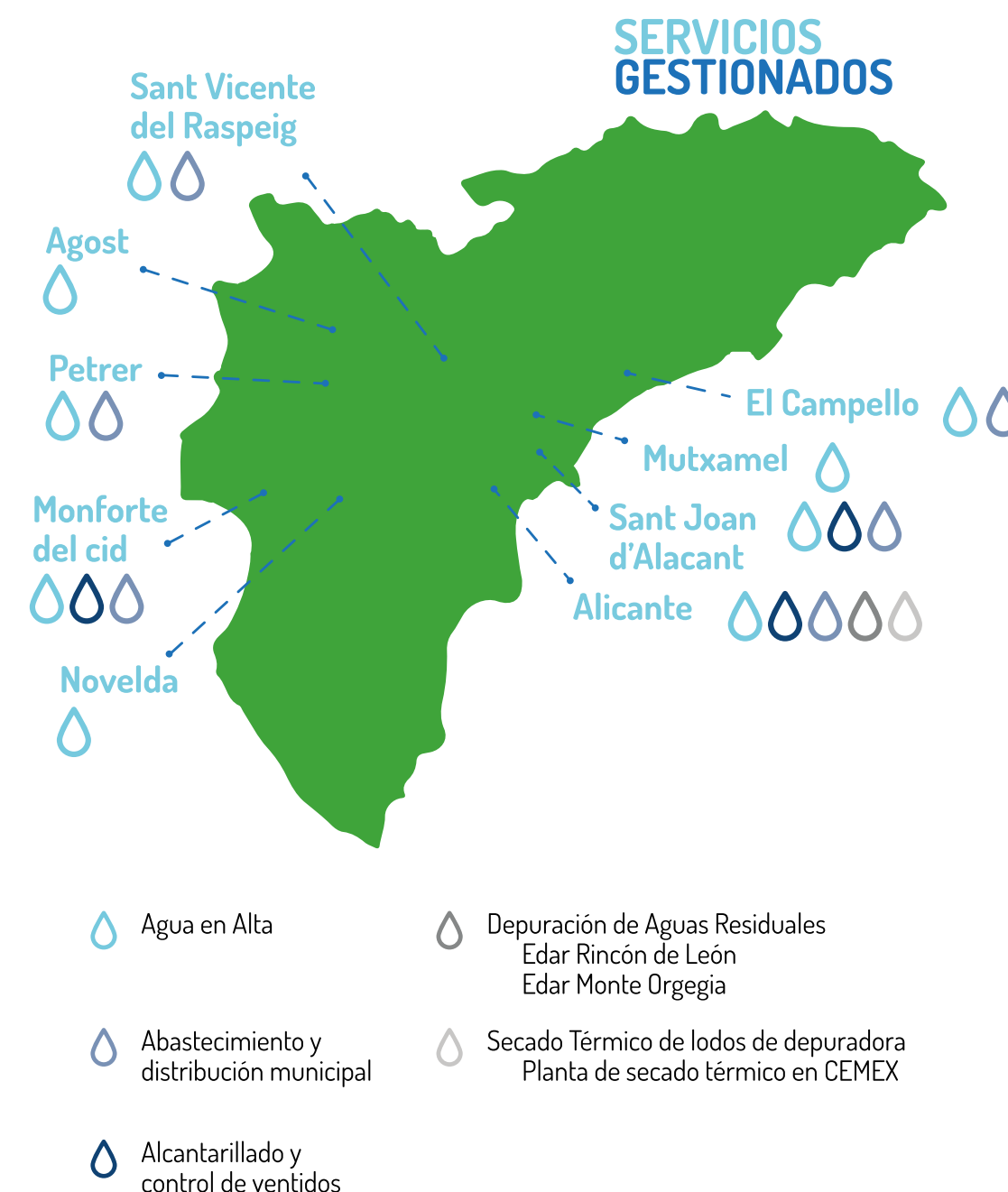
Uso responsable de los recursos con el mínimo impacto medioambiental, cambiando la economía lineal por la economía circular e incluyendo a las personas en el centro del modelo de desarrollo sostenible.

Transformación Digital

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

VALORES

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



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

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

HIDRAQUA 50% EXMO AYTO ALICANTE

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

El inicio de la gestión de Aguas de Alicante se remonta al año 1898, año en el que se inauguró el abastecimiento a la ciudad de Alicante con motivo de la traída de las aguas de Sax. Se han cumplido 123 años desde aquel hito, que ha sido crucial para el desarrollo económico y social de esta comarca.

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

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

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

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

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

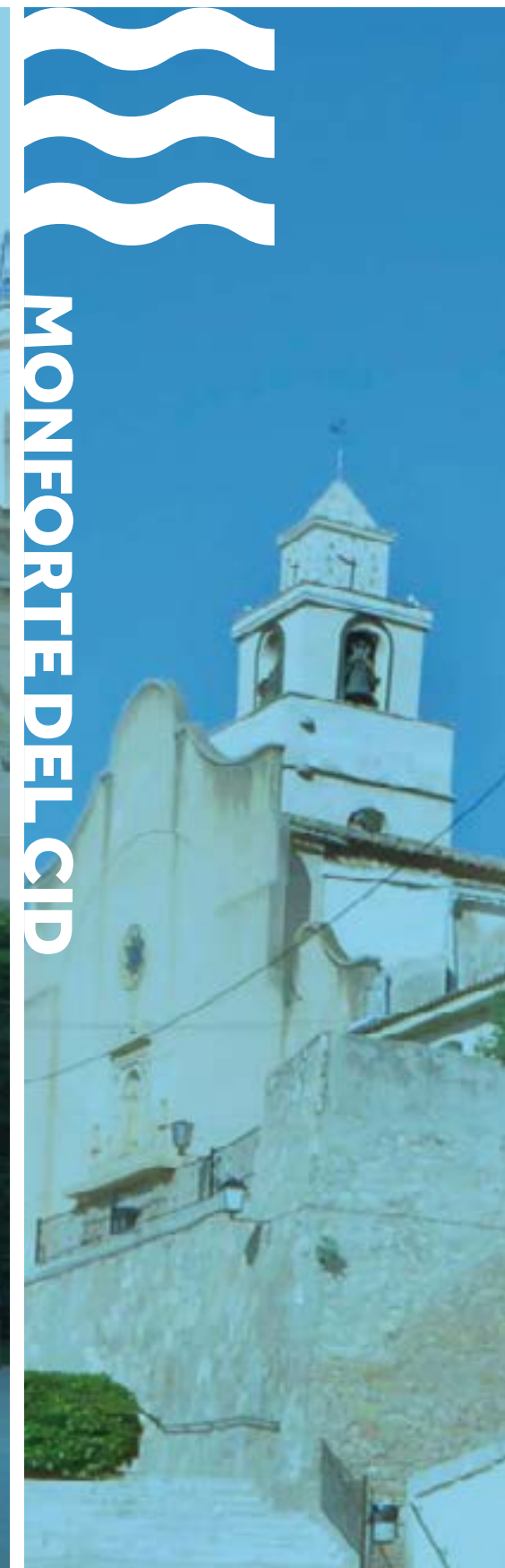
GRI: [102-1, 102-2, 102-3, 102-9]



Alicante
C/ Alona, 31
03007 Alicante



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



Monforte del Cid
Fiscal Segrelles Nigüez, 2
03670 Alicante

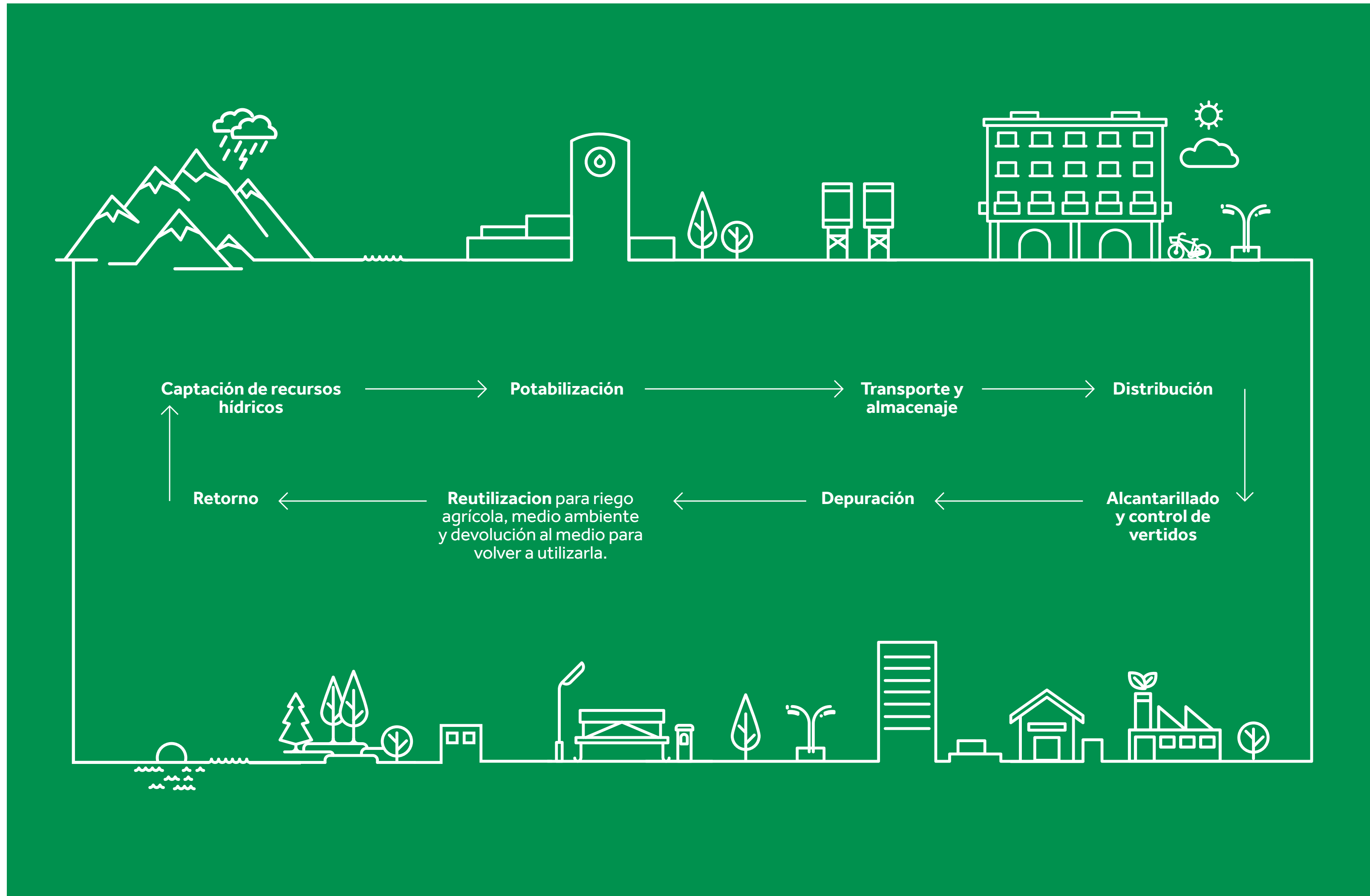


Petrer
Plaza del Derrocat, 2
03610 Alicante



Campello
Plaza del Ayuntamiento, 4
03560 Alicante

Nuestra actividad



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Nuestras cifras

AGUA POTABLE

6 Municipios	295.301 De clientes	670.454 Poblac flotante	27 Estaciones de bombeo
2.045Km de red de agua potable	492.344 Población abastecida	38,66Hm³ Agua suministrada	
327.307m³ Capacidad depósitos		82,9% Rendimiento medio AMAEM	

RED DE SANEAMIENTO

20.408 Imbornales limpiados al año	25 Estaciones de telemando	370.195 Población atendida
804,38Km Red alcantarillado y colectores	3 Municipios	145,82Km Red saneamiento inspeccionados con cámara de circuito cerrado y pértiga

AGUA DEPURADA Y REUTILIZACIÓN

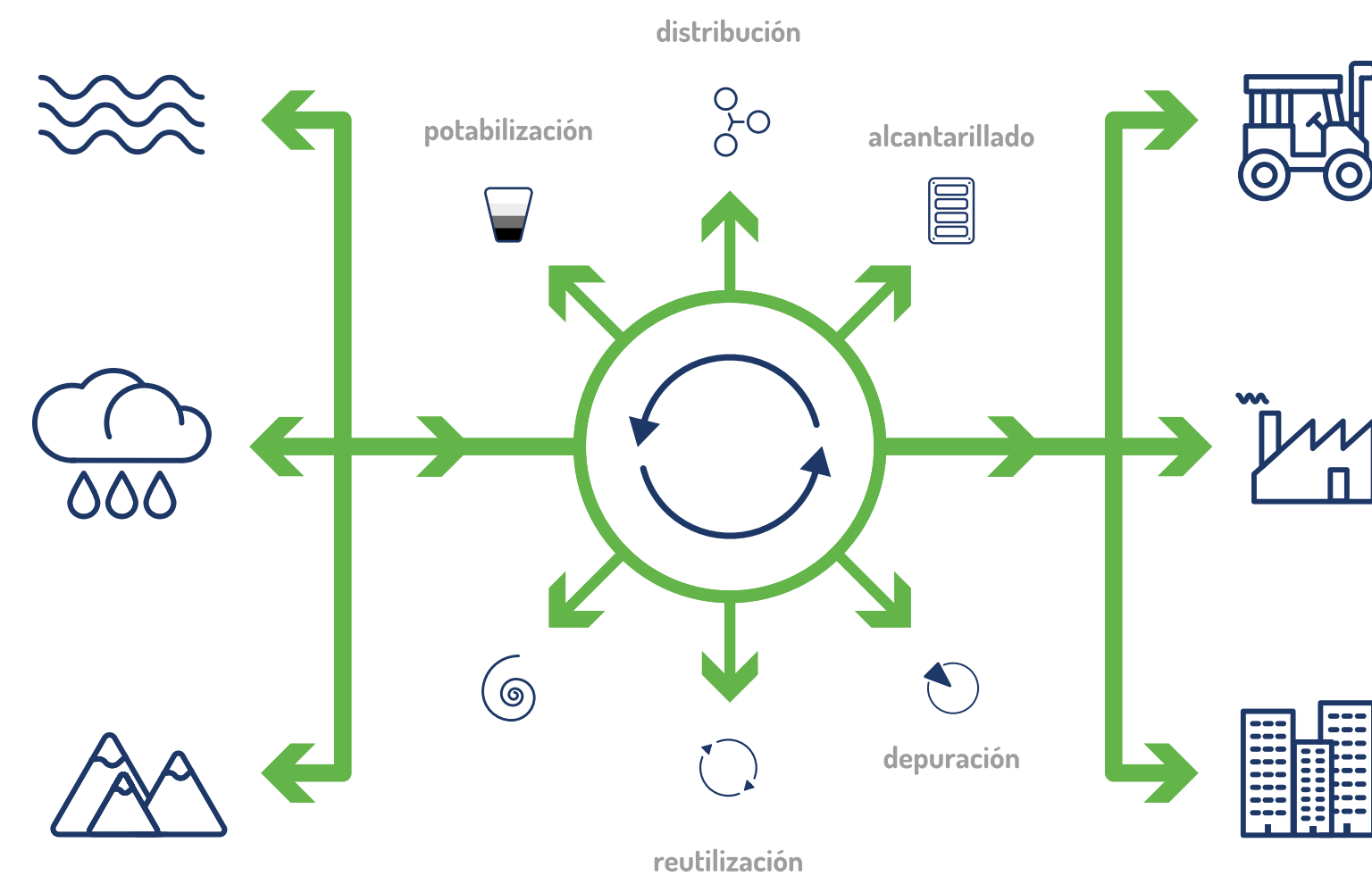
2 Depuradoras	8,45Hm³ Agua reutilizada	100% De lodos valorizados
30,05Hm³ Agua depurada	19.183tn Lodos valorizados para energía	75,78Km (48,7 km propios) Red agua reutilizada

CALIDAD DEL AGUA

16.200 Muestras de agua al año	235 Controles de agua en el grifo del consumidor	60.560 Parámetros analizados anualmente
--	--	---

DIGITALIZACIÓN

+250 Estaciones telemando	168.033 Clientes telelectura (93% Alicante)	225.868 Gestiones no presenciales
+1M Registros diarios	80.889 Clientes con clave acceso seguro	+1.000 Sensores en la red



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

GRI: [102-7, 102-9]

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS




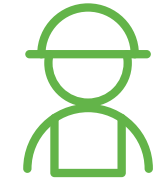

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

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

 BUEN GOBIERNO	 AMBIENTALES	 ECONÓMICOS	 PLANTILLA	 SOCIALES
Código de Conducta	82,9% De rendimiento técnico medio en AMAEM	78,322M€ Cifra de negocio	356 Profesionales	172M€ Inversión social en la Comunidad Local
Customer Counsel	100% De consumo de energía eléctrica de fuentes renovables	3,28M€ Inversiones netas	3 Veces menos accidentes con baja que empresas del mismo sector de la Comunidad Valenciana	727.811€ Aplicados del Fondo Social
6 Municipios abastecidos	29.766tn De residuos valorizados	3,05M€ Pago de tributos	21% Mujeres en puestos de responsabilidad	1.614€ Familias beneficiadas por el Fondo Social
Chief Information Security Officer (CISO)	0,88wh De energía renovable generada de las estaciones depuradoras	440 Proveedores locales	2011 Primer Plan de igualdad	306* Escolares participantes en talleres educativos*
Compliance Officer	Proyectos basados en la naturaleza	20,46M€ De facturación con proveedores locales	3 Distintivos de igualdad en la empresa	48* Visitantes a nuestras instalaciones*
	8.432.392M3 De agua regenerada reutilizada		2% De personal con discapacidad	3.384* Visitas a Museos y Aulas ambientales*
			5.022 horas De formación anual	<small>* Datos correspondientes a los dos primeros meses del año.</small>



Hitos del año

ENERO



La Cátedra de Inclusión Social Aguas de Alicante presenta la plataforma educativa e-apsa.

FEBRERO



El Museo de Aguas de Alicante acoge la presentación de la 9ª edición del Máster Executive en Tecnología y Gestión del Agua.

MARZO



Se inician las medidas preventivas ante la situación provocada por la aparición del COVID-19. Se aplican los protocolos de prevención dictados por las autoridades sanitarias para garantizar la seguridad y salud de la plantilla. Además, se contemplarán medidas específicas para garantizando el suministro de agua potable a todos los municipios donde prestan este servicio con las máximas garantías.

ABRIL



Campaña Twitter sobre la importancia del agua para combatir la COVID-19: Protegiendo tu higiene, proteges la salud de los demás. El lavado de manos puede salvar vidas, no dejes de hacerlo. #AguaVsCovid19 #EsteVirusLoParamosUnidos

MAYO



Aguas de Alicante presenta la herramienta City Sentinel para la detección de COVID-19 en las aguas residuales. Se ha integrado en la iniciativa Sistema Europeo de Monitorización del Agua Residual para la Vigilancia del SARS-CoV2 de la UE.

JUNIO



Aguas de Alicante colabora con el programa Cruz Roja Responde para ayudar a las familias afectadas por la crisis del COVID-19.

JULIO



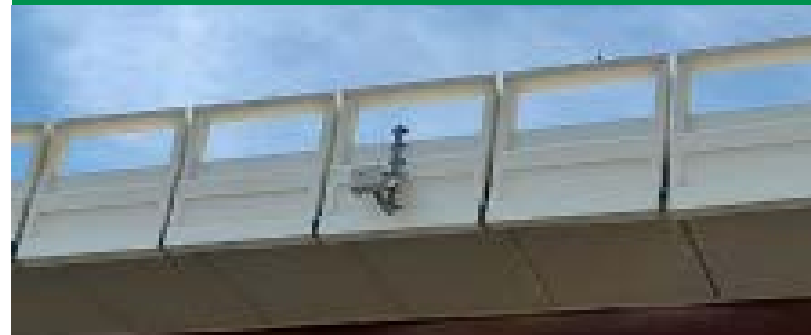
Aguas de Alicante, junto con el Ayuntamiento de Alicante, ponen en funcionamiento el proyecto Ion Beach de monitorización de las playas. Se trata de un sistema de cámaras y procesado de imágenes que no sólo permite estimar el porcentaje de ocupación de la playa, sino que además es capaz de alertar de la presencia de bañistas u objetos en zonas de riesgo, como los espigones.

AGOSTO



Seguimiento de la ocupación en playas y monitorización de la red de alcantarillado a través del City Sentinel, obteniendo los datos más bajos de detección del COVID-19 desde abril.

SEPTIEMBRE



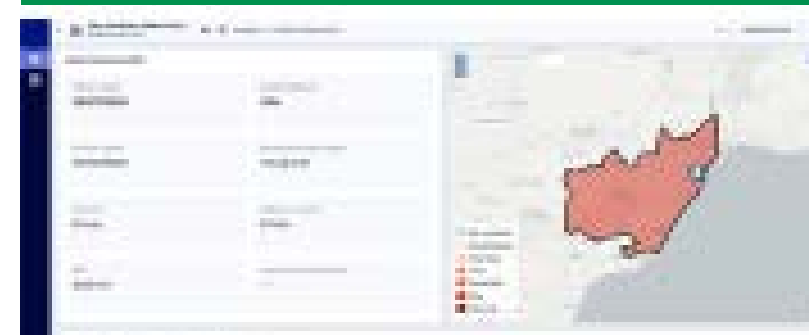
Aguas y el Ayuntamiento de Alicante firman un convenio para la sensorización de puntos susceptibles de inundaciones. La alerta temprana para la toma de decisiones en episodios de lluvias torrenciales es el objetivo fundamental del proyecto de innovación "EQUA".

OCTUBRE



Aguas de Alicante sigue con la campaña de promoción del agua del grifo, a la que se suma la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de la provincia de Alicante, entre otras entidades.

NOVIEMBRE



La solución COVID-19 City Sentinel, elegida por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, gestor del proyecto estatal VAr COVID19, junto con el Ministerio de Sanidad, como plataforma digital para la entrega de resultados y el seguimiento de la evolución del virus en las aguas residuales.

DICIEMBRE



Aguas de Alicante y la UMH concluyen el estudio para desarrollo de compost a escala industrial y de alta calidad procedente de lodos de depuradora.

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+i

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Impacto económico

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

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

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

INDICADORES ECONÓMICOS DIVIDIDOS POR CONCEPTOS

Valor económico directo creado (VEC)

2019	2020
80,06 M€	78,34 M€

Icono	Concepto	2019	2020
	Valor económico distribuido (VED)	79,67 M€	75,08 M€
	Gastos Operativos	48,34 M€	46,71 M€
	Salarios y Prestaciones	20,06 M€	20,47 M€
	Pagos a Proveedores de Capital	8,27 M€	4,68 M€
	Pagos a Gobiernos	2,71 M€	3,05 M€
	Inversiones en Comunidades	0,32 M€	0,17 M€
	Valor económico retenido (VER)	0,37 M€	3,26 M€

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

GRI: [102-7, 201-1, 203-1]

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Inversiones destacadas 2020

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS DE SANEAMIENTO Y AGUA REGENERADA.

1.519.184,87 €

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS EN LA RED DE AGUA POTABLE.

1.759.157,08 €

REDACCIÓN DE PROYECTOS AMBIENTALES.

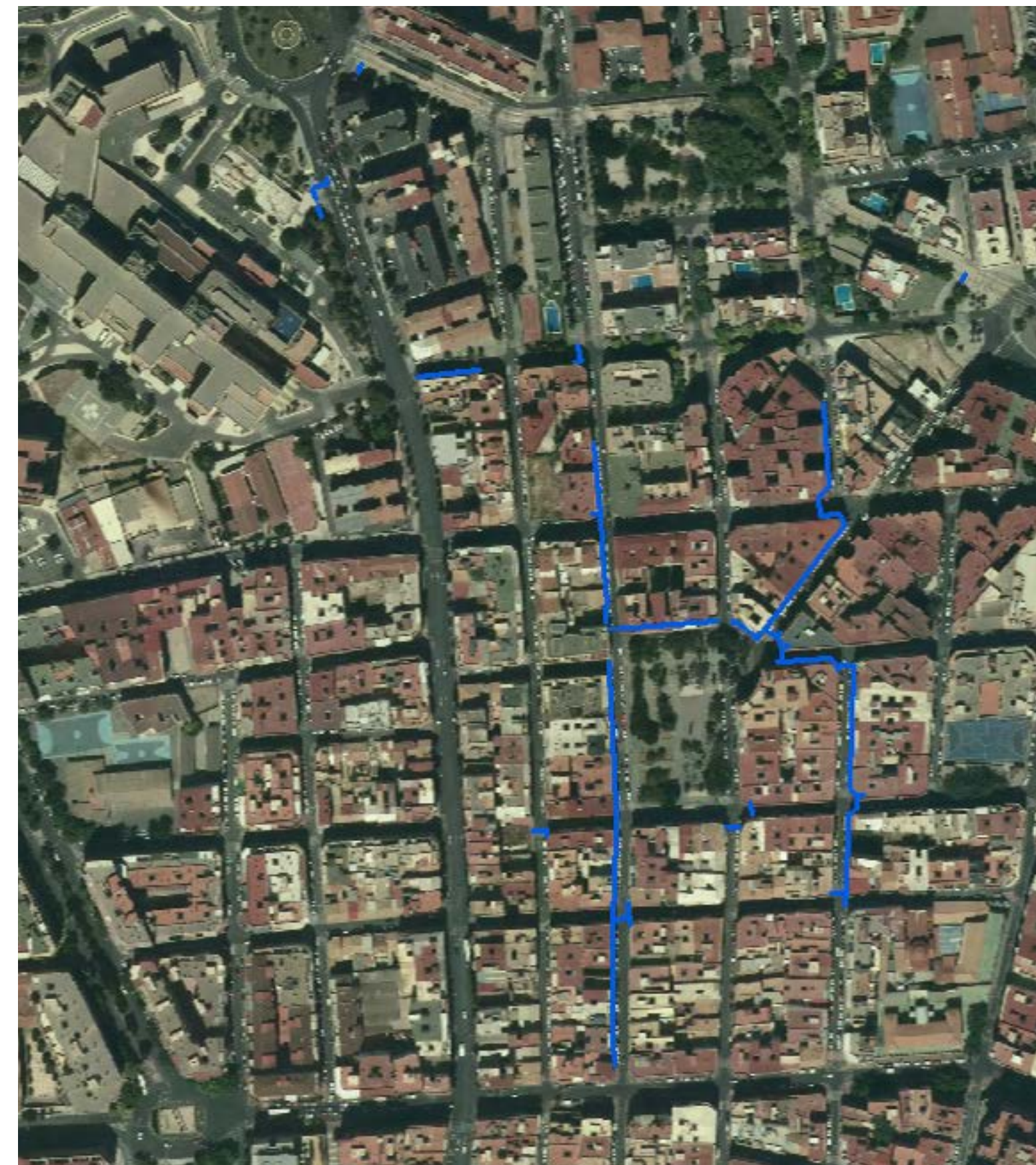
10.244.561,96 €

BENEFICIOS DE LOS PROYECTOS Y OBRAS

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

IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO DE PROYECTOS Y OBRAS

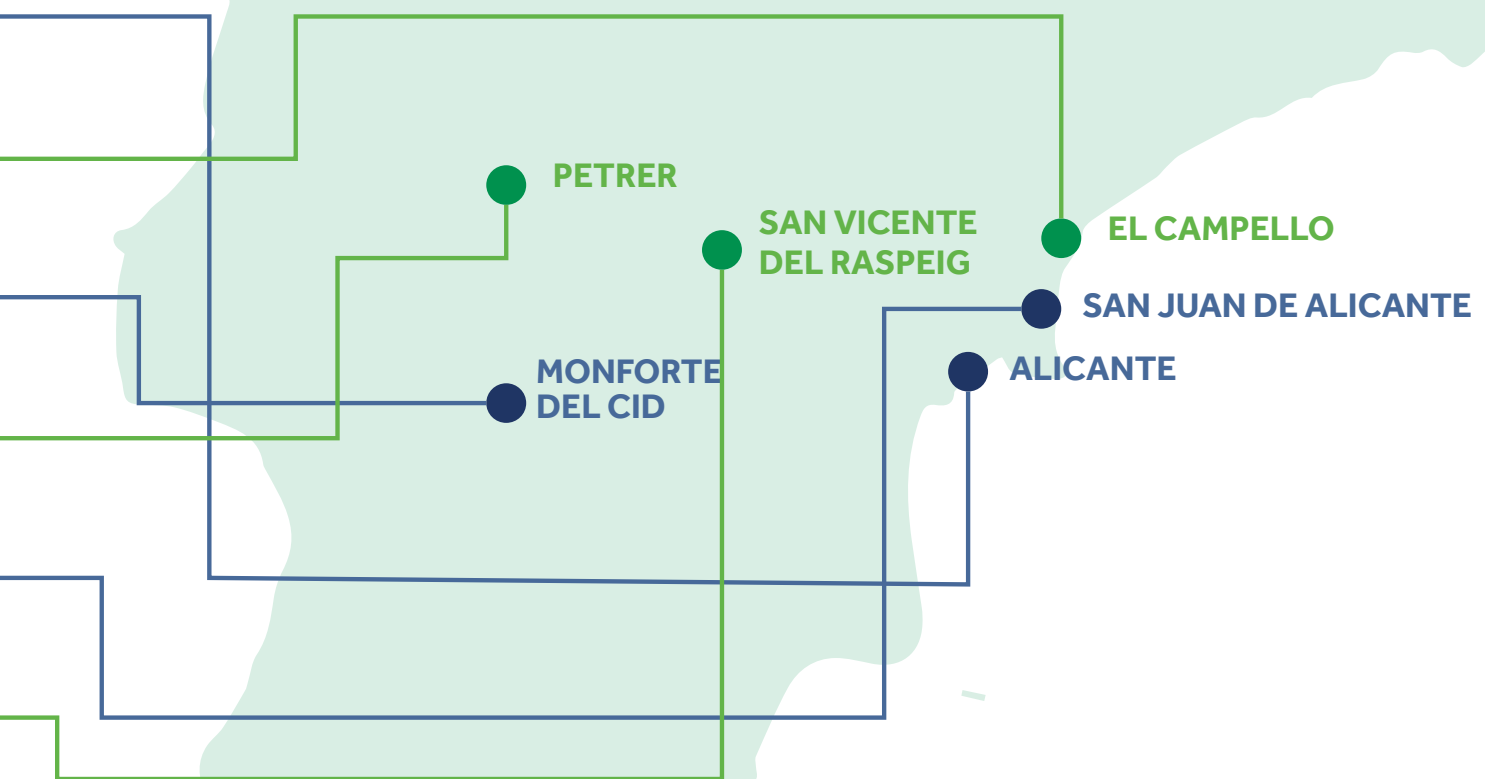
- Dinamización del sector de la construcción.
- Mejoras de las condiciones medioambientales.
- Sostenimiento del empleo en proveedores de obras y servicios.
- Inversión que implica la utilización de bienes y servicios realizada a contraciclo.



Proyectos ambientales redactados en 2020

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

MUNICIPIO	TOTAL
ALICANTE	8.220.819,71 €
EL CAMPELLO	35.779,19 €
MONFORTE DEL CID	875.138,52 €
PETRER (SAX)	8.856,69 €
SAN JUAN DE ALICANTE	687.891,04 €
SAN VICENTE DEL RASPEIG	416.076,81€
TOTAL	10.244.561,96 €



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

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

Proyectos ambientales redactados en 2020

PRINCIPALES ACTUACIONES	PRESUPUESTO	POBLACIÓN
PROYECTO DE ACTUACIONES DE SECTORIZACIÓN Y RENOVACIÓN DE LA RED DE AGUA POTABLE SECTOR CAROLINAS ALTAS.	288.619,83 €	ALICANTE
PROYECTO DE RENOVACIÓN DE LA TUBERÍA Ø500 FABREGA CON MOTIVO DEL PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN PLATAFORMA CICLO PEATONAL.	189.038,25 €	ALICANTE
PROYECTO DE RENOVACIÓN DE TUBERÍAS DE FUNDICIÓN GRIS EN VARIAS CALLES DE ALICANTE	270.997,05 €	ALICANTE
PROYECTO DE RENOVACIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN CON MOTIVO DEL PROYECTO MUNICIPAL DE REURBANIZACIÓN DE LA CALLE LUIS AMIGO Y BARRIO DIVINA PASTORA. FASE II. ALICANTE	301.650,63 €	ALICANTE
PROYECTO DE ACTUACIONES DE LA RED ARTERIAL EN EL CASCO URBANO DE MONFORTE DEL CID, FASE I. ALICANTE	376.382,15 €	MONFORTE DEL CID
PROYECTO DE PROLONGACIÓN DE COLECTOR DE PLUVIALES EN LA VÍA DE SERVICIO DE LA AVDA. MIGUEL HERNANDEZ DESDE EL PR1 HASTA LA CUNETAS NORTE JUNTO A LA N-332. SANT JOAN D'ALACANT	548.136,94 €	SANT JOAN D'ALACANT
MEMORIA VALORADA DE RENOVACION DE AGUA POTABLE EN LA C/SORITA DE L'AMERADOR DE EL CAMPELLO (ALICANTE)	35.000 €	EL CAMPELLO

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

GRI: [203-1, 203-2]

Obras ambientales en ejecución 2020

A continuación se destacan las principales obras ambientales ejecutadas por Aguas de Alicante en el año 2020.

REPERCUSIÓN EN EL EMPLEO

357 empleos a través de 41 empresas subcontratistas

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS DE SANEAMIENTO Y AGUA REGENERADA

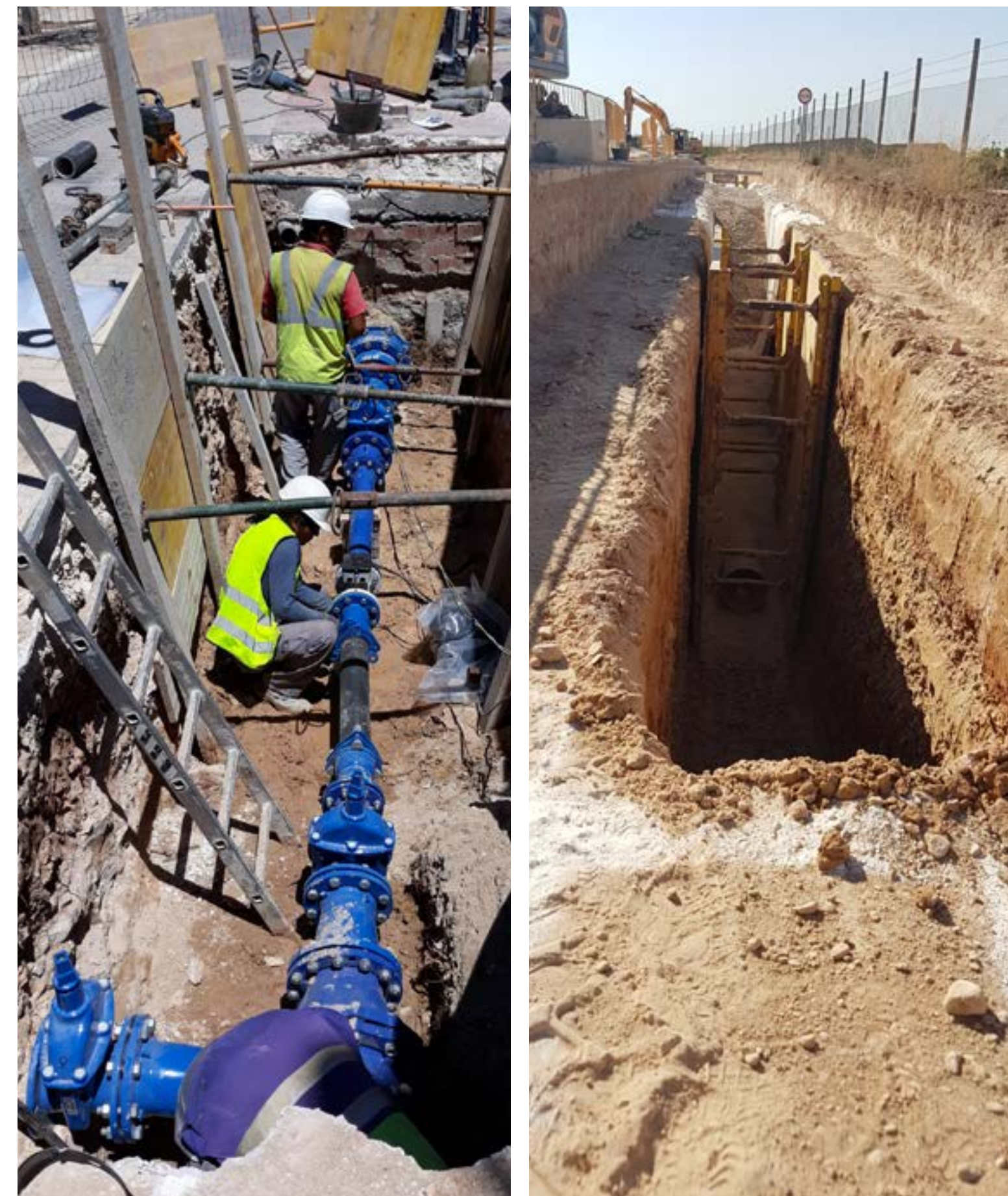
1.519.184,87€

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS EN LA RED DE AGUA POTABLE

1.759.157,08€

BENEFICIOS DE LOS PROYECTOS Y OBRAS

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



Actuaciones agua potable en 2020

POBLACIÓN	CONCEPTO	GASTO 2020
ALICANTE	NUEVA INSTALACIÓN	123.767,55€
	PLAN ESTRATÉGICO	56.901,95€
	TRAÍDA ALTA	32.577,68€
	ACTUACIONES CARÁCTER MUNICIPAL	72.416,77€
	FONDO DE RENOVACIÓN	999.405,60€
RESTO DELEGACIONES	NUEVA INSTALACIÓN	184.669,54€
	FONDO DE RENOVACIÓN	289.417,99€
TOTAL AGUA POTABLE		1.759.157,08€

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

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



F

GOVERNANZA



U

Gobernanza

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

El Director General de la Sociedad, Francisco Javier Díez Pérez, de acuerdo a los estatutos, rinde cuentas de su gestión periódicamente ante el Consejo de Administración. El órgano superior de gobierno existente es el Consejo de Administración, siendo su composición la siguiente:

PRESIDENTE

Luis Barcala Sierra (Ayuntamiento de Alicante)

SECRETARIO

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

PERSONAS CONSEJERAS

Antonio J. Manresa Balboa
(Ayuntamiento de Alicante)

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

Xavier López Díez
(Ayuntamiento de Alicante)

Trinidad Amorós Fillol
(Ayuntamiento de Alicante)

Natxo Bellido Suay (Ayuntamiento de Alicante)

Mario Ortolá Martínez
(Ayuntamiento de Alicante)

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

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

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

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

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

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

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

A las sesiones del Consejo de Administración comparece el Director General de la Sociedad.

Comité Dirección

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

El Comité de Dirección rinde cuentas periódicamente ante el Consejo de Administración.

General

RRHH, Organización y Comunicación

Operaciones

Sistemas de Información

Desarrollo Sostenible y Equidad

Desarrollo de Negocio

Jurídica

Planificación y Control

Clientes

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Comités



Comité Seguridad Salud Laboral

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

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



Comisión de Igualdad

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

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



Comisión de Formación

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

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



Comité de Operaciones

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

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



Comité de RGDP

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

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



Comité de Contratación

COMPUESTO POR:
6 áreas funcionales y, eventualmente, otras directamente afectadas

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



Comité de Sistemas de Gestión

COMPUESTO POR:
Representantes de las áreas funcionales

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

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Buen Gobierno y Gestión Ética

Aguas de Alicante trabaja para promover el máximo respeto hacia sus profesionales, los cuales a través de su conducta profesional e íntegra se relacionan de la misma manera respetuosa y transparente con los clientes y proveedores de la empresa y todos los interlocutores en el desempeño de su actividad diaria.

Asimismo, la empresa, consciente de las consecuencias de sus actuaciones en el entorno las debe de llevar a término de forma respetuosa con el medio ambiente y la comunidad con la que trabaja. El código de conducta de Aguas de Alicante ha sido aprobado por su Consejo de Administración.

Además del Código de Conducta, el Consejo de Administración ha aprobado las siguientes políticas y procedimientos:

Política de relaciones con autoridades y funcionarios.

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

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

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

Política de cumplimiento ambiental.

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

Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.

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

Política de seguridad de la información y uso de las TIC.

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

Política de cumplimiento fiscal.

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

Protocolo de buenas prácticas en relaciones comerciales.

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

Política de Cumplimiento Penal.

Esta política es el documento vertebrador del sistema de gestión de Compliance Penal donde el órgano de gobierno de la Sociedad expresa su firme voluntad de cumplimiento normativo, estableciendo los principios generales de actuación en relación con el modelo de gestión de riesgos penales, contribuyendo a comprender su globalidad y la interrelación de sus elementos.

Política de Conflicto de Interés.

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

Política de Cumplimiento Penal.

Esta política es el documento vertebrador del sistema de gestión de Compliance Penal donde el órgano de gobierno de la Sociedad expresa su firme voluntad de cumplimiento normativo, estableciendo los principios generales de actuación en relación con el modelo de gestión de riesgos penales, contribuyendo a comprender su globalidad y la interrelación de sus elementos.

Manual de Cumplimiento y Riesgos Penales.

Este manual que expresa la Política de cumplimiento normativo y constituye además el documento de síntesis del Modelo de organización, gestión y prevención de conductas de riesgo delictivo implantado en el seno de la gestión integral de la Sociedad, de acuerdo con su objeto social, así como de conformidad con los requerimientos del artículo 31 bis del Código Penal.

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

El fomento del compromiso ético de Aguas de Alicante se da al más alto nivel: el Consejo de Administración se ha dotado de la estructura adecuada para la gestión ética, y cada una cuenta con un órgano de supervisión con poderes autónomos de iniciativa y control.

Para garantizar el cumplimiento efectivo de la política ética y velar por la integración de los valores éticos en el comportamiento de todos los profesionales. Aguas de Alicante cuenta con un Compliance Officer que se asegura de que cualquier duda o alerta se aborde debidamente.

CANAL ÉTICO

Se ha habilitado un canal de comunicación a través del cual cualquier persona puede realizar consultas o sugerencias en relación al Código de Conducta y las políticas y procedimientos que desarrollan sus principios y valores.

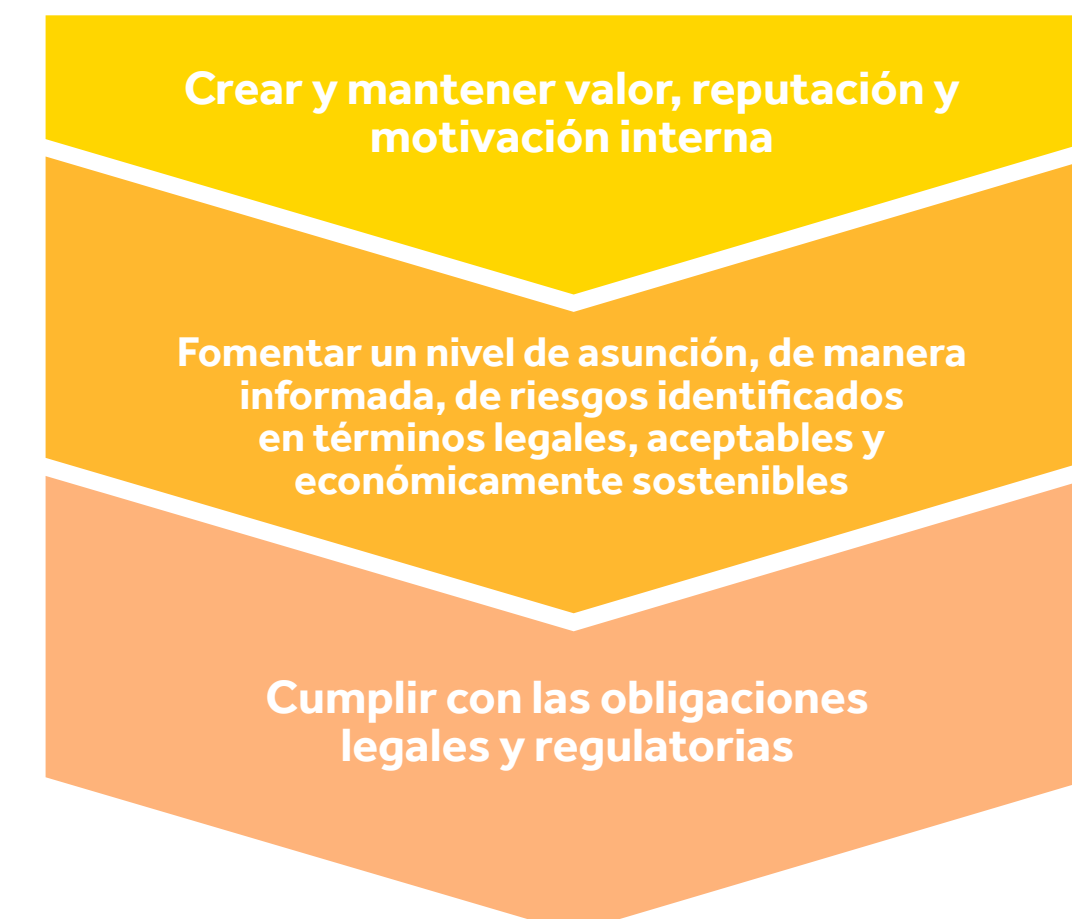
El código de conducta de Aguas de Alicante prevé el establecimiento de un canal de comunicación en materia de ética y cumplimiento. Para ello, ha habilitado un procedimiento confidencial, no anónimo, para poner en conocimiento del Compliance Officer, de buena fe y sin temor a represalias, aquellas actuaciones que, a su leal saber y entender, constituyan conductas o actuaciones inapropiadas a la luz de lo dispuesto en el Código Ético y en las políticas que desarrollan aspectos principales de la Estructura Ética.

AGUAS DE ALCANTE	Comunicación del Código Ético, Manual y Políticas	FORMACIÓN	Riesgos VALORADOS	Operaciones EVALUADAS	Consultas REALIZADAS	Actuaciones DERIVADAS
	100%	100%	27	100%	4	0

EVALUACIÓN DE RIESGOS/ MAPA DE RIESGOS

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

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



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Más cerca de las personas

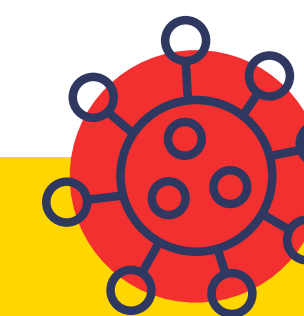
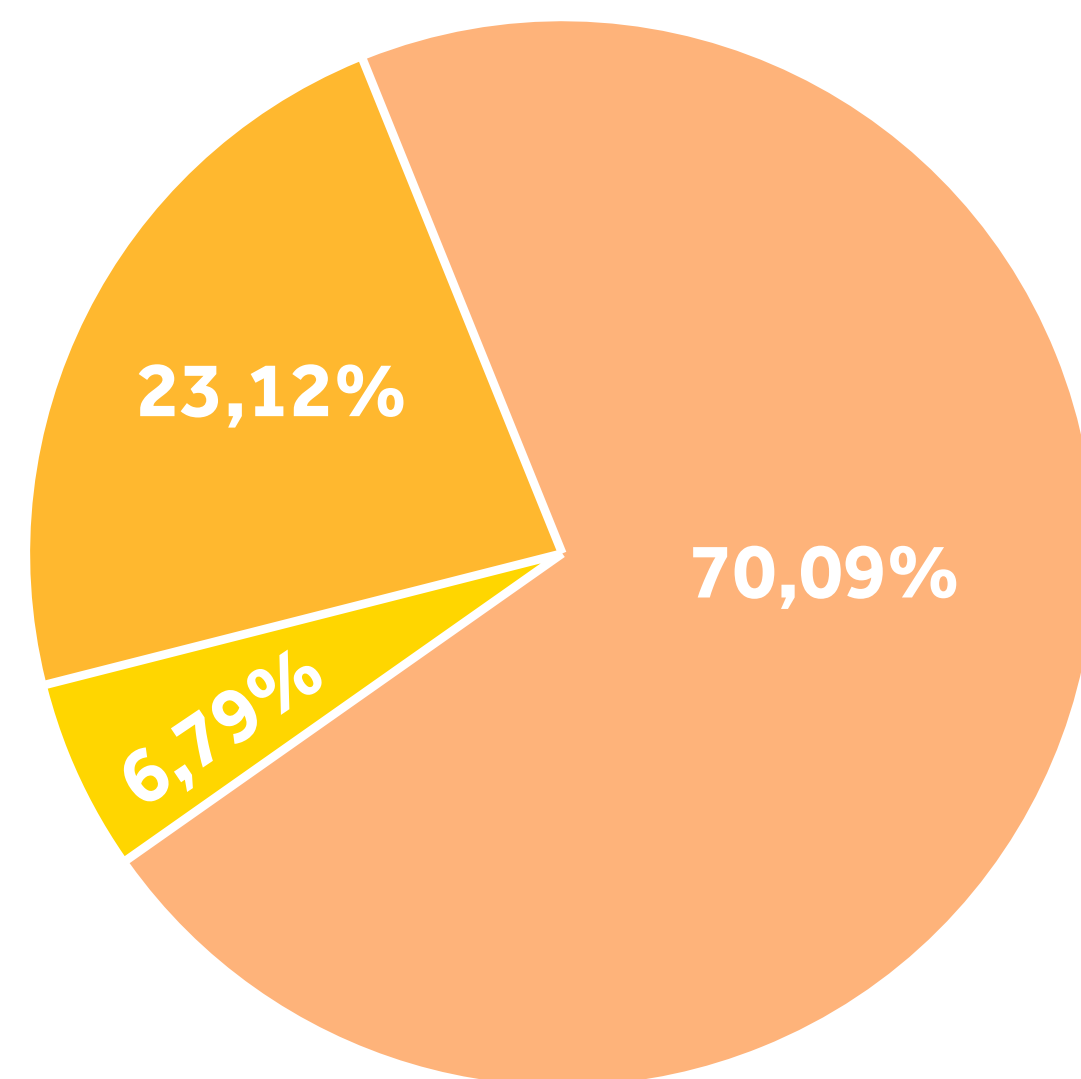
Para adaptarnos a las nuevas necesidades de nuestra clientela hemos puesto en marcha mejoras que benefician a toda la tipología de clientes que tiene la Empresa. Estas mejoras abarcan desde la accesibilidad a la atención al cliente como la información online y multicanal del servicio de agua de cada ciudad para la coordinación en situaciones de avería.

	2017	2018	2019	2020
TELÉFONO	190.443	175.196	181.661	169.837
OFICINAS	62.438	59.003	52.976	16.457
ONLINE	26.761	37.526	41.892	56.031

Nuestra cercanía se traduce en un amplio abanico de canales de atención y comunicación las personas usuarias del servicio, para poder atenderles según su perfil, y así poder informar y facilitar soluciones rápidas y adaptadas a cada una.

PERSONAS ATENDIDAS POR CANALES (2020)

- TELÉFONO
- OFICINAS
- ONLINE



RESPUESTA COVID19

En cuanto a la atención a los clientes durante la declaración del estado de alarma, las oficinas de atención al cliente de Aguas de Alicante permanecieron cerradas para asegurar la salud de tanto de las personas trabajadoras como de clientes y personas usuarias. No obstante, el servicio de atención al cliente se mantuvo en todo momento en marcha para garantizar el servicio, y se continuó prestando el servicio de atención con toda normalidad a través de los canales no presenciales. La transformación digital permitió que toda nuestra clientela fuese atendida a través de nuestro personal, disponible en modalidad de teletrabajo, desde sus propios hogares y cumpliendo con todas las recomendaciones de las autoridades sanitarias. Para ello habilitamos los siguientes canales:

Atención Telefónica a través de una centralita virtual que implantamos de forma inmediata y que permitía que desde cualquier equipo con conexión a internet se atendiese las llamadas a los teléfonos gratuitos de atención al cliente de Aguas de Alicante, cubriendo un servicio de 24 /7.

Área de Clientes web que cumple con el estándar de accesibilidad, y que permite al cliente solicitar cualquier gestión de forma remota. Cuentas de correo electrónico de Aguas de Alicante y firma digital en la gestión comercial.

Durante el estado de alarma, y en la llamada "Nueva Normalidad" Aguas de Alicante adaptó sus oficinas presenciales para una atención segura y protegida, implantando un protocolo de atención con medidas como el uso de mamparas, geles hidroalcohólicos, limitación de aforos, etc. También implantamos un sistema de cita previa en el que el cliente puede elegir, a través de la Web la modalidad en que quiere ser atendido, ya sea presencial en las oficinas o mediante una llamada telefónica, el día y hora seleccionados

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Oficina Virtual

Seguimos desarrollando nuevos servicios para mejorar la atención en nuestra oficina virtual ubicada en www.aguasdealicante.es

En 2020, incorporamos más recursos para la gestión online derivada de la situación de pandemia en la que se vio minimizada y anulada en el canal presencial.

Las gestiones ON-LINE aumentaron en 2020, un 34% respecto al 2019. Aguas de Alicante cuenta con un total de **80.889 clientes en 2020, con clave de acceso seguro (vía digital)**, que optan por esta vía de comunicación con la empresa para realizar sus gestiones.

Oficina Virtual

Servicio de cita previa

Debido a la pandemia y la situación de alarma, las oficinas permanecieron cerradas desde el 14 de marzo hasta el 14 de julio del 2020 en este período se incorporó la **Cita previa telefónica**, en las que se gestionaban las solicitudes de los clientes a través del canal telefónico. **Durante el año 2020 se atendieron 9.229 personas por Cita telefónica.**

A partir de abril de 2021, los clientes pueden solicitar nuevamente la **Cita previa presencial**, para sus oficinas de Atención al Público de Alicante.

Su solicitud de dicha cita previa es sencilla y puede realizarse en:

- La página web www.aguasdealicante.es
- Teléfonos de atención **900 717 717 / 965 982 204**

Actualmente disponemos CITA PREVIA PRESENCIAL en Alicante y en el resto de los municipios, CITA TELEFÓNICA. Aunque todas las oficinas están abiertas y se atienden gestiones de urgencia sin cita previa y trámites para clientes que no disponen de Internet.



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Área de clientes web

La página web de Aguas de Alicante, con una estructura y diseño adaptada a todas las personas, que permite un acceso fácil e intuitivo a aquellas gestiones que las personas usuarias realizan más habitualmente a través de este portal. Así, por ejemplo, la web ofrece acceso directo a secciones como el pago online de facturas, lectura de contadores, cambio de titular, la consulta de histórico de consumo y descarga de facturas, etc.

Este nuevo portal mejora la experiencia del cliente con procesos más sencillos e intuitivos, adaptándose a cualquier dispositivo y ofreciendo la información tanto en valenciano, castellano e inglés. La web en inglés era una petición muy demandada por los clientes extranjeros que tienen residencia en la provincia de Alicante.

También incorpora un apartado de preguntas frecuentes para dar respuesta rápida a las consultas más habituales de los clientes, facilita el acceso a las gestiones más demandadas directamente desde la página de inicio y mejora las funcionalidades y el aspecto del área de clientes web. Un cambio sustancial es la adaptación del área de clientes por tipo de cliente, doméstico, empresa o administrador de fincas.

Telelectura

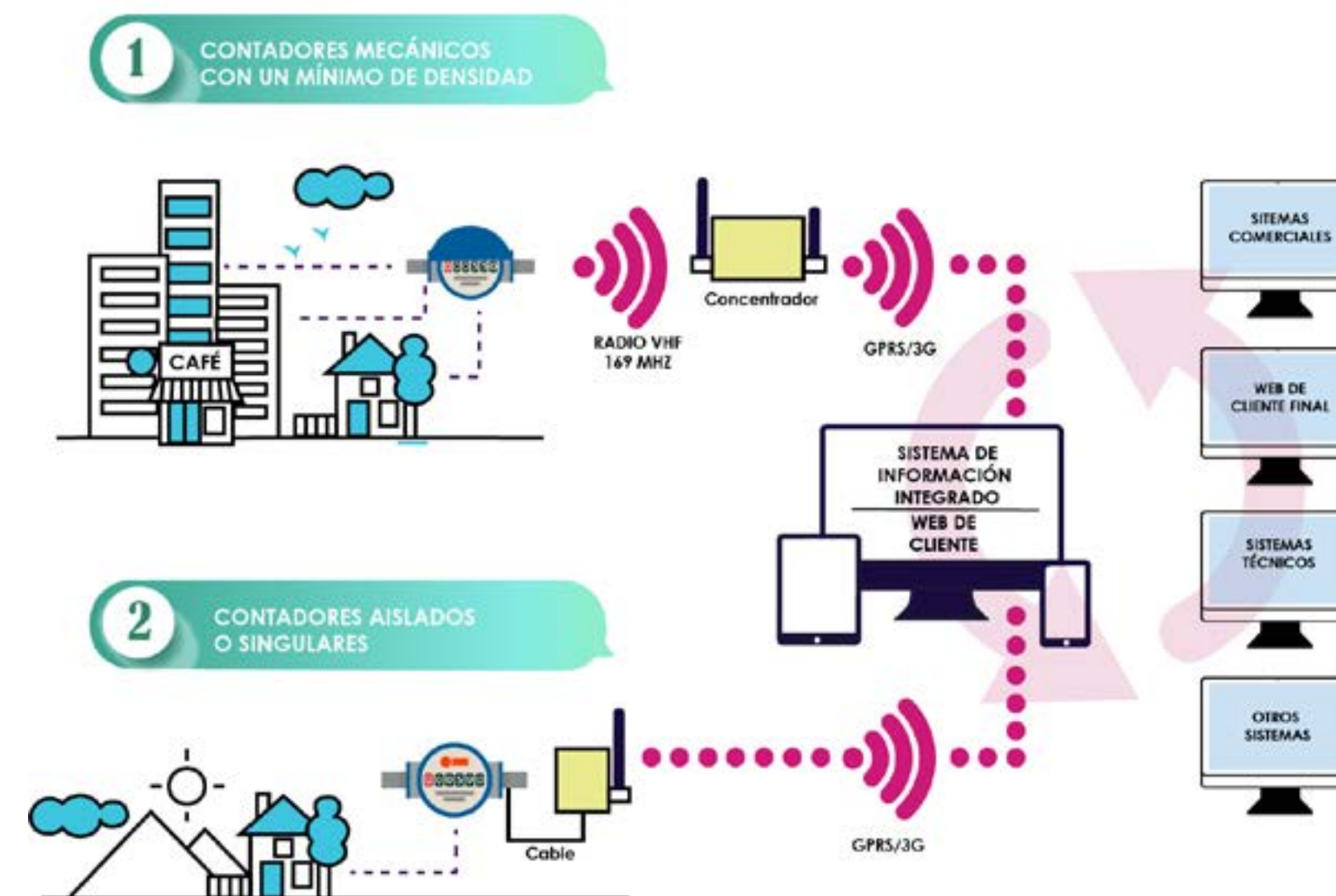
Durante el año 2020, se han instalado 17.629 nuevos contadores compatibles con telelectura, por lo que a cierre de año 168.033 clientes de Aguas de Alicante (lo que representa más de un 57 % del total de contadores que tiene instalados Aguas de Alicante, y más del 82% en la ciudad de Alicante) ya pueden disponer de este servicio. El sistema gestiona diariamente más de 20 millones de lecturas anuales.

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

Facturación in situ

A través de nuestro servicio de Facturación in situ, en el momento que estamos tomando la lectura del consumo en viviendas unifamiliares, núcleos de población aislada, extrarradio o en contadores situados en el interior del domicilio, ofrecemos 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 fastura en zonas son difisultades para el envío postal tradicional



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Compromisos de calidad del servicio



En Aguas de Alicante trabajamos día a día para mejorar nuestro servicio y garantizar la plena satisfacción de nuestra clientela. Con ese afán de mejora continua adquirimos estos cinco compromisos de servicio.

Responsabilidad	Cercanía	Precisión en la facturación	Eficiencia	Profesionalidad
<p>Nos comprometemos a efectuar la instalación del contador antes de 24 horas a partir de la formalización del contrato (salvo festivos).</p> <p>Compensación económica: 20% del precio de contratación.</p>	<p>Nos comprometemos a responder las quejas en un plazo no superior a 10 días laborables.</p> <p>Compensación económica: El importe de la cuota de servicio de agua correspondiente a un mes.</p>	<p>En caso de error atribuible a la empresa, éste se subsanará en el plazo máximo de 5 días laborables. Este plazo se contabilizará a partir del momento en que el error sea comprobado por la empresa.</p> <p>Compensación económica: El importe de la cuota de servicio de agua correspondiente a un mes.</p>	<p>Si en el momento de la lectura de tu contador se detectara un consumo superior al límite esperado, nos comprometemos a comunicarlo de forma inmediata si te encuentras en el domicilio. En todo caso esta comunicación se formalizará a través de la factura.</p>	<p>En las interrupciones de suministro producidas por averías en la red de distribución de agua potable y que tengan una duración mayor de cuatro horas (se excluyen los cortes programados y averías causadas por terceros).</p> <p>Compensación económica: El importe de la cuota de servicio de agua correspondiente a un mes.</p>

Valoración del servicio

Determinar el nivel de satisfacción de los clientes domésticos con el servicio ofrecido por Aguas de Alicante	
Conocer el nivel de satisfacción con los atributos definidos	Proporcionar información fiable y accionable sobre los puntos fuertes y áreas de mejora del servicio
Identificar las mejores prácticas dentro de la Organización	Difundir los resultados de las mediciones para que se conviertan en herramientas de trabajo eficaces para sus destinatarios



Encuesta telefónica (CATI)
Escala de valoración numérica (de 0 a 10)



Realizadas de Septiembre a Noviembre de 2020
Entrega resultados: Diciembre 2020



Universo: Mayores de edad de viviendas particulares y decisores en contratación de suministros.



Encuesta de 8min.

Muestra

100

Nivel error

±10%

Resultados 2020 de Valoración del Servicio

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

En términos generales, la valoración de la Empresa llega al 7,73 en 2020. El 94% considera el servicio satisfactorio o muy satisfactorio. La satisfacción global con el servicio prestado por la Compañía de Aguas mejora respecto al 2019 (7,31%).

Las encuestas de satisfacción se realizan periódicamente en todos los municipios gestionados. En 2020 se han realizado estudios para los municipios de Alicante y San Vicente del Raspeig, mediante estudios con una muestra de 100 encuestas telefónicas por municipio.

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

Mejora en los niveles de Satisfacción, valoración de la calidad del agua y mayor predisposición a Recomendar y Fidelizar la compañía de Aguas, alcanzando un máximo histórico en estos indicadores.

Protección de datos personales

No ha habido en 2020 reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente a través de la AEPD. Se han solicitado los siguientes derechos ARCO:

SOCIEDAD	DERECHO
Aguas de Alicante	11

Procesos de queja

Customer Counsel

La organización dispone de la figura del Customer Counsel cuya misión es potenciar el diálogo y el compromiso, resolviendo las reclamaciones de aquellos clientes que, una vez agotada la vía ordinaria, no están de acuerdo con la respuesta ofrecida por la empresa.

A lo largo de 2020 han dirigido su reclamación al Customer Counsel 4 clientes.



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Proceso de aprobación de tarifas

Aguas de Alicante elabora un expediente de tarifas cuya finalidad es mantener el equilibrio económico-financiero de la gestión de servicio de agua y saneamiento municipal. Esta propuesta se lleva al Consejo de Administración para ser analizada y aprobada en su caso.

Posteriormente, el expediente tarifario y el informe del personal técnico municipal 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.



AGUAS DE ALICANTE
Elabora el expediente de tarifas

AYUNTAMIENTOS
Examina la propuesta y elabora un informe técnico para la comisión de precios

COMISIÓN PRECIOS GVA
Es la responsable en última instancia de la aprobación de los precios



PREGUNTAS FRECUENTES

¿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 todas las personas.

¿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. Actualmente la factura del agua supone un gasto del 0,9% del presupuesto de una familia media en España, lo que la sitúa muy por debajo del umbral del 3% marcado por la ONU como cifra límite de asequibilidad del derecho humano al agua. Asimismo, hay que destacar que el agua en España cuesta un 37% menos que la media de Europa, teniendo en cuenta la capacidad adquisitiva de cada país. (Fuente: El Economista, 2/2/2016).

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Información disponible para el público

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

• CALIDAD DEL AGUA

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

• DIAGNÓSTICO DE LA RED: CORTES DE SUMINISTRO PREVISTOS O EN EJECUCIÓN

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

Del mismo modo, los cortes en ejecución en:

www.aguasdealicante.es/CortesEjecucion/

• PRINCIPALES ACTUACIONES Y OBRAS

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

www.aguasdealicante.es/ActuacionesObras/

• PERFIL DEL CONTRATANTE

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

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

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



1

MEJORA CONTINUA



2

Mejora continua

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

Actualmente, el sistema de gestión de AMAEM cumple, bajo un único modelo, los requisitos de las certificaciones y acreditaciones siguientes:

Gestión de la Calidad

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

Gestión Ambiental

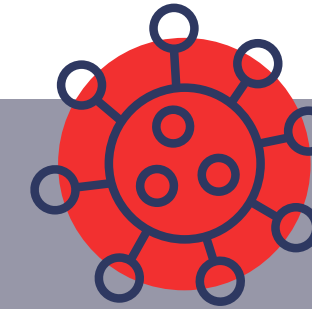
Con el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 la empresa se compromete a cumplir los requisitos legales ambientales aplicables en la prestación del servicio, así como a evaluar sus impactos en el entorno y aplicar las medidas necesarias para prevenir la contaminación. Aguas de Alicante está certificada por la ISO 14001 desde 2001.

Eficiencia energética

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. En el 2020 se ha adaptado a la nueva versión ISO 50001:2018. Aguas de Alicante está certificada por la ISO 50001 desde 2014.

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. Aguas de Alicante está certificada por la ISO 14064 desde 2017.



RESPUESTA COVID19

Durante el 2020 a consecuencia de las medidas de protección ante la COVID-19 todas las auditorías internas y externas de la organización se realizaron de modo remoto, con reuniones telemáticas y retransmisiones vía web en directo para ver las instalaciones.



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

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. Aguas de Alicante está acreditada por la ISO 17025 desde 2019.

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. Aguas de Alicante está acreditada por la ISO 17020 desde 2012.

Gestión de la continuidad del negocio

La norma ISO 22301 especifica los requisitos para un sistema de gestión encargado de proteger a la empresa de incidentes que provoquen una interrupción en su actividad, reduce la probabilidad de que se produzcan y garantizan la recuperación de esta. Aguas de Alicante está certificada por la ISO 22301 desde 2019.

Seguridad y salud

Aguas de Alicante ha certificado su Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral en base a la norma ISO 45001:2018. La adaptación de nuestro sistema de gestión a la nueva norma ISO de referencia internacional nos ha permitido mejorar nuestro sistema para mitigar los riesgos y mejorar el desempeño de nuestro negocio a través de un entorno de trabajo más seguro y una plantilla más sana.

Inocuidad del agua

Con esta certificación ISO 22000, Aguas de Alicante se posicionan respecto a las tendencias legislativas a escala mundial. 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 de implicaciones en toda la cadena alimentaria como es el agua potable. Aguas de Alicante está certificada por la ISO 22000 desde 2018.

Familiarmente Responsable

El EFR es un modelo de la Fundación másfamilia, que se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida familiar y laboral. Con la certificación EFR se obtiene una herramienta profesional e innovadora, que aporta una metodología eficaz para posibilitar la gestión de los procesos de conciliación familiar implantados en las empresas. Aguas de Alicante está certificada como efr desde 2018.



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Novedades 2020

Agua de Alicante se encuentra en proceso de implantación de la norma:

ISO 19601, Sistemas de Gestión de Compliance Penal: con el objetivo de ir más allá del cumplimiento de la legislación, y prevenir la comisión de delitos y reducir el riesgo penal, como parte de su línea de promoción de una cultura ética y de cumplimiento.

Agua de Alicante se encuentra en proceso de certificación de:

ISO 27001: para el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan. Entre otras, con ella se realiza una evaluación del riesgo y la aplicación de los controles necesarios para mitigarlos o eliminarlos.



✓		ISO 9001 CALIDAD
✓		ISO 14001 MEDIO AMBIENTE
✓		ISO 45001 SEGURIDAD Y SALUD
✓		ISO 50001 ENERGÍA
✓		ISO 22000 INOCUIDAD
✓		ISO 17020 ACREDITACIÓN ENTIDADES DE INSPECCIÓN
✓		ISO 17025 ACREDITACIÓN LABORATORIOS DE ENSAYO
✓		EFR CONCILIACIÓN E IGUALDAD
✓		ISO 14064 HUELLA DE CARBONO
✓		ISO 22301 CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



REWATER GLOBAL PLAN

Rewater Global Plan (RGP)

En 2015 la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, en la que se despliegan los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), para la eliminación de la pobreza, la lucha contra el cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente o el diseño de nuestras ciudades.

Como respuesta a estos retos, Aguas de Alicante, dentro de su Grupo de Empresas, dispone del Plan Estratégico a Medio Plazo en Desarrollo Sostenible 2017-2021, al que denominamos ReWater Global Plan (RGP).

RGP 2017-2021 Nuestra hoja de ruta

Nuevos escenarios, nuevas oportunidades

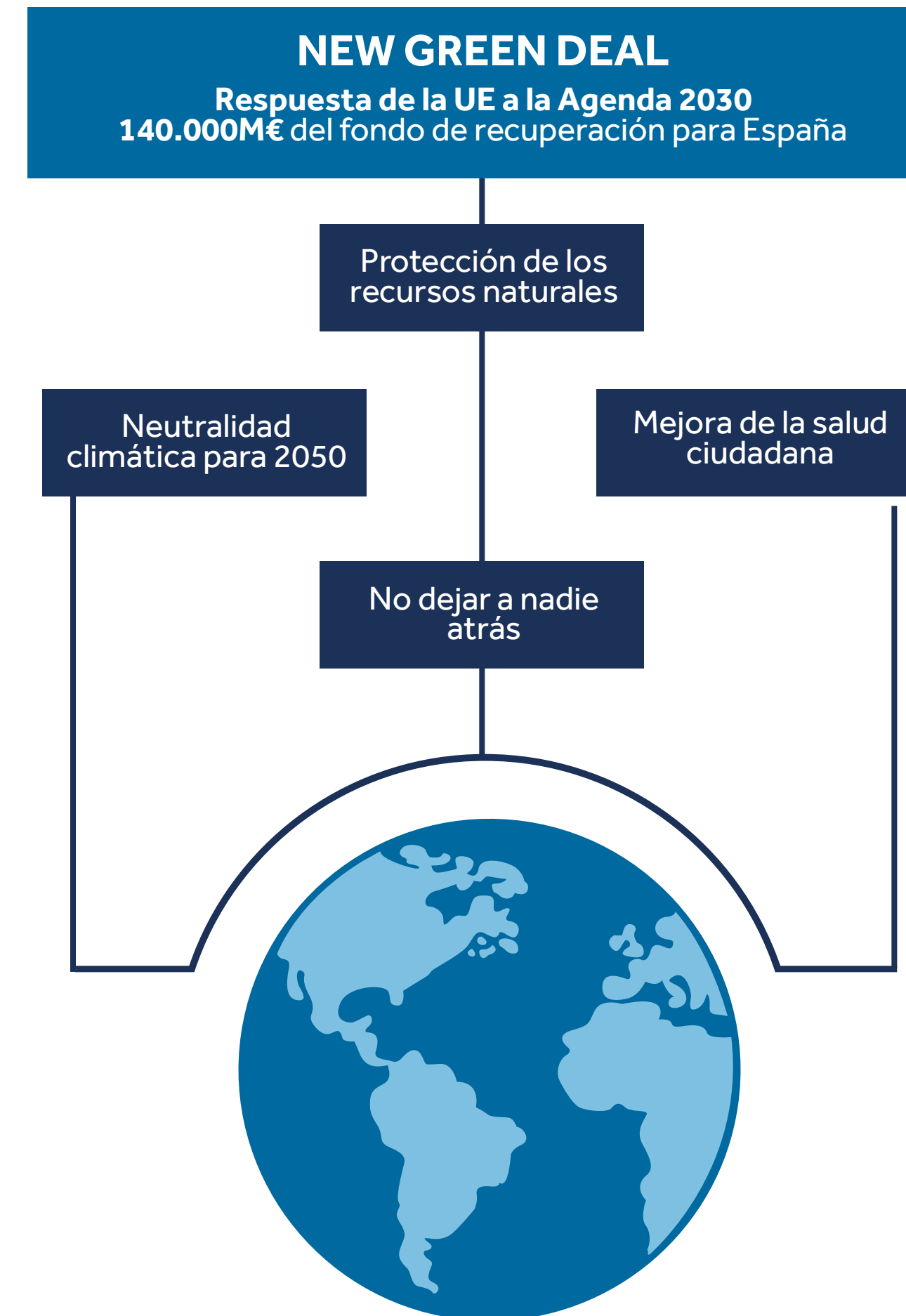
En la situación post-COVID, se ha hecho aún más evidente la necesidad de seguir trabajando para cumplir con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. En este contexto, el sector del agua es clave para garantizar la reconstrucción verde y la cohesión territorial y social.

New Green Deal

Con el ánimo de abordar conjuntamente el cambio climático y la desigualdad económica y social, la Unión Europea plantea el Green New Deal como la respuesta a los retos planteados y propone una estrategia de crecimiento que transforme la UE en una economía moderna, eficiente en el uso de los recursos y competitiva.

En este sentido, contempla destinar a España 140.000 M€ del fondo de recuperación. A nivel global, prevé destinar el 30% del gasto total a proyectos relacionados con el clima, en línea con el objetivo de la UE de alcanzar la neutralidad climática en 2050.

Asimismo, la UE está implantando un sistema común de clasificación para fomentar la inversión privada en crecimiento sostenible y contribuir a una economía climáticamente neutra.



El 30% del gasto total se destinará a proyectos relacionados con el clima y cumplirán con el objetivo de la UE de neutralidad climática para 2050, los objetivos climáticos de la UE para 2030 y el Acuerdo de París.

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Nuestra respuesta

Aguas de Alicante está inmersa en el desarrollo del Rewater Global Plan (2017- 2021), que recoge nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación y el acceso al agua, la autosuficiencia energética, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en equidad y salud, además de la innovación y las alianzas como compromisos transversales.

La crisis originada por la pandemia nos brinda la oportunidad de reconstruir el tejido social y productivo de los países sobre sectores fuertes que aporten valor añadido y creen ocupación de calidad. La recuperación económica es ahora una prioridad, pero debe ir acompañada de una reconstrucción verde. La reducción de la actividad económica y social ha impactado positivamente en la naturaleza y es preciso que la estrategia de recuperación económica actúe en favor del medio ambiente.

Ante dicho escenario, hemos reforzado los compromisos de nuestro plan estratégico REwater Global Plan (RGP 2017-2021), siempre alineado con la Agenda 2030 y en base a unos ejes prioritarios:

- **Trabajar por la salud del planeta.**
- **Garantizar la salud de las personas.**
- **Lograr el equilibrio económico.**
- **Establecer y reforzar vínculos de confianza.**



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REwater
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

**LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO**

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Consumo de energía verde

Ahorro energético

Producción de energía por cogeneración
para autoconsumo

Verificación Huella de Carbono

Movilidad sostenible

Lucha contra el cambio climático



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

La CE ha actualizado su hoja de ruta hacia una descarbonización de la economía para

2050



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



¿CÓMO CONTRIBUÍMOS?

Con la reducción de emisiones de CO2 derivadas de nuestro consumo eléctrico, contribuimos al ODS 13 "Acción por el clima".

RESULTADO

Desde 2017, **100%** compra de energía renovable.

▪ **855.875 kWh** producidos de energía renovable.

▪ **439.949 kWh** ahorro derivado de mejoras en eficiencia energética

ACCIONES

- 1 Compra de energía verde.
- 2 Generación de energía para autoconsumo.
- 3 Eficiencia energética.

Nuestro objetivo: REWATER GLOBAL PLAN 2017-2021

Alcanzar un **90%** de reducción de emisiones CO2, derivadas de nuestro consumo eléctrico.

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Consumo de energía verde

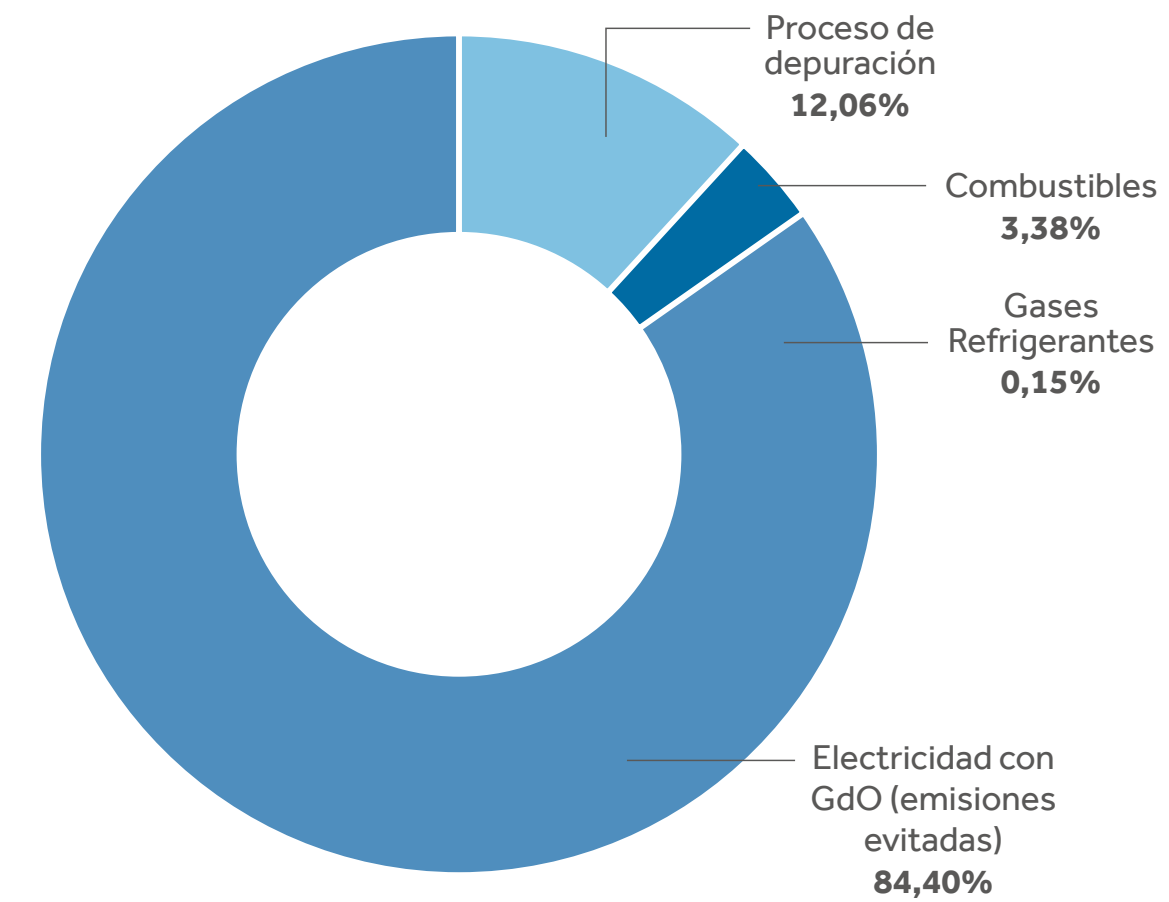
El agua desempeña un papel central en el contexto del cambio climático, ya que sus efectos ponen en riesgo la disponibilidad y calidad de dicho recurso. Los efectos de las sequías, el aumento de las lluvias torrenciales, el deshielo de los polos y las subidas del nivel del mar son algunas consecuencias producidas por el cambio climático que afectan al recurso hídrico.

Estas consecuencias tienen un impacto directo en la gestión del ciclo urbano del agua. En nuestro compromiso hacia la transformación energética del planeta promovemos un cambio de modelo energético, y lo hacemos mediante el consumo de energía verde con garantías de origen (GdO), que acreditan que la electricidad ha sido producida a partir de **fuentes renovables o de cogeneración de alta eficiencia**.

Desde 2013 Aguas de Alicante ha ido incorporando fuentes renovables de energía eléctrica, y en 2017 decidió que la compra del 100% de la energía eléctrica procediera de fuentes renovables con garantías de origen. Esto ha supuesto una **reducción aproximada del 84,4% de las emisiones** que se hubieran producido en caso de que el consumo de energía eléctrica fuese de origen mixto, que es la consumida por la mayor parte de la sociedad.

EMISIONES POR FUENTES

2019: incluyendo las evitadas por electricidad GdO



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

**LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO**

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Ahorro energético

SOCIEDAD: AGUAS DE ALICANTE	INSTALACIÓN	ACCIÓN	Ahorro previsto anual kWh
	EBAR Barranco de las Ovejas	Eficiencia	16.471
	Aureliano Ibarra	Generación	50.367
	EBAR Oviedo PAU4	Eficiencia	15.893
	TOTAL:		82.731

Promovemos acciones que mejoran la eficiencia energética de nuestros activos e instalaciones. El despliegue de un plan de auditorías energéticas permite identificar puntos débiles y planificar acciones de mejora, lo que se traduce en un importante ahorro en costes.

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

Variación debida a mejoras en eficiencia por procesos en 2020 (kWh)

PROCESO	kWh 2019	Variable energ. pertinente	Ratio kW/ Variable energ. 2019	kWh 2020	Variable energ. pertinente	Ratio kW/ Variable energ. 2019	Variación eficiencia ratio	Variación debida a mejoras de eficiencia en procesos 2020
Sondeos	1.347.424	1.464.926	0,92	3.132.298	3.375.453	0,93	-0,01 kWh/m3	27.591
Impulsiones	1.856.637	13.615.325	0,14	1.830.112	13.710.100	0,13	-0,00 kWh/m3	39.449
Saneamiento	881.589	37.104	23,76	895.584	38.086	23,51	0,25 kWh/h	-9.337
Telemando	97.414	13.615.325	0,01	98.882	13.710.100	0,01	-0,00 kWh	790
Vehículos	1.433.541	241	5.948,30	1.433.541	233	6.152,54	-204,23 kWh/vehículo	47.586
Oficinas	660.358	13.79	47,86	538.631	13.797	39,04	8,82 kWh/m2	-121.727
Depuradora RDL	11.080.017	18.156.943	0,61	10.691.882	18.146.338	0,59	0,02 kWh/m3	-381.663
Depuración MO	8.375.102	11.658.925	0,72	8.579.580	11.904.583	0,72	-0,00 kWh/m3	28.011
Depuración IRAD	2.676.637	7.541.118	0,35	2.720.591	7.641.713	0,36	-0,00 kWh/m3	8.249
TOTAL	27.061.295			26.788.803				-439.949

En 2020 se da una mejora en el desempeño energético de la organización, estimándose una reducción de consumo de 439.949 kWh respecto al ejercicio anterior, debido sólo a mejoras en la eficiencia energética implementadas.

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Producción de energía por cogeneración para autoconsumo

Para hacer posible el proceso de depuración de las aguas residuales es necesario consumir energía en los diferentes estadios del sistema. El proceso de depuración es una de las etapas que mayor energía consume dentro del ciclo integral del agua. El proceso de cogeneración que existe en la EDAR de Rincón de León (Alicante), permite generar energía utilizando como combustible el metano producido en la digestión de los lodos.

Otro proceso para el ahorro de energía es el aprovechamiento de la energía térmica que se produce en el proceso de cogeneración. Esta energía calorífica es empleada para reducir el consumo de energía dentro del proceso de secado de fangos. El calor residual de la cogeneración permite reducir el consumo de diésel de las calderas.

EDAR RINCÓN DE LEÓN:	2019	2020
Cogeneración:	1.496.375 kWh	855.875 kWh

La caída en la producción de energía en 2020 se ha debido a un menor régimen de funcionamiento del motor de cogeneración, debido a actividades de mantenimiento.

Producción energía solar

Para ampliar nuestra cuota de generación de renovables estamos instalando paneles solares en algunas de nuestras instalaciones. Por ejemplo, en la EDAR de Rincón de León, en 2020 se produjeron en 37.827 kWh de energía eléctrica fotovoltaica.

Verificación Huella Carbono

Aguas de Alicante está certificada por la norma ISO 14064, habiendo medido y verificado externamente la huella de carbono correspondiente a las emisiones realizadas en los ejercicios 2016, 2017, 2018 y 2019 y se encuentra inscrita en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono, del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

El Registro, creado por el Real Decreto 163/2014, de 14 de marzo, recoge los esfuerzos de las organizaciones españolas en el cálculo y reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero que genera su actividad.

Aguas de Alicante tiene inscrita su huella de carbono en la sección a) de Huella de carbono y de compromisos de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero para el alcance 1 + 2 desde 2017. Con la reducción de emisiones en el periodo 2016-2019, se ha conseguido, como novedad, en 2020, el sello Calculo+Reduzco.

En concreto, se redujo un 9,99 % de la media de la intensidad de emisión en el trienio 2017-2019 respecto del trienio 2016-2018, para el alcance 1+2.



Movilidad sostenible

Otra acción es la movilidad sostenible, con la optimización de rutas y de los desplazamientos de la flota de Aguas de Alicante más la incorporación de vehículos ecológicos. Se ha ampliado el número de vehículos sustituidos por ecológicos (eléctrico, GLP e híbridos). El impulso del teletrabajo y la sustitución de las reuniones presenciales por reuniones online ha provocado una reducción del consumo de combustible que supone una reducción de las emisiones un 19%.

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

EMISIONES DE LA FLOTA DE VEHÍCULOS						
2017	2018		2019		2020	
(tCO2 e)	(tCO2 e)	Evolución	(tCO2 e)	Evolución	(tCO2 e)	Evolución
346,0	331,5	-4,4%	331,9	0,1%	279,0	-19,0%

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

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

**PRESERVACIÓN
DEL AGUA**

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

PRESERVACIÓN DEL AGUA

——— Gestión de las redes de distribución

——— Reutilización de agua depurada

——— Recogida de residuos en colectores

——— iDROSMARTWELL

——— Infraestructuras basadas en la naturaleza

——— Calidad del agua

Preservación del agua



70%
de las muertes por
desastres naturales
están relacionados
con el agua.

En España, en medio
siglo, la superficie con
clima semiárido ha
avanzado más de
30.000 KM²
en torno al 6% de la
extensión del país



¿CÓMO CONTRIBUÍMOS?

Con proyectos como “Doble red urbana para la distribución de agua depurada” contribuimos al ODS 6 “Agua limpia y saneamiento”, poniendo el foco en la meta 6.4 para aumentar el uso eficiente de los recursos hídricos y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento para hacer frente a la escasez de agua.

RESULTADO

82,9% RENDIMIENTO MEDIO AGUAS DE ALICANTE
(más de 5 puntos por encima de la media del sector).

2020 USOS AGUA DEPURADA

86,2% Agrícola
0,2% Recreativo
3,9% Ambiental
9,5% Urbano
0,2% Recarga acuíferos

ACCIONES

- 1 Reducción del agua no registrada
- 2 Reutilización de aguas depuradas

Nuestro objetivo: REWATER GLOBAL PLAN 2017-2021

Reducir un **20%** del
consumo de agua por
habitante.

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

**PRESERVACIÓN
DEL AGUA**

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Gestión de las redes de distribución

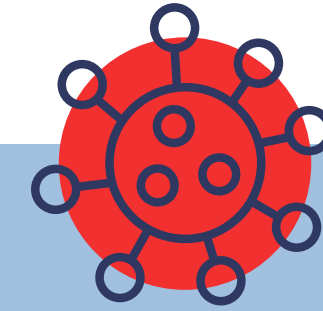
Rendimiento de la red de Traída: 95,01%
Rendimiento de Alicante: 84,3%
Rendimiento de AGUAS DE ALICANTE: 82,9%
 (más de 5 puntos por encima de la media del sector)

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

Sectorización

En la red de distribución de agua potable de AGUAS DE ALICANTE se establecen unos sectores de consumo que aíslan adecuadamente la red. Esta sectorización permite el control de la presión de cada sector de forma automatizada, a través del telemando, pudiéndose realizar los ajustes adecuados en cada periodo del día; garantizando con ello, mejores condiciones y mayor duración de las tuberías. Además, mediante contadores se registra el caudal que en cada momento consume el sector, permitiendo conocer inmediatamente las pérdidas que pudieran originarse, de manera que se pueda actuar en su resolución rápidamente y con la mayor eficacia. En el año 2020 hay un total de 124 sectores que cubren aproximadamente un 65,4% de la red de distribución de agua potable.

Reducción del ANR



RESPUESTA COVID19

Se adaptaron medidas para garantizar la salud de las personas trabajadoras y la continuidad del servicio tanto de suministro de agua como en los servicios de saneamiento de las aguas residuales urbanas. A nivel operacional, antes incluso de la declaración del estado de alarma, se establecieron planes de contingencia ante la previsión de que la situación sanitaria empeorara.

Desde el área de Operaciones de AMAEM se implementaron una serie de medidas ante la crisis del COVID -19 con el fin de proteger a las personas trabajadoras y, por extensión, garantizar el servicio a prestar durante la pandemia. Las medidas afectaron principalmente a los siguientes ámbitos:

- Red abastecimiento: mantenimientos correctivos, críticos, preventivos y búsqueda de fugas.
- Red alcantarillado: mantenimientos correctivos, críticos y preventivos e inspección de CCTV.
- Control de Vertidos.
- Centro de control operativo.
- Limpieza de depósitos.
- Desinfección, desinsectación y desratización (DDD).

Durante el confinamiento domiciliario, se tomaron las siguientes medidas:

- Para trabajos administrativos se priorizó el teletrabajo y la empresa facilitó los equipos para poder hacerlo.
- Los trabajos operativos se limitaron a lo indispensable y urgente: Operación Adaptada.
- Se ajustó la plantilla que estaba en campo priorizando que el personal permaneciera en casa disponible como retén.
- Se identificó el personal sensible y se aislaron permaneciendo en casa de manera continuada.
- Se ampliaron los turnos de las EDAR de 8 a 12 horas diarias para poder preservar a más gente en reserva.
- En infraestructuras críticas se preservó al personal vulnerable, y se adaptaron las operaciones de mantenimiento para asegurar su buen funcionamiento en cualquier caso.

Durante los meses de pandemia se hace un seguimiento de los datos epidemiológicos en cada municipio para ir adaptando las medidas y restricciones en función de la evolución epidemiológica, lanzando cribados masivos entre la plantilla a fin de evitar contagios en el ámbito laboral y garantizar así el correcto funcionamiento del servicio y con ello, blindando el suministro de agua potable y el saneamiento e higiene.

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Mejora de la evolución del ratio agua suministrada/nº abonados

Desde el año 1991 se ha reducido más de un 45% el consumo por habitante/año para las poblaciones de AMAEM, estabilizándose en torno a los 124-130 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.

	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AGUA SUMINISTRADA	0,0%	-2,8%	-5,6%	-2,2%	-8,4%	-9,5%	-8,1%	-1,5%	-1,0%	1,4%	2,1%	1,5%	3,3%	4,0%	1,3%	7,5%	-1,6%	-4,2%	-5,2%	-9,0%	-8,7%	-9,2%	-12,8%	-14,1%	-13,9%	-10,7%	-9,7%	-9,1%	-8,0%	-6,7%
Nº ABONADOS	0,0%	1,9%	6,1%	7,9%	9,6%	11,0%	13,0%	15,9%	18,8%	21,4%	24,7%	28,5%	32,3%	35,7%	39,7%	55,2%	58,8%	61,6%	63,4%	63,9%	64,4%	64,8%	65,1%	65,4%	65,8%	66,4%	67,2%	68,1%	68,9%	69,8%
DOTACIÓN ANUAL (m3/abonado año)	238	227	212	216	199	194	194	203	198	199	195	188	186	183	173	165	148	141	138	132	132	131	126	124	124	128	129	129	130	131

Acciones para reducir el agua no registrada

168.033	Contadores de telelectura en particulares y empresas
37.113,12 €	Recuperados en campañas contra el fraude en la red de agua potable
1.025	Fugas detectadas y reparadas de agua
82,9%	Rendimiento Técnico Hidráulico de Aguas de Alicante
84,3%	Rendimiento Técnico Hidráulico de Alicante
7,41	ANR (m3/km/día)
91.610	Mensajes personales avisando sobre un consumo excesivo
1.210.000	Mensajes en factura sobre uso responsable del agua
3.278.341,95€	Invertidos en la mejora de la red de agua y saneamiento



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Reutilización de agua depurada

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 83% de los espacios verdes son regados con agua regenerada procedente de la EDAR de Rincón de León y de la EDAR 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: 75,8 km (48,7 Km propios).

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 2020 la utilización de estas fuentes alternativas supuso un ahorro de agua potable de 1.157.205 m³. El uso de las aguas regeneradas permite:

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

PROYECTO (EN EJECUCIÓN):

“Anillo” de conducciones de agua regenerada de Alicante.

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



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

**PRESERVACIÓN
DEL AGUA**

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Parte de las aguas depuradas de las EDARs de Alicante son reutilizadas, dándoles un importante y provechoso uso ya que el agua es un bien escaso. En 2020: agua depurada de las EDARs Rincón de León y Monte Orgegia se ha destinado a:

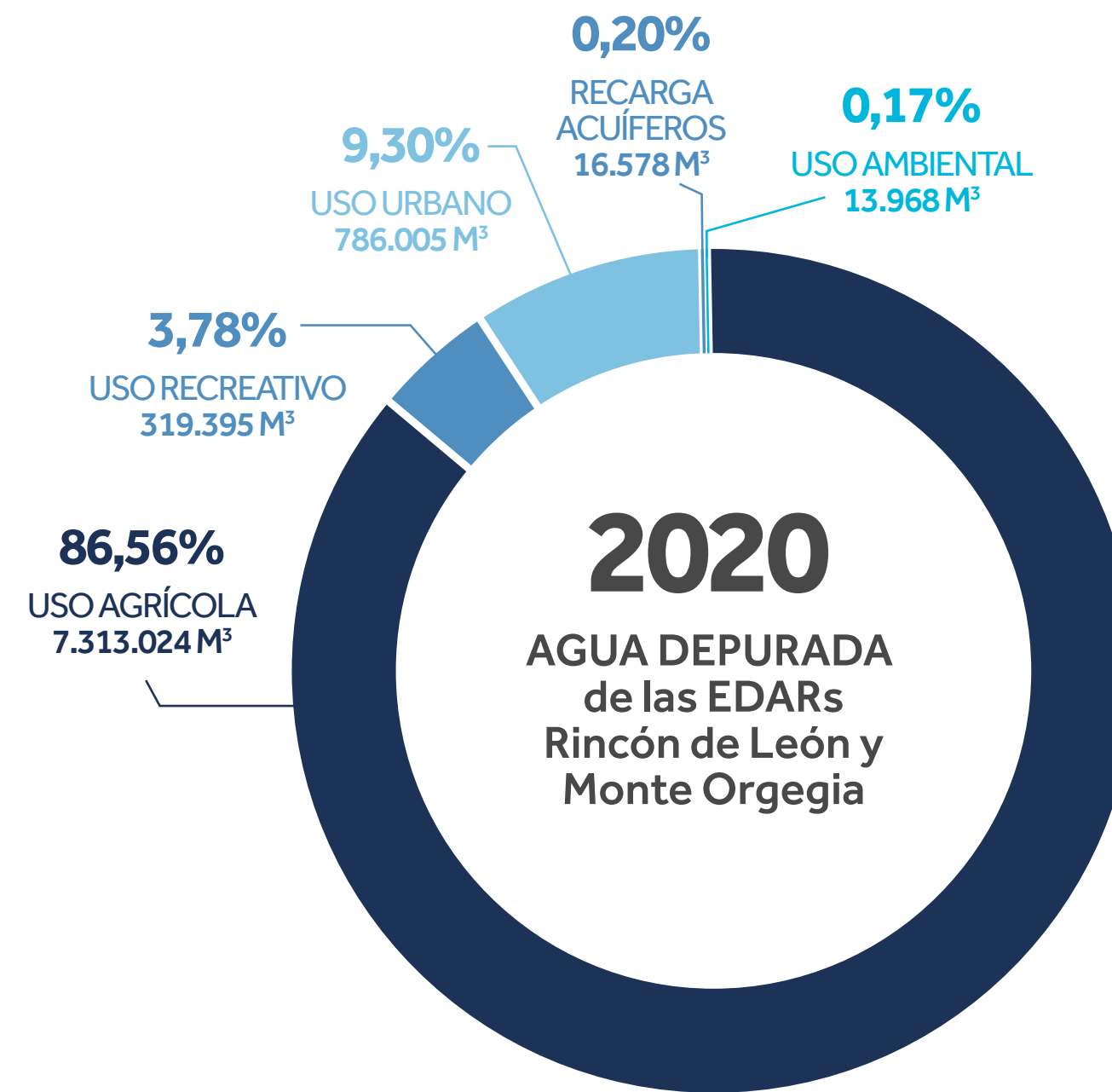
Total agua recuperada: 8.448.970 m³.

Total Agua regenerada con destino agrícola (m³): 7.313.024

Total Agua Regenerada con destinos diferentes al agrícola (m³): 1.119.368

- Total Agua para uso urbano (m³): 786.005
- Total Agua para uso recreativo (m³): 319.395
- Total Agua para uso ambiental (m³): 13.968

Total Agua Regenerada para recarga de acuíferos (m³): 16.578



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.**
2. **Conducción Parque Lo Torrent a Parque Norte Canastell (en curso).**
3. **Conducción Ronda Este desde Parque Norte Canastell (pendiente).**

La utilización sostenible de las aguas regeneradas permite atender las necesidades a partir de actuaciones con menores costes económicos, ambientales y sociales.

Los recursos procedentes de las aguas regeneradas, bien planificados y gestionados, pueden complementar las medidas principales de gestión de la demanda, con el fin de aliviar la presión que los distintos usos ejercen sobre los ecosistemas hídricos y sobre el estado ecológico de ríos, acuíferos y ecosistemas costeros.

Agua regenerada para uso urbano

En la ciudad de Alicante un 83% de los espacios verdes son regados con agua regenerada procedente de la Edar de Rincón de León y Monte Orgegia a través de una red secundaria de agua regenerada de 75,6 Km que tiene registrados actualmente en GIS de la Empresa (48,7 km propiedad de Aguas de Alicante). Esta red distribuye el agua regenerada de ambas depuradoras, en el 2020 se reutilizó 1.119.368 m³ de agua regenerada para uso urbano y recreativo.

CAUDAL TRATADO (M ³ /AÑO)	% REUTILIZACIÓN
30.050.921	28,12%
TOTAL AGUA REUTILIZADA	
8.448.970 M ³	

- CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO
- CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL
- NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19
- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- POR LA MEJORA CONTINUA
- REWATER GLOBAL PLAN
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DEL AGUA**
- DE LINEAL A CIRCULAR
- PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
- ACCESO AL AGUA
- CONCIENCIACIÓN CIUDADANA
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- I+D+I
- ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE ESTE INFORME

AGUA REGENERADA PARA USO AGRÍCOLA

El principal destino de las aguas regeneradas tiene un uso agrícola a través de las concesiones a las distintas juntas o comunidades de regantes locales.

INSTALACIÓN	M³ AGUA REUTILIZADA EN AGRICULTURA
EDAR Monte Orgegia	2.147.288
EDAR Rincón de León	5.165.736

AGUA PARA USO AMBIENTAL

El Parque inundable de la Marjal en Playa de San Juan (Alicante) dispone de dos lagunas artificiales permanente que funcionan gracias a los aportes de agua procedentes de la Edar de Monte Orgegia además del uso para riego de los jardines. Este tipo de actuación permite crear un ecosistema urbano que favorece la biodiversidad, siendo un refugio para anátidas, aves insectívoras y migratorias. Durante el ejercicio del 2020 se reutilizó para uso ambiental un total de 13.968 m3 con destino el uso ambiental del Parque Inundable de la Marjal. También parte del agua regenerada de la Edar de Monte Orgegia tiene como destino ambiental la recarga de los acuíferos, en el año 2020 se aportó 16.578 m3.



AGUA REGENERADA PARA OTROS USOS

En la ciudad de Alicante dispone de una serie de tomas procedente de la red secundaria para dar servicio al servicio de limpieza viaria para que se emplee el agua regenerada para el baldeo de calles en lugar de agua potable.

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

**PRESERVACIÓN
DEL AGUA**

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Residuos en los colectores de Alicante

Aguas de Alicante ha desarrollado un sistema pionero para evitar vertidos de plásticos y toallitas en el mar durante las lluvias. La solución permite recoger residuos sólidos en la zona del Cocó en el municipio alicantino. Este sistema innovador basado en un sistema de redes evita que residuos como plásticos, toallitas y otros materiales sólidos que son arrastrados durante las lluvias torrenciales acaben en el mar.

Las ciudades costeras cuentan con aliviaderos, instalaciones preparadas para que en caso de inundación puedan canalizar el agua de lluvia y ésta desemboque en el mar. Sin embargo, esta agua arrastra los materiales sólidos que encuentra a su paso. Para evitar su vertido al mar, Aguas de Alicante ha instalado un sistema de redes en el interior de los colectores pluviales, debidamente anclado, que se encarga de recoger los sólidos, generando una afección mínima al régimen del canal.

Actualmente se dispone de un total de 32 redes distribuidas en dos filas y con una longitud de 2 metros cada una para facilitar su manipulación en las labores de limpieza. En total, cada una de estas redes son capaces de retener 800 kilogramos de residuos sólidos de dimensiones superiores a los 4 centímetros. Por lo que la capacidad de retención de todas las redes instaladas se acerca a las 30 Tn de

elementos sólidos. Asimismo, se ha utilizado un material que permite que una vez se vacían y se limpian se puedan volver a reutilizar. Sistemas similares se han empleado en Australia y EEUU, pero no en Europa. La instalación cuenta con cámaras de TV que se controlan en tiempo real desde el centro de control de Aguas de Alicante.

Adicionalmente, en el año 2020 se ha instalado un nuevo piloto para la captación de residuos sólidos arrastrados por las redes de drenaje en otro punto crítico de la ciudad de Alicante, el entorno del Barranco de Albufereta en su desembocadura en la playa del mismo nombre. En esta ocasión, dadas las características propias de la nueva ubicación, se ha instalado un sistema de más reducidas dimensiones (con un solo nivel de retención y cuatro mallas), siendo el sistema de anclaje de las mallas retenedoras similar al anterior, pero constituyéndose las mismas con malla de acero y sección rectangular, lo que hace que el sistema sea más barato, fácil de construir sin necesidad de recurrir a empresas externas, reutilizable y, nuevamente, escalable a otras ubicaciones. Las pruebas realizadas han dado buenos resultados, pudiéndose realizar el mantenimiento de estas mallas in situ, mediante camión para retirada de los sedimentos almacenados, sin necesidad de llevarlas a depuradora para su vaciado y lavado.



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

**PRESERVACIÓN
DEL AGUA**

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

IDROSMARTWELL

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

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

Infraestructuras basadas en la naturaleza

Parque inundable La Marjal

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

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

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



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Calidad del agua

El agua que distribuye Aguas de Alicante supera con creces la normativa sanitaria más estricta establecida por la Organización Mundial de la Salud, la Unión Europea y las autoridades sanitarias de nuestro país. Se analizan anualmente más de 16.000 muestras de aguas de consumo, realizando para cada una de ellas diferentes tipos de análisis, destacando los análisis 145 análisis completos, más de 2.625 análisis de control y 30 determinaciones de radiactividad, así como las determinaciones diarias de cloro in situ en los puntos de control de redes de distribución y depósitos. En total cerca de 69.000 determinaciones de los diferentes parámetros regulados por la legislación sanitaria vigente.

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

Se analiza exhaustivamente y constantemente el agua que distribuimos en los municipios gestionados, a partir de análisis microbiológicos y físico-químicos, observando parámetros como: metales, plaguicidas, pH, bacterias, turbiedad, olor, color, sabor, etc. Llevamos a cabo comprobaciones diarias del nivel de cloro libre, se toman muestras de todos los depósitos y de diversos puntos estratégicos de red de agua potable. Asimismo, se comprueba el nivel de cloro después de reparar cada una de las averías que se produzcan. Para asegurar un elevado control de riesgos por Legionella pneumofila, en base al RD 865/2003, se han llevado a cabo, controles en diversos puntos de riesgo como pueden ser fuentes ornamentales, riegos por aspersión y puntos de red y depósitos, etc.

Control del agua en el grifo del consumidor

Aguas de Alicante ha ampliado los controles que lleva a cabo en el agua que suministra mediante el programa "control de agua en grifo del consumidor". Este programa consiste en tomar 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.



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.

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

**DE LINEAL A
CIRCULAR**

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

DE LINEAL A CIRCULAR

~~~~~ ¿Qué es una biofactoría?

~~~~~ B-Water Smart en la EDAR de Rincón de León

~~~~~ Valorización térmica de fangos

~~~~~ Valorización de residuos


De lineal a circular



En 2050
necesitaremos
3 PLANETAS
para mantener el
estilo de vida

El ser humano está
contaminando el agua
más rápido que lo que
la naturaleza puede
reciclar y purificar el
agua en ríos y lagos



¿CÓMO CONTRIBUÍMOS?

Con la estrategia de transformación de EDAR a biofactorías, contribuimos al ODS 11 “Ciudades y comunidades sostenibles”, poniendo el foco en la meta 11.6 para reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, prestando atención a la calidad del aire y a la gestión de los desechos.

¿QUÉ DEFINE UNA BIOFACTORÍA?

Reutilización del agua
▼
Integración con el entorno
▼
Producción de energías renovables
▼
Gestión inteligente de las infraestructuras
▼
Valorización de los residuos
▼
Compromiso social con la comunidad

BIOFACTORÍA

100%
Valorización de fangos
Autosuficiencia
energética
Reutilización aguas
regeneradas

Nuestro objetivo:
**REWATER GLOBAL
PLAN 2017-2021**

**Crear biofactorías en
nuestras principales
instalaciones.**

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

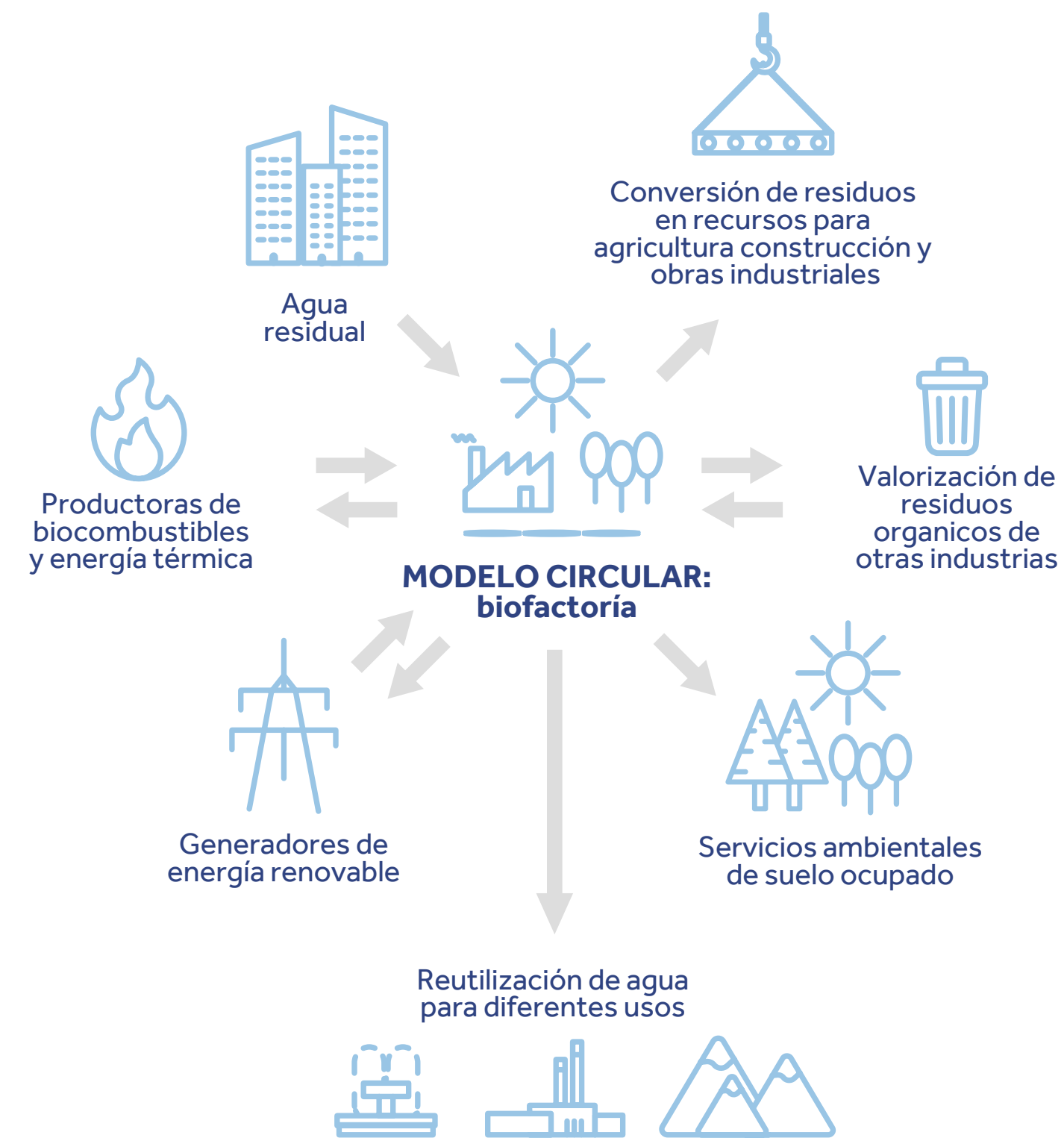
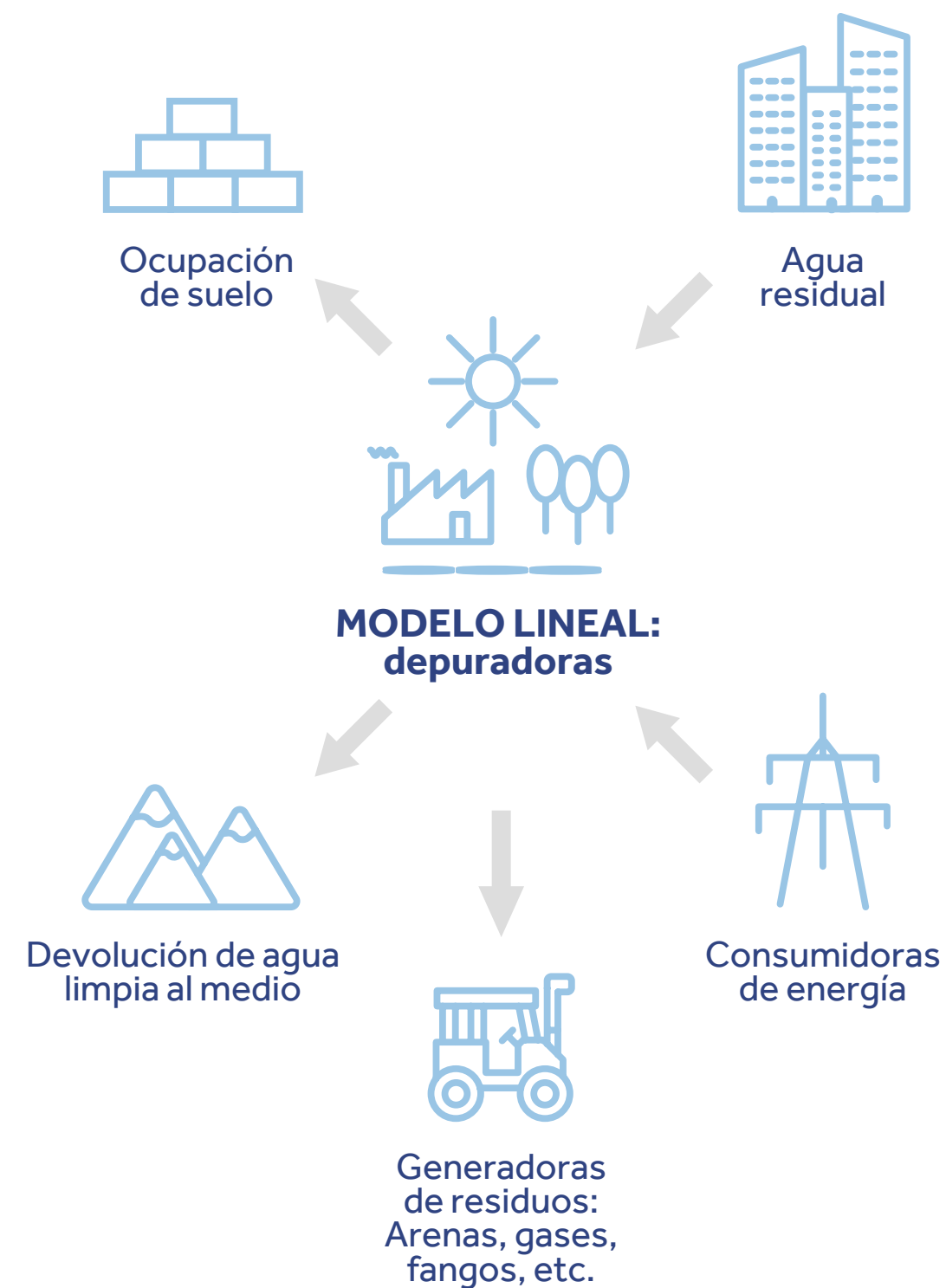
¿Qué es una biofactoría?

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

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

donde se generan energías renovables, se regenera el agua para su posterior reutilización y se transforman los residuos en recursos.

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



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

B-Water Smart en la EDAR de Rincón de León

La economía circular, uno de los principales compromisos de Cetaqua y Aguas de Alicante. Fruto de este compromiso es la apuesta por este proyecto, B-Smart, cofinanciado por el programa H2020 de la Unión Europea, refuerza el compromiso entre los socios con la economía circular como uno de los ejes estratégicos de su actividad para avanzar hacia un modelo de gestión del ciclo del agua más sostenible. En línea con esta visión, el proyecto B-Water Smart tiene como metas asegurar la disponibilidad de los recursos hídricos, el consumo y la producción sostenibles, la energía no contaminante y asequible, y la acción por el clima a través de la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Valorización térmica de fangos

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

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

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

En Aguas de Alicante se realiza el secado térmico de fangos de los lodos extraídos en el proceso de depuración de las aguas residuales. La planta de secado térmico de lodos se localiza dentro del recinto de la fábrica de cemento de Cemex en Alicante. 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.



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

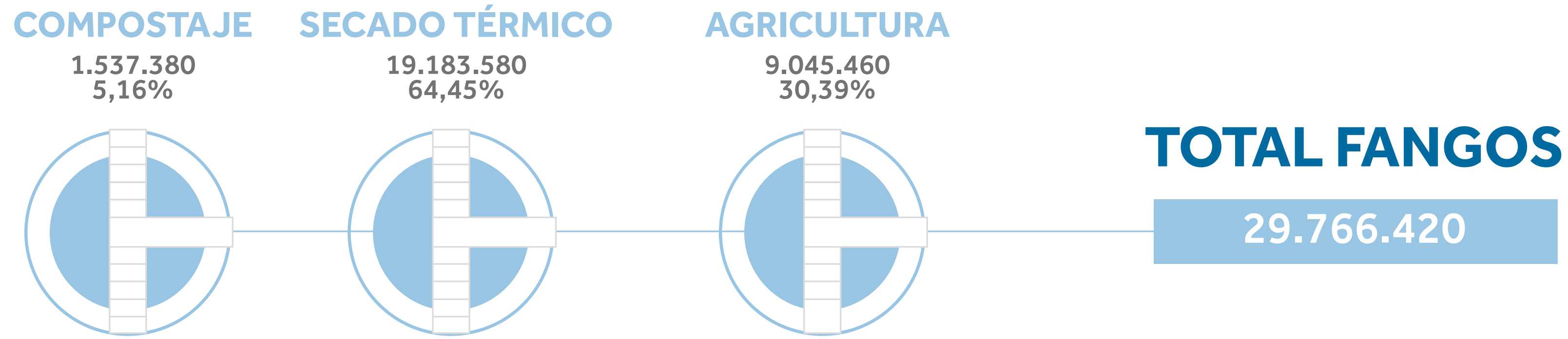
ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Valoración de residuos



Convenio investigación con la UMH para uso lodos en compostaje

Desde 2010 Aguas de Alicante cuenta con un convenio con Universidad Miguel Hernández, a través del Grupo de Investigación Aplicada en Agroquímica y Medio Ambiente, para el desarrollo de un estudio que permita aprovechar los lodos de las depuradoras en la producción de compost para agricultura. Este convenio se ha ido renovando desde entonces y ha permitido incluir, además de estos lodos, otros residuos que se generan habitualmente en las ciudades como son los restos de las podas.

Durante el 2020 la investigación se ha centrado en conseguir que el compost generado mantenga la misma calidad que se estaba obteniendo hasta el momento, pero con un tratamiento de residuos mucho más ambicioso.

La planta de compostaje, COMPOLAB de la UMH ha conseguido recorrer con éxito el camino de obstáculos que lleva desde la producción del compost resultante en el laboratorio, hasta el escalado, primero semiindustrial y después industrial.

En noviembre de 2020 se ha renovado el convenio, y se ha alcanzado de manera efectiva el nivel de producción industrial.

Utilización de materiales reciclados en obras

Dentro del marco de la economía circular se establecen las bases para el empleo de materiales reciclados en los rellenos de zanjas en obras de Aguas de Alicante. El objetivo es reducir el empleo de materiales procedente de canteras en las obras, hasta llegar a sustituirlo por completo por material reciclado de la propia obra. Con esta medida se evita la generación de residuos que se vierten a vertedero, además del transporte desde la obra al vertedero.



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

**PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD**

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Eliminación de fitosanitarios y pesticidas

Proyecto BIOBSERVA STOP-invasoras

Naturalización de instalaciones (EDAR)

BIOBSERVA

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

Protección de la biodiversidad



Los bosques albergan a más del 80% de todas las especies terrestres de animales, plantas e insectos.

De las 8.300 especies de animales conocidos:

8% EXTINTO

22% PELIGRO DE EXTINCIÓN



¿CÓMO CONTRIBUÍMOS?

Con los proyectos de naturalización de las **EDARs de Rincón de Leon y Monte Orgegia** contribuimos al ODS 15 "Vida de ecosistemas terrestres", para velar por la conservación y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce.

RESULTADO

- **PRESERVACIÓN** de la biodiversidad
- **RESTAURACIÓN** de los ecosistemas naturales
- **NATURALIZACIÓN** de las instalaciones integradas en su entorno natural
- **POTENCIACIÓN** de los servicios ecosistémicos en zonas urbanas
- **SENSIBILIZACIÓN** de las personas trabajadoras y la comunidad local

ACCIONES

- 1** Eliminación del uso de fitosanitarios y pesticidas.
- 2** Diagnóstico e implantación de planes de acción de la diversidad.
- 3** Actuación frente a las especies exóticas invasoras.

Nuestro objetivo: **REWATER GLOBAL PLAN 2017-2021**

Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones.

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Eliminación de fitosanitarios y pesticidas

El uso de fitosanitarios es una gran amenaza que están afectando a la pérdida de biodiversidad. Por ello, hemos definido como objetivo para 2021 la eliminación del uso de fitosanitarios y pesticidas en el mantenimiento de las zonas verdes, con el **objetivo de preservar y promover la biodiversidad en nuestras instalaciones**.

En el ejercicio 2020 se ha eliminado el uso de pesticidas y fitosanitarios en todas las instalaciones de la empresa. En paralelo se ha trabajado en la obtención del distintivo de instalación libre de fitosanitarios, otorgado por el Grupo. Los modelos de jardinería tradicional, en lugar de acercar la naturaleza a la sociedad, han provocado una pérdida de biodiversidad, fundamentalmente por la introducción de especies exóticas invasoras y la utilización de fitosanitarios.

La eliminación del uso de fitosanitarios conlleva un **cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes**, hacia una gestión ecológica que favorece el desarrollo de una mayor biodiversidad y sus funciones ecológicas dentro del entorno donde se encuentra la instalación.

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

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

Este cambio de gestión en la jardinería de zonas verdes va acompañado de comunicación y educación a todos los grupos de relación.

Proyecto BIOBSERVA STOP-invasoras

BiObserva STOP-invasoras es la herramienta que se ha desarrollado por el Grupo, dirigida al personal técnico de instalaciones que debe facilitar el alcance del objetivo fijado por la compañía.

A pesar de que existe un gran número de especies invasoras tanto de fauna como de flora, nos hemos centrado en la flora invasora como especies que pueden establecerse en nuestras instalaciones, desarrollar todo su ciclo vital en ellas y convertir la instalación en un foco de dispersión de esta especie hacia el exterior.

Objetivos y compromiso

A través de la plataforma web, la app complementaria y el soporte técnico proporcionado persigue alcanzar los siguientes objetivos:

- Formación y sensibilización sobre especies invasoras a todo el personal que trabaja en instalaciones del grupo.
- Identificación y mapeado de todas las especies invasoras que tenemos en las plantas de tratamiento de agua.
- Planes de actuación para el control y erradicación de especies invasoras de flora en las plantas de tratamiento de agua.

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

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

Gestión de Especies Exóticas Invasoras

| | |
|---------|---|
| Fase I | <p>Reconocimiento e Identificación de especies exóticas invasoras en las instalaciones que gestionamos. Las observaciones se introducen en la web de BiObserva-STOP Invasoras y podrán ser consultados por cualquier persona que esté interesada.</p> |
| Fase II | <p>Evaluación del nivel de riesgo y prioridad de actuación y elaboración de Planes de Control y Comunicación de Especies Exóticas Invasoras.</p> |

Tras haber realizado la identificación de especies invasoras de la instalación será necesario determinar si se tiene que actuar o no y, en caso de que se tenga que actuar, se deberá elaborar un Plan de Control y Comunicación. Toda la información quedará registrada en la herramienta de BiObserva STOP-invasoras: <https://www.biobserva.com/stopinvasoras/>

EDAR Monte Orgegia

Tipo de instalación: EDAR
Localidad: Alicante/Alacant
Provincia: Alicante

Observaciones en esta instalación

15 de diciembre de 2020
10x Acacia spp.
12m Arundo donax



EDAR Rincón de León

Tipo de instalación: EDAR
Localidad: Alicante/Alacant
Provincia: Alicante

Observaciones en esta instalación

25 de noviembre de 2020
2m Allanthus altissima



BI OBSERVA STOP-invasoras Proyecto ▾ Especies objetivo Ver datos Protocolos Para saber más ▾ Área interna

- CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO
- CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL
- NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19
- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- POR LA MEJORA CONTINUA
- REWATER GLOBAL PLAN
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD**
- ACCESO AL AGUA
- CONCIENCIACIÓN CIUDADANA
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- I+D+I
- ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE ESTE INFORME

Naturalización de instalaciones (EDAR)

Nuestro objetivo es naturalizar las instalaciones, minimizar impactos, integrarlas en su entorno y permitir potenciar las funciones ecológicas del entorno. Para ello, se hace necesario un cambio de paradigma en la gestión de zonas verdes para fomentar la biodiversidad, integrando el concepto de Infraestructura verde en la jardinería.

Se trata, por tanto, de transformar las instalaciones de tratamiento de agua de infraestructuras grises a infraestructuras verdes, redes estratégicamente planificadas de espacios terrestres y acuáticos interconectados entre ellos que sustentan la biodiversidad, favorecen la resiliencia de los ecosistemas y potencian los servicios ecosistémicos.

Para ello, se pueden realizar acciones como:

- **Gestión diferenciada de céspedes y prados**, permitiendo fomentar la diversidad de especies de flora y fauna, adaptando las necesidades de mantenimiento según el uso de la zona.
- **Creación de cierres vegetales** gestionados correctamente y poblados de las especies vegetales adecuadas, que tienen la potencialidad de servir de refugio y de alimento para una gran diversidad de especies.
- **Creación de jardines de mariposas**, zonas con gran diversidad de especies vegetales autóctonas que sirven de alimento y refugio para mariposas y otros polinizadores. Además de su valor estético, estos jardines, tienen un gran valor divulgativo y pedagógico.
- Realización de **acciones sencillas que se pueden realizar en las zonas verdes** para fomentar la biodiversidad y ayudar al control de plagas/molestias generando hábitats y micro-hábitats de especies "útiles":
 - Cajas nido para aves
 - Refugios para murciélagos
 - Hoteles de insectos
 - Refugios con rocas o madera muerta
 - Conectividad y pasos de fauna
- **Creación de áreas delimitadas destinadas a la proliferación de flora espontánea**, con la única intervención por nuestra parte de acelerar el proceso mediante la introducción de ejemplares de plantas autóctonas de nuestros montes, así como de flora endémica amenazada o en peligro de extinción.



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

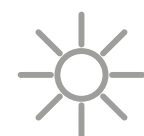
ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Biobserva



Personas
trabajadoras



Nº Jornadas
Totales

Aguas de Alicante participa desde 2018 junto con el Grupo, en el impulso de un **programa de voluntariado ambiental corporativo**, BiObserva (www.biobserva.com), que en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO) y SEO BirdLife en el que los participantes (plantilla de Aguas de Alicante) se reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral.

Este programa pionero e innovador involucra a la plantilla en la gestión de la biodiversidad de sus centros de trabajo. El seguimiento de aves es bio indicador del impacto del cambio climático sobre la biodiversidad en el territorio, ya que afecta al número de aves avistadas especialmente aquellas especies migratorias. Los datos registrados por los observadores son recogidos y analizados por la Sociedad Española de Ornitología.



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

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



El parque tiene una flora especial, pues viven algunas plantas idóneas para un ecosistema que puede ser periódicamente inundado. Entre estas especies vegetales acuáticas, o que requieren un gran grado de humedad, destacan las salicarias y las adelfas. También varias especies de ribera tales como el almez, el álamo blanco o el sauce llorón.

Gracias a sus características y al cuidado ecológico del parque, que ha propiciado activamente el fomento de su biodiversidad, el parque La Marjal también tiene fauna propia, especialmente aves acuáticas.

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

Y así, se ha propiciado activamente el fomento de su biodiversidad, incorporándolo dentro de sus rutas migratorias una gran cantidad y variedad de aves. Por ello, **Agua de Alicante tiene un convenio de colaboración para el anillamiento científico de aves. Así, la concejalía de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Alicante y Agua 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 100 tipos de especies diferentes en el parque inundable.

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.

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

ACCESO AL AGUA

~~~~ Fondo Social

~~~~ Tarifas Sociales


Acceso al agua



En España, 11.8 millones de personas se encuentran en riesgo de pobreza o exclusión social (25.3% de la población)

170.000 personas de la provincia de Alicante viven en situación de pobreza severa y 570.000 están en riesgo de pobreza o exclusión social.

Fuente: Indicador Europeo de Pobreza y Exclusión Social



¿CÓMO CONTRIBUÍMOS?

Con los mecanismos de acción social (**bonificación en tarifas y creación de fondos de solidaridad para hacer frente al pago parcial o total de las facturas**), contribuimos al ODS 1 "Fin de la pobreza", poniendo el foco en el objetivo 1.4 de garantizar a las personas en situación de vulnerabilidad el acceso a los servicios básicos.

RESULTADO

▪ **727.811,11€** destinados a pago de facturas a cargo del Fondo Social.

▪ **1.614** familias beneficiadas.

▪ **730.102€** financiados sin intereses.

▪ **82,41%** de hogares disponen en su municipio de acceso a tarifas o fondos sociales.

▪ **100%** de nuestros clientes con acceso a algún tipo de medida de flexibilización del pago de su factura.

ACCIONES

- 1** No cortamos el suministro de agua a nadie que no pueda pagarla.
- 2** Ofreciendo Fondo y Tarifas Sociales.
- 3** Flexibilidad en los pagos.

Nuestro objetivo: REWATER GLOBAL PLAN 2017-2021

Impulsando nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

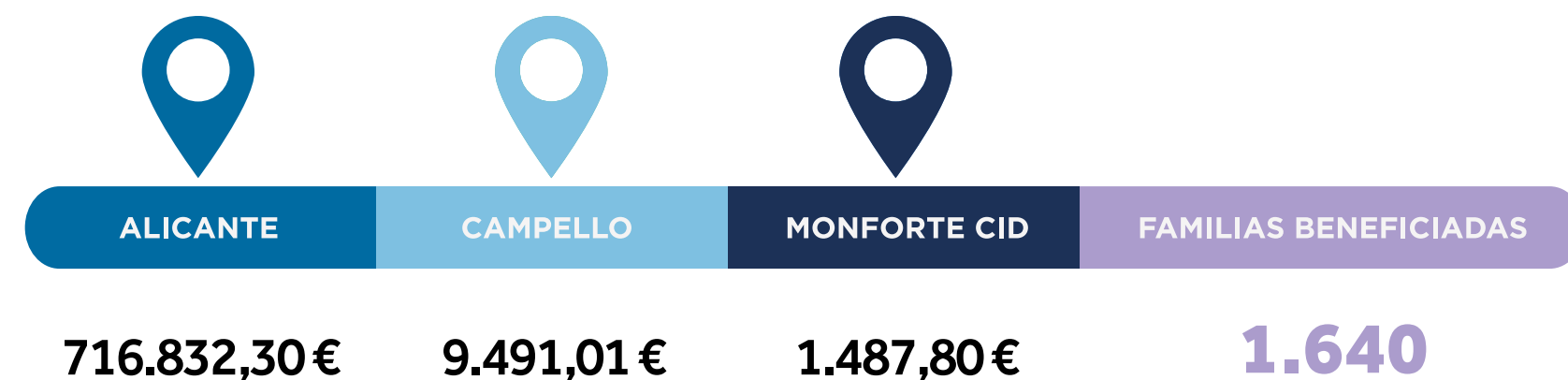
I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Fondo social

En 2020 el importe destinado a pago de facturas a cargo del Fondo Social ha sido:



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 en el municipio de Alicante con la colaboración técnica de Cruz Roja Española, Cáritas Diocesanas y los Servicios Sociales municipales; en los municipios de El Campello y Monforte del CID con los Servicios Sociales municipales.

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

En 2020 Aguas de Alicante ha destinado 727.811,11 euros del Fondo Social dirigido a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por la situación de crisis económica-sanitaria (alrededor de 1.614 familias), teniendo en cuenta, además, circunstancias propias de su situación personal y familiar, en los municipios de Alicante, El Campello Y Monforte del Cid. El Ayuntamiento de San Vicente y Aguas de Alicante aprobaron en 2020 la creación de fondo social para su aplicación a partir de 2021.

Debido a la crisis sanitaria y económica que ha provocado la Covid-19, para las facturas del año 2020 se amplió el alcance del fondo social beneficiando a los siguientes colectivos:

- **Personas desempleadas de larga duración**
- **Empresas cuyas actividades se han visto mayormente perjudicados por la repercusión en su actividad.**
- **Personas beneficiarias de viviendas sociales.**

Poniendo al alcance de los interesados en solicitar dichas bonificaciones, las siguientes vías:

- A través de la página Web
- Por correo electrónico a la dirección de mail: documentos@aguasdealicante.es
- Por correo postal a la dirección: Calle Alona, 31-33. CP: 03007 de Alicante.
- De forma presencial en las oficinas de Aguas de Alicante



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Tarifa Social

Contratos con tarifas sociales

| CONTRATOS CON TARIFAS SOCIALES (AGUAS ALICANTE): | | 1609 |
|--|-----------------------|-------------|
| FONDO SOCIAL | Importe | 727.811,11€ |
| | Familias beneficiadas | 1.614 |
| TARIFAS SOCIALES | Nº de municipios | 4 |
| | Familias beneficiadas | 1609 |
| COMPROMISOS DE PAGO | Importe | 730.102,09€ |
| | Contratos | 868 |
| 12GOTAS | Planes de pago | 184 |

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

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

Desde el inicio de esta situación, Aguas de Alicante ha apostado por actuar de forma proactiva implementar medidas diversas que permitan garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad. En colaboración con los Servicios Sociales de los Ayuntamientos, Cruz Roja o Cáritas hemos impulsado distintas soluciones para mantener efectivo el ejercicio de este Derecho Universal.

En el 2020 se ha incrementado el porcentaje de clientes con acceso a tarifas y fondo sociales hasta alcanzar el 82,41% de nuestros clientes, es decir que 4 de cada 5 clientes tienen acceso a tarifas social y fondo social, con el propósito de seguir aumentando hasta alcanzar el 100%.

Tarifas Sociales

Desde Aguas de Alicante continuamos llevando a cabo la implantación progresiva de un modelo de protocolo regulador entre los ayuntamientos y nuestras empresas para informar sobre las tarifas sociales y otras ayudas. En los municipios gestionados por Aguas de Alicante hay tarifas para familias numerosas o monoparentales para que la tarifa progresiva que penaliza el consumo no sea un gravamen para este colectivo.

Las tarifas se pueden consultar en:
<https://www.aguasdealicante.es/tarifas>



Facilidades de pago

Los clientes que se han visto en dificultades para hacer frente al coste del servicio tienen la posibilidad de solicitar un compromiso con aplazamiento del pago, sin que por ello se carguen intereses de demora. En el año 2020 se firmaron un total de 868 compromisos de pago sin intereses por un importe de 730.102,09 euros.



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Plan de pago 12GOTAS



A lo largo de 2020 se crearon 174 nuevos planes de pago, teniendo actualmente 376 planes 12 gotas activos

Aguas de Alicante, pone a disposición una nueva modalidad de pago

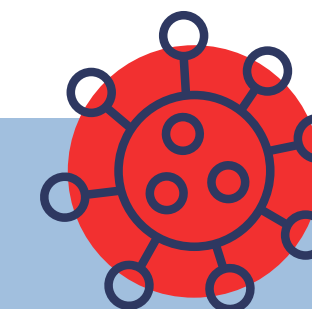
12GOTAS

- 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.

PLAN CRUZ ROJA **RESPONDE** EMERGENCIA CORONAVIRUS



Esfuerzos decididos



RESPUESTA COVID19

Ante la grave situación provocada por la pandemia y previa a la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno de España, Aguas de Alicante inmediatamente paralizó cualquier gestión de corte de suministro, **garantizando el servicio de agua a todas las personas usuarias**, siendo el agua, como lo es, un elemento imprescindible para poner en práctica todas las medidas de higiene necesarias para protegerse del virus SARS-CoV-2.

Hemos colaborado con la iniciativa "**Cruz Roja RESPONDE**", destinando más de **5 mil euros recaudados** gracias a una campaña para promover que nuestros clientes se den de alta en nuestra plataforma digital (que les permite consultar la factura y realizar gestiones de forma segura sin salir de casa). Por cada alta, Aguas de Alicante ha donado 1 euro. El proyecto Cruz Roja RESPONDE es un plan de atención integral a las personas en situación de vulnerabilidad debido a la Pandemia.

Aguas de Alicante ha donado **5.341 € a favor de la Cruz Roja** debido a esta iniciativa.

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

70

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

Acciones de concienciación y sensibilización:

Aqualogía

Visita Instalaciones

Colaboraciones y patrocinios a destacar

Concienciación ciudadana



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Acciones de concienciación y sensibilización

Una de las acciones clave para Aguas de Alicante es la concienciación medioambiental de la sociedad, cuya participación consideramos esencial en el cuidado del recurso hídrico y del medioambiente en general. Dentro de esta labor de concienciación, las visitas a nuestras instalaciones tanto para grupos escolares, como asociaciones y grupos de interés ocupan un papel relevante. Gracias a ellas, acercamos a diferentes colectivos el conocimiento de nuestra gestión y de las infraestructuras vinculadas al ciclo integral del agua. Durante el comienzo del 2020, se llevaron a cabo 48 visitas al Museo de Aguas de Alicante y 4 vistas la Parque La Marjal, acciones presenciales que se vieron interrumpidas por la pandemia a partir del mes de marzo.

Por otro lado, entre enero y marzo llevamos a cabo 10 sesiones del programa de educación ambiental "Aqualogía" para escolares de Educación, programa que impartimos desde 2007 en los centros educativos de las localidades en que prestamos nuestro servicio. Durante un año tan singular como el 2020, nuestro objetivo en el ámbito de la comunicación ha estado orientado siempre la atención a las personas. En un momento como el vivido, nuestra compañía ha sido consciente de la necesidad de estar cerca de la ciudadanía, apoyando al entorno en el que desempeñamos nuestra labor. Las campañas más destacadas lanzadas durante el año 2020 han sido:

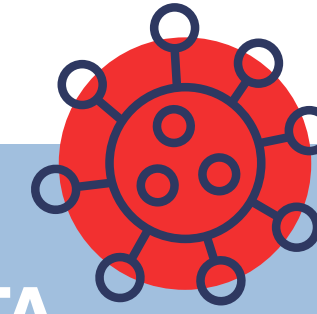
BASTA DE DIMINUTIVOS

Campaña de concienciación medioambiental y llamada de atención a la ciudadanía sobre la importancia de no utilizar el cuarto de baño como una papelera y no desechar por él objetos no aptos.

La campaña destaca el hecho de que, usar diminutivos como toallita, bastoncito o mascarilla, no hacen de este problema un problema es menor. Por un lado, el sistema de alcantarillado y depuración de las ciudades sufre de constantes atascos, dado que este tipo de artículos no están diseñados para deshacerse en contacto con el agua. Por otro, el impacto a nivel medioambiental también es importante, ya que un importante porcentaje de este tipo de artículos de higiene acaba llegando al mar, contribuyendo a aumentar los residuos sólidos en el mismo.

Para concienciar a la población de este problema, Aguas de Alicante lanzó esta campaña de comunicación que visibilizó sus efectos, animando a la ciudadanía a adoptar los hábitos necesarios para evitar los inconvenientes derivados del desecho de los mencionados residuos empleando el inodoro.

 +info: bastadediminutivos.com



RESPUESTA COVID19

Como empresa comprometida con el desarrollo económico, social y cultural del entorno en el que trabaja, Aguas de Alicante continuó con su implicación durante 2020 en los municipios en los que lleva a cabo su actividad diaria. Sin embargo, la pandemia derivada del COVID-19 ha exigido una adaptación de toda la participación que la compañía lleva a cabo anualmente.

Así, todos los eventos, foros, visitas y acciones de concienciación y sensibilización que desde Aguas se impulsan cada año, se han adaptado, transformando su ejecución al entorno digital por motivos de seguridad, permitiendo con ello a la compañía explorar nuevos canales de comunicación y sumarse a nuevas tendencias virtuales. Esto, a su vez, ha permitido seguir desarrollando actividades de carácter social, encuentros y foros con sus grupos de interés y desarrollando actividades para el fomento del desarrollo sostenible y de los hábitos saludables, desde formatos y canales digitales.

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+i


ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

AGUAS DE ALICANTE, MUCHO MÁS QUE CERCA, MUCHO MÁS QUE AGUA

Cumplimos 121 años gestionando el agua, sintiendo el agua, sin olvidar su capacidad de estar siempre cerca de la población. Porque, si el agua siempre está a nuestro lado, tiene todo el sentido del mundo que las personas que la gestionan también lo estén.

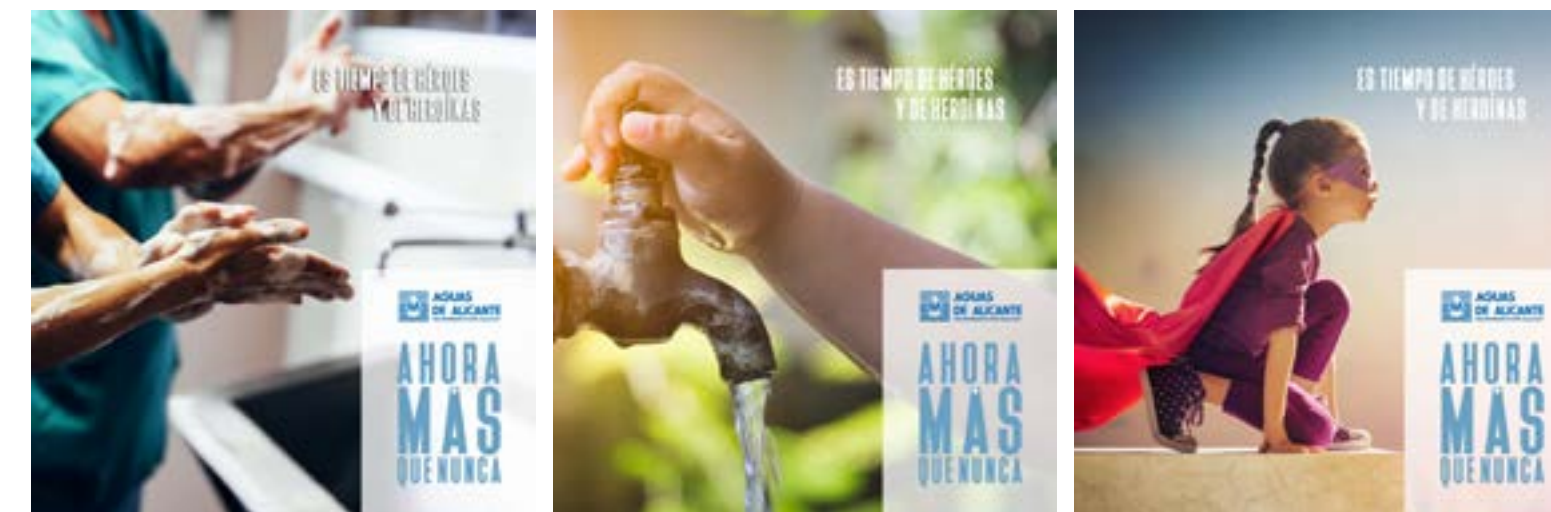


 [youtube.com/watch?v=0cx0i7qZ8x8&t=32s](https://www.youtube.com/watch?v=0cx0i7qZ8x8&t=32s)



AHORA MÁS QUE NUNCA. AGUAS DE ALICANTE

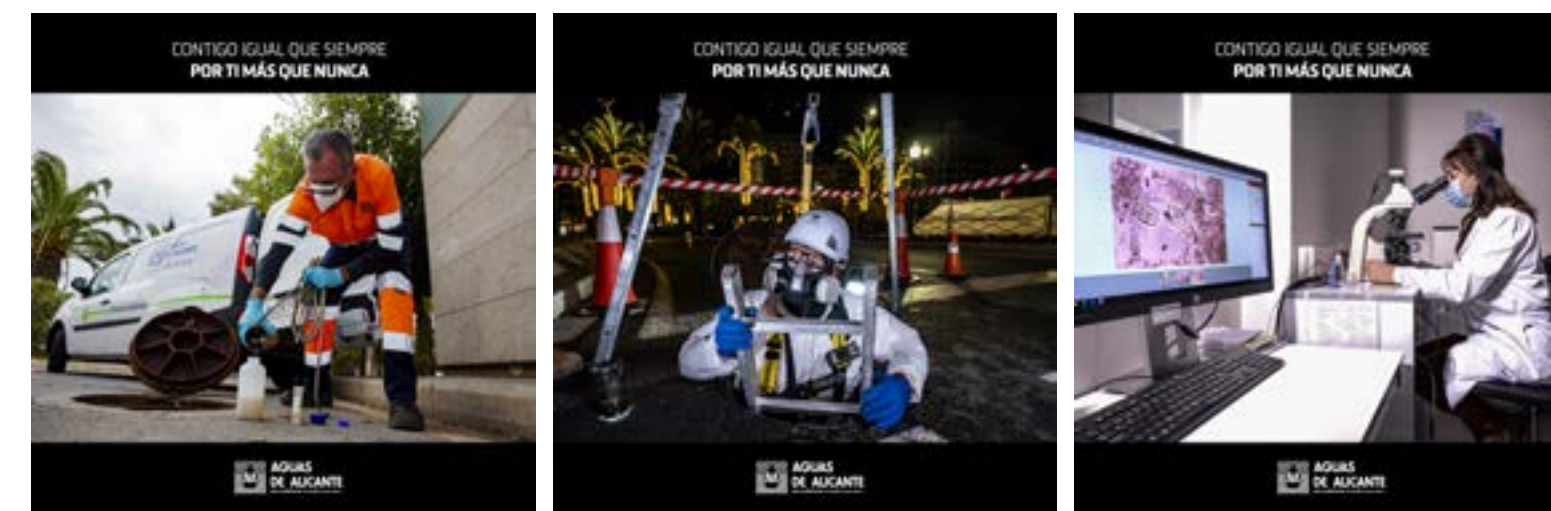
El Agua se convirtió en 2020 en uno de los mejores aliados en la prevención del COVID19, a través del lavado de manos. Bajo este título, nació una campaña en la que se reflejó cómo, en los momentos más duros, lo natural se convierte en esencial y en el peor de los escenarios sacamos lo mejor de nosotros mismos. Un homenaje y reconocimiento a nuestro recurso natural máspreciado a través de un video y unas gráficas, con el objetivo de reflejar en cada imagen y sentir ese vínculo especial con el agua que todos y todas hemos ido forjando, momento a momento.



 [youtube.com/watch?v=hHMmLD8A1ys](https://www.youtube.com/watch?v=hHMmLD8A1ys)

CONTIGO IGUAL QUE SIEMPRE, POR TI MÁS QUE NUNCA

Una iniciativa puesta en marcha con el objetivo de acercarnos y darnos a conocer un mejor. "Contigo igual que siempre, por ti más que nunca" es un conjunto de acciones con las que mostrar el esfuerzo que a diario realiza todo el equipo humano de Aguas de Alicante, un esfuerzo que es una constante de nuestra empresa, pero que, sin duda, se ha visto intensificado durante este año tan difícil para mantener la excelencia, en pro de garantizar la calidad en cada departamento, ejerciendo así ese acompañamiento que la empresa mixta presta a las familias desde siempre, aunque por las circunstancias excepcionales que vivimos poniendo más que nunca el foco en las personas.



 [youtube.com/watch?v=lWokqi2SKGM](https://www.youtube.com/watch?v=lWokqi2SKGM)

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Aqualogia

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

El programa está concebido como elemento de apoyo al profesorado de Educación Primaria dentro de la asignatura de Ciencias. Durante la sesión, 90 minutos, los escolares participan en la elaboración de experimentos que le permiten aprender los procesos vinculados al ciclo. El alumnado finaliza la sesión con los suficientes conocimientos para comprender la gestión del agua en su municipio, el funcionamiento de una depuradora o los problemas ambientales que ocasionan las toallitas húmedas que se arrojan de manera errónea al inodoro. Durante los meses de enero y febrero de 2020 pasaron 306 escolares por la casa.



Visitas a instalaciones

Las visitas formativas a instalaciones y las jornadas de puertas abiertas tienen por objetivo mejorar el conocimiento y la concienciación de la ciudadanía en el ciclo integral del agua y los subprocesos que en ellas se realizan en su municipio. Las visitas más demandadas por los centros educativos son a las estaciones depuradoras, telemando y los laboratorios para el control de la calidad del agua suministrada.

Las visitas están enfocadas tanto para estudiantes de primaria, secundaria, formación profesional y estudiantes universitarios, adecuando los contenidos pedagógicos al nivel educativo de los visitantes. También, se reciben visitas de colectivos ciudadanos.

Museo de Aguas

El Museo de Aguas de Alicante abrió sus puertas en febrero de 2009, fruto de una apuesta de Aguas de Alicante y el Ayuntamiento de Alicante por crear un espacio cultural que fomentara el conocimiento, respeto y la importancia del agua en la ciudad.

En el museo consta de un espacio expositivo enfocado a la historia de la gestión del agua en la ciudad desde la época romana hasta la gestión sostenible del siglo XXI. Además, se ha valorizado los Pozos Garrigós, este emblemático espacio es un recurso cultural más de la ciudad en el que está abierto a la ciudadanía y los colectivos para la realización de actos culturales y punto de encuentro. Dentro de la oferta del Museo de Aguas de Alicante incluye un recorrido guiado desde la puerta del Ayuntamiento por el casco antiguo de Alicante, visitando diferentes fuentes de la época hasta llegar al Museo de Aguas de Alicante (M2A). El Museo está ubicado en la Plaza Arquitecto Miguel López s/n (Plaza del Puente) de Alicante.



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+i

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Durante el mes de febrero, el Festival de Teatro Clásico de Alicante salió del Teatro Principal y, además de sus pases en teatros y salas, convirtió a los Pozos de Garrigós ubicados en el Museo de Aguas, en un escenario más de su cuarta edición.

Sin embargo, con la irrupción de la pandemia, el Museo de Aguas de Alicante transformó también su agenda cultural y otros eventos al entorno digital durante el resto del año 2020. Así, junto al resto de museo de la ciudad, el Museo de Aguas de Alicante celebra todos los años el Día Internacional de los Museos con un variado programa de actividades y acciones.

Este año, la colaboración tomó forma de encuentro digital, denominado "El impacto del COVID en el mundo del Arte", un punto de encuentro con artistas, galeristas y profesionales del mundo del arte y los museos, en el que se analizó desde distintas perspectivas el impacto del COVID-19 en este sector. En el encuentro participaron: Daniel G. Andújar, Marisol Salanova, Begoña M. Deltell, Leo Tena Y Cristina Martínez.

 Más información: [youtube.com/watch?v=hG0L0q_wo4E](https://www.youtube.com/watch?v=hG0L0q_wo4E)

En el mes de octubre, Aguas de Alicante se implicó en la presentación virtual de la novela de Mateo Darrán "Toda la verdad sobre Charles Bukowski", como propuesta dentro de su agenda cultural, mostrando su apoyo a la cultura, como en años anteriores. Mateo Darrán presentó su nueva novela en la Librería 80 Mundos, de la mano del Museo de Aguas de Alicante.

 Más información: [youtube.com/watch?v=j9cEilaWMaU](https://www.youtube.com/watch?v=j9cEilaWMaU)

Otro de los hitos culturales de 2020 fue la presentación de la obra "Sustentable", en colaboración con la Mesa Mediterránea. Se trata de la 1ª guía gastronómica que evalúa la sostenibilidad ambiental en la restauración y el porcentaje de materia prima de proximidad que utilizan restaurantes de la Comunidad Valenciana.

Un proyecto editorial que ofrece, además, la evolución histórica de la dieta mediterránea desde la perspectiva del Mediterráneo como encrucijada bajo la influencia del comercio con otros territorios, y un interesante estudio que ahonda en la diferenciación y singularidad de dos productos tan nuestros como son el aceite de oliva y el vino, así como otros artículos de interés gastronómico.



IV Festival Internacional de Teatro Clásico, Alicante 2020



Presentación libro Sustentable

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Colaboraciones y patrocinios a destacar



Implicada en el desarrollo social, económico y cultural de Alicante, Aguas de Alicante lleva a cabo anualmente numerosos patrocinios y colaboraciones en los ámbitos más variados, aspectos que ha cuidado especialmente, dadas las circunstancias vividas a lo largo del año 2020. Algunas de ellas, son las siguientes:

Catedra Aguas de Alicante de Inclusión Social de la Universidad de Alicante, un convenio de colaboración entre la Universidad de Alicante, la asociación APSA y Aguas de Alicante, con el objetivo de desarrollar un programa formativo y tareas de divulgación e investigación que contribuyan a la mejor formación y conocimientos en la materia.

Feria del Libro de Alicante, llevada a cabo en gran parte de forma virtual en esta ocasión, con los autores de los principales libros, con el objetivo de fomentar la lectura y la escritura entre la ciudadanía, así como la divulgación de la cultura.

Festival de Cine de Alicante, durante el 2020 celebró su 17ª edición, en la que la campaña "Ahora más que nunca. Aguas de Alicante" tuvo un gran protagonismo, emitiéndose al comienzo de numerosas películas que formaban parte del festival.

"El fuego de la creación: artistas en Fogueres", encuentro digital celebrado en el mes de junio, en colaboración con la Concejalía de Fiestas del Ayto. de Alicante y la Federació de Fogueres. Expertos como José Manuel Lledó, Juan Carlos Vizcaíno, Santiago Linares, Mari Carmen Baeza y José Luis Ferris, realizaron un recorrido histórico por las Fogueres d'Alacant y la influencia de artistas y creadores como Gastón Castelló, Emilio Varela y muchos otros han ejercido sobre los monumentos, pero también sobre carteles y librets.

Otras entidades que contaron con la colaboración de Aguas de Alicante durante el 2020 son:

- "Una Infancia por navidad"
- APSA a través de su Calendario
- Fundación Exit
- Empresa Amiga Proyecto Hombre Alicante
- Fundación Proport
- Empresas Solidarias
- Fundación Globalon Programa PAES
- Alinur
- Grupo de voluntariado GEA
- Cruz Roja Responde
- Rastrillo Nuevo Futuro 2020

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EQUIDAD Y
PERSONAS**

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

EQUIDAD Y PERSONAS

~~~~ Política de equidad

~~~~ Nuevo Plan Estratégico de Equidad

~~~~ Integración laboral de personas con discapacidad

~~~~ Distintivo Igualdad

~~~~ Seminarios en Igualdad y Diversidad



## Equidad y personas



9,96% de las mujeres españolas universitarias están desempleadas frente al 7,57% de los hombres.

En España la "brecha salarial entre hombres y mujeres", que utiliza la ganancia ordinaria por hora trabajada como base, presentó una diferencia de sexo del 11,9%

La tasa de paro entre las personas con discapacidad en España fue del 23,9% en 2019, 1,3 puntos menos que en 2018 y 10 puntos más que entre la población sin discapacidad.



**¿CÓMO CONTRIBUÍMOS?**  
Con proyectos como el de cultura de equidad y las nuevas formas de trabajo basadas en la flexibilización contribuimos al ODS8 "Trabajo decente y crecimiento económico", poniendo foco en la meta 8.5 para garantizar un trabajo decente a todas las personas e igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

### RESULTADO

- **PLAN ESTRATÉGICO DE EQUIDAD** personas han visitado nuestras instalaciones
- **DISTINTIVO IGUALDAD EN LA EMPRESA** otorgado por Instituto de la mujer
- **PLAN DE IGUALDAD** desde 2011
- **CERTIFICADO** Empresa Responsable



EMPRESAS POR UNA SOCIEDAD LIBRE DE VIOLENCIA DE GÉNERO

### ACCIONES

- 20%** mujeres en puestos de responsabilidad.
- 2%** personal con una discapacidad.

### Nuestro objetivo: REWATER GLOBAL PLAN 2017-2021

33% de mujeres en posiciones de liderazgo y 2,5% de la plantilla con discapacidad.

## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EQUIDAD Y PERSONAS**

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



## Política de equidad

Aguas de Alicante ha adquirido un compromiso permanente con la Equidad. Ello implica la necesidad de un desarrollo proactivo de los valores de Igualdad, respeto efectivo hacia la diversidad y conciliación de la vida personal, familiar y laboral 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.

### NUESTRA PRIORIDAD:

- Igualdad de género, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución, desarrollo de carreras profesionales, promoviendo la conciliación y corresponsabilidad y la Prevención del Acoso.
- Discapacidad, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de integración más allá de los límites fijados por la ley.

## Plan Estratégico de Equidad

En Aguas de Alicante el principio de equidad, como principio ético y de justicia, y el respeto a la diversidad como valor, se constituyen en principios básicos de nuestra actividad empresarial. La Equidad está integrada en todos nuestros procesos de trabajo, toma de decisiones, políticas de gestión de personas, comunicación y seguimos trabajando en la inclusión de este valor en nuestra cultura organizativa.

En coherencia con el compromiso adquirido de contribuir con la Sociedad y garantizar que todas las personas gocen de una Igualdad de Oportunidades, independientemente de su género o discapacidad, y en consonancia de la Política de Equidad de Aguas de Alicante concretamos nuestro Plan Estratégico en seis grandes objetivos:

1

**Cultura de equidad:** Integrar en la cultura corporativa el valor de la equidad y la igualdad de oportunidades. Garantizar el cumplimiento de la ley y el establecimiento de objetivos más ambiciosos, más allá de los límites fijados por la ley.

2

**Ser referentes:** Posicionarse como empresa referente en materia de equidad. Garantizar el cumplimiento de la ley y el establecimiento de objetivos más ambiciosos, más allá de los límites fijados por la ley.

3

**Equilibrio de género:** Mejorar el equilibrio de presencia de mujeres y hombres.

4

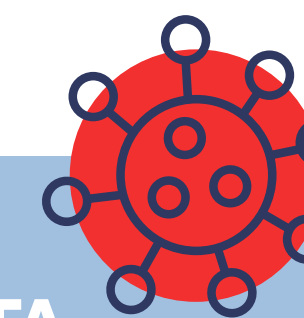
**Corresponsabilidad:** Integrar el equilibrio de la vida laboral, familiar y personal en la cultura organizativa.

5

**Comunicación equitativa:** Definir y poner en práctica criterios para la comunicación inclusiva.

6

**Respeto:** Fomentar y garantizar un clima de trabajo adecuado y libre de acoso.



## RESPUESTA COVID19

La crisis sanitaria no ha impedido realizar las acciones programadas el pasado año, destacando entre todas ellas la negociación, a través de herramientas telemáticas, del Diagnóstico y III Plan de Igualdad que resultó aprobado por la Comisión Negociadora de Igualdad en fecha 26/11/2020.

El hecho de contar con un sistema implantado anteriormente de Buenas Prácticas sobre uso de correo electrónico y reuniones eficaces ha facilitado el correcto desempeño de las actuaciones desarrolladas durante el 2020.

## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

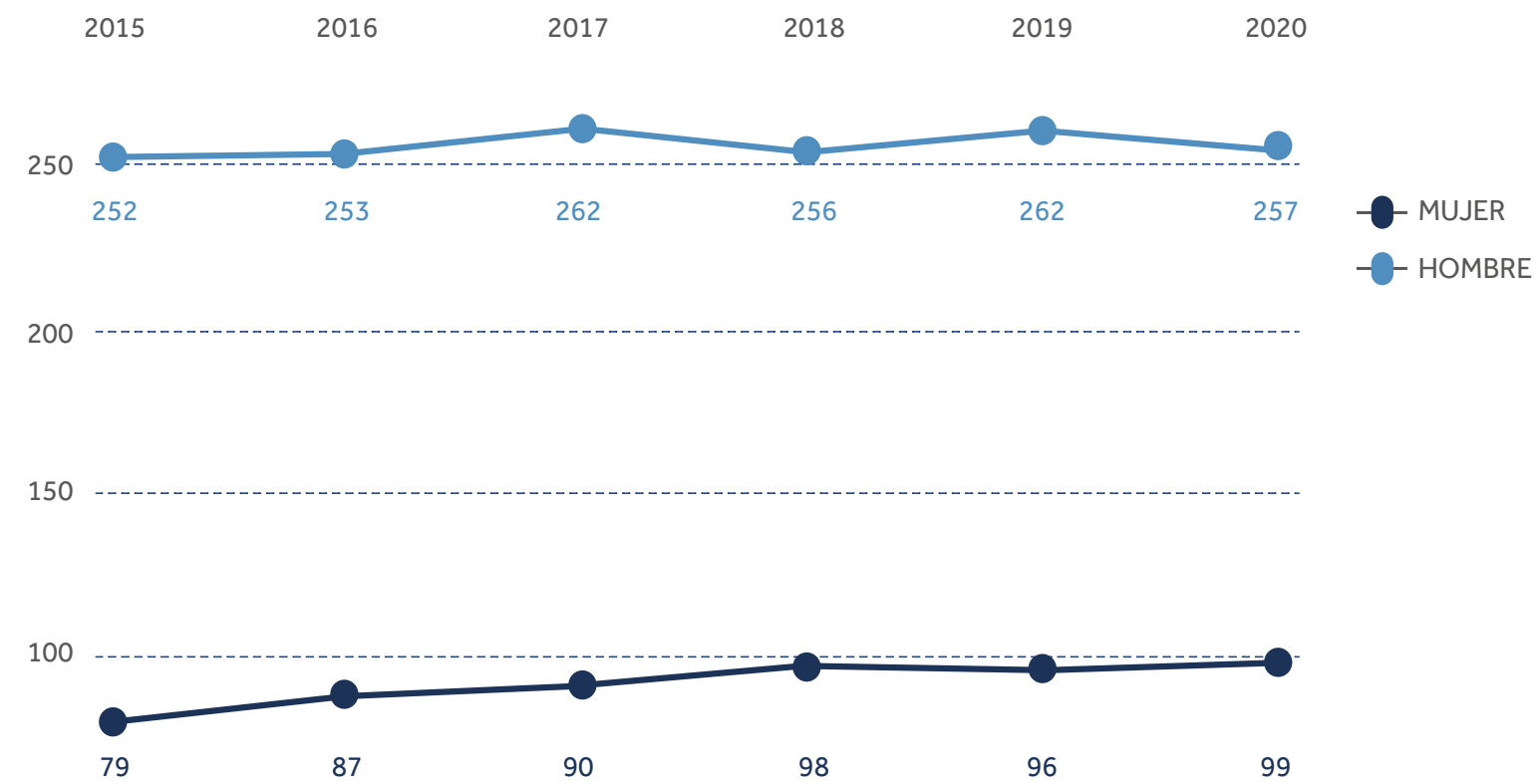
I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

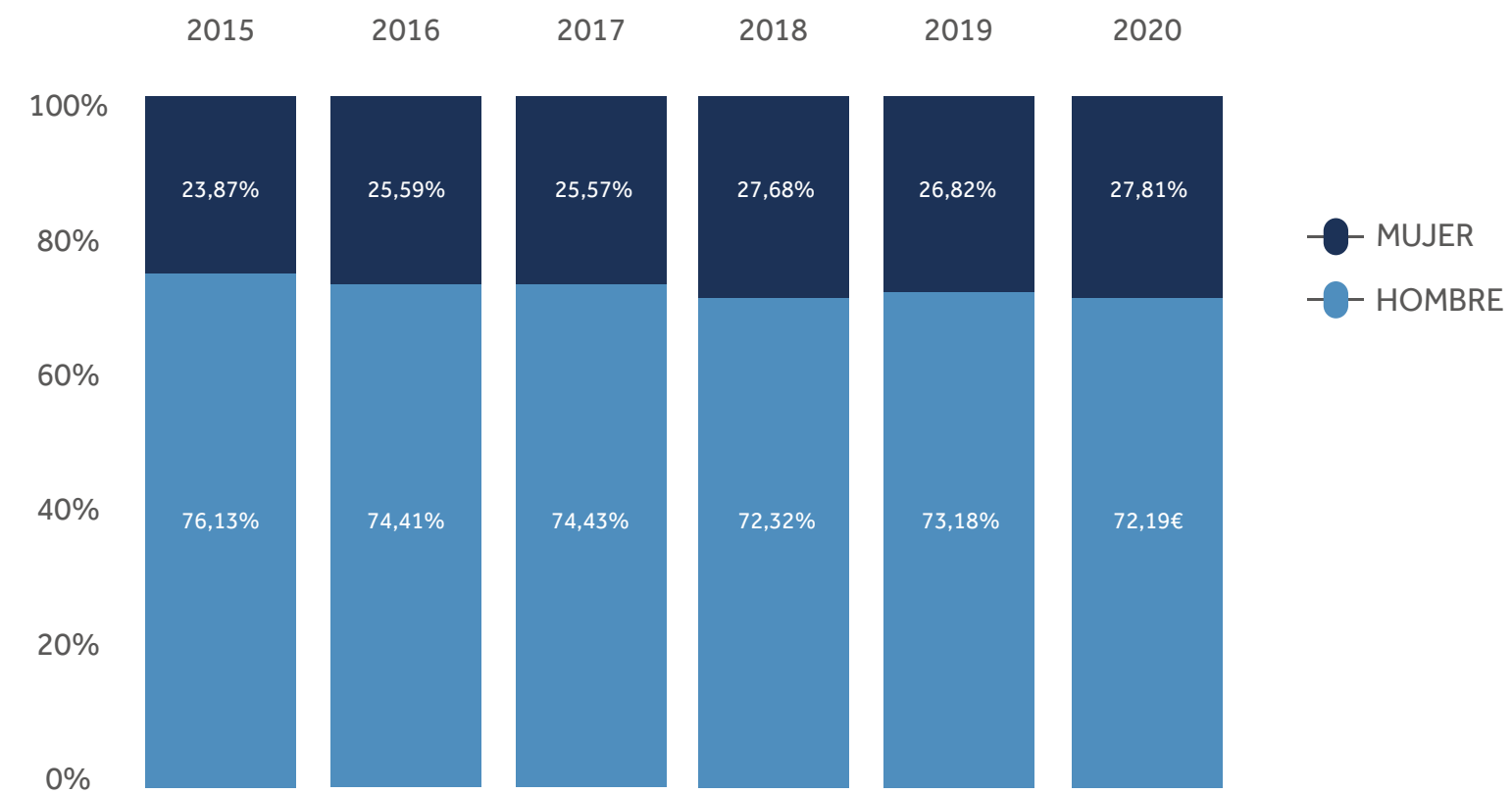
SOBRE ESTE INFORME



**Número de personas en Aguas de Alicante por género y año a fecha 31 de Diciembre**



**% de personas en Aguas de Alicante por género y año a fecha 31 de diciembre**



**DIVERSIDAD: N° de personas por colectivo, edad y género (excepto personal operario).**

|                                           | MUJERES |        | HOMBRES | TOTAL |
|-------------------------------------------|---------|--------|---------|-------|
|                                           | N°      | %      | N°      | N°    |
| <b>DIRECCIÓN</b>                          | 3       | 30%    | 7       | 10    |
| <b>TITULACIONES SUPERIORES</b>            | 18      | 27,69% | 47      | 65    |
| <b>TITULACIONES MEDIAS</b>                | 6       | 24%    | 19      | 25    |
| <b>MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS/AS</b> | 20      | 31,75% | 43      | 63    |
| <b>OFICIALES ADMINISTRACIÓN</b>           | 34      | 69,39% | 15      | 49    |
| <b>RESTO PLANTILLA</b>                    | 16      | 100%   | 0       | 16    |
| <b>TOTAL</b>                              | 97      | 42,54% | 131     | 228   |

|                    | MUJERES | HOMBRES |
|--------------------|---------|---------|
| <b>RANDO EDAD</b>  |         |         |
| <b>MENOS DE 30</b> | 2       | 0       |
| <b>ENTRE 30-50</b> | 65      | 62      |
| <b>MAYOR DE 50</b> | 30      | 69      |

**Personas fijas en plantilla con discapacidad**

| GÉNERO         | PLANTILLA | N° PERSONAS CON DISCAPACIDAD | % PLANTILLA |
|----------------|-----------|------------------------------|-------------|
| <b>HOMBRES</b> | 257       | 4                            | 1,55%       |
| <b>MÚJERES</b> | 99        | 3                            | 3,03%       |
| <b>TOTAL</b>   | 356       | 7                            | 1,97%       |

**Objetivo del Rewater Global Plan en 2021: 2,5%**

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EQUIDAD Y PERSONAS**

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA  
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER  
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN  
DEL AGUA

DE LINEAL A  
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE  
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EQUIDAD Y  
PERSONAS**

ENTORNOS SEGUROS  
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS  
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



## Integración laboral de personas con discapacidad

La normativa legal vigente establece que las empresas públicas y privadas con más de 50 personas están obligadas a emplear a un número de personas con diversidad funcional no inferior al 2%, salvo convenio colectivo o voluntad del empresario, y siempre que se apliquen medidas alternativas. El objetivo comprometido por la Empresa en el Rewater Global Plan es del 2,5%. Para favorecer la integración en el entorno laboral de personas con diversidad funcional, se llevan a cabo diferentes acuerdos colaborativos con fundaciones especializadas y agencias de colocación.

| AGUAS DE ALICANTE | CUOTA A CUBRIR LEGAL | PERSONAS CON DISCAPACIDAD |
|-------------------|----------------------|---------------------------|
|                   | 7                    | 7                         |



## Distintivo Igualdad

Aguas de Alicante es una de las 170 empresas que han obtenido esta distinción que otorga el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades órgano dependiente del Ministerio de Igualdad. El distintivo sirve para destacar las medidas de igualdad en relación con las condiciones de trabajo, el modelo de organización, los servicios y productos, y la publicidad de la empresa.

Aguas de Alicante ha manifestado su compromiso por garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y por la inclusión de la diversidad en la organización como principios reguladores de las relaciones en la empresa.



El nuevo Plan de Igualdad contempla lo dispuesto en la nueva legislación: Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro, y Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



**BEQUAL**

La prestigiosa distinción certifica el compromiso de la entidad en la cuestión de la inclusión de políticas en favor de las personas con discapacidad, y muestra el compromiso con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Aguas de Alicante ha sido reconocida con el Sello Bequal PLUS que otorga la Fundación Bequal, certificando ser empresas socialmente responsables con la discapacidad y contribuir a la consecución de un mundo más responsable y sostenible. La concesión del sello implica un compromiso de la organización en tres áreas esenciales:

- Estrategia y Liderazgo, es necesario el compromiso de la alta dirección hacia las personas con discapacidad.
- La gestión de las políticas de no discriminación, no solo con el cumplimiento de la normativa, sino también aplicando políticas de no discriminación e igualdad de oportunidades en todos los procedimientos de selección, acceso al empleo, promoción profesional y formación.
- La accesibilidad universal se debe contemplar tanto en lo referido a las instalaciones, como en la comunicación interna y en la prevención de riesgos laborales.



**CERTIFICACIONES EFR**

La certificación inicial del Modelo EFR en Aguas de Alicante tuvo lugar en el año 2017 por parte de la Fundación MásFamilia. Se trata de un modelo de mejora continua que permite avanzar en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

**Ventajas Empresa**

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

**Ventajas Plantilla**

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

**Seminarios en Igualdad y Diversidad**

Todos los años se realizan actuaciones con la plantilla para conmemorar las fechas más señaladas en materia de Igualdad y Diversidad. Con motivo del día Internacional de la Eliminación de la Violencia de Género contra la mujer, del Día Internacional de las personas con Discapacidad y del día Internacional del Voluntariado se organizó en 2020 a nivel corporativo la Semana de la Equidad, ciclo formativo telemático en el que se impartieron los siguientes seminarios:

- La diferencia cultural en la empresa: el valor de la diferencia.
- Liderazgo inclusivo.
- Desmontando mitos de género: fomentando la corresponsabilidad.
- Webinar: La Discapacidad. Retos y oportunidades.
- Lanzamiento programa corporativo de voluntariado de 2021.

CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA  
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER  
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN  
DEL AGUA

DE LINEAL A  
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE  
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y  
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS  
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS  
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA  
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER  
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN  
DEL AGUA

DE LINEAL A  
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE  
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y  
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS  
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS  
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

# ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

Seguimiento y seguridad en el trabajo

Seguridad en las empresas contratistas

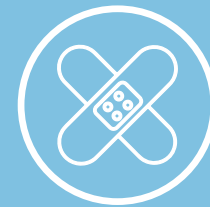
ISO 45001

Cultura justa

Otros Proyectos de SSL



## Entornos seguros y saludables



En España, en el 2019 se registraron 650.602 accidentes de trabajo con baja laboral.

En España, por cada 100.000 personas trabajadoras que estaban en su jornada de trabajo, se accidentaron **3.427,6**



### ¿CÓMO CONTRIBUÍMOS?

Con nuestros proyectos de promoción de la seguridad y la salud laboral contribuimos al ODS 8 " Trabajo decente y crecimiento económico", poniendo el foco en la meta 8.8 para proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todas las personas trabajadoras.

### RESULTADO

- **ÍNDICE DE GRAVEDAD 0,17**
- **ÍNDICE DE FRECUENCIA 5,58**

Valor tasa de accidentes 3 veces inferior a la del resto del sector en la Comunidad Valenciana.

Cultura justa  
Procedimiento LOTO (Lock-out, tag-out & check)

### ACCIONES

- 1**  
Formación
- 2**  
Prevención
- 3**  
Comunicación

**Nuestro objetivo:**  
**REWATER GLOBAL PLAN 2017-2021**

Mejorar constantemente los indicadores de seguridad y salud laboral

## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

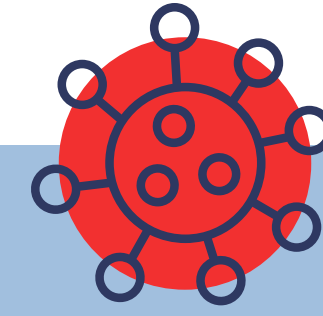
EQUIDAD Y PERSONAS

**ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES**

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



## RESPUESTA COVID19

La gestión de los recursos humanos durante la pandemia se ha basado en dos premisas básicas y prioritarias: la salvaguarda de nuestras personas trabajadoras y por otro la continuidad de la prestación de nuestro servicio.

Durante las semanas previas a la declaración del Estado de Alarma, desde Recursos Humanos en coordinación con el área de Seguridad y Salud, se empezó a trabajar activamente en los planes de contingencia y protocolos de trabajo para hacer frente a una posible situación de crisis.

- Reparto de gel hidroalcohólico, mascarillas y termómetros en todos los centros de trabajo.
- Control de accesos en las instalaciones donde pudiesen recibirse a personas externas.
- Organización del personal técnico- administrativo en dos turnos de trabajo, a fin de alternar "teletrabajo- trabajo presencial" para minimizar el contacto interpersonal.
- Aislar en casa a todo el personal que pudiese tener patologías previas o condiciones de carácter crítico en cuanto a la pandemia, así como a todas aquellas personas que utilizasen transporte público para acudir al centro de trabajo.

Esta anticipación permitió que nuestro personal técnico administrativo pudiera prestar sus servicios a distancia bajo la modalidad de teletrabajo (en apenas 2-3 días se cerraron todas nuestras oficinas) y por otro, dentro del marco de la «Operación Adaptada» se minimizaron las actuaciones a realizar por nuestro personal operario, permitiéndoles trabajar, en unos precisos espacios de tiempo con las mayores condiciones de seguridad y salud.

- Modificación de turnos de trabajo en depuración para minimizar la exposición.
- Priorización de los trabajos individuales
- Los desplazamientos se efectúan igualmente de manera individualizada,
- Control de aforos en centros de trabajo y oficinas

Se han adaptado los protocolos en función de la incidencia acumulada y un control y seguimiento los casos afectados por la COVID.

### GESTIÓN DE CASOS POSITIVOS Y POSIBLES CONTACTOS

Basándonos en el principio de máxima prudencia, hemos dado pasos más allá de las recomendaciones marcadas por las autoridades sanitarias:

- Protocolo de gestión homogéneo tanto para positivos como para posibles contagiados mediante procedimiento corporativo.
- Test PCR previo a la reincorporación al puesto de trabajo.
- Investigación de casos sospechosos en la empresa y rastreo de contactos con otras personas trabajadoras.
- Apuesta por el teletrabajo para reducir los contactos. Medidas organizativas como turnos de trabajo y operación en solitario.
- Cuarentenas preventivas mas allá de las obligatorias que marcan las autoridades sanitarias.
- Protección de personas trabajadoras vulnerables, adaptando las actividades según el contexto pandémico.

**Actualmente, la empresa a través de Quirón Salud realiza semanalmente test de antígenos al personal que acude habitualmente presencialmente a su puesto de trabajo con el fin de evitar posibles contagios en el entorno laboral.**

CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA  
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER  
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN  
DEL AGUA

DE LINEAL A  
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE  
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y  
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS  
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS  
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



## Seguimiento y seguridad en el trabajo

En año 2020 se produjeron en Aguas de Alicante 3 accidentes laborales con baja durante la jornada de trabajo y 8 accidentes sin baja.

### Índice de Incidencia

Se denomina Índice de Incidencia al número de accidentes ocurridos por cada cien personas trabajadoras expuestas, anualmente.

El Índice de Incidencia de Aguas de Alicante en 2020 ha sido de un 0,84%. **La empresa lleva 9 años con una tasa de accidentes con baja inferior al 1%, valor 3 veces inferior al del resto de empresas de la Comunidad Valenciana con la misma actividad (CNAE 3600).**

### Índice de Frecuencia

Se denomina Índice de Frecuencia al número de accidentes ocurridos por cada 1.000.000 horas trabajadas, anualmente. El Índice de Frecuencia de Aguas de Alicante en 2020 ha sido de 5,58.

### Índice de Gravedad

Se denomina Índice de Gravedad al número de días de baja por accidente ocurridos por cada 1.000 horas trabajadas, anualmente. El Índice de Gravedad de Aguas de Alicante en 2020 ha sido de 0,17.

## Seguridad en las empresas contratistas

Se realiza un seguimiento trimestral del desempeño en seguridad de los principales proveedores de obras y servicios. Es de destacar que en 2020 no se ha producido ningún accidente grave en las obras de construcción promovidas por Aguas de Alicante.

Valor Aguas Alicante  
**0,84**

Valor Empresas Agua CV  
**2,57**



CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA  
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER  
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN  
DEL AGUA

DE LINEAL A  
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE  
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y  
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS  
Y SALUDABLES

I+D+i

ALIANZAS  
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

## ISO 45001

En octubre de 2020 Aguas de Alicante llevó a cabo con éxito la auditoría externa de certificación según la norma ISO 45001:2018 sobre sistemas de gestión de seguridad y salud, en todos los centros y actividades de la empresa. El resultado fue satisfactorio y únicamente se detectaron tres desviaciones a la norma, todas de carácter menor.

Como aspectos destacables del sistema de gestión de la SSL, la entidad auditora incluye los siguientes:

- Mecanismos de implicación de los mandos por los temas relacionados con la seguridad.
- Tratamiento de comunicados de riesgos, incidentes y propuestas de las personas trabajadoras.

## Cultura justa

Las organizaciones más seguras son aquellas que son capaces de gestionar la información de las disfunciones y utilizarlas como fuente de mejora.

Nuestro objetivo con el proyecto de la transformación hacia una cultura justa es la creación de una atmósfera de confianza en la que la plantilla de profesionales de la organización, especialmente aquellos que mejor conocen la realidad del terreno, puedan informar de los eventos (reporte) así como de situaciones técnicas, organizativas y de los comportamientos que pueden llegar a provocar un incidente o accidentes (notificación).

Se persigue conocer estas situaciones de manera precoz, y para ello se debe definir con claridad las conductas aceptables y las iniciativas en seguridad (que deben ser reconocidas por la organización) y las conductas inaceptables (que deben ser reprobadas por la organización), admitiéndose el derecho al error como fuente de progreso y de excelencia en las operaciones.

**1. REPORTAR** errores, barreras ineficaces o inexistentes, incumplimiento de normas, imprevistos en las operaciones. Fallos en los dispositivos o instalaciones.

**2. ANALIZAR** de manera objetiva sin buscar culpables, para entender que factores influyen en la comisión de errores o incumplimientos o por qué no funcionan, o no existen o no están las barreras

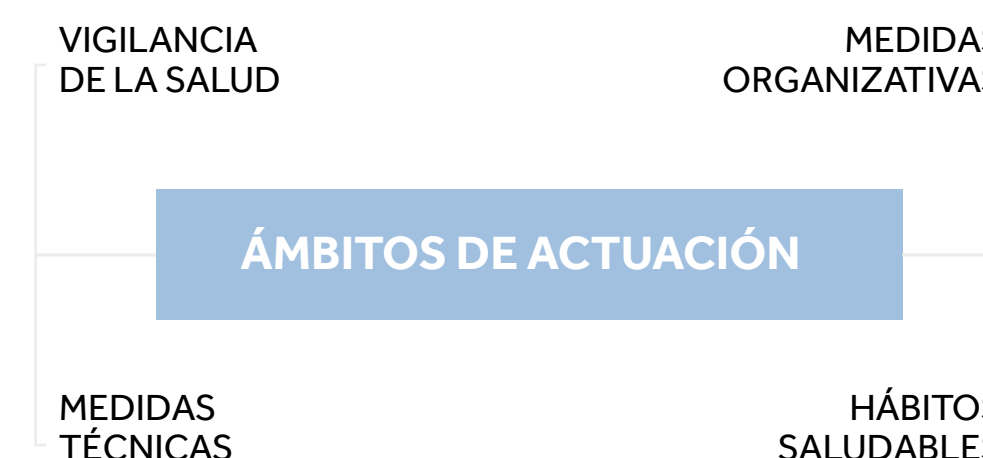
**3. MEJORAR** este análisis objetivo servirá para mejorar nuestras operaciones llegando a los factores profundos origen de las disfunciones

**4. APRENDER Y COMPARTIR** con todos los implicados para que el aprendizaje sirva a toda la organización y será fuente de progreso, contribuyendo así a que no pueda ocurrir en otra parte.

### Visitas de seguridad de Dirección

Las visitas de seguridad laboral que realizan todos los miembros de la Dirección, antes centradas en aspectos meramente técnicos, se han orientado hacia el contacto con la plantilla y a las contratas, a fin de fomentar el diálogo y detectar los buenos comportamientos (en línea con el Proyecto Cultura Justa) y las mejoras prácticas.

La misma persona directiva que ha realizado la visita supervisa el seguimiento y cierre efectivo de las propuestas surgidas en el encuentro, con lo cual el personal percibe que dicha visita aporta valor a su tarea.



## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



## Otros proyectos SSL

En 2020 se ha continuado implantando el plan de acción de la organización sobre los riesgos mayores en lo referente al procedimiento LOTO (Lock-out, tag-out & check), realizando formación a distancia sobre el mismo y autorizando por escrito a las personas trabajadoras. También en lo referente al procedimiento de trabajos en altura: se ha realizado formación a distancia sobre el nuevo procedimiento y se ha autorizado por escrito a la plantilla.

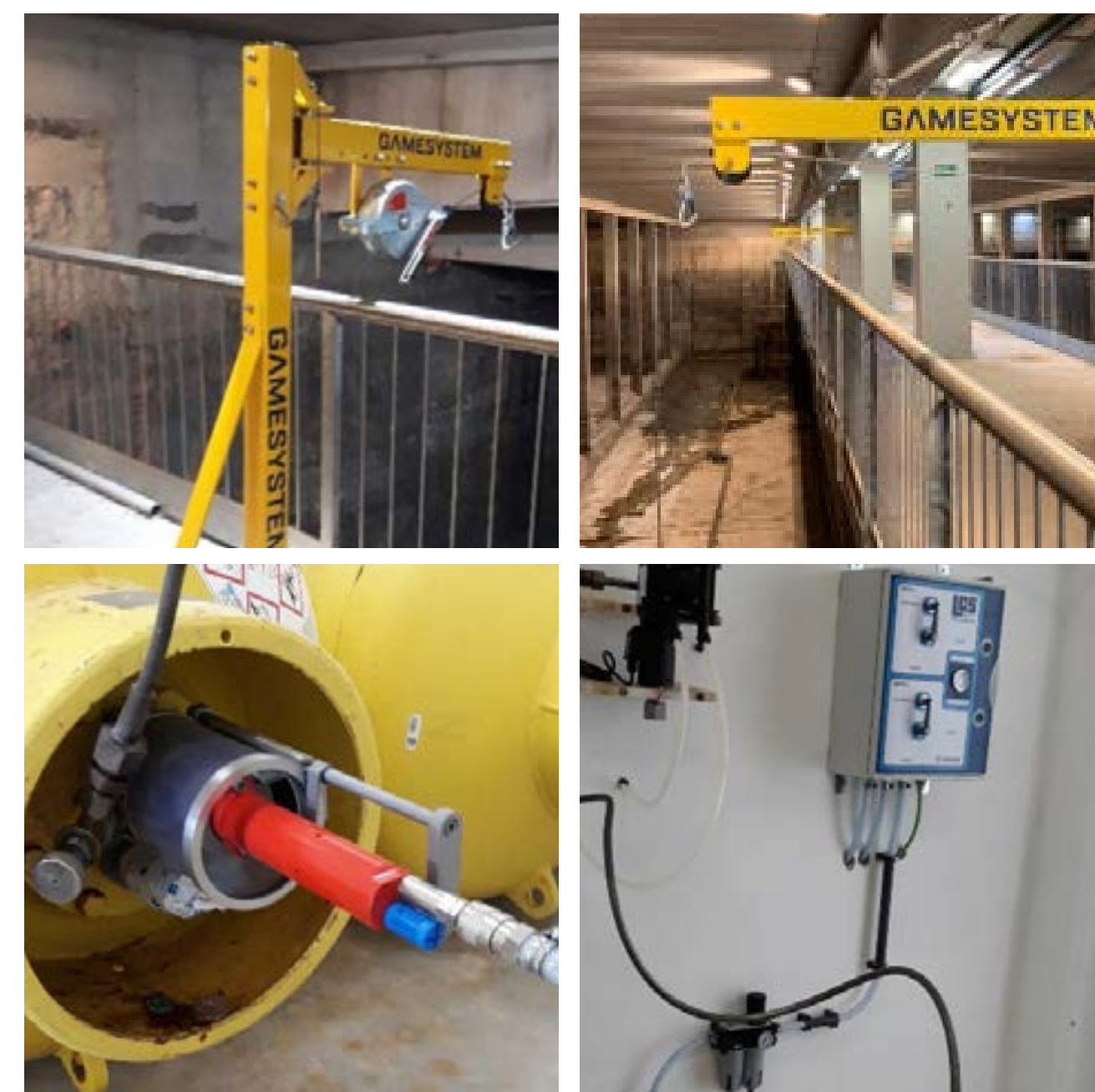
Igualmente, en 2020 se ha llevado a cabo un estudio estadístico de los accidentes causados por sobreesfuerzos y posturas forzadas, y se ha elaborado e implantado un plan de acción que incluye acciones correctoras de varias clases: de organización, de tipo técnico (adquisición de nuevos equipos de trabajo) y de sistema de gestión (formación e información adicional al personal implicado).

La irrupción de la pandemia de covid-19 ha supuesto la reorganización y replanificación de las actividades previstas en el programa anual de seguridad y salud laboral. De entre las más significativas, destaca la instalación de sistemas de rescate en el depósito anti-DSU José Manuel Obrero, para ser usados en caso de emergencia por parte del personal que realiza la limpieza interior del mismo, y la instalación de sistemas de cierre de emergencia de los contenedores de cloro gas en el centro de Peñarubia.

### Formación SSL

Durante el año 2020 se organizaron 9 acciones formativas de Seguridad y Salud, con un total de 730 horas de formación impartidas.

| ACTIVIDAD FORMATIVA                                          | PERSONAL FORMADO | HORAS      |
|--------------------------------------------------------------|------------------|------------|
| Atmósferas explosivas                                        | 11               | 66         |
| Conducción segura y eficiente de turismos y furgonetas       | 20               | 120        |
| Control y diagnóstico instalaciones con riesgo de legionella | 3                | 30         |
| Manipulación de cargas OFICINAS                              | 19               | 38         |
| Curso básico PRL 50 horas                                    | 7                | 350        |
| Liderazgo en Seguridad y Salud                               | 19               | 28         |
| Trabajos en espacios confinados                              | 8                | 32         |
| Riesgos en el puesto de trabajo                              | 6                | 18         |
| Riesgos en trabajos con fibrocemento                         | 8                | 48         |
| <b>TOTAL</b>                                                 | <b>101</b>       | <b>730</b> |



CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA  
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER  
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN  
DEL AGUA

DE LINEAL A  
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE  
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y  
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS  
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS  
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA  
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER  
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO  
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN  
DEL AGUA

DE LINEAL A  
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE  
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y  
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS  
Y SALUDABLES

**I+D+i**

ALIANZAS  
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

## I+D+i

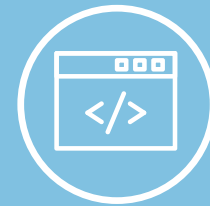
~~~~~ Innovación con impacto

~~~~~ Proyecto B-Watersmart

~~~~~ Respuesta al SARS-CoV-2:  
Proyecto REVEAL y City Sentinel

~~~~~ Respuesta al SARS-CoV-2: Proyecto iON Beach

~~~~~ Control Avanzado de Vertidos Industriales

El 30% de la población son nativos digitales.

La digitalización plantea un escenario que prescinde de ciertos oficios, dando forma a las nuevas profesiones del futuro.

Los sectores de energía renovable emplean a más de 2,3M de personas. El número podría pasar a 20M en 2030.



¿CÓMO CONTRIBUÍMOS?

Innovamos para mejorar la calidad de vida de las personas.

Nuestro objetivo: REWATER GLOBAL PLAN 2017-2021

Superar el 5% de la inversión i+D+i respecto a los ingresos consolidados y desarrollar un ecosistema de innovación donde se evalúen 900 tecnologías externas.

RESULTADO



11 INICIATIVAS ACTIVAS

Digitalización, Gestión Avanzada de Infraestructuras, Sostenibilidad, Economía circular, Sociedad y Salud.

Valor global de los proyectos:
24.985.851€

ACCIONES

- 1 Evaluación de las tecnologías en el ecosistema de la innovación.
- 2 Pruebas piloto con Startups y centros tecnológicos.
- 3 Participación en concursos de compra pública de innovación.

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+i

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Innovación con impacto

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 global de los proyectos de I+D+i activos en 2020 en los que Aguas de Alicante participa junto con las organizaciones con quienes colabora, fue de 24.985.851 €, repartidos entre once iniciativas que han abordado retos en las áreas de Digitalización, Gestión Avanzada de Infraestructuras, Sostenibilidad y Economía Circular, y Sociedad y Salud.

| PROYECTO | IMPORTE GLOBAL |
|---|---------------------|
| AMAEM Cloud | 1.040.000 € |
| City Sentinel | 31.491 € |
| Control Avanzado de Vertidos (Compra Pública de Innovación) | 47.200 € |
| Infraestructuras Verdes para la Adaptación al Cambio Climático (Docto SUDs) | 29.330 € |
| iON Beach | 30.000 € |
| Monitorización de tráfico e inundaciones - Equa | 10.000 € |
| Nuevas soluciones SCADA | 1.452.120 € |
| Proyecto europeo H2020 B-Water Smart | 14.975.180 € |
| Proyecto europeo H2020 NAIADES | 6.492.260 € |
| Proyecto REVEAL | 9.000 € |
| Sistema de Ayuda a la Decisión en Renovación de Redes METRAWA | 869.270 € |
| TOTAL: | 24.985.851 € |

En 2020, la distribución porcentual del gasto en innovación ha sido:



Proyecto B-WaterSmart



El proyecto B-Water Smart constituirá un banco de pruebas a escala regional para la optimización de la reutilización de agua en la ciudad de Alicante a partir de "Alicante Living Lab", el primer espacio de innovación en España para la reutilización de agua y la identificación de oportunidades de economía circular en la región. Durante el proyecto, se pondrán a prueba un amplio conjunto de tecnologías innovadoras para mejorar la sostenibilidad de la estación depuradora de Rincón de León.

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+i

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+i

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Respuesta al SARS-CoV-2: Proyecto REVEAL y City Sentinel

En marzo de 2020, Aguas de Alicante, junto con Suez Water Spain y varios laboratorios y universidades españolas, lanzó de forma urgente el proyecto REVEAL para la detección de material genético del SARS-CoV-2 en el ciclo del agua, aseguramiento del ciclo y monitorización de la evolución de la COVID 19 a través del análisis de las aguas residuales.

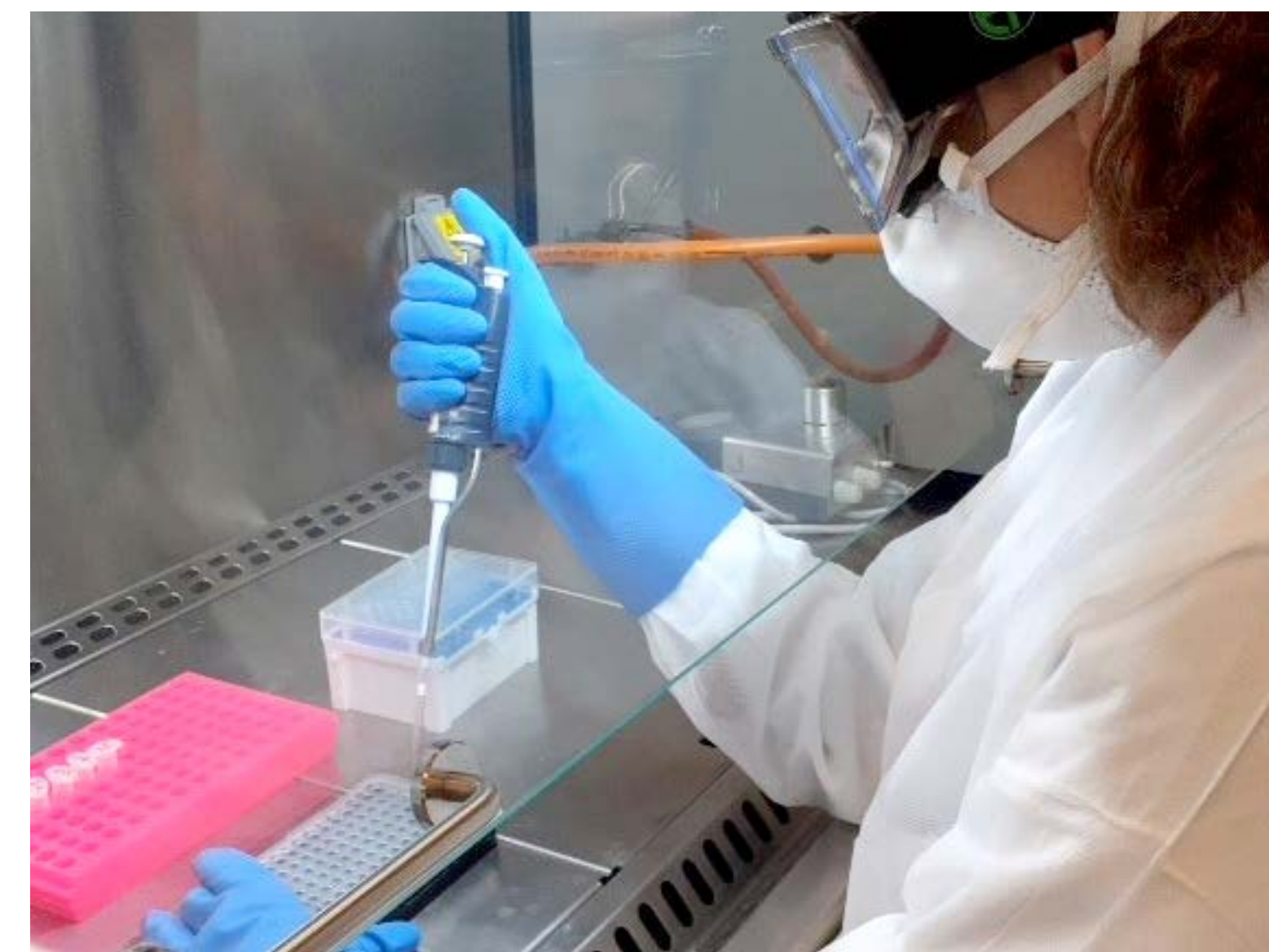
Solución operativa en Junio 2020: El proyecto se apoyó en 30 años de experiencia en la vigilancia epidemiológica en aguas residuales y más de 20 realizando PCRs cuantitativas en agua, y abarcó 12 plantas y redes de alcantarillado de toda España, abarcando unos 7 millones de habitantes inicialmente; a estas experiencias se sumaron pronto colaboradores de Francia e India. En abril, el proyecto se integró además en la iniciativa Europea del JRC "Sistema Europeo de Monitorización de Aguas Residuales para el SARS-CoV-2.



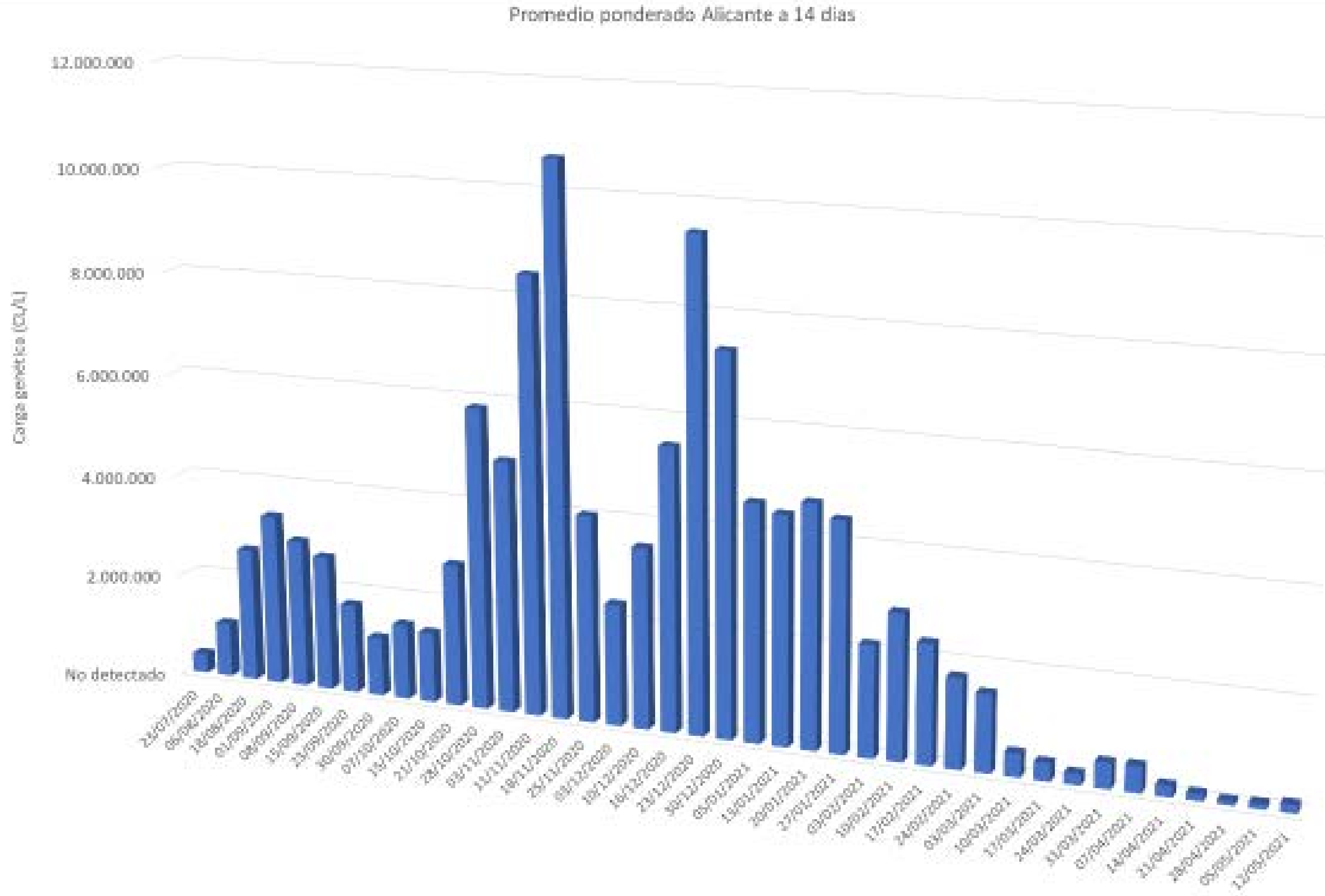
B-Water Smart, un proyecto del programa europeo Horizonte 2020 (H2020) busca explotar el 100% del agua reciclada en Alicante e impulsar estrategias de economía circular junto con el modelo de biofactoría que promueve Aguas de Alicante.

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

El proyecto reúne a 35 entidades de ocho países europeos, y se concreta a través de seis "Living Labs", piloto a escala real donde co-crear, experimentar y probar nuevas ideas junto con las personas usuarias finales. Alicante se sitúa así junto a ciudades como Venecia y Lisboa, o regiones europeas como Flandes y Frisia Oriental, en este esfuerzo por impulsar la llamada Economía Circular basada en el principio de "cerrar el ciclo de vida" de los productos, produciendo bienes y servicios a la vez que se reduce el consumo y desperdicio de materias primas, agua y energía.



Resultados de detección del SARS-CoV2 en las aguas residuales de Alicante desde julio 2020 a mayo 2021



- CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO
- CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL
- NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19
- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- POR LA MEJORA CONTINUA
- REWATER GLOBAL PLAN
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
- ACCESO AL AGUA
- CONCIENCIACIÓN CIUDADANA
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- I+D+i
- ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE ESTE INFORME

Respuesta al SARS-CoV-2: Proyecto iON Beach

Durante la pandemia de COVID-19, uno de los retos más complejos ha sido la gestión del distanciamiento social necesario para evitar la transmisión del virus, en espacios abiertos de gran afluencia, como las playas. En Alicante, la Inteligencia Artificial y la Visión Computerizada han sido herramientas clave para determinar de forma automática y en tiempo real la ocupación en las playas.

Aguas de Alicante, junto con el Ayuntamiento de Alicante, han desarrollado y puesto en funcionamiento el proyecto Ion Beach de monitorización de las playas. Se trata de un sistema de cámaras y procesado de imágenes que no sólo permite estimar el porcentaje de ocupación de la playa, sino que además es capaz de alertar de la presencia de bañistas u objetos en zonas de riesgo, como los espigones.

Toda la información generada por el sistema está disponible para la ciudadanía en el panel de control de la playa y mediante la aplicación iBeach, donde la persona usuaria dispondrá de toda la información sobre la ocupación de la playa. Así, la persona usuaria puede conocer la ocupación de la playa antes de ir, escogiendo el mejor momento y evitando desplazamientos innecesarios.

El sistema de Visión Artificial procesa la concentración de personas distribuidas sobre la arena con una cadencia temporal de 5 minutos, y está diseñado de forma que se aíslan los procesos de generación de información de visión, el post procesado de los datos y su consumo por parte de la persona usuaria final. Así, las personas usuarias del sistema sólo pueden acceder al resultado del análisis, no a las imágenes originales, que no se transmiten ni almacenan en ningún dispositivo, protegiendo al máximo los datos personales.



Control Avanzado de Vertidos Industriales

En 2020, Aguas de Alicante lanzó una Consulta Preliminar de Mercado dentro de su proceso de Compra Pública de Innovación para la implantación de Sistemas Avanzados de Control de Vertidos Industriales, con el apoyo de la Agencia Valenciana de la Innovación. Con la convocatoria de esta consulta, la compañía perseguía fundamentalmente dos objetivos. En primer lugar, la búsqueda de dispositivos de detección y caracterización de vertidos en tiempo real, de parámetros analíticos de la más amplia cobertura, orientados al caso específico del control en red de alcantarillado, con especial interés en las soluciones basadas/integradas en tecnologías de comunicación IoT, con tecnologías de seguridad (blockchain, por ejemplo). Por otro lado, Aguas de Alicante busca una plataforma software de captura, análisis y reporte de datos procedentes de dichos sensores en tiempo real. Esta plataforma debe ser abierta, en términos de conexión e integración de datos de diferentes modelos de sensores, y preparada para la integración de entrada y salida con otros sistemas de información (Sistema de Información Geográfica, Bases de Datos abiertas, SCADA), considerando de interés la capacidad de publicación personalizada de datos, resultados y reportes online orientada a la colaboración abierta con otras entidades.

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Como resultado de la Consulta, se recibieron 29 propuestas por parte de 22 entidades o agrupaciones distintas de diferentes ámbitos. Desde el punto de vista técnico, la Consulta Preliminar al Mercado fue plenamente satisfactoria y del conocimiento extraído podrán surgir soluciones que permitan reducir la carga contaminante vertida por la actividad industrial a la red de aguas residuales, revirtiendo esto en una disminución del esfuerzo relativo que deben hacer las plantas de tratamiento de aguas.

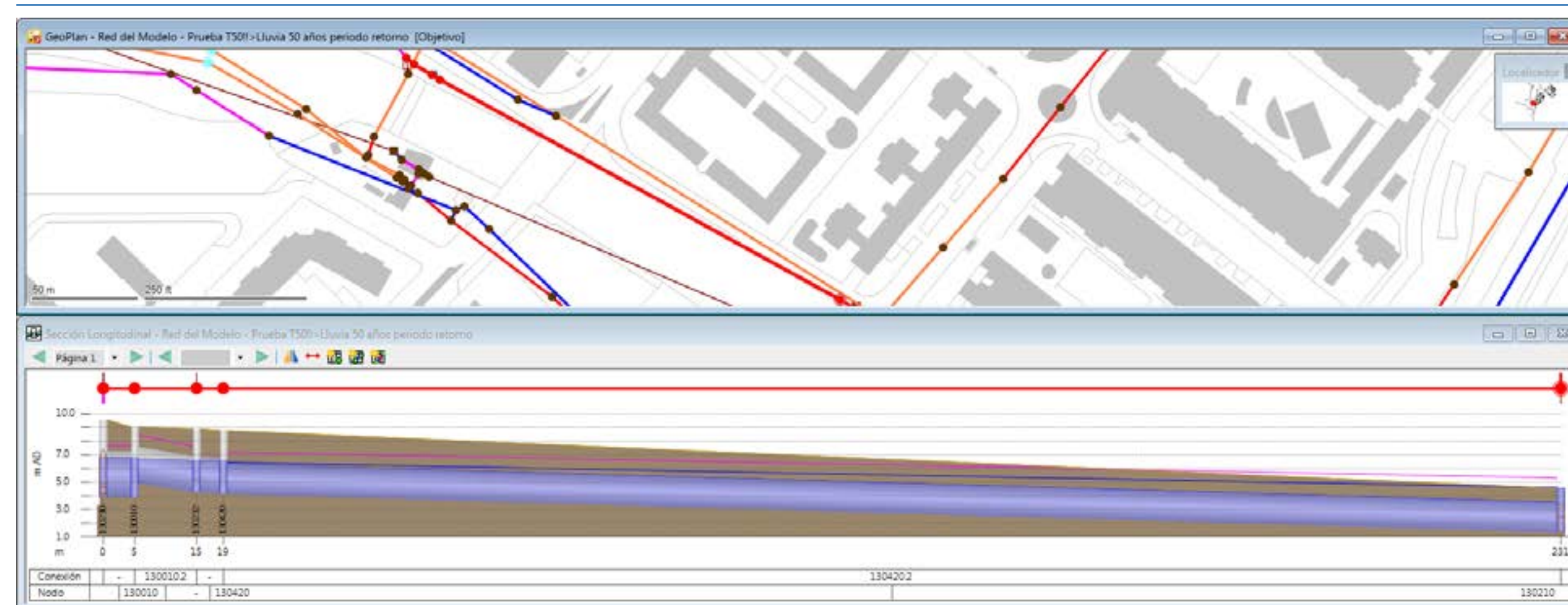
Es importante destacar que además de existir las capacidades técnicas para acometer la innovación, también existe el tejido empresarial necesario para hacerlo.

En definitiva, se concluye que la ejecución del Reto planteado Aguas de Alicante en los términos planteados (reducir requisitos de tratamiento mediante el control de contaminantes específicos en fuente) es viable.



SIMULACIONES HIDRÁULICAS E HIDROLÓGICAS: INFOWORKS

Aguas de Alicante tiene modelizado y modeliza de manera continuada el comportamiento de la red de saneamiento, prediciendo y evaluando su comportamiento para diferentes condiciones de contorno, atmosféricas (lluvias de diferente periodo de retorno). Esto permite simular el impacto de nuevas actuaciones sobre la red (reposiciones, nuevos proyectos, renovaciones, etc), y mejorar la operatividad de la misma.



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+i

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

METRAWA

Ayuda a la decisión para la óptima renovación y rehabilitación en redes de distribución de agua potable. METRAWA prioriza las necesidades de renovación de las redes, y evalúa su estado actual y futuro incluyendo análisis de costes de inversión que optimizan las inversiones a realizar.

GOT

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

Wlcot

Software que conecta el CMR AquaCIS con los trabajos de mantenimiento de la red de agua potable. De este modo los clientes pueden estar informados previamente de una interrupción del servicio por obras de mantenimiento.

SIPAIID

Sistema integrado de prevención y alerta frente a inundaciones. Es capaz de avisar con antelación a los Servicios de Prevención (SPEIS) para la ayuda y coordinación en las acciones encaminadas a minimizar las consecuencias de las lluvias intensas y los problemas que se puedan generar por inundaciones.

Información en tiempo real sobre:

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

COWAMA

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

METRESA

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

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

GALIA

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

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+i

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

710

ALIANZAS COMO MOTOR

~~~~ Evaluación proveedores

~~~~ LBG

~~~~ Colaboración con Cruz Roja

~~~~ Voluntariado corporativo: Coach exit

~~~~ Asociaciones

~~~~ Comunicación digital

~~~~ Diálogo con GGRR

~~~~ Estrategia de diálogo con grupos de relación


Alianzas como motor



META17 de los ODS

Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas públicas, publico-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.



¿CÓMO CONTRIBUÍMOS?

Promovemos el ODS en la cadena de valor con transparencia, sistema de gestión diálogo y comunicación.

Nuestro objetivo: REWATER GLOBAL PLAN 2017-2021

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

RESULTADO

▪ **174.126,75€**

Invertidos en 105 iniciativas.

Gasto en proveedores locales:

▪ **74,24%**

ACCIONES

1

Selección equitativa de proveedores.

2

Promoción de la compra social.

3

Diálogo con grupos de relación.

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Evaluación de proveedores

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

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

- Garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro
- Impulsar a nuestros proveedores a ser evaluados con criterios de sostenibilidad
- Transparencia y trazabilidad de la contratación y compras.

En términos contractuales y legales queremos asegurar que los contratos de compra incorporan la cláusula de Desarrollo Sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.). Esto quiere decir que el 100% de las adquisiciones de bienes o servicios realizadas a través de licitación adjudicada en el ejercicio 2019, incorporan cláusulas de sostenibilidad. Igualmente, el 100% de los proveedores que facturan a Aguas de Alicante más de 5000€ al año son evaluados con criterios de sostenibilidad. Estos criterios de sostenibilidad implican aspectos de Diversidad, Igualdad, Conciliación, compromiso Desarrollo Sostenible, comportamiento Ambiental y Energético.

REGISTRO CON EL FOCO EN NUESTROS PROVEEDORES ESTRATÉGICOS



CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Adicionalmente, en el ejercicio de las evaluaciones, nos apoyamos en el sistema explicado anteriormente, 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.

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 EVALUACIÓN | |
|--|---|
| Nivel de servicio
<small>(Calidad de servicio, relación precio/calidad, capacidad de respuesta, grado de colaboración)</small> | Desarrollo sostenible
<small>(Diversidad, igualdad, Conciliación, Compromiso Desarrollo Sostenibles, Comportamiento calidad ambiental, energética...)</small> |
| Evaluación interna de satisfacción de servicio | Coordinación actividades empresariales |
| Inocuidad | Reclamaciones |
| Compliance
<small>¿Dispone de Código Ético? ¿Hay conflicto de interés?</small> | Índice Score REPRO |

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

PROVEEDORES LOCALES



*Se considera local a la provincia de Alicante y se excluye a los proveedores que no hay alternativa local.



LBG

Desde Aguas de Alicante valoramos la importancia de medir los impactos que tienen nuestras acciones sobre el entorno y la sociedad. Es por ello que apoyamos y formamos parte desde 2007, junto con otras organizaciones comprometidas, de una iniciativa innovadora en este ámbito: el Grupo LBG (London Benchmarking Group). LBG, referente internacional reconocido por el Dow Jones Sustainability Index, ofrece un marco estándar para la gestión, medición y comunicación de los resultados (logros e impactos alcanzados) de proyectos sociales y medioambientales mediante el uso de parámetros comparables entre empresas.



1%



0,4%



1,7%



4,3%



92,6%



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+i

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Colaboración con cruz roja

La campaña de Aguas de Alicante y Cruz Roja consigue 5.341 altas nuevas en el 'Área de clientes' de la página web. Aguas de Alicante ha colaborado con Cruz Roja en una campaña destinada a ayudar a aquellas personas que más lo necesitaban a raíz de la crisis generada por la COVID 19. Así, se comprometió a destinar 1€ a Cruz Roja Responde por cada nueva alta en el 'Área de clientes' de su página web. Esta gestión es totalmente gratuita y permite a las personas usuarias realizar sus gestiones online, con lo que además se evitan desplazamientos, con los consecuentes riesgos para la clientela y la plantilla de estas empresas gestoras del ciclo integral del agua.

En total, 5.341 contratos se han dado de alta en esta sección de la web que permite a las personas usuarias consultar sus facturas y realizar todas sus gestiones de forma ágil, cómoda y segura, sin salir de casa. Esta misma cifra se ha entregado a Cruz Roja y se destinará a la iniciativa Cruz Roja Responde, lanzada por Cruz Roja Española para atender a personas en situación de vulnerabilidad a causa de la pandemia.

Con este proyecto se busca ayudar a aquellas personas y familias que se han visto más afectadas por la crisis actual.



Voluntariado corporativo COACH EXIT

Se trata de un proyecto con un alto impacto en jóvenes y personas voluntarias de empresa que se encargan de orientar y motivar a los jóvenes para que continúen sus estudios. A través de esta iniciativa social, Aguas de Alicante suma esfuerzos con centros educativos y entidades sociales para reducir el alto porcentaje de abandono escolar.

El Proyecto Coach es una iniciativa de voluntariado corporativo dirigida a empresas socialmente responsables que busca mejorar la integración laboral de jóvenes en situación de vulnerabilidad trabajando su orientación y motivación para que estos jóvenes continúen su formación y mejoren sus posibilidades de empleabilidad. Tras su paso por el proyecto, el 82% aprueban el curso, el 75% continúa formándose al terminar el curso y un 88% mejora su autoestima.

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

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

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



Asociaciones

Fundación AQUAE

Entre las empresas que pertenecen a la Fundación AQUAE, se encuentra Aguas de Alicante, que apuesta por un modelo sostenible de desarrollo social, económico y medioambiental a través del apoyo al talento emprendedor, la investigación y la innovación, realizando actividades conjuntas.

Efiaqua

Participación en la bienal de Efiaqua, la feria internacional para la Gestión Eficiente del Agua, que se celebra en Feria Valencia. La compañía mostró algunas de las soluciones tecnológicas que ha desarrollado en los últimos años dentro de su firme apuesta por la innovación al servicio de las personas y como herramienta clave para la sostenibilidad.

Ecoforum

Iniciativa bienal organizada por la Generalitat Valenciana a través de la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural, en la que ha participado Aguas de Alicante

dentro del programa de conferencias bajo los ejes del cambio climático y la estrategia común para mitigar sus efectos.

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

European Innovation Partnership (EIP)

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

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

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

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

APECOP (Asociación Provincial de Empresarios y Contratistas de Obras Públicas de Alicante).

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

Alianzas y colaboraciones académicas

CREACIÓN CÁTEDRA "AGUAS DE ALICANTE DE INCLUSIÓN SOCIAL"

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

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

Convenio investigación con la UMH para uso lodos en compostaje

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

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

Colaboración con las Universidades para la biodiversidad

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

Comunicación digital

Aguas de Alicante sigue apostando por los canales digitales como una de las principales vías de interacción con sus grupos de relación. No obstante, durante el año 2020 se ha experimentado una reducción de las publicaciones en Twitter motivada por el estado de alarma generado por la pandemia de la COVID-19 que afectó claramente al rendimiento de las mismas. Concretamente se realizaron 721 publicaciones, que representan un 27% menos de las realizadas en 2019 las cuales generaron durante el ejercicio un total de 8.956 interacciones (45% menos que en 2019) y 572.654 impresiones (24% menos que el ejercicio anterior). En cuanto a seguidores durante 2020 se alcanzaron los 4.498, que representa un crecimiento del 6%. Estos números evidencian que el interés de nuestra comunidad se centra mayoritariamente en los contenidos relacionados con la realización de actividades y campañas más allá del contenido relacionado puramente con el servicio.

Twitter se presenta como un canal donde cualquier persona puede comunicarse de manera directa con la compañía para poder tramitar sus incidencias o consultas, sin necesidad de acudir a una oficina o recurrir a una llamada telefónica. Esto nos permite tener un servicio multicanal, más acorde a las necesidades de la sociedad y cercano a la ciudadanía. Hay que destacar que durante el ejercicio 2020 se registró un incremento del 37% en las incidencias atendidas a través de esta red social.

Los accesos a la web reflejan una clara tendencia al alza motivada por el fomento de los canales no presenciales para la atención a la ciudadanía. En concreto durante 2020 se consiguieron 258.801 visitantes únicos a la página (118% más que en 2019) y un total de 3.240.562 páginas vistas (107% más que en 2019).



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+i



ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

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.



| GRUPO | SUBGRUPOS | COMPROMISOS | CANALES DE COMUNICACIÓN |
|--|---|---|---|
|  CIUDADANÍA | <ul style="list-style-type: none"> CLIENTES CLIENTES MULTICONTRATO GRANDES CONSUMIDORES ASOCIACIONES CONSUMIDORES ASOCIACIONES VECINALES ASOCIACIONES PROFESIONALES | <ul style="list-style-type: none"> Sostenibilidad financiera y ambiental en la gestión del Ciclo Integral del Agua Seguridad y continuidad del servicio Calidad de la atención al cliente Transparencia y Buen Gobierno Calidad del agua Campañas de uso responsable del agua Protección medioambiental Derecho al agua para personas vulnerables | <ul style="list-style-type: none"> Oficinas Atención al cliente Centro Atención Telefónica Oficina Virtual Encuestas de satisfacción Encuestas de materialidad Servialertas Informe Desarrollo sostenible Twitter/Web Customer Counsel |
|  PLANTILLA | <ul style="list-style-type: none"> SINDICATOS COMITÉS | <ul style="list-style-type: none"> Estabilidad laboral e Igualdad de oportunidades Seguridad y salud en el puesto de trabajo Desarrollo Profesional Compromiso ético Conciliación vida personal, familiar y laboral | <ul style="list-style-type: none"> Comités Encuestas Intranet Correo electrónico Encuestas de materialidad |

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES




I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

El criterio para seleccionar los grupos de relación se ha basado en su capacidad de:

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

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

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

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

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

| GRUPO | SUBGRUPOS | COMPROMISOS | CANALES DE COMUNICACIÓN |
|--|---|--|--|
|  <p>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</p> | <p>LOCALES</p> <p>AUTONÓMICOS</p> <p>NACIONALES</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Rendición de cuentas y transparencia • Información ciudadana sobre la gestión del agua • Información sobre el impacto económico, | <ul style="list-style-type: none"> • Ruedas de prensa • Encuestas de materialidad • Notas de prensa |
|  <p>ASOCIACIONES ONG</p> | <p>CONSERVACIONISTAS</p> <p>BIENESTAR SOCIAL</p> <p>DEPORTIVAS/ CULTURALES</p> <p>CLUSTER PROFESIONALES</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Desarrollo sostenible • Reuniones • Encuestas de materialidad • Sesiones de diálogo • Jornadas técnicas |
|  <p>ACCIONISTAS</p> | <p>PRIVADOS</p> <p>PÚBLICOS</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Sostenibilidad financiera y ambiental en la gestión del ciclo Integral del Agua • Compromiso ético • Transparencia y Buen Gobierno | <ul style="list-style-type: none"> • Consejos de Administración • Informe de Desarrollo Sostenible • Reuniones |

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Estrategia de diálogo con grupos de relación

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

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

El estudio de materialidad es un ejercicio de transparencia. Con él, la empresa identifica aquellos temas que son de interés para nuestros Grupos de Relación, y se asegura que esta información se encuentra recogida en el Informe de Desarrollo Sostenible. La Empresa identifica 32 posibles asuntos de interés, y son 13 los que se identifican como significativos para los Grupos de Relación.



IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES DE LA EMPRESA

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

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

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

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.

| 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) |

Estos son los 13 asuntos materiales de Aguas de Alicante señalados por orden de prioridad.

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Sobre este informe

VERIFICACIÓN GRI

Aguas de Alicante sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2020, con él se da respuesta al modelo de materialidad GRI Standards opción esencial.

METODOLOGÍA Y EQUIPO VERIFICADOR

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

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

Como Anexo al Informe de Desarrollo Sostenible 2020 se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada la revisión por el equipo verificador.

PUNTOS FUERTES

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

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

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

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

[SOBRE ESTE INFORME](#)



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 DESARROLLO SOSTENIBLE DE HIDRAQUA 2020**. 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 **HIDRAQUA** y sus empresas mixtas, entre las que se encuentra [Aguas Municipalizadas de Alicante EM](#). **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 2020.

Se ha realizado la verificación de los datos contenidos en el **Informe de Desarrollo Sostenible** de Hidraqua 2020, en relación con su empresa mixta: [Aguas Municipalizadas de Alicante EM](#), de manera muestral.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2020** 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 2020** 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 2020 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 2020 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 2020**.

•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 2020 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).
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria **fue elaborada de acuerdo con la opción de conformidad ESENCIAL**.
- [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
28 de Junio de 2021.
SGS

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

[SOBRE ESTE INFORME](#)

Indicadores GRI

Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services revisa que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que la referencias para los contenidos 102-40 - 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.



Los datos reportados incluyen todo el perímetro de Aguas de Alicante.

| Estándares GRI | Contenido | Página/Respuesta Directa | Omisión | Verificación Externa | Pacto Mundial | ODS relacionado |
|---|---|---|---------|----------------------|---------------|-----------------|
| GRI 101: FUNDAMENTOS
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES | | | | | | |
| PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN | | | | | | |
| 102-1 | Nombre de la organización | Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta, S.A | | OK | | |
| 102-2 | Actividades, marcas, productos y servicios | Pag. 8 | | OK | | |
| 102-3 | Ubicación de la sede | Calle Alona, 31 - 03007 Alicante (Alicante) | | OK | | |
| 102-4 | Ubicación de las operaciones | Pag. 9 | | OK | | |
| 102-5 | Propiedad y forma jurídica | Sociedades Anónimas | | OK | | |
| 102-6 | Mercados y servicios | Pag. 8 | | OK | | |
| 102-7 | Tamaño de la organización | Pag. 10 y 11 | | OK | | |
| 102-8 | Información sobre empleados y otros trabajadores | Pag. 130 - 132 | | OK | Principio 6 | ODS 8 |
| 102-9 | Cadena de suministro | Pag. 8 | | OK | | ODS17 |
| 102-10 | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | No ha habido cambio significativo | | OK | | ODS17 |
| 102-11 | Principio o enfoque de precaución | Pag. 26 | | OK | | |
| 102-12 | Iniciativas externas | Pag. 106 | | OK | | ODS17 |
| 102-13 | Afiliaciones y asociaciones | Pag. 108 | | OK | | ODS17 |
| ESTRATEGIA | | | | | | |
| 102-14 | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | Pag. 4 y 6 | | OK | | |
| 102-15 | Principales impactos, riesgos y oportunidades | Pag. 40 | | OK | | |
| ÉTICA E INTEGRIDAD | | | | | | |
| 102-16 | Valores, principios, estándares y normas de conducta | Pag. 11, 26 y 27 | | OK | Principio 10 | ODS16 |
| 102-17 | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas | Pag. 26 y 27 | | OK | Principio 10 | ODS16 |

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

[SOBRE ESTE INFORME](#)

| Estándares GRI | Contenido | Página/Respuesta Directa | Omisión | Verificación Externa | Pacto Mundial | ODS relacionado |
|--|--|--|---------|----------------------|---------------|-----------------|
| GOBERNANZA | | | | | | |
| 102-18 | Estructura de gobernanza | Pag. 24 y 25 | | OK | | |
| 102-21 | Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales | Pag. 27, 31, 32 y 110-114 | | OK | | |
| PARTICIPACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS | | | | | | |
| 102-40 | Lista de grupo de interés | Pag. 110-114 | | OK | | ODS17 |
| 102-41 | Acuerdos de negociación colectiva | 100% plantilla | | OK | Principio 3 | ODS 8, 17 |
| 102-42 | Identificación y selección de grupos de interés | Pag. 111-114 | | OK | | ODS17 |
| 102-43 | Enfoque para la participación de los grupos de interés | Pag. 111-114 | | OK | | ODS17 |
| 102-44 | Temas y preocupaciones clave recomendadas | Pag. 111-114 | | OK | | ODS17 |
| PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES | | | | | | |
| 102-45 | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados | No hya obligación de realizar estados financieros consolidados | | OK | | |
| 102-46 | Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema | Pag.116 | | | | |
| 102-47 | Lista de los temas materiales | Pag. 111-114 | | OK | | |
| 102-48 | Reexpresión de la información | Pag. 116 | | | | |
| 102-49 | Cambios en la elaboración de informes | No hay cambios | | OK | | |
| 102-51 | Fecha del último informe | 24 Junio 2019 | | OK | | |
| 102-52 | Ciclo de elaboración de informes | Anual | | OK | | |
| 102-53 | Punto de contacto para preguntas sobre el informe | desarrollo.sostenible.equidad@aguasdealicante.es | | OK | | |
| 102-54 | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI | GRI Estándar: opcion "esencial" | | OK | | |
| 102-55 | Índice de contenidos GRI | Pag. 118 | | OK | | |
| 102-56 | Verificación externa | Anexado al documento | | OK | | |
| TEMAS MATERIALES | | | | | | |
| CALIDAD DEL AGUA POTABLE | | | | | | |
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | | | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | Promover las tarifas y fondos sociales para usuarios en situación de vulnerabilidad, así como otros mecanismos y alianzas que garanticen el derecho al agua. | | OK | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Pag. 47-56 | | OK | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Pag. 47-56 | | OK | | |

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

[SOBRE ESTE INFORME](#)

| Estándares GRI | Contenido | Página/Respuesta Directa | Omisión | Verificación Externa | Pacto Mundial | ODS relacionado |
|---|---|--|---------|----------------------|---------------|-----------------|
| GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES | | | | | | |
| 416-1 | Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios | En Aguas de Alicante no ha habido impactos en la salud y seguridad del producto (agua potable). | | OK | | |
| 416-2 | Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios | No ha habido incumplimientos de las normativas relativas a salud | | OK | | |
| GARANTIZAR EL SUMINISTRO DE AGUA A LOS CLIENTES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD | | | | | | |
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | | | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | Suministrar agua de la más alta calidad a los usuarios, en cuanto a parámetros fisicoquímicos y de salud, así como sus propiedades organolépticas, incorporando tecnología puntera | | OK | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Pag. 69-73 | | OK | | ODS1 |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Pag. 69-73 | | OK | | ODS1 |
| GRI 413: COMUNIDADES LOCALES | | | | | | |
| 413-1 | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo | Pag. 74-80 | | OK | | ODS1 |
| SALUD Y SEGURIDAD LABORAL | | | | | | |
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | | | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | Promover la salud y seguridad de los empleados y reforzar las actividades de prevención de riesgos laborales. Trabajar seguro es el primer paso para un trabajo bien hecho. La seguridad y salud laboral es una meta común para mejorar en cada lugar de trabajo y avanzar como compañía | | OK | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Pag. 10-22 | | OK | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Pag. 10-22 | | OK | | |
| GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO | | | | | | |
| 403-1 | Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | El 100% de la plantilla se encuentran representados a través de los Comités de Seguridad y Salud Laboral y los delegados de prevención | | OK | Principio 6 | ODS 8 |
| 403-2 | Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes | Pag. 88-93 | | OK | Principio 6 | ODS 8 |
| 403-3 | Servicios de salud en el trabajo | Pag. 88-93 | | OK | Principio 6 | ODS 8 |
| 403-4 | Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo | Pag. 88-93 | | OK | Principio 6 | ODS 8 |
| 403-5 | Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo | Pag. 88-93 | | OK | Principio 6 | ODS 8 |
| 403-6 | Fomento de la salud de los trabajadores | Pag. 88-93 | | OK | Principio 6 | ODS 8 |

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

[SOBRE ESTE INFORME](#)

| Estándares GRI | Contenido | Página/Respuesta Directa | Omisión | Verificación Externa | Pacto Mundial | ODS relacionado |
|---|---|---|---------|----------------------|--------------------|-----------------|
| 403-7 | Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales | Pag. 88-93 | | OK | Principio 6 | ODS 8 |
| 403-8 | Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | ISO 45001 - 100% cobertura de los centros de trabajo y empresas | | OK | Principio 6 | ODS 8 |
| 403-9 | Lesiones por accidente laboral | Pag. 88-93 | | OK | Principio 6 | ODS 8 |
| 403-10 | Dolencias y enfermedades laborales | Pag. 88-93 | | OK | Principio 6 | ODS 8 |
| DISPONIBILIDAD DEL AGUA | | | | | | |
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | | | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | Implantar estrategias de adaptación y resiliencia que contribuyan a la optimización y el ahorro de agua, garantizando su suministro a largo plazo (especialmente en periodos de escasez)
Mejorar continuamente en la calidad de las aguas tratadas vertidas para su introducción al sistema hídrico con la mayor calidad físico-química y sanitaria, más allá de la legislación vigente y evitando que microplásticos y otros contaminantes lleguen al medio | | OK | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Pag. 47-56 | | OK | | ODS 6 |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Pag. 47-56 | | OK | | ODS 6 |
| GRI 303: EL AGUA Y EFLUENTES | | | | | | |
| 303-1 | Interacción con el agua como recurso compartido | Pag. 47-56 | | OK | Principios 7,8 y 9 | ODS 6 |
| 303-2 | Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua | Los criterios de calidad de vertido de efluentes a los cauces o masas de aguas los establece la Confederación Hidrográfica (CH Segura) para vertidos a cauce público o Dirección General del agua de la Generalitat Valenciana para vertidos a mar. Los requisitos legales de esta aplicación son:
- RD 11/1995, por el que se establecen las normas aplicables al tratamiento de las aguas residuales urbanas.
- RD 509/1996, de 15 de marzo, de desarrollo del Real Decreto Ley 11/1995, por el que se establecen las normas aplicables al tratamiento de aguas residuales urbanas.
- RD 2116/1998, de 2 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 509/1996, por el que se establecen las normas aplicables al tratamiento de aguas residuales urbanas. | | | Principios 7,8 y 9 | ODS 6 |
| 303-3 | Extracción del agua | Anexo | | OK | Principios 7,8 y 9 | ODS 6 |
| 303-4 | Vertido de agua | Anexo | | OK | Principios 7,8 y 9 | ODS 6 |
| CALIDAD DEL SERVICIO, SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE | | | | | | |
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | | | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | Garantizar la calidad del agua y de los servicios para mantener la confianza y satisfacción del cliente/usuario, así como garantizar un canal de reclamaciones accesible y transparente | | OK | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Pag. 28-34 | | OK | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Pag. 28-34 | | OK | | |

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

[SOBRE ESTE INFORME](#)

| Estándares GRI | Contenido | Página/Respuesta Directa | Omisión | Verificación Externa | Pacto Mundial | ODS relacionado |
|---|---|---|---------|----------------------|---------------|-----------------|
| GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE | | | | | | |
| 418-1 | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad y pérdida de datos del cliente | No ha habido en 2020 reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad y pérdida de datos del cliente a través de la AEPD. Se han solicitado los siguientes derechos: ARCO6 | | OK | | |
| GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN, LA CONFIANZA Y LA REPUTACIÓN | | | | | | |
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | | | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | Aplicar las mejores prácticas de reporting para la comunicación a nivel corporativo y de los territorios, incluido los Informes Anuales financieros y no financieros, reforzando los canales de difusión y comunicación (web corporativa, redes sociales, etc.) | | OK | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Pag. 25-34 | | OK | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Pag. 25-34 | | OK | | |
| GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO | | | | | | |
| 417-3 | Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing | No ha habido incumplimientos en comunicaciones de marketing | | OK | | |
| DIGITALIZACIÓN Y USO DE TECNOLOGÍAS INTELIGENTES | | | | | | |
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | | | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | Integrar las tecnologías inteligentes y las TIC para mejorar la gestión del agua (smart technologies y apoyo al desarrollo de las smart cities) | | OK | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Pag. 94-101 | | OK | | ODS 9 |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Pag. 94-101 | | OK | | ODS 9 |
| ÉTICA E INTEGRIDAD | | | | | | |
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | | | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | Garantizar el cumplimiento de la legislación (compliance), la prevención de cualquier forma de corrupción y soborno, así como asegurar altos estándares éticos en el desarrollo de las actividades de la compañía | | OK | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Pag. 24-27 | | OK | Principio 1 | ODS16 |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Pag. 24-27 | | OK | Principio 1 | ODS16 |
| GRI 205: ANTICORRUPCIÓN | | | | | | |
| 205-1 | Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción | Pag. 27 | | OK | | |
| 205-2 | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | El 100% incluye Órgano de Gobierno, socios y plantilla. El Código de Conducta es público y es accesible a través de la web y también está referenciado en los contratos con proveedores y contratistas | | OK | Principio 1 | ODS16 |
| 205-3 | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas | No ha habido procedimientos legales o sanciones por causas relacionadas con casos de corrupción | | OK | Principio 1 | ODS16 |

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

[SOBRE ESTE INFORME](#)

| Estándares GRI | Contenido | Página/Respuesta Directa | Omisión | Verificación Externa | Pacto Mundial | ODS relacionado |
|--|--|---|---------|----------------------|--------------------|-----------------|
| GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL | | | | | | |
| 206-1 | Acciones jurídicas relacionadas con la competencias desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia | No ha habido procedimientos legales o sanciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia | | OK | | |
| GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL | | | | | | |
| 307-1 | Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental | No ha habido incumplimientos ni sanciones de materia ambiental | | OK | Principios 7,8 y 9 | ODS 15 |
| GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO | | | | | | |
| 417-2 | Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios | No ha habido incumplimientos sobre el etiquetado de productos | | OK | | |
| 417-3 | Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing | No ha habido incumplimientos en comunicaciones en marketing | | OK | | |
| COLABORACIÓN Y ALIANZAS ENTRE EL SECTOR PRIVADO Y EL SECTOR PÚBLICO | | | | | | |
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | | | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | Fomentar las colaboraciones entre el sector privado y público para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios, así como participar de forma proactiva en el debate sobre la gestión público-privada del ciclo integral del agua | | OK | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Pag. 102-114 | | OK | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Pag. 102-114 | | OK | | ODS 17 |
| GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO | | | | | | |
| 201-1 | Explicación del tema material y su cobertura | Pag. 17 | | OK | | ODS 9 |
| GRI 203: IMPACTO ECONÓMICOS INDIRECTOS | | | | | | |
| 203-2 | Evaluación del enfoque de gestión | Pag. 17-22 | | OK | | ODS 9 |
| RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR | | | | | | |
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | | | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | Acelerar la transición hacia una economía circular a través de la reutilización del agua, la reducción de la generación de residuos, su valorización y el desarrollo de nuevas soluciones | | OK | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Pag. 57-61 | | OK | | ODS 11 |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Pag. 57-61 | | OK | | ODS 11 |

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

[SOBRE ESTE INFORME](#)

| Estándares GRI | Contenido | Página/Respuesta Directa | Omisión | Verificación Externa | Pacto Mundial | ODS relacionado |
|---------------------------------------|--|--|---------|----------------------|--------------------|-----------------|
| GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS | | | | | | |
| 306-1 | Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos | Pag. 57-61 | | OK | Principios 7,8 y 9 | ODS 12 |
| 306-2 | Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos | Pag. 57-61 | | OK | Principios 7,8 y 9 | ODS 12 |
| 306-3 | Residuos generados | Pag. 57-61 | | OK | Principios 7,8 y 9 | ODS 12 |
| 306-4 | Residuos no destinados a eliminación | Pag. 57-61 | | OK | Principios 7,8 y 9 | ODS 12 |
| 306-5 | El enfoque de gestión y sus componentes | Pag. 57-61 | | OK | Principios 7,8 y 9 | ODS 12 |
| ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO | | | | | | |
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | | | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | Gestionar los riesgos físicos, regulatorios y reputacionales derivados del cambio climático (periodos de sequía, inundaciones, etc.) que podrían afectar tanto a las infraestructuras como a las operaciones y actividades de la compañía | | OK | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Pag. 42-46 | | OK | Principios 7,8 y 9 | ODS 12, 13, 15 |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Pag. 102-114 | | OK | Principios 7,8 y 9 | ODS 12, 13, 15 |
| GRI 305: EMISIONES 2016 | | | | | | |
| 305-1 | Emisiones directas de GEI (alcance 1) | 1.396,63 tonCO ₂ eq | | OK | Principios 7,8 y 9 | ODS 12, 13, 15 |
| 305-2 | Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) | 0 tonCO ₂ eq | | OK | Principios 7,8 y 9 | ODS 12, 13, 15 |
| 305-3 | Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) | No se mide | | OK | Principios 7,8 y 9 | ODS 12, 13, 15 |
| 305-4 | Intensidad de las emisiones de GEI | Emisiones totales anuales (Kg CO ₂ e/ clientes servidos): 4,73
Emisiones totales anuales (Kg CO ₂ e/m ³ suministrado): 0,036
* Incluye los kg de CO ₂ de la flota de vehículos y los kg de CO ₂ procedentes de la energía eléctrica (0 kg CO ₂ e). | | OK | Principios 7,8 y 9 | ODS 12, 13, 15 |
| 305-5 | Reducción de las emisiones de GEI | 127,37 tonCO ₂ eq (8,36%) | | OK | Principios 7,8 y 9 | ODS 12, 13, 15 |

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

[SOBRE ESTE INFORME](#)

Derechos Humanos

Para Aguas de Alicante el respeto a los demás constituye uno de los principios éticos fundamentales, por lo que otorgamos una importancia especial al respeto, en el desarrollo de sus actividades, del espíritu y del texto de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948.

El respeto a los derechos humanos es una condición necesaria para el ejercicio sostenible de nuestras actividades y defenderlos en todos los países donde operamos es parte integral de nuestra responsabilidad. Este compromiso ético se sustenta en la Política de Derechos Humanos de Agbar; en el Código de Conducta de Aguas de Alicante y en nuestro Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible "Rwater Global Plan 2017-2021".

La debida diligencia de estos derechos se asegura, entre otros mecanismos, a través de la articulación de políticas de gestión, la identificación de los riesgos asociados al impacto sobre los derechos humanos, el establecimiento de canales de diálogo entre el personal (como la red de embajadores), y buzones como el codigoetico@aguasdealicante.es, disponible para realizar cualquier consulta o queja. Durante 2020 se ha llevado a cabo una identificación de riesgos y amenazas en relación con los derechos humanos, derechos sociales y riesgos medioambientales para detectar posibles puntos de vulnerabilidad y, en su caso, diseñar e implementar medidas para mejorar la calidad de dichos riesgos. El perímetro estudiado ha incluido no solo el grado de cumplimiento interno sino también el de los proveedores de la Empresa. Como resultado de dicha identificación no se han detectado riesgos significativos en los ámbitos de derechos humanos, derechos sociales y riesgos medioambientales.

DERECHOS HUMANOS Y PLANTILLA

En su política de derechos humanos, Aguas de Alicante se compromete a respetar y promover los derechos humanos en todos sus ámbitos de actuación, y específicamente a respetar los derechos de sus empleados/as según establecen los estándares de la OIT; también requiere a sus profesionales el respeto de los derechos humanos cualquiera que sea su ámbito de trabajo, además del deber de informar a los socios o empresas proveedoras de la existencia de la mencionada política de derechos humanos.



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

[SOBRE ESTE INFORME](#)

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

[SOBRE ESTE INFORME](#)

La normativa laboral vigente en España está alineada con los principios y derechos fundamentales establecidos en la Declaración OIT respetando y promoviendo la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso y obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación. En su compromiso con estos principios, el 100% de la plantilla de Aguas de Alicante está adscrita a convenio colectivo que mejoran el Estatuto de los trabajadores y dicha normativa.

En el Código de Conducta se recogen valores corporativos que se expresan a través de la actuación de sus profesionales. Valores como el respeto y el espíritu de equipo favorecen unas relaciones entre la plantilla basadas en la cortesía, la consideración, el reconocimiento y la discreción. Aguas de Alicante condena absolutamente cualquier tipo de acoso y desaprueba cualquier práctica de presiones excesivas. Respetuosa con la diversidad y con





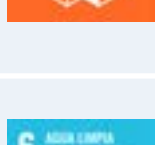


la vida privada, Aguas de Alicante tiene en cuenta ante todo las competencias de sus profesionales y se niega a ejercer cualquier forma de discriminación. El compromiso con los derechos humanos se materializa en distintas políticas, como la Política de Equidad y la Política de Seguridad y Salud Laboral, desplegándose asimismo a través de iniciativas para fomentar el empleo estable y el bienestar y la experiencia de su personal. En este contexto se enmarca el Programa de Hábitos Saludables, con el claro objetivo de promover la salud personal y laboral tanto en relación con el bienestar físico como emocional y la nutrición y alimentación, con un amplio abanico de acciones y actividades que confirman el decidido compromiso de la compañía para potenciar un modelo de empresa saludable.

Otra iniciativa es el proyecto Smart Working, un proyecto de evolución del modelo de trabajo que pretende, entre otras líneas, aportar una mayor flexibilidad a la plantilla, permitiendo elegir el momento, el lugar y la forma de trabajar. El proyecto contribuye así a la equidad y a la no discriminación.

Derechos Humanos

Aguas de Alicante forma parte de la comunidad Achilles. En el sistema de calificación de proveedores de dicha comunidad se incluyen preguntas sobre forma parte de la comunidad Achilles. En el sistema de calificación de proveedores de dicha comunidad se incluyen preguntas sobre cumplimiento de los derechos humanos, tanto para su registro básico como el registro Repro (dando cobertura a los proveedores de riesgo medio y alto). De forma directa (referencia explícita al concepto "derechos humanos") e indirecta (referencia a artículos específicos como la no discriminación, explotación infantil, etc.). El indicador del volumen de compras evaluado con criterios de derechos humanos se sitúa en el 76%. Los proveedores tienen acceso a los contenidos de las políticas y del Código de Conducta en el portal de proveedores Supplier Box y pueden vehicular cualquier queja o denuncia a través del canal indicado. Los proveedores estratégicos con los que trabaja la Empresa están ubicados en territorio español, por lo que el cumplimiento de estos derechos humanos está garantizado, en virtud del marco legal laboral existente. Adicionalmente, en las auditorías que se realizan desde la comunidad Achilles, se incorpora la evaluación del cumplimiento en derechos humanos. Aguas de Alicante, además, hace extensivo este compromiso de respeto a las personas y a los derechos humanos formalizándolo con cláusulas específicas en sus contratos con terceros.

Anexos

| ODS | RGP | Tema material | Derecho Humano | Responsabilidad como empresa | Indicadores destacados 2020 | GRI |
|---|--------------------------------------|---|--|--|---|--|
| DERECHOS DE LOS TRABAJADORES Y DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES | | | | | | |
|  | Lucha contra el cambio climático | | | Tomamos medidas para la reducción de emisiones, la mitigación y adaptación al cambio climático, y la protección de la biodiversidad | * 14,24% de reducción de emisiones procedentes de combustibles fósiles
* 100% de la capacidad de compra cubierta con energía eléctrica verde
* 13% reducción de la Huella de Carbono en 2020 | 303-4; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 306-2; |
|  | Protección de la biodiversidad | - Adaptación al cambio climático
- Residuos y economía circular | | Apostamos por la multifuncionalidad de las plantas de tratamiento de agua para favorecer la función ecológica del espacio y proteger la biodiversidad | 100% de instalaciones libres de fitosanitarios y pesticidas | 304-1 |
|  | De lineal a circular | | Derecho a un medio ambiente sano | Promovemos el cambio de modelo lineal a circular para reducir el consumo energético y de materias primas, también en nuestra cadena de suministro | * 855.875 kWh de energía renovable generada
* Reducción de consumo de 439.949 kWh por mejoras en eficiencia energética durante 2020
* 88,9% de residuos generados en EDAR valorizados | 306-1 |
|  | Innovación con impacto | - Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente
- Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público
- Digitalización y uso de tecnologías inteligentes
- Construcción de alianzas | | Ofrecemos productos y servicios que mejoren el día a día de la ciudadanía y su entorno ambiental y social | * 11 INICIATIVAS ACTIVAS de I+D+i en colaboración con otras entidades, en áreas de Digitalización, Gestión Avanzada, Sostenibilidad, Economía Circular, Sociedad y Salud. Con un valor global de los proyectos de 24.985.851€. Con un 75% de la inversión destinada a proyectos de digitalización | |
|  | Preservación de agua | - Calidad del agua tratada
- Disponibilidad del agua | | Asumimos nuestra responsabilidad para garantizar el acceso al agua y al saneamiento (ODS 6), en términos de calidad y también de asequibilidad | * 30,05 Hm3 de agua tratada en EDAR.
* 100% de los fangos generados se valorizan para uso de compostaje, agrícola y valorización térmica | |
|  | Acceso al agua, un derecho universal | - Calidad del agua
- Digitalización y uso de tecnologías inteligentes
- Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad | Derecho humano al agua | Trabajamos para garantizar los derechos de los clientes y los consumidores. Atendemos especialmente a las personas y colectivos en situación de mayor vulnerabilidad | * 8 de cada 10 hogares disponen en su municipio de acceso a tarifas o fondos sociales
* 100% de grado de cumplimiento de analíticas del agua servida | 303-1; 303-3; 303-5; 203-1; |
|  | Equidad y personas | - Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial | Derecho a un trabajo decente; conciliación y desconexión | Aseguramos y fortalecemos los mecanismos de no discriminación | * Redacción III Plan de Igualdad.
* Alcanzado el 2% fijado por la legislación en la materia | 102-16; 405-1; 405-2; |
| - Ética e integridad | | Derechos de las mujeres | | | | |
| - Captación y fidelización del talento | | Derecho a la privacidad | Protegemos los datos personales de la plantilla | | | |
| | | | Derecho a un trabajo decente, conciliación y desconexión | Priorizamos el mantenimiento de los puestos de trabajo de la plantilla | * 355 profesionales
* 95% de la plantilla con contrato fijo | 403-4; 102-41; 401-1; |
| | | | | Protegemos el derecho a la desconexión en el trabajo | * Implantación de políticas que favorecen la desconexión labor | |

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+i

ALIANZAS COMO MOTOR

[SOBRE ESTE INFORME](#)

| ODS | RGP | Tema material | Derecho Humano | Responsabilidad como empresa | Indicadores destacados 2020 | GRI |
|--|-------------------------------|--|------------------------------|---|--|-------------------|
| DERECHOS DE LOS TRABAJADORES Y DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES | | | | | | |
| | Concienciación social | Captación y fidelización del talento | Derecho a la educación | Garantizamos los mecanismos de conciliación a los empleados | * Acuerdos de conciliación con condiciones que mejoran los supuestos legalmente definidos y bajo el espíritu de la corresponsabilidad | 401-3 |
| | | | | Ofrecemos oportunidades de formación y de aprendizaje continuo al personal para mejorar sus competencias | * 730 horas de formación en seguridad y salud laboral
* 101 personas formadas en temáticas específicas en desarrollo sostenible y ODS | 404-1;
404-2; |
| | | | | Ofrecemos formación y sensibilización sobre derechos humanos, medio ambiente, transparencia e igualdad de género a nuestros grupos de interés | * 48 visitas a instalaciones
* 3.384 personas visitan museos e instalaciones con las correspondientes guías de sensibilización
* 306 escolares acuden a Aqualogía
* 295.301 clientes informados sobre uso responsable del agua
* Datos prepandemia (enero y febrero 2020) | 404-1;
404-2; |
| | Entornos seguros y saludables | Seguridad y salud laboral | Derecho a la salud | Ponemos el foco en la seguridad de las personas trabajadoras, con el reto 0 accidentes laborales, y velamos por la salud laboral | * 5,17 frecuencia; 0,17 gravedad
* Programa de hábitos saludables
* Programa Cultura Justa
* Confinamiento preventivo personal sensible | de 403-1 a 403-10 |
| | Alianzas como motor | - Cadena de suministro responsable
- Construcción de alianzas | Derecho a un trabajo decente | Impulsamos entornos de confianza y alianzas que contribuyan al DS, con el respeto por los derechos humanos como criterio de contratación de proveedores e inversión a entidades sociales y responsables | * 88,3% de compras estratégicas evaluadas
* 100% del volumen de compra a proveedores estratégicos con cláusulas de Desarrollo Sostenible (Código Conducta, Pacto Mundial...)
* 7,245 de los proveedores son locales
* 1 74.127 € de inversión social destinada a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro y otras acciones sociales | 102-9 |

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

[SOBRE ESTE INFORME](#)

Basuras en la EDAR

| Etiquetas de fila | 2018 | | | 2019 | | | 2020 | | |
|---------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|
| | Arenas (kg/año) | Grasas (kg/año) | Basuras-Desbaste (kg/año) | Arenas (kg/año) | Grasas (kg/año) | Basuras-Desbaste (kg/año) | Arenas (kg/año) | Grasas (kg/año) | Basuras-Desbaste (kg/año) |
| EDAR RDL
EDAR MO | 282.000 | 2.400 | 1.139.590 | 243.340 | 8.600 | 1.384.850 | 235.840 | 4.080 | 1.654.430 |

Residuos fibrocemento

| Aguas de Alicante | FIBROCEMENTO (Kg retirados 2017) | FIBROCEMENTO (Kg retirados 2018) |
|-------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| | 884 | 248 |
| Aguas de Alicante | FIBROCEMENTO (Kg retirados 2019) | FIBROCEMENTO (Kg retirados 2020) |
| | 1604 | 711 |

(GRI 306-3) (GRI 306-4)

La legislación que regula los lodos de depuración:

Estatal:

- RD 1310/1990, de 29 de octubre, por el que se regula la utilización de los lodos de depuración en el sector agrario.
- Orden AAA/1072/2013, de 7 de junio, sobre utilización de lodos de depuración en el sector agrario.

C.Valenciana:

- Orden 22/2017, de 3 de agosto, de la conselleria de medio ambiente, cambio climático y desarrollo rural, por la que se regula la utilización de los lodos de depuración en el sector agrario de la Comunidad valenciana.

General de residuos:

Estatal:

- O. MAM 304/2002, de 8 de febrero, por la que se publican las operaciones de valorización y eliminación de residuos y la lista europea de residuos.
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- RD 553/2020, de 2 de junio, por el que se regula el traslado de residuos en el interior del territorio del Estado.

Caudal y reutilización (EDARs)

| Instalación | Uso agrícola (m³) | Uso recreativo (m³) | Uso ambiental (m³) | Caudal reutilizado uso interno EDAR (m³) | Uso urbano (m³) | Total agua reutilizada (m³) | Caudal tratado (m³/año) | Tipo de tratamiento | Punto de vertido | % Reutilización |
|---------------------|-------------------|---------------------|--------------------|--|-----------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------|------------------|-----------------|
| EDAR Monte Orgegia | 2.147.288 | 319.395 | 30.546 | | 709.796 | 3.207.025 | 11.904.583 | Terciario | Mar | 27% |
| EDAR Rincón de León | 5.165.736 | | | | 76.209 | 5.241.945 | 18.146.338 | Terciario | Mar | 29% |
| EDAR Tabarca | | | | | | 0 | 13.579 | Secundario | Mar | 0% |

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

[SOBRE ESTE INFORME](#)

Plantillas

| ALTAS | 2020 | |
|--------------------|-----------|-----------|
| | Hombres | Mujeres |
| Entre 20 y 29 años | 4 | 0 |
| Entre 30 y 45 años | 14 | 14 |
| Más de 45 años | 3 | 3 |
| TOTAL | 21 | 17 |

| BAJAS | 2020 | |
|--------------------|-----------|-----------|
| | Hombres | Mujeres |
| Entre 20 y 29 años | 5 | 0 |
| Entre 30 y 45 años | 11 | 10 |
| Más de 45 años | 10 | 3 |
| TOTAL | 26 | 13 |

| Tasa rotación por rangos de edad | 2020 | |
|----------------------------------|--------------|--------------|
| | Hombres | Mujeres |
| Entre 20 y 29 años | 1,27% | 0 |
| Entre 30 y 45 años | 3,54% | 3,40% |
| Más de 45 años | 1,84% | 0,85% |
| TOTAL | 6,66% | 4,25% |

| | VALOR 2020 |
|---------------|------------|
| Tasa rotación | 16,1 |

"Tasa de Rotación": (GRI 401-1)

Datos Plantilla Aguas de Alicante

Número total de empleados por contrato laboral (permanente o laboral) y por sexo.

| 2020 | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
|------------|---------|---------|-------|
| Fijos | 242 | 92 | 334 |
| Temporales | 15 | 7 | 22 |

Número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo.

| 2020 | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
|--------------------------------------|------------|-----------|------------|
| Indefinidos a tiempo completo | 237 | 87 | 324 |
| Indefinidos a tiempo parcial | 5 | 5 | 10 |
| Jubilación parcial | 7 | 1 | 8 |
| Circunstancias produc. temporal T.C. | 2 | 1 | 3 |
| Interinidad a tiempo completo | 6 | 5 | 11 |
| TOTAL | 257 | 99 | 356 |

| AÑO 2020 | | | | | |
|----------------------------------|------------|------------|------------|---------------|---------------|
| JORNADA | CONTRATO | Nº MUJERES | Nº HOMBRES | % MUJERES | % HOMBRES |
| Completa | Indefinido | 87 | 237 | 87,88% | 92,22% |
| | Temporal | 6 | 8 | 6,06% | 3,11% |
| Subtotal Jornada Completa | | 93 | 245 | 93,94% | 95,33% |
| JORNADA | CONTRATO | Nº MUJERES | Nº HOMBRES | % MUJERES | % HOMBRES |
| Parcial | Indefinido | 5 | 5 | 5,05% | 1,95% |
| | Temporal | 1 | 7 | 1,01% | 2,72% |
| Subtotal Jornada Parcial | | 6 | 12 | 6,06% | 4,67% |
| Nº TOTAL | | 99 | 257 | | |
| TOTAL | | 356 | | | |

93,93% MUJERES INDEFINIDAS

94,16% HOMBRES INDEFINIDOS

Indicador que engloba las 4 tablas: (GRI 102-8)

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

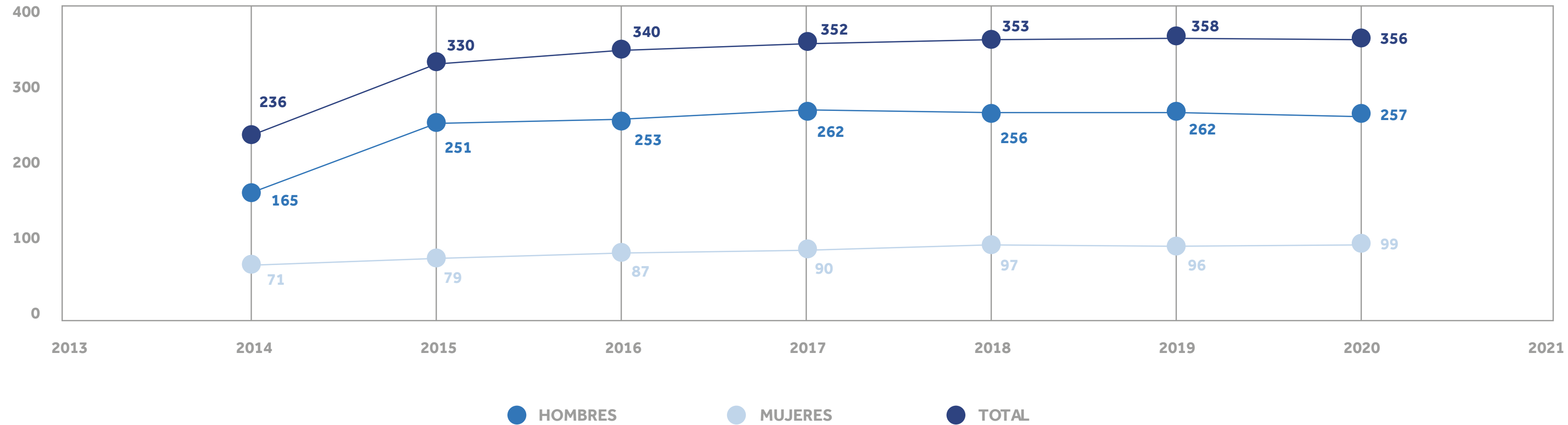
ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

[SOBRE ESTE INFORME](#)

La plantilla se mantiene estable respecto a la de dos años anteriores. A continuación, se adjunta la gráfica:



| AMAEM | GUARDA LEGAL | | | REDUCCIÓN JORNADA | | | EXCEDENCIA POR CUIDADO DE DESCENDIENTES/DEPENDIENTES | | |
|-------|--------------|---------|-------|-------------------|---------|-------|--|---------|-------|
| | HOMBRES | MUJERES | TOTAL | HOMBRES | MUJERES | TOTAL | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
| | 0 | 7 | 7 | 12 | 6 | 18 | 0 | 2 | 2 |

- N° total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo: **4 MUJERES Y 5 HOMBRES**
- N° total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo: **4 MUJERES Y 5 HOMBRES**
- N° total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por sexo: **3 MUJERES Y 4 HOMBRES**
- N° total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por sexo: **4 MUJERES Y 5 HOMBRES**
- Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental, por sexo.
 - Tasa de retención: **33.33%**
 - Tasa de retención de las mujeres **25%**
 - Tasa de retención de los hombres **40%**

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
DEL CONSEJO

CARTA DE LA
DIRECCIÓN
GENERAL

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER
GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y
PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS
COMO MOTOR

[SOBRE ESTE INFORME](#)

| MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN POR GÉNERO Y GRUPO PROFESIONAL | | | | | | | |
|--|------------------|------------------|----------------|---|-------------------|-------------------|-------|
| | Nº HORAS HOMBRES | Nº HORAS MUJERES | Nº HORAS TOTAL | PROMEDIO HORAS TOTALES SOBRE EL TOTAL PLANTILLA POR GRUPO PROFESIONAL | PLANTILLA HOMBRES | PLANTILLA MUJERES | TOTAL |
| Titulados superiores | 326 | 33 | 359 | 4,79 | 54 | 21 | 75 |
| Titulados de grado medio | 56 | 2 | 58 | 2,32 | 19 | 6 | 25 |
| Mandos Intermedios | 19 | 16 | 35 | 0,56 | 43 | 20 | 63 |
| Oficiales Administrativos | 2 | 24 | 26 | 0,53 | 15 | 34 | 49 |
| Oficiales Operarios | 189 | 0 | 189 | 1,48 | 126 | 2 | 128 |
| Resto de plantilla | 0 | 2 | 2 | 0,13 | 0 | 16 | 16 |
| TOTAL | 592 | 77 | 669 | 1,88 | 257 | 99 | 356 |

| | 2020 | |
|----------------------------------|-----------------------------|---|
| | N.º Horas formación Hombres | Promedio horas formación sobre el total plantilla masculina por grupo profesional |
| Titulados superiores | 326 | 6,04 |
| Titulados de grado medio | 56 | 2,95 |
| Mandos Intermedios | 19 | 0,44 |
| Oficiales Administrativos | 2 | 0,13 |
| Oficiales Operarios | 189 | 1,50 |
| Resto de plantilla | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 592 | 2,30 |

| | 2020 | |
|----------------------------------|-----------------------------|--|
| | N.º Horas formación Mujeres | Promedio horas formación sobre el total plantilla femenina por grupo profesional |
| Titulados superiores | 33 | 1,57 |
| Titulados de grado medio | 2 | 0,33 |
| Mandos Intermedios | 16 | 0,80 |
| Oficiales Administrativos | 24 | 0,71 |
| Oficiales Operarios | 0 | 0,00 |
| Resto de plantilla | 2 | 0,13 |
| TOTAL | 96 | 0,97 |

(404-1)

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

[SOBRE ESTE INFORME](#)

DIVERSIDAD

| | DIVERSIDAD | |
|-------|----------------------|---------------------------|
| | CUOTA A CUBRIR LEGAL | PERSONAS CON DISCAPACIDAD |
| AMAEM | 7 | 7 |

| | PERSONAS FIJAS EN PLANTILLA CON DISCAPACIDAD EN EL AÑO 2020 | | |
|---------|---|------------------------------|-------------|
| | Plantilla | Nº personas con discapacidad | % Plantilla |
| Hombres | 257 | 4 | 1,55% |
| Mujeres | 99 | 3 | 3,03% |
| Total | 356 | 7 | 1,97% |

(405-1)

JUBILACIONES

| | JUBILACIONES | | |
|-------|--------------|---------|-------|
| | MUJERES | HOMBRES | TOTAL |
| AMAEM | 7 | 1 | 8 |

(404-2)

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID19

LA EMPRESA

GOBERNANZA

POR LA MEJORA CONTINUA

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

[SOBRE ESTE INFORME](#)

