

# 2021

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE



AGUAS  
DE ALICANTE  
AGUAS MUNICIPALES DE ALICANTE (Empresa Mixta)

Estamos  
aquí



OBJETIVOS DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE



CARTA PRESIDENCIA

## Carta del Alcalde de Alicante



La empresa mixta Aguas Municipalizadas de Alicante ha dado un nuevo impulso en 2021 a su firme apuesta por el desarrollo sostenible como uno de los pilares básicos de su estrategia de excelencia en la prestación del servicio público esencial. En otro año marcado por el impacto económico, sanitario y social de la pandemia, la compañía público-privada ha sabido conjugar el compromiso ético y solidario de su Pacto Social con el desarrollo de varios proyectos de gran calado para la ciudad como el futuro parque inundable en Vía Parque, dentro del plan Alicante Circular o su incorporación a la estrategia municipal Alicante Futura para la transformación del modelo productivo de la ciudad hacia la industria digital y la nueva economía tecnológica. Precisamente la modernización digital de Aguas de Alicante, en línea con los objetivos medioambientales de la Agenda 2030, es otro de sus grandes hitos en 2021 como línea básica de actuación para mejorar todos los sistemas de control y distribución de los recursos y para agilizar la relación con los consumidores y usuarios.

En estos tiempos inciertos, de convulsión e incertidumbre económica, Aguas Municipalizadas de Alicante ha activado un **Pacto Social para la recuperación económica** basado en la solidaridad, la creación de empleo de calidad y una reconstrucción verde. El compromiso con los avances sociales y la innovación es firme y desde 2022 la empresa refuerza su modelo de gestión del agua para la protección de las personas, especialmente de las más desfavorecidas, en consonancia con la Agenda Urbana de Alicante y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En esta línea de ayuda a las personas, el **Fondo Social de 2021** consumió su dotación anual de 500.000 euros, reforzada con un remanente de años anteriores que superó los 356.000 euros, gracias a la estrecha colaboración con los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alicante, en un nuevo ejemplo de fructífera colaboración público-privada. Y en el afán constante de superación, el nuevo convenio para el Fondo Social de 2022 se incluyen nuevos criterios para facilitar el acceso de posibles beneficiarios, además de una mayor coherencia y transparencia en la asignación. El compromiso solidario de Aguas es irrenunciable y el grupo de empresas al que pertenece ha recaudado 21.800 euros para los colectivos más vulnerables y promover la sostenibilidad a través de iniciativas como la aportación de un euro por cada cliente que solicitara la factura digital.

En paralelo a su conciencia social, la empresa mixta redobló sus esfuerzos para la preservación del agua y el medioambiente con proyectos de referencia, y de la mano con el Ayuntamiento, como **Alicante Agua Circular**, una actuación de largo aliento con casi 105 millones de euros de inversión para la mejora de infraestructuras y de las métricas para una mejora de la recuperación, regeneración y aprovechamiento optimizado del agua, que permita darle una segunda vida. Sus dos objetivos primordiales están claros: reutilizar al 100% el agua depurada de Alicante y lograr el vertido cero a la costa. Y también está concebido para generar aportes de calidad al sector agrícola e incentivar la creación de empleo.

## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

### CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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

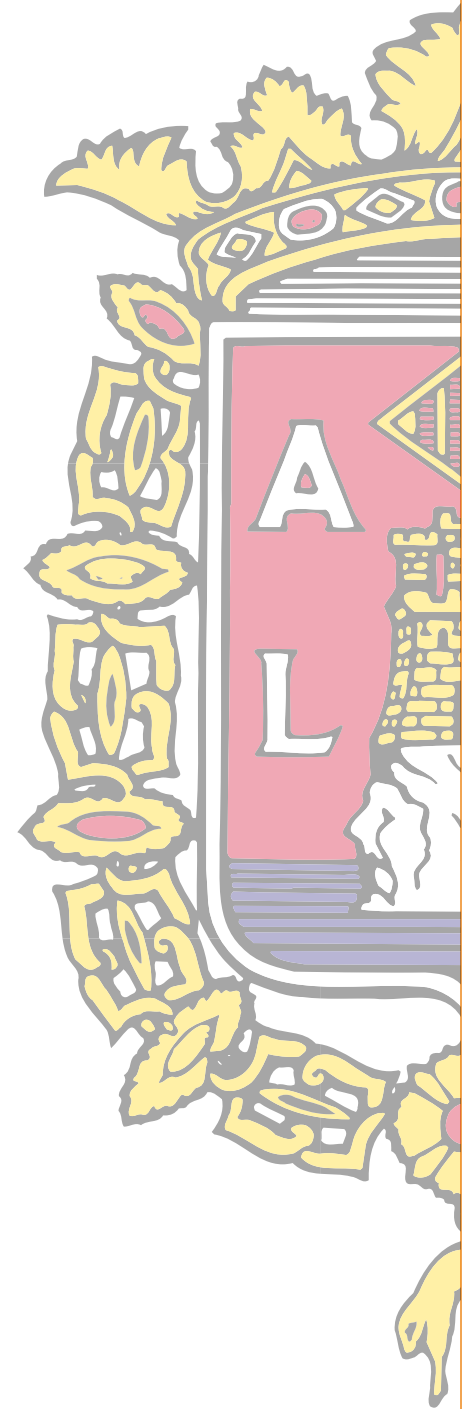
EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

I+D+I

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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

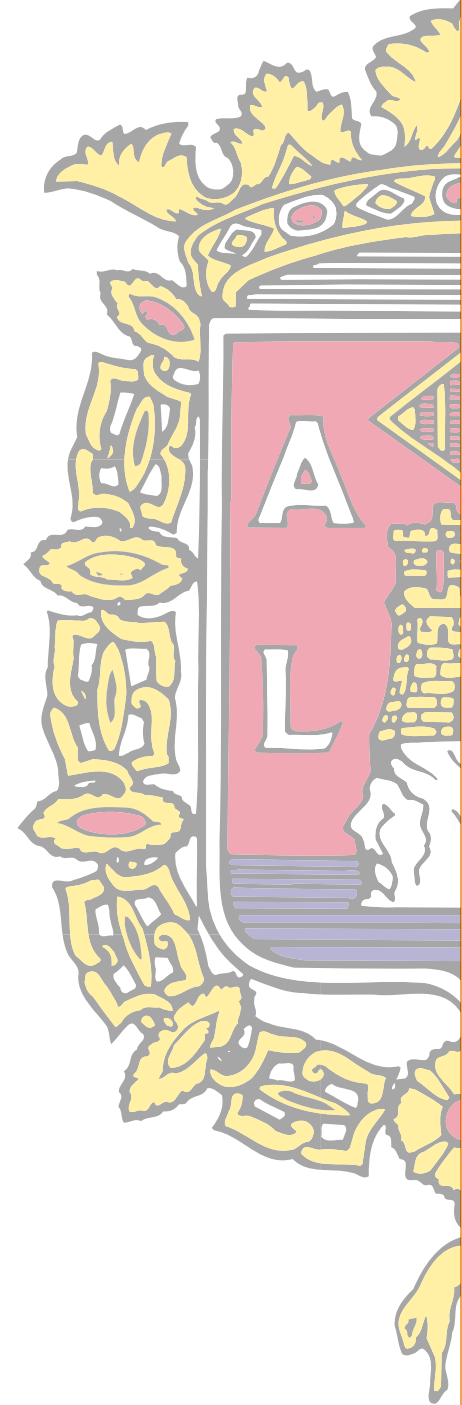
Esta estrategia impulsa ya la creación de un **nuevo parque inundable en la zona del bulevar Vía Parque-calle Teulada**, en la misma línea del exitoso y pionero proyecto activo en La Marjal de la Playa de San Juan. Esta actuación, está diseñada para el almacenamiento superficial de la escorrentía de lluvias, así como el depósito anticontaminación y la creación de nuevos espacios urbanos, aprovechamiento de recursos pluviales, aumento de la producción de agua regenerada y eliminación de los alivios al Barranco de las Ovejas. Se está trabajando en la obtención de fondos europeos para financiar esta infraestructura.

El éxito de la colaboración público-privada ha vuelto a ponerse de relieve con la incorporación de Aguas a la iniciativa "**Alicante Futura**" que promueve el Ayuntamiento para la implantación en nuestra ciudad de usos y actividades vinculados a la nueva economía urbana, el emprendimiento y la industria digital. Toda la experiencia de la empresa mixta en el ámbito de la **digitalización**, con 25 años de trabajo en la mejora de la gestión del agua, se pone al servicio del Ayuntamiento para consolidar las cuatro grandes áreas de actuación de esta estrategia municipal de fomento de la economía innovadora: marítimo tecnológico portuario, biotecnológico, agroalimentario y de tecnologías de gobierno. Porque como bien reza la campaña de la compañía, cuidar del agua es cuidar del futuro, de la sociedad, de las personas y del medio ambiente.

Y el **cuidado de la gente** vuelve a ser "santo y seña" de esta empresa mixta con actuaciones como la congelación de tarifas al comercio y la industria, el lanzamiento de tarifas especiales para colectivos vulnerables y personas desempleadas de larga duración o la reactivación del empleo local a través de la inversión en obras que pueden generar empleo indirecto para 45 empresas con un total de 350 personas trabajadoras. Compromiso social y desarrollo sostenible, razones de ser de Aguas de Alicante.



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



A large, white, stylized number '1' is centered in the upper half of the image. The background is a marbled pattern of light and dark pinkish-red tones.

CARTA DIRECCIÓN GENERAL

A large, white, stylized number '2' is centered in the lower half of the image. The background is a marbled pattern of light and dark pinkish-red tones.

## Carta del Director General



Aguas de Alicante presenta su Informe de Desarrollo Sostenible correspondiente al ejercicio 2021, como lleva haciendo desde el 2009 y muestra de la apuesta realizada por la compañía por la integración del desarrollo sostenible en el núcleo de su actividad. Con un plan estratégico 2017-2021 denominado REwater Global Plan, hemos trabajado los últimos años, alineando nuestra actividad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas para proteger el medioambiente en general; el recurso hídrico que gestionamos en particular, gracias a una clara apuesta por la digitalización; para cuidar de las personas y, todo ello, con las alianzas como amplificadoras de los objetivos que compartimos con otras instituciones y organizaciones.

En aspectos medioambientales, destacó el proyecto "Alicante Agua Circular", dentro de nuestros esfuerzos diarios por proteger el recurso escaso y valioso que es el agua, enfocándonos con él en la recuperación y regeneración del agua utilizada. Por ello, junto al Ayuntamiento de Alicante, trabajamos en este plan para mejorar ostensiblemente las métricas asociadas a esa recuperación y regeneración, implementando mejoras técnicas y de infraestructuras que permitan un aprovechamiento optimizado del agua existente, dándole una segunda vida al recurso hídrico. Con un marcado carácter medioambiental, "Alicante Agua Circular" tiene los objetivos fundamentales de lograr la reutilización del 100% del agua depurada de Alicante y conseguir simultáneamente el vertido cero a las aguas costeras.

A lo largo del año 2021, hemos conmemorado además el 25º aniversario del inicio de un proceso en el que la compañía lleva inmersa desde 1996: la digitalización. En esta integración de soluciones digitales en nuestra actividad diaria en torno a los procesos del ciclo integral del agua, la compañía fue pionera ya en dicho año, con el empleo del primer software de Modelización Hidráulica en España, integrado en su Sistema de Información Geográfica. Se trata de un recorrido que la compañía no ha abandonado desde entonces, teniendo claro que es precisamente esta parte de los esfuerzos en transformación digital que el usuario no ve en el día a día la que resulta crucial para una correcta gestión del recurso hídrico y la excelencia del servicio prestado a la ciudadanía. Fruto de ello son algunos reconocimientos recibidos en los últimos meses, como el premio a la "Trayectoria Profesional Corporativa" en el marco de la IX edición de los Premios Afil 2021 otorgados por la Asociación Terciario Avanzado, como galardón a la apuesta de la empresa por la digitalización de procesos y la gestión digital.

En relación con nuestra implicación con las personas y su calidad de vida, se encuentran los avances realizados a lo largo de 2021 en el Fondo Social; la aprobación por parte de los ayuntamientos de San Joan d'Alacant y Petrer de un Fondo Social en dichas poblaciones para 2022 supuso que el 100% de los clientes de Aguas de Alicante, en las 6 poblaciones gestionadas por la empresa, se encuentre ya amparado por dichas ayudas para hacer frente al pago de las facturas. En el caso de Alicante y gracias a una estrecha colaboración con los servicios Servicios Sociales y de Promoción y Reinserción Social del Ayuntamiento de Alicante, el avance vino en forma de nuevos criterios facilitan ya la petición a las posibles personas beneficiarias, permitiendo una mejor gestión y seguimiento, tanto a nivel municipal, como de Aguas de Alicante, y una mayor coherencia y transparencia en la asignación.

Con todo ello, el 2021 fue también un año marcado por la crisis sanitaria, situación de la que extrajimos grandes aprendizajes que nos permitieron ir articulando a lo largo de sus últimos meses un nuevo Plan Estratégico, que hemos puesto ya en marcha para 2022-2027. Esta nueva hoja de ruta se fundamenta en valores como la responsabilidad, la confianza, el servicio, la capacidad, la trayectoria, la convicción y la presencia. Es un plan fruto de la escucha activa de las necesidades de actores estratégicos vinculados a Aguas de Alicante, con el que formalizamos de algún modo la presencia activa que ya tiene la empresa en muchos ámbitos que van más allá de nuestra gestión del agua. Es, además, fruto de nuestro compromiso por tener una implicación real con nuestro territorio, por ayudar a quienes lo necesitan; también, de nuestra responsabilidad con el medioambiente y con la lucha contra la crisis climática. En definitiva, resultado de nuestra implicación con las personas y con su calidad de vida.

**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**

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



4

LA EMPRESA



5

## Presencia en la provincia

### MISIÓN

La gestión sostenible del ciclo integral del agua garantizando los recursos naturales para el desarrollo social, ambiental y económico en los municipios gestionados y asegurando a la ciudadanía la continuidad y eficiencia del servicio, así como la calidad del agua en todas las etapas del ciclo.

### VISIÓN

Ser una empresa referente en la gestión sostenible del ciclo del agua, reconocida por su cercanía a la ciudadanía, por su compromiso con el planeta y con las personas, apostando por:

- La protección del recurso agua
- La lucha y resiliencia frente al cambio climático
- Los proyectos de economía circular y protección de la biodiversidad
- Lastecnologíasavanzadas,innovaciónyladigitalización

Con un equipo comprometido por un futuro compartido más ético, sostenible y honesto, generando prosperidad y alianzas, de manera solidaria, sin dejar a nadie atrás.

### VALORES

- Responsabilidad
- Ética y transparencia
- Sostenibilidad
- Solidaridad
- Equidad, gestión del talento y compromiso del equipo
- Servicio. Calidad y -Excelencia. Enfoque a cliente
- Presencia, proximidad y diálogo
- Innovación, digitalización y tecnología



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 124 años desde aquél 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

### 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

## 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

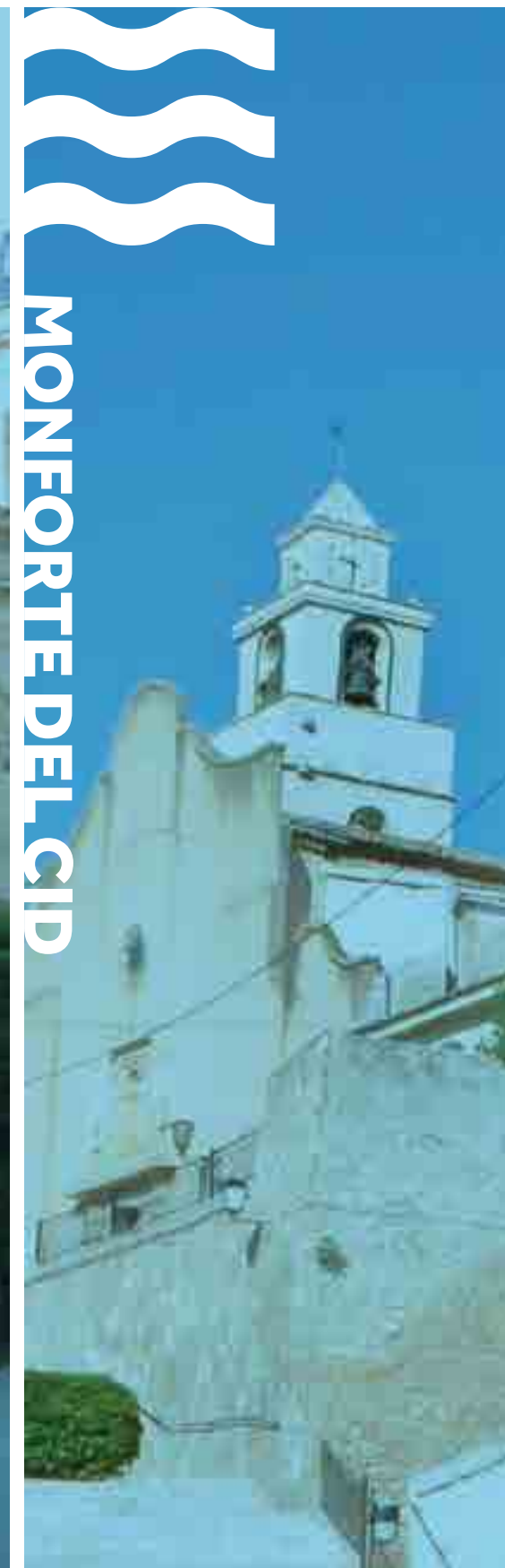
SOBRE ESTE INFORME



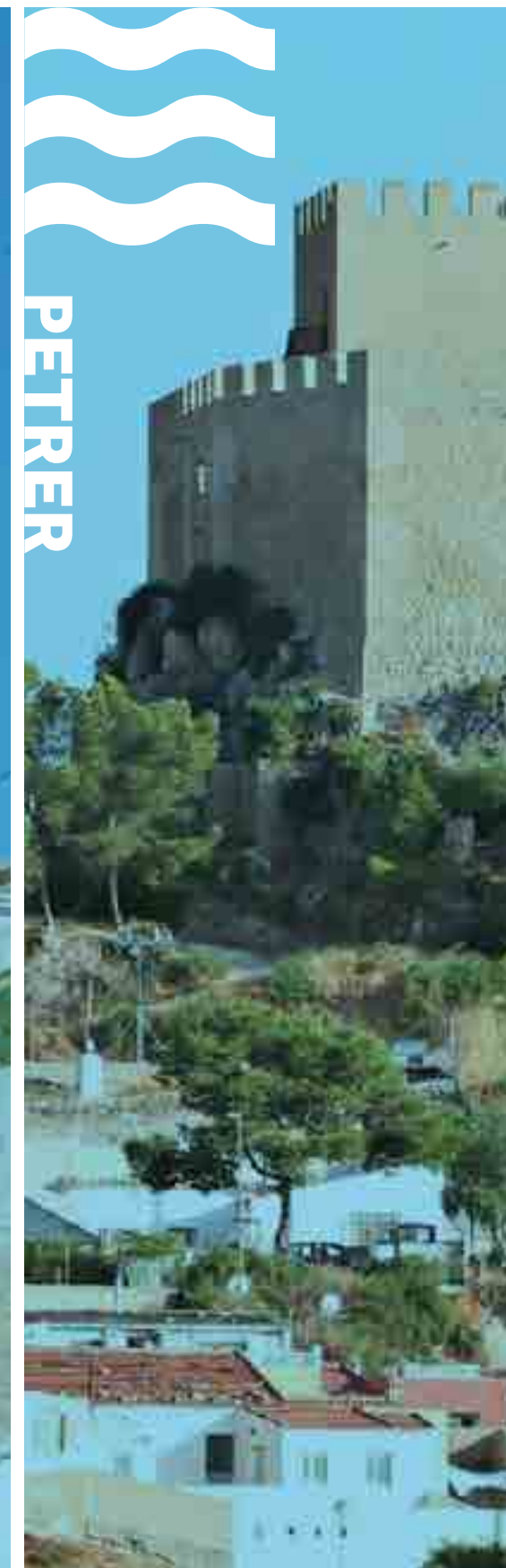
**Alicante**  
C/ Alona, 31  
03007 Alicante



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



**Monforte del Cid**  
Fiscal Segrelles Nigüez, 2  
03670 Alicante

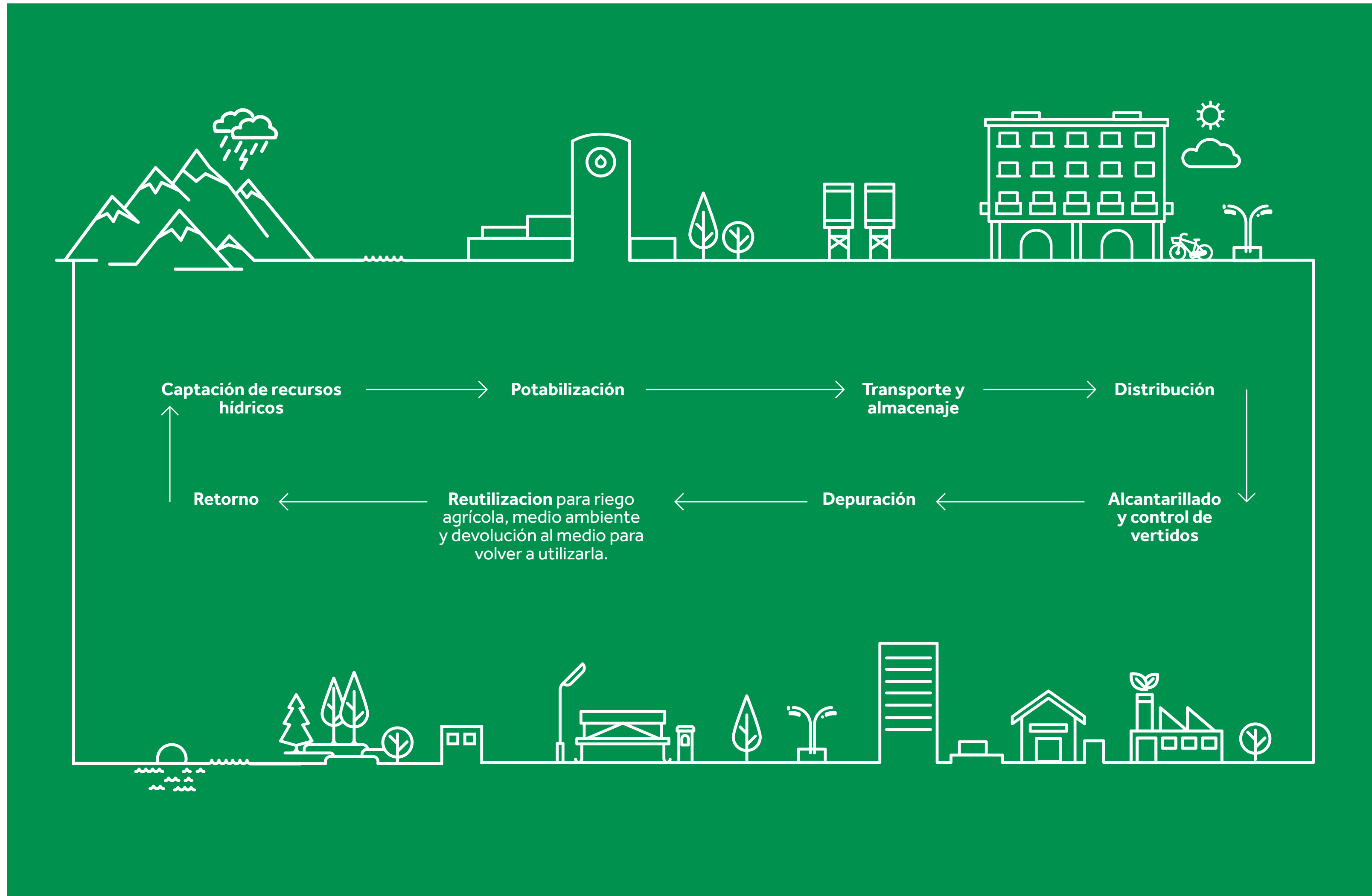


**Petrer**  
Plaza del Derrocat, 2  
03610 Alicante



**Campello**  
Plaza del Ayuntamiento, 4  
03560 Alicante

## Nuestra actividad



## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

### 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**

<b>6</b> Municipios	<b>296.736</b> De clientes	<b>670.454</b> Poblac flotante	<b>27</b> Estaciones de bombeo
<b>2.227 Km</b> de red de agua potable	<b>492.101</b> Población abastecida	<b>39,1 Hm<sup>3</sup></b> Agua suministrada	
<b>327.307m<sup>3</sup></b> Capacidad depósitos		<b>83 %</b> Rendimiento medio AMAEM	

**RED DE SANEAMIENTO**

<b>24.278</b> Imbornales limpiados al año	<b>25</b> Estaciones de telemando	<b>370.195</b> Población atendida
<b>803,83 Km</b> Red alcantarillado y colectores	<b>3</b> Municipios	<b>194,47 Km</b> Red saneamiento inspeccionados con cámara de circuito cerrado y pértiga

**AGUA DEPURADA Y REUTILIZACIÓN**

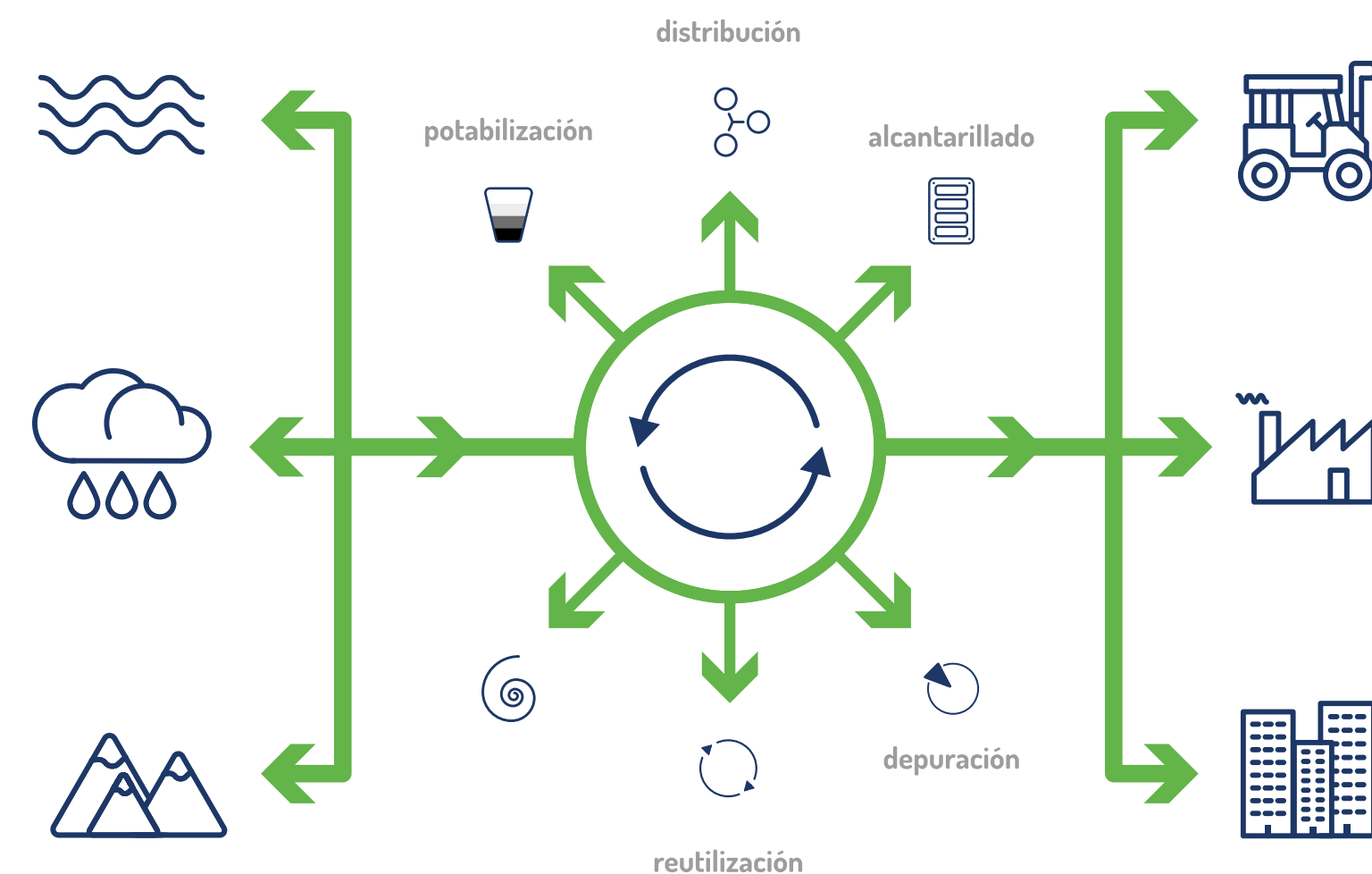
<b>2</b> Depuradoras	<b>9,43 Hm<sup>3</sup></b> Agua reutilizada	<b>100%</b> De lodos valorizados
<b>28,94 Hm<sup>3</sup></b> Agua depurada	<b>29,29 tn</b> Lodos generados	<b>75,78 Km (48,7 km propios)</b> Red agua reutilizada

**CALIDAD DEL AGUA**

<b>13.495</b> Muestras de agua al año	<b>346</b> Controles de agua en el grifo del consumidor	<b>61.540</b> Parámetros analizados anualmente
--	--	---

**DIGITALIZACIÓN**

<b>+250</b> Estaciones telemando	<b>181.244</b> Clientes telelectura (93% Alicante)	<b>320.216</b> Gestiones no presenciales
<b>+1M</b> Registros diarios	<b>83.924</b> Clientes con clave acceso seguro	<b>+1.000</b> Sensores en la red



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

**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

## 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 Ético y Código de Conducta	<b>83%</b> De rendimiento técnico medio	<b>80,544 M€</b> Cifra de negocio	<b>339</b> Profesionales	<b>232 M€</b> Inversión social en la Comunidad Local
Customer Counsel	<b>100%</b> Consumo de energía eléctrica de fuentes renovables	<b>6,62 M€</b> Inversiones netas	<b>28,13%</b> Mujeres en puestos de responsabilidad	<b>1.001.120 €</b> Aplicados del Fondo Social
<b>6</b> Municipios abastecidos	<b>29.29 tn</b> De lodos generados	<b>3,03 M€</b> Pago de tributos	<b>2%</b> De personal con discapacidad	<b>2751 €</b> Familias beneficiadas por el Fondo Social
Chief Information Security Officer (CISO)	<b>1,52 wh</b> Energía renovable generada de las estaciones depuradoras	<b>281</b> Proveedores locales	<b>2.964</b> Horas de formación anual	<b>460*</b> Escolares participantes en talleres educativos*
Compliance Officer	<b>9.433.982 M³</b> De agua regenerada reutilizada	<b>18,03 M€</b> De facturación con proveedores locales	<b>0,29</b> Índice de gravedad	<b>1065*</b> Visitantes a nuestras instalaciones*
			<b>11,24</b> Índice de frecuencia	<b>4045</b> Visitas al Museo M2A
			Desde 2013 Distintivo Ministerio "Igualdad en la Empresa"	



# INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## Hitos del año

### ENERO



Aguas de Alicante lanza su página en Facebook con la apertura de un canal corporativo que nos permitirá tener presencia en la red social más numerosa y poder así hacer visible la compañía ante una mayor parte de la ciudadanía de los municipios en los que opera.

### FEBRERO



Webinar "Aguas de Alicante: 25 años a la vanguardia de la digitalización" organizado por el Diario Información y con la participación de representantes de los ayuntamientos en los que estamos prestando el servicio.

### MARZO



En Aguas de Alicante celebramos el Día mundial del Agua transformándolo en una semana.

### ABRIL



Comienzan las obras de renovación de colectores de saneamiento en el entorno de la calle Reyes Católicos de #Alicante al haber agotado estas conducciones su vida útil.

### MAYO



**251ª SESIÓN DEL DÍA INTERNACIONAL DE LAS AVES**  
Con motivo del día Internacional de las Aves, el 9 de mayo realizamos una sesión de anillamiento en el Parque la Marjal, que tuvo repercusión en la cadena de televisión Á Punt.

### JUNIO



Encuentro digital con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente con el lema: Reimagina, Recupera y Restaura, para la restauración de ecosistemas.

### JULIO



Desde el mes de julio es posible conocer también la concentración de bañistas antes de acceder con un sencillo semáforo en la Playa de la Albufereta.

### AGOSTO



Aguas de Alicante colabora un año más en el Festival de Teatro Clásico. La quinta edición del certamen presenta obras desde los orígenes del #teatro hasta el #SigloOro

### SEPTIEMBRE



El Ayuntamiento de Alicante y Aguas de Alicante presentan 'Alicante GovTech'. Evento que se organiza dentro del desarrollo de la estrategia digital municipal 'Alicante Futura', con el objetivo de acercar la tecnología y el talento digital a los retos urbanos y al gobierno de la ciudad.

### OCTUBRE



Aguas de Alicante galardonada en la IX edición de Premios Alfíl por su "Trayectoria Profesional Corporativa"

### NOVIEMBRE



Presentado en el Museo de Aguas de Alicante el calendario solidario impulsado por la Asociación Daño Cerebral Adquirido

### DICIEMBRE



Conferencia: "Una década para la acción: El valor de los objetivos de desarrollo sostenible"  
Contexto y presentación de los ODS. La Agenda 2030 de la ONU en la estrategia empresarial de Aguas de Alicante.

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

#### 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)**

2021	2020
<b>80,57 M€</b>	<b>78,34 M€</b>

Icono	Concepto	2021	2020
	Valor económico distribuido (VED)	<b>80,57 M€</b>	<b>78,34 M€</b>
	Gastos Operativos	<b>54,94 M€</b>	<b>49,60 M€</b>
	Salarios y Prestaciones	<b>21,38 M€</b>	<b>20,47 M€</b>
	Pagos a Proveedores de Capital	<b>7,03 M€</b>	<b>4,68 M€</b>
	Pagos a Gobiernos	<b>3,03 M€</b>	<b>3,05 M€</b>
	Inversiones en Comunidades	<b>0,23 M€</b>	<b>0,17 M€</b>
	Valor económico retenido (VER)	<b>-6,05 M€</b>	<b>0,37 M€</b>

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

**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]

## Inversiones destacadas 2021

### INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS DE SANEAMIENTO Y AGUA REGENERADA.

**3.394.792,69 €**

### INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS EN LA RED DE AGUA POTABLE.

**2.675.372,39 €**

### REDACCIÓN DE PROYECTOS AMBIENTALES.

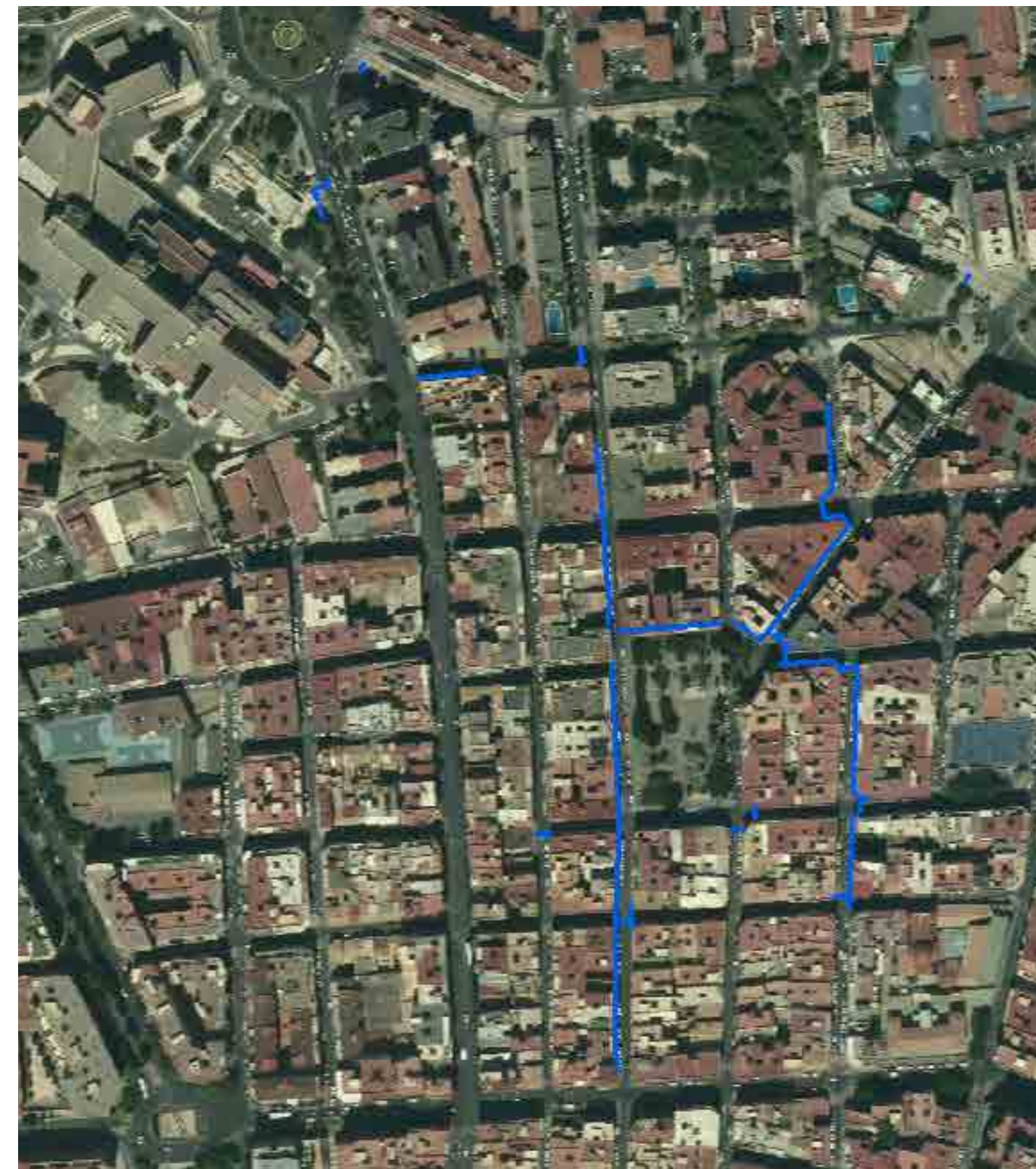
**43.550.654,87 €** (incluye proyectos Next Gen)

#### 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.



## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

#### 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

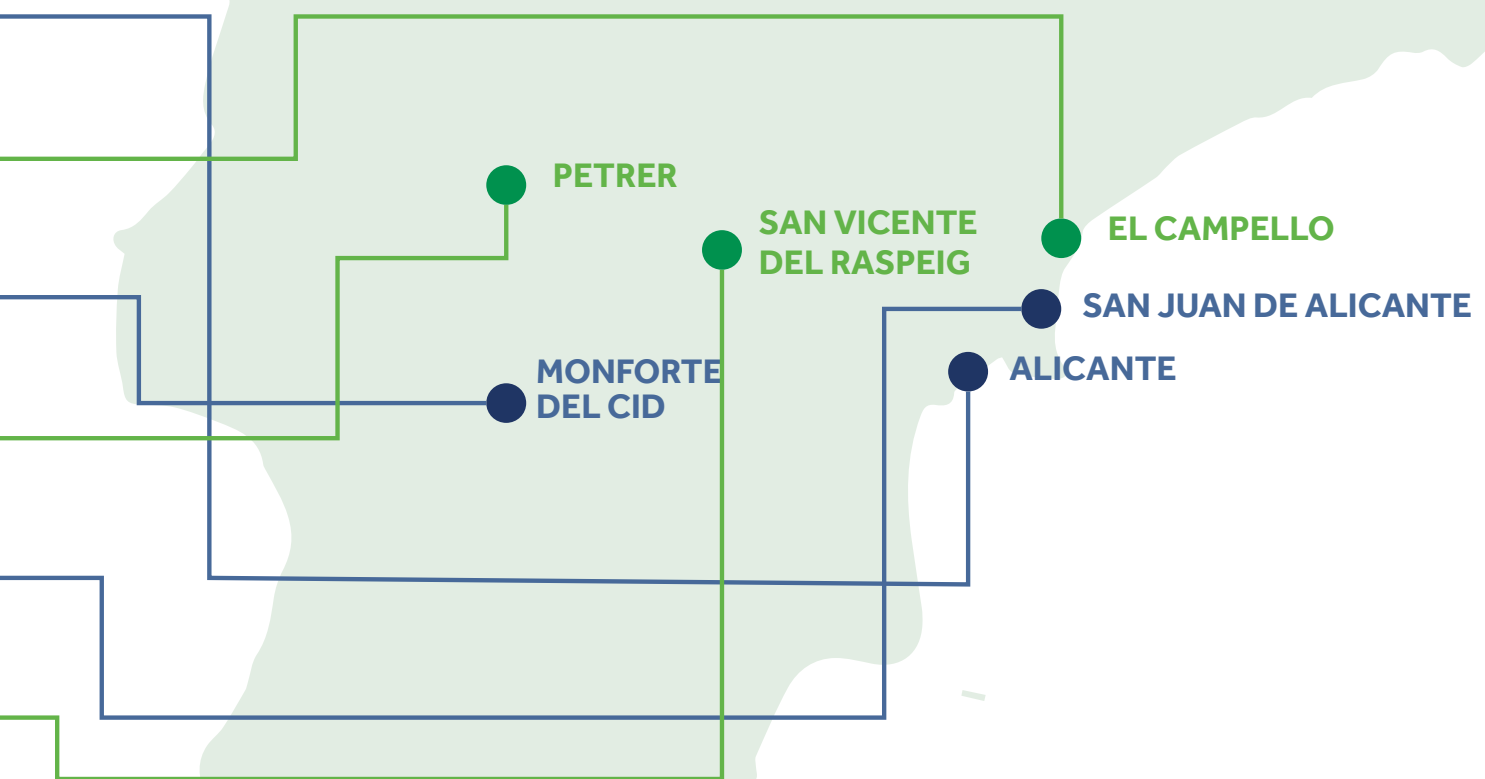
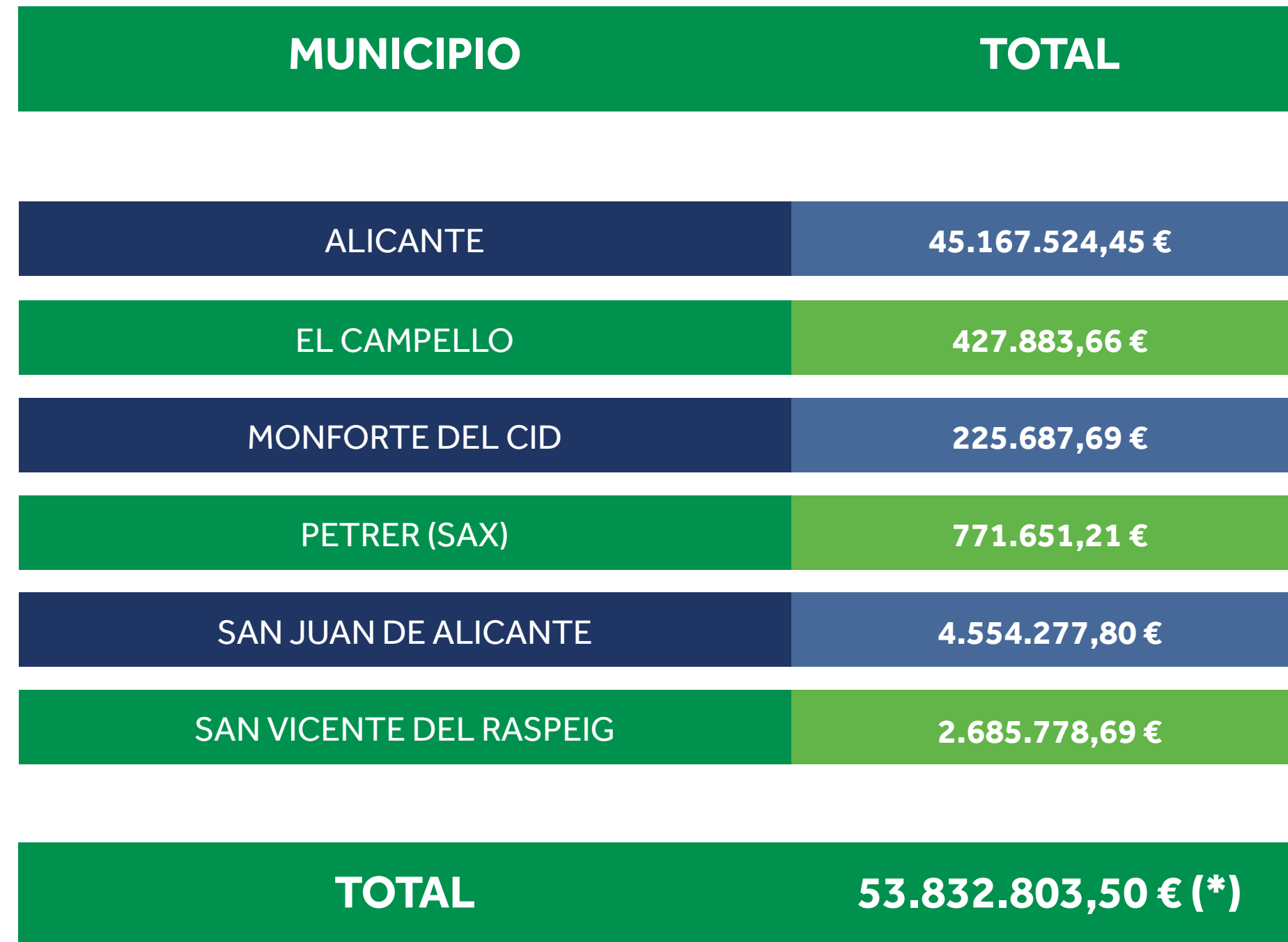
SOBRE ESTE INFORME

GRI: [203-1]

**Proyectos ambientales redactados en 2021**

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

Tipología	Total
Agua	6.727.795,55 €
Regenerada	14.594.267,42 €
Saneamiento	32.510.740,53 €
Total	53.832.803,50 €



(\*) De este importe, 36.919.562,79 € corresponde a Memorias Valoradas y proyectos redactados para la solicitud de fondos europeos Next Generation.

CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

**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



## Proyectos ambientales redactados en 2021

PRINCIPALES PROYECTOS	PRESUPUESTO	POBLACIÓN
PROYECTO DE RENOVACIÓN DE LA RED DE SANEAMIENTO DE LAS AVENIDAS LORING, EUSEBIO SEMPERE, RAMÓN Y CAJAL Y DR. GADEA POR REURBANIZACIÓN. T.M. DE ALICANTE. (TRAMO PARQUE DE CANALEJAS)	1.082.309,62 €	ALICANTE
PROYECTO DE ESTACIÓN DE BOMBEO DE AGUA POTABLE EN LA PLAZA CASTALLA PARA EL SUMINISTRO DEL PE/APA/9 Y REFUERZO DE LA ZONA NORTE DE ALICANTE	960.596,32 €	ALICANTE
PROYECTO DE RENOVACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO Y EXTENSIÓN DE RED ARTERIAL DE AGUA REGENERADA POR PEATONALIZACIÓN DEL EJE AVENIDA CONSTITUCIÓN, CALLE BAILÉN Y CALLE CASTAÑOS DEL CENTRO TRADICIONAL. ALICANTE	471.693,19 €	ALICANTE
MEMORIA VALORADA PARA EL SUMINISTRO DE AGUA REGENERADA A LOS MUNICIPIOS DE SANT JOAN D'ALACANT Y EL CAMPELLO PARA SOLICITAR AYUDA A LOS FONDOS EUROPEOS	3.709.633,09 €	EL CAMPELLO / SAN JOAN D'ALACANT
NUEVA ESTACIÓN PARA REGULACIÓN DE CAUDALES DE LA TRAÍDA EN LA ZONA DE PLÁ DE CARRIL PARA EL T.M. DE MONFORTE. (ALICANTE).	168.822,91 €	MONFORTE DEL CID
MEMORIA VALORADA DE RENOVACIÓN DE LA RED DE AGUA POTABLE CON MOTIVO DEL PROYECTO MUNICIPAL DE REMODELACIÓN SUPERFICIAL EN: C/GABRIEL PAYA, C/CANOVAS DEL CASTILLO, C/MIGUEL AMAT Y PLAÇA DE BAIX Y ENTORNO. PETRER (ALICANTE)	281.935,48 €	PETRER
PROYECTO DE SECTORIZACIÓN DE LA RED DE AGUA POTABLE DEL SECTOR 18 (ZONA INDUSTRIAL UNIVERSITARIA), SECTOR 17 (ZONA INDUSTRIAL COTOLENGO) Y SECTOR 16 (COTOLENGO). SAN VICENTE DEL RASPEIG (ALICANTE).	398.816,33 €	SAN VICENTE DEL RASPEIG

## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

### 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 2021

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

### REPERCUSIÓN EN EL EMPLEO

438 empleos a través de 59 empresas subcontratistas

### INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS DE SANEAMIENTO Y AGUA REGENERADA

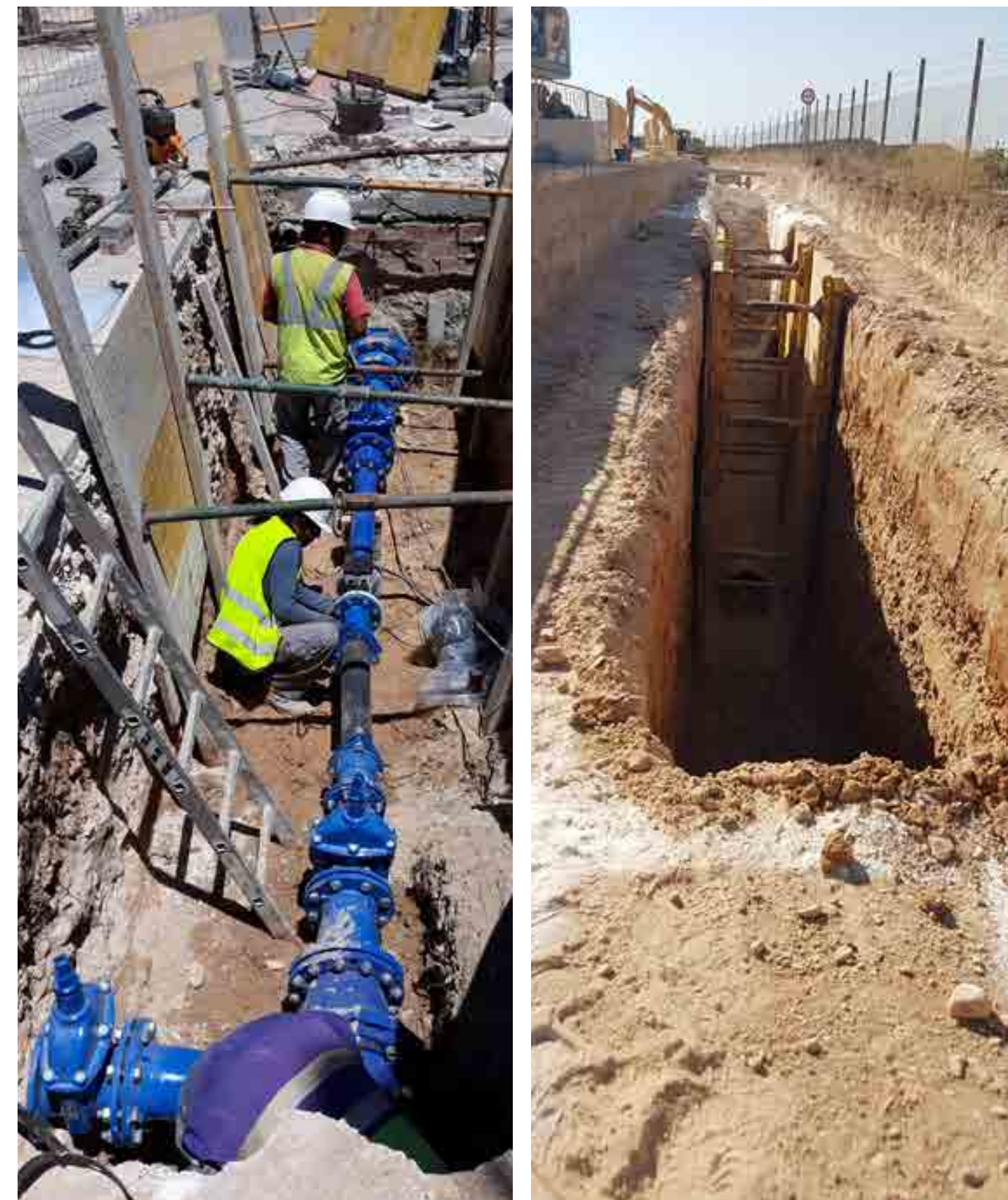
3.394792,69 €

### INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS EN LA RED DE AGUA POTABLE

3.227415,76€

### 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.



## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

### 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]

## Actuaciones agua potable en 2021

ACTUACIONES AGUA POTABLE EN 2021		
<b>ALICANTE</b>	NUEVA INSTALACIÓN	342.069,30 €
	PLAN ESTRATÉGICO	1.308.759,44 €
	TRAÍDA ALTA	31.711,52 €
	ACTUACIONES CARÁCTER MUNICIPAL	100.000,00 €
	FONDO DE RENOVACIÓN	1.131.019,71 €
<b>SAN VICENTE</b>	NUEVA INSTALACIÓN	6.687,56 €
	FONDO DE RENOVACIÓN	61.054,68 €
<b>SANT JOAN</b>	NUEVA INSTALACIÓN	7.916,39 €
	FONDO DE RENOVACIÓN	80.532,90 €
<b>PETRER</b>	NUEVA INSTALACIÓN	55.297,70 €
<b>MONFORTE</b>	NUEVA INSTALACIÓN	13.700,25 €
	FONDO DE RENOVACIÓN	88.666,34 €
<b>TOTAL AGUA POTABLE 2021</b>		<b>3.227.415,79 €</b>

## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

### 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]



GOVERNANZA



## 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

M<sup>a</sup> Carmen de España Menárguez (Ayuntamiento de Alicante)

Antonio J. Manresa Balboa (Ayuntamiento de Alicante)

Xavier López Díez (Ayuntamiento de Alicante)

Trinidad Amorós Fillol (Ayuntamiento de Alicante)

Natxo Bellido Suay (Ayuntamiento de Alicante)

Mario Ortola Martínez (Ayuntamiento de Alicante)

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

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

Carmen Piñán Vinagre (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)

Guillermo Pascual Gisbert (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)

Jordi Azorín Poveda (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)

Martín Sanz Amorós (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

Recursos Humanos

Operaciones

Sistemas de Información

Desarrollo Sostenible y Equidad

Desarrollo de Negocio

Jurídica

Planificación y Control

Clientes

Comunicación

## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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

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 Ético, 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.

### 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

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.

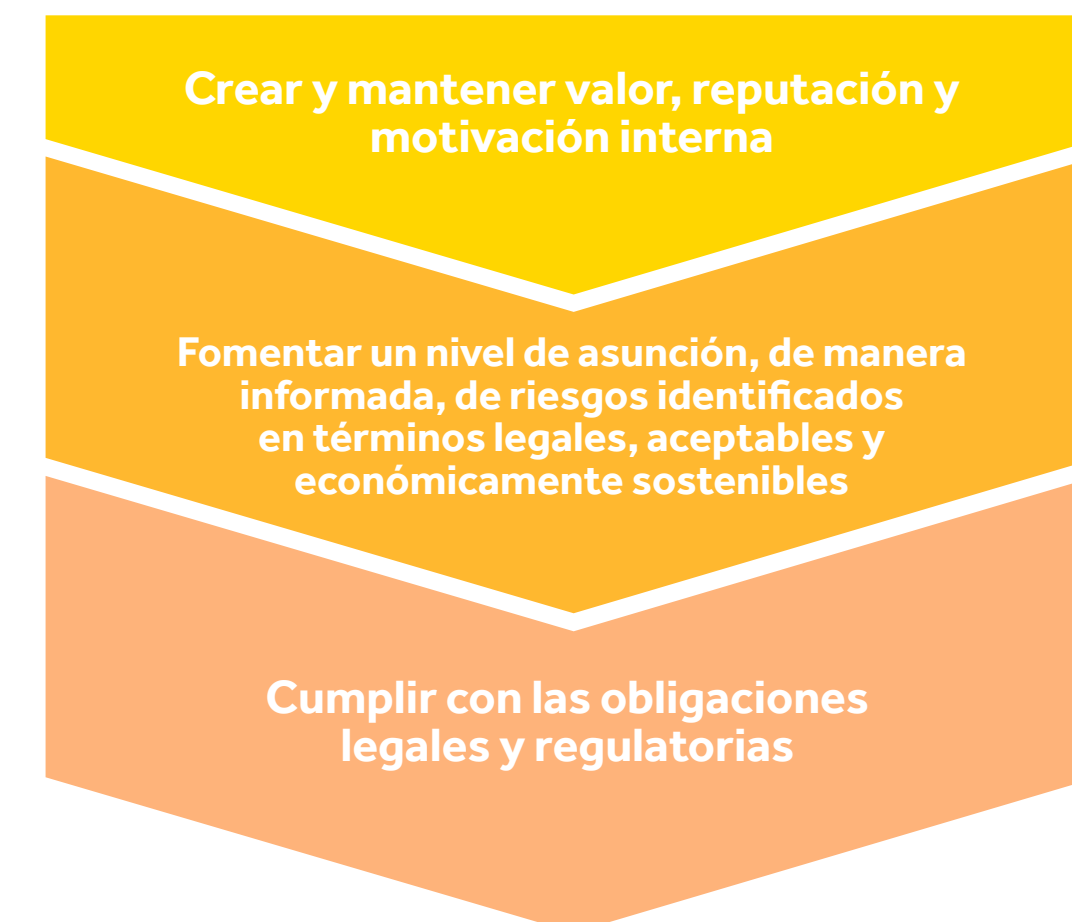
El código de conducta de Aguas de Alicante prevé el establecimiento de un canal de comunicación en materia de ética y cumplimiento. Para ello, ha habilitado un procedimiento confidencial, no anónimo, para poner en conocimiento del Compliance Officer, de buena fe y sin temor a represalias, aquellas actuaciones 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 ALICANTE	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

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

Del mismo modo, los cortes en ejecución en: [www.aguasdealicante.es/CortesEjecucion/](http://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/](http://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/](http://www.aguasdealicante.es/indice/PerfilContratante/1/)

## COMPROMISOS DE CALIDAD

En Aguas de Alicante trabajamos día a día para mejorar nuestro servicio y garantizar la plena satisfacción de nuestra clientela. Gracias a esto, hemos adquirido estos cinco compromisos de servicio.

<https://www.aguasdealicante.es/carta-de-compromisos>

Para potenciar el diálogo y el compromiso con nuestros clientes, se dispone de la figura del customer counsel en Aguas de Alicante, para seguir mejorando en la calidad de nuestros servicios.

<https://www.aguasdealicante.es/defensor-del-cliente>

## POLÍTICAS, DESARROLLO SOSTENIBLE, EQUIDAD, SISTEMAS DE GESTIÓN Y CERTIFICACIONES

Desarrollo sostenible:

Si quieres conocer los Informes de Desarrollo Sostenible que Aguas de Alicante ha elaborado, así como el Informe de Estados de Información No financiera:

<https://www.aguasdealicante.es/informe-de-desarrollo-sostenible>

Los sistemas de gestión van dirigidos a la mejora continua de la Organización. Gracias a ellos, la empresa desarrolla y establece las mejores prácticas de comportamiento en el ejercicio de sus actividades. Puedes conocer los Sistemas de Gestión en los que la Empresa está certificada, aquí: <https://www.aguasdealicante.es/politica-de-gestion-integrada>

## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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

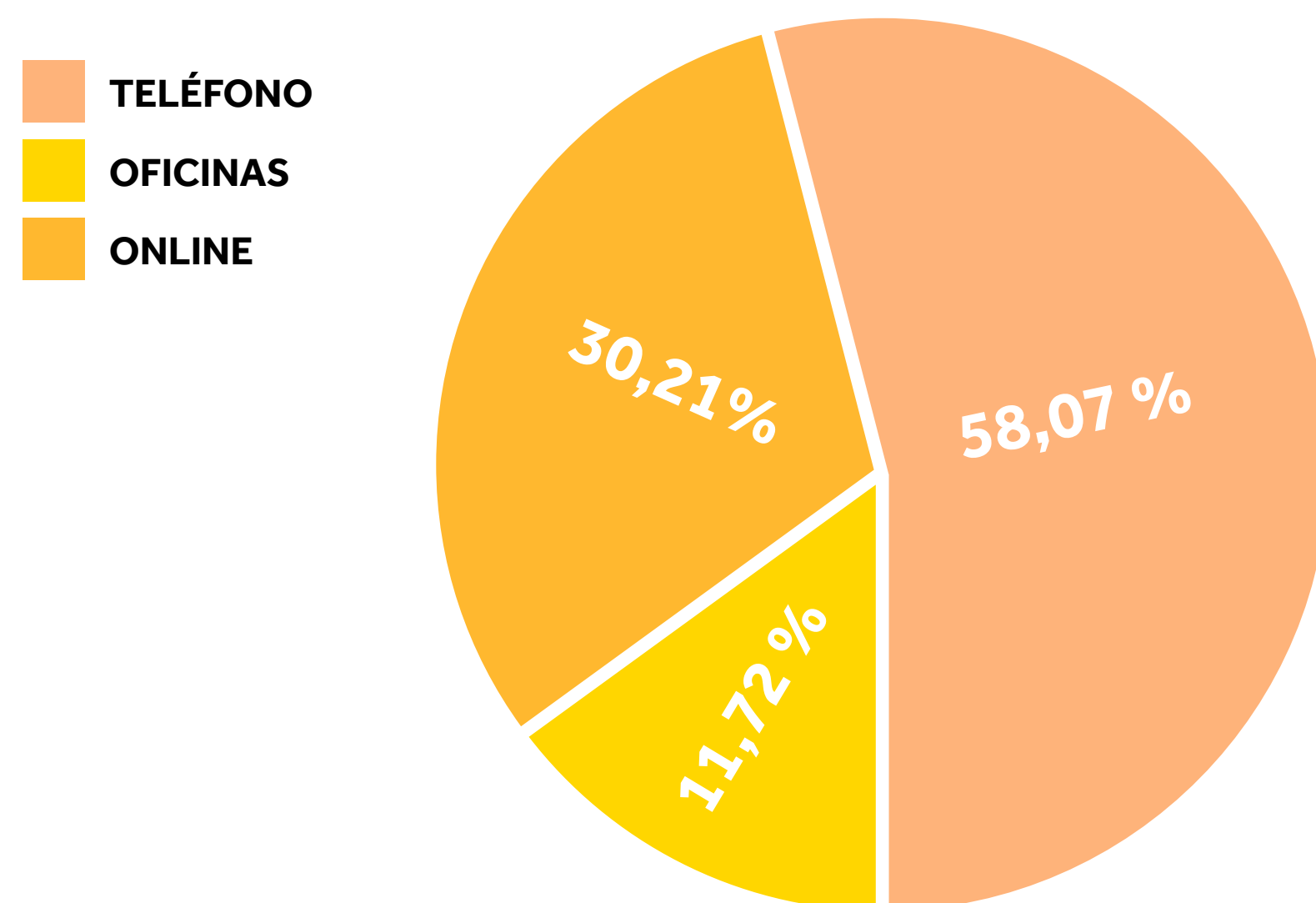
En Aguas de Alicante trabajamos para ofrecer una atención personalizada, inclusiva, flexible, ágil y profesional, adaptada a las necesidades de nuestros clientes. Estamos implementando un sistema de atención multicanal para facilitar la atención a todos los clientes, rompiendo barreras digitales, de comprensión, accesibilidad o económicas.

	2017	2018	2019	2020	2021	INCREMENTO 2020/2021
<b>TELÉFONO</b>	190.443	175.196	181.661	169.837	210.629	<b>24,02%</b>
<b>OFICINAS</b>	62.438	59.003	52.976	16.457	42.504	<b>158,27%</b>
<b>ONLINE</b>	26.761	37.526	41.892	56.031	109.587	<b>95,58%</b>

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.

En 2021 se ha incrementado la atención al cliente por todos los canales en un 49,68% respecto a 2020.

### PERSONAS ATENDIDAS POR CANALES (2021)



## ATENCIÓN ONLINE

La página de Aguas de Alicante dispone de una estructura y diseño adaptado a todas las personas, ya que permite un acceso fácil e intuitivo a aquellas gestiones que las personas usuarias realizan más habitualmente a través de nuestro portal. Así, por ejemplo, la web ofrece acceso directo a sesiones como el pago online de facturas, lectura de contadores, cambio de titular, adjuntar documentación, consulta de histórico de consumo y descarga 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 o inglés.

También incorpora un apartado de preguntas frecuentes para dar respuesta rápida a consultas más habituales de los clientes, facilita el acceso a las gestiones más demandas 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 clientes, doméstico, empresa o administrador de fincas.

## ATENCIÓN TELEFÓNICA

Reconocer las necesidades y los aspectos que más interesan a nuestros clientes es necesario para conseguir una atención personalizada y una continua escucha activa para adaptar nuestro servicio. Gracias a nuestro amplio horario de atención telefónico, nuestros clientes podrán realizar cualquier tipo de gestión de una manera ágil y sin desplazamientos.

Nuestro servicio de opciones de llamadas y automatismos, ofrecen una interacción con nuestros clientes de mayor valor y sin esperas.

## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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](http://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. Gran parte de estos recursos añadidos en 2020 se han mantenido en 2021.

**Las gestiones ON-LINE aumentaron en 2021, un 96% respecto al 2020.** Aguas de Alicante cuenta con un total de **83.924 clientes en 2021, con clave de acceso seguro (vía digital)**, que optan por esta vía de comunicación con la empresa para realizar sus gestiones.

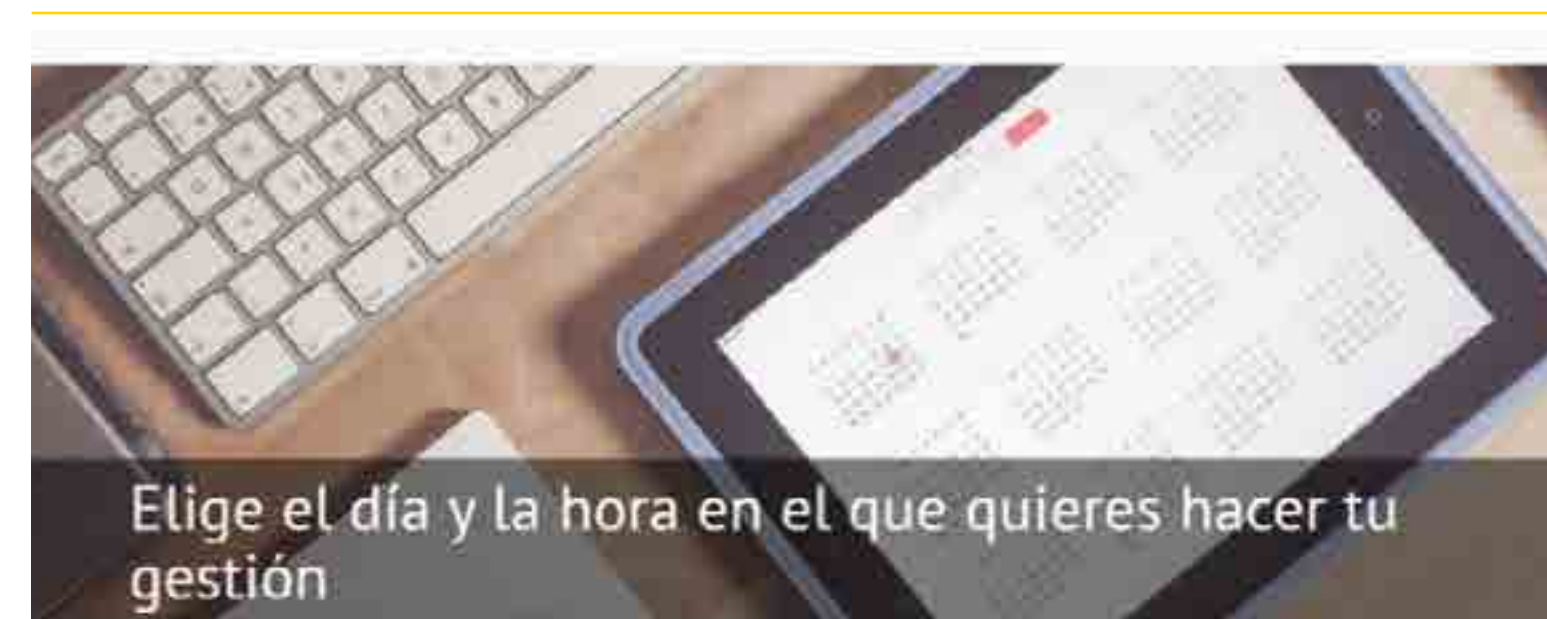
## Atención Presencial

En Aguas Municipalizadas de Alicante, hemos adaptado nuestras oficinas para preservar la salud de las personas, transmitir transparencia y generar la confianza necesaria para la recuperación de la actividad ante los nuevos retos. Valores vitales para ofrecer un buen servicio a lo largo del tiempo y profesionalidad hacia nuestros clientes. Es posible solicitar Cita previa a través de nuestra web o bien a través de nuestro centro telefónico para poder atender con la máxima calidad y personalizada, en el día y la hora que mejor convenga a nuestros clientes y sin esperas. Nuestras oficinas ofrecen un servicio de atención de video interpretación de lengua de signos, atención preferente en clientes en situación de vulnerabilidad y todo ello, a disposición de oficinas inclusivas y con medidas preventivas como control de aforo y de calidad del aire para obtener una máxima seguridad.

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

- La página web [www.aguasdealicante.es](http://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

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

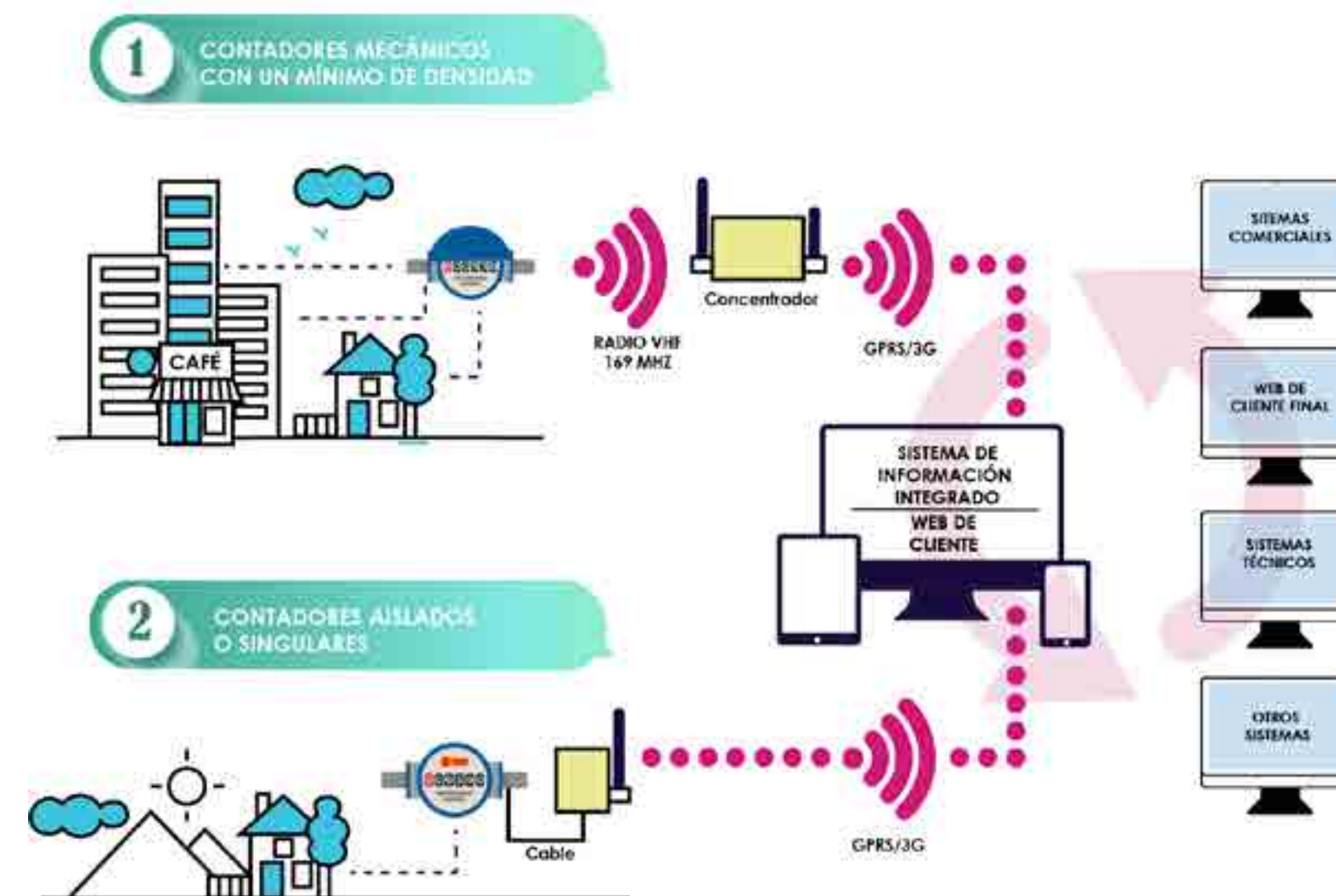
Durante el año 2021, se han instalado 12.930 nuevos contadores compatibles con telelectura, por lo que a cierre de año 181.244 contadores con Telelectura (lo que representa el 61% del total de contadores que tiene instalados Aguas de Alicante, y más del 82% en la ciudad de Alicante) ya pueden disponer 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 factura en zonas son difisultades para el envío postal tradicional



## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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 <b>atributos definidos</b>	Proporcionar información fiable y accionable sobre los <b>puntos fuertes y áreas de mejora</b> del servicio
Identificar las <b>mejores prácticas</b> dentro de la Organización	<b>Difundir</b> 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 2021  
Entrega resultados: Diciembre 2021



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



Encuesta de 8min.

Muestra

100

Nivel error

±10%

## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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

## Resultados 2021 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 7,44 en 2021. El 93% considera el servicio satisfactorio o muy satisfactorio. La satisfacción global con el servicio prestado por la Compañía de Aguas empeora respecto al 2020 (7,73), pero mejora sobre 2019 (7,31).

Las encuestas de satisfacción se realizan periódicamente en todos los municipios gestionados. En 2021 se han realizado estudios para los municipios de Alicante, San Vicente del Raspeig y Monfort del Cid, 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 2021 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 2021 han dirigido su reclamación al Customer Counsel 4 clientes.



## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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

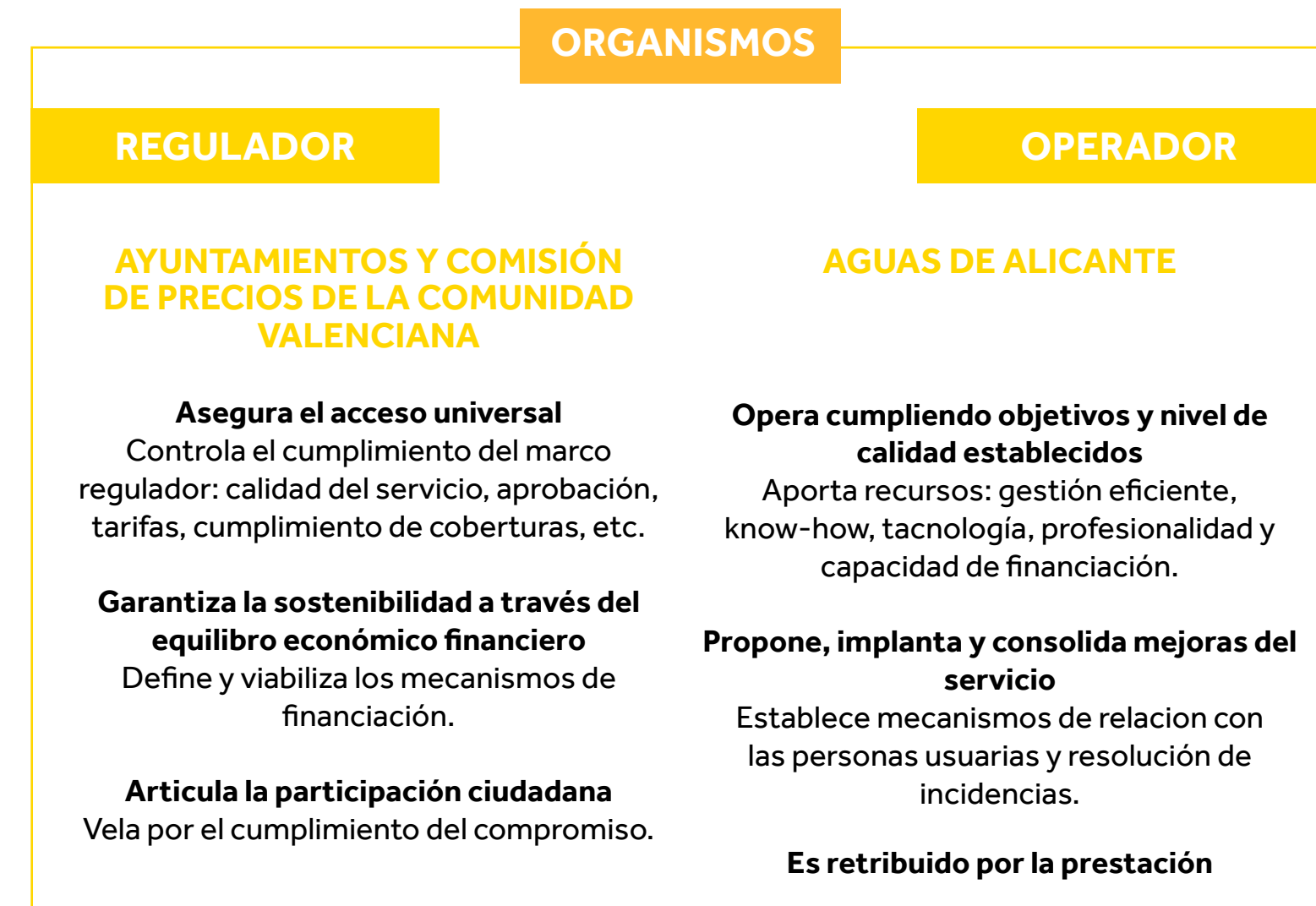
SOBRE ESTE INFORME

**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

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



5

MEJORA CONTINUA



U



## 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. 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), calculando las emisiones de CO2 equivalentes derivadas de su actividad. Esta Huella de Carbono está verificada externamente por la norma ISO 14064 desde 2016.



## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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 acredita 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 ésta. 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. 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 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

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 2021

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

**UNE 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. La Empresa ha superado, en el ámbito de esta norma, la auditoría interna satisfactoriamente.

Aguas 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. La Empresa ha superado la auditoría interna y tiene prevista la auditoría externa y certificación en 2022.



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

## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

- CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO
- CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL
- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- POR LA MEJORA CONTINUA**
- REWATER
- BOBALMEJORA CONTINUA**
- 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

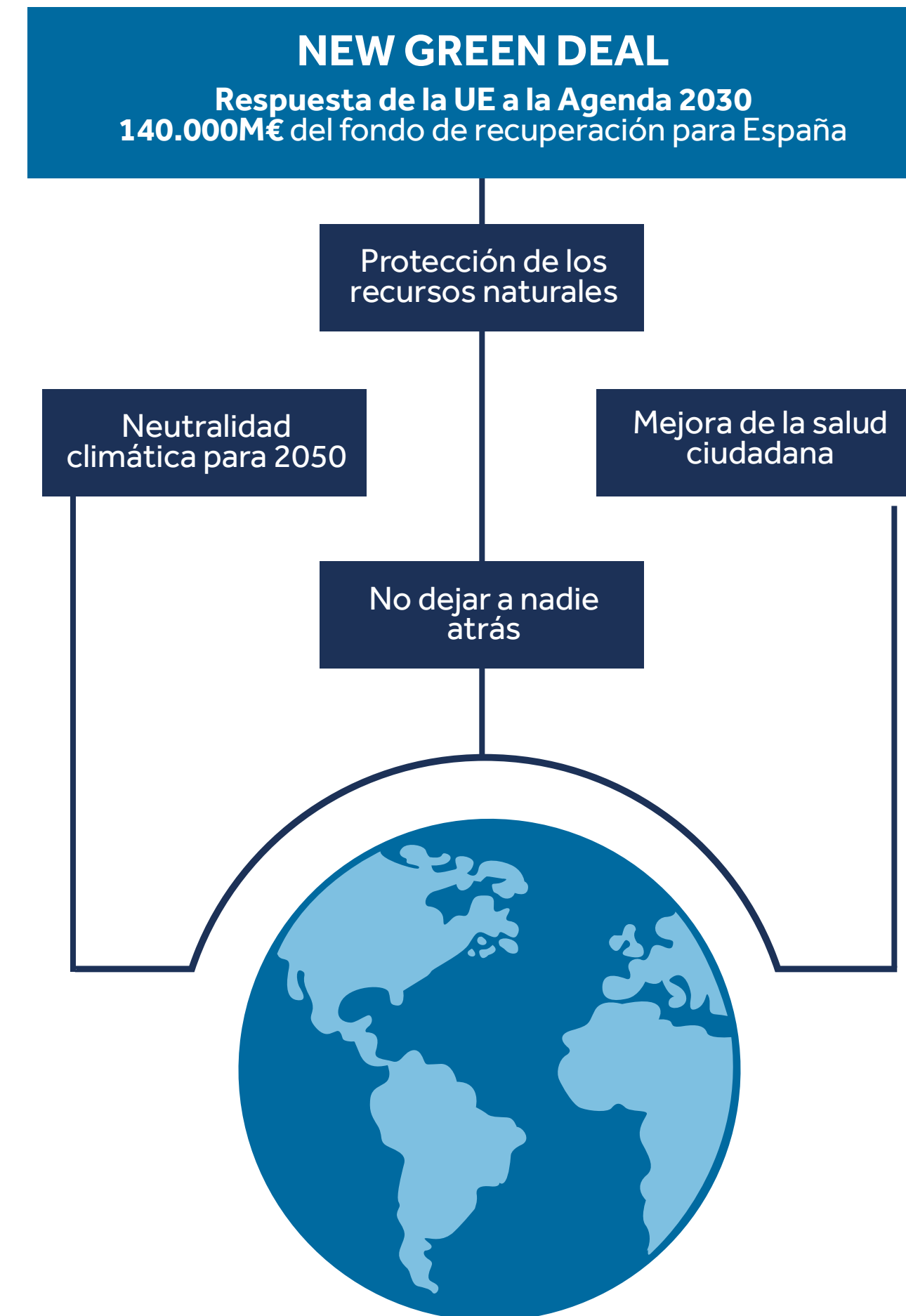
En la situación post-COVID, se ha hecho aún más evidente la necesidad de seguir trabajando para cumplir con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. En este contexto, el sector del agua es clave para garantizar la reconstrucción verde y la cohesión territorial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

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

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

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 y  
energía solar 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.

▪ **1.519.008 kWh** producidos de energía renovable.    ▪ **713.800 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

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



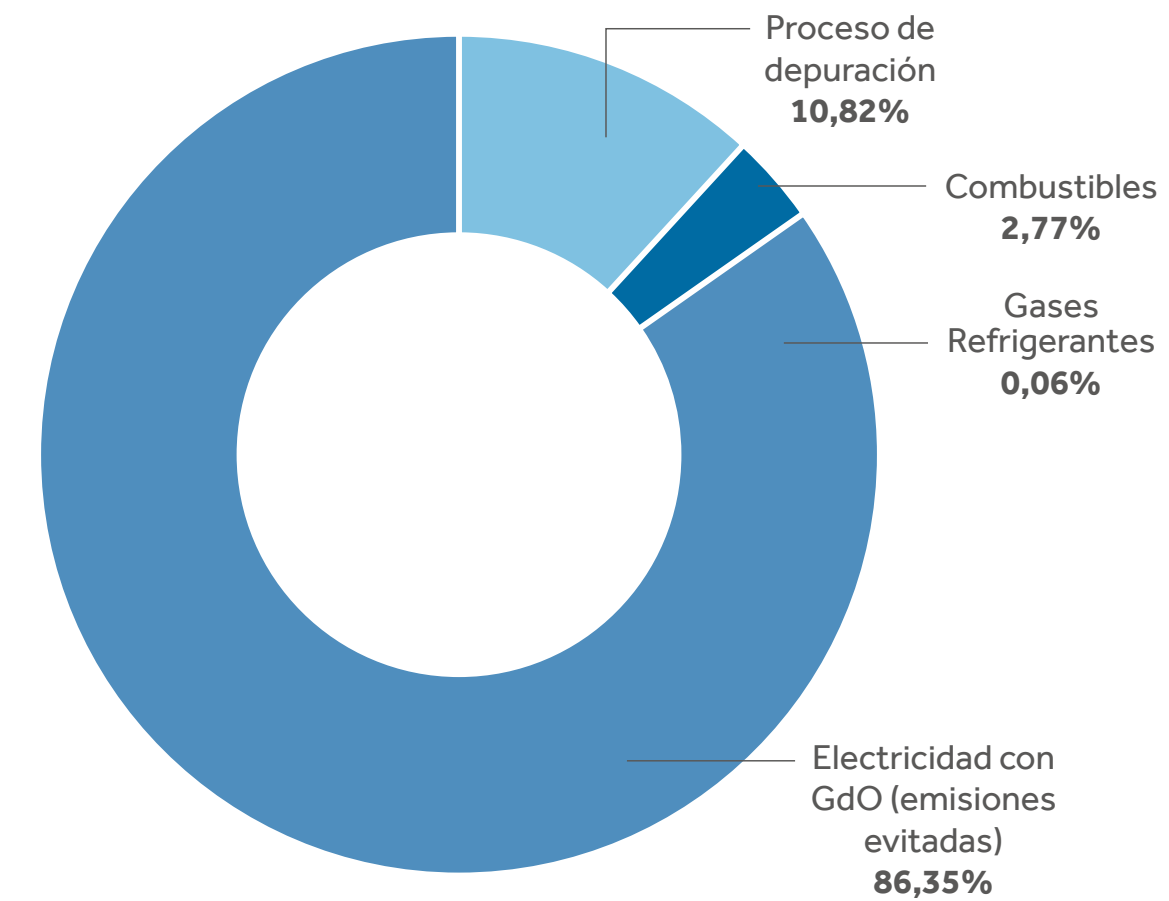
## Consumo de energía verde

En el compromiso de Aguas de Alicante hacia la transformación energética del planeta promovemos un cambio de modelo energético, y lo hacemos mediante el consumo de energía verde con garantía 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 desde 2017 la compra del 100% de la energía eléctrica procede de fuentes renovables con garantía de origen.

Esto ha supuesto **una reducción aproximada del 86,35% 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**  
2020: incluyendo las evitadas por electricidad GdO



## Ahorro energético

La implantación de la Norma 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.

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

En 2021 se obtiene una mejora en el desempeño energético de la organización, estimándose una reducción de consumo de 713.800 kWh respecto al ejercicio anterior, debido sólo a mejoras en eficiencia energética por procesos. Los procesos en los que se obtiene mayor ahorro son depuración y oficinas.

CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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. 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.

EDAR RINCÓN DE LEÓN:	2020	2021
Cogeneración:	855.875 kWh	1.485.125 kWh

## Producción de energía solar para autoconsumo

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 2021 se produjeron en 33.883 kWh de energía eléctrica fotovoltaica.

EDAR RINCÓN DE LEÓN:	2020	2021
Fotovoltaica:	37.827 kWh	33.883 kWh

## Verificación Huella Carbono

Aguas de Alicante calcula su Huella de Carbono, que está verificada externamente por la norma ISO 14064 desde el ejercicio 2016 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 2016-2020, se mantiene en 2021, el sello Calculo+Reduzco.



## 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 14,22%.

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)	Evolución	(tCO2 e)	Evolución	(tCO2 e)	Evolución	(tCO2 e)	Evolución
348,31		333,43	-4,27%	330,52	-0,87%	283,52	-14,22%

Fuente: Datos extraídos del cálculo de huella de Carbono, verificados por Entidad Externa, disponibles hasta fecha de elaboración de informe

## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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

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 regenerada

~~~~ 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 KM<sup>2</sup>**  
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

**83%** RENDIMIENTO MEDIO AGUAS DE ALICANTE  
(más de 5 puntos por encima de la media del sector).

### 2021 USOS AGUA DEPURADA

**87,86%** Agrícola  
**2,7%** Recreativo  
**0,14%** Ambiental  
**8,85%** Urbano  
**0,23%** 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

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 AGUAS DE ALICANTE:** 83% (más de 5 puntos por encima de la media del sector)

**Longitud de Red de Aguas de Alicante (Km):** 2.226,67

### Rendimiento por municipios y Traída:

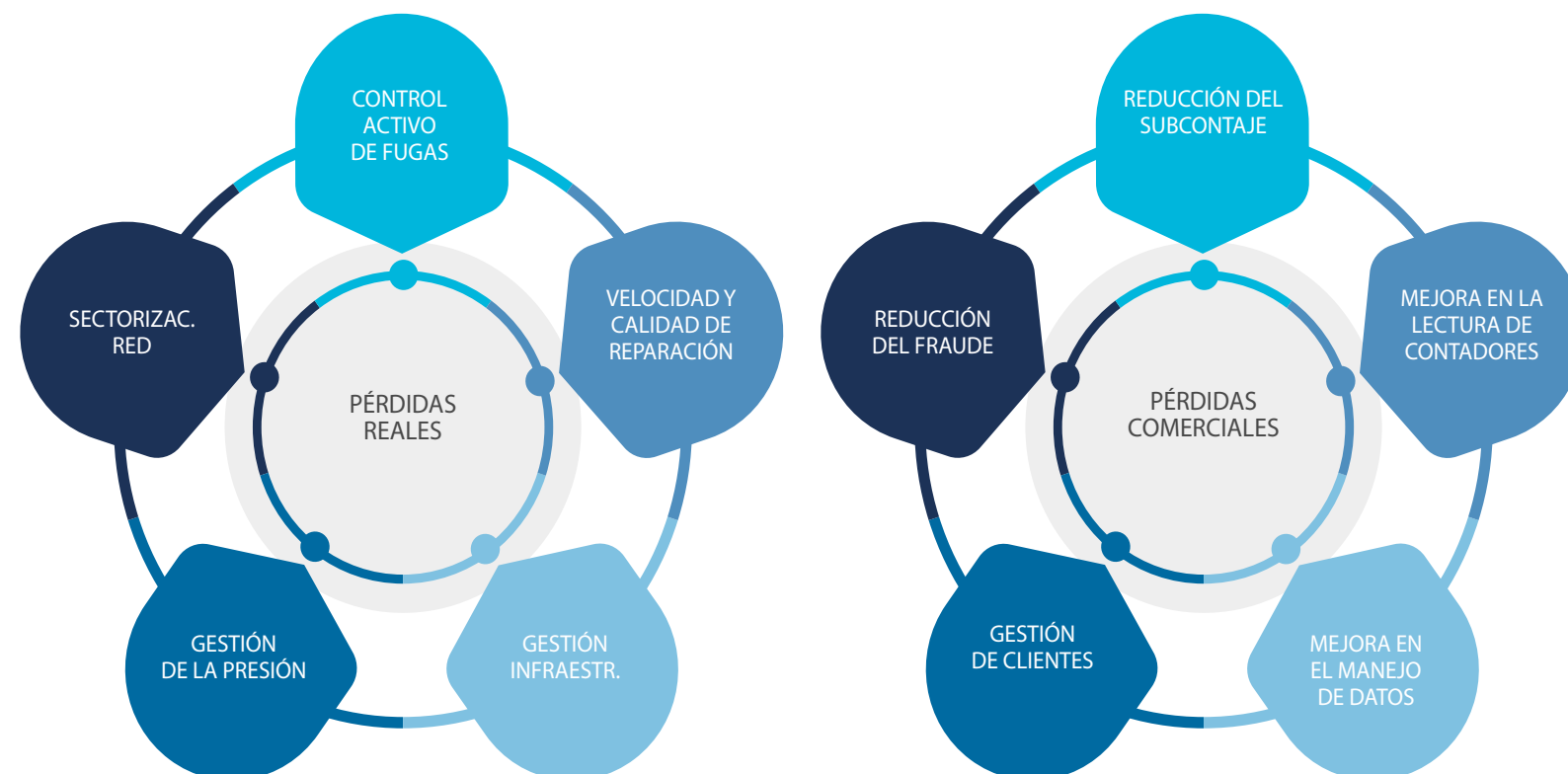
|                                 | Rendimiento | Longitud de red (Km) |
|---------------------------------|-------------|----------------------|
| <b>AMAEM Alta Traída</b>        | 100,00%     | 168,48               |
| <b>Petrer</b>                   | 74,45%      | 170,86               |
| <b>Monforte del Cid</b>         | 75,94%      | 134,94               |
| <b>Sant Vicente del Raspeig</b> | 81,08%      | 303,15               |
| <b>Alicante</b>                 | 85,28%      | 1.113,48             |
| <b>Sant Joan d'Alacant</b>      | 79,41%      | 129,08               |
| <b>El Campello</b>              | 77,55%      | 207,16               |

### 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.

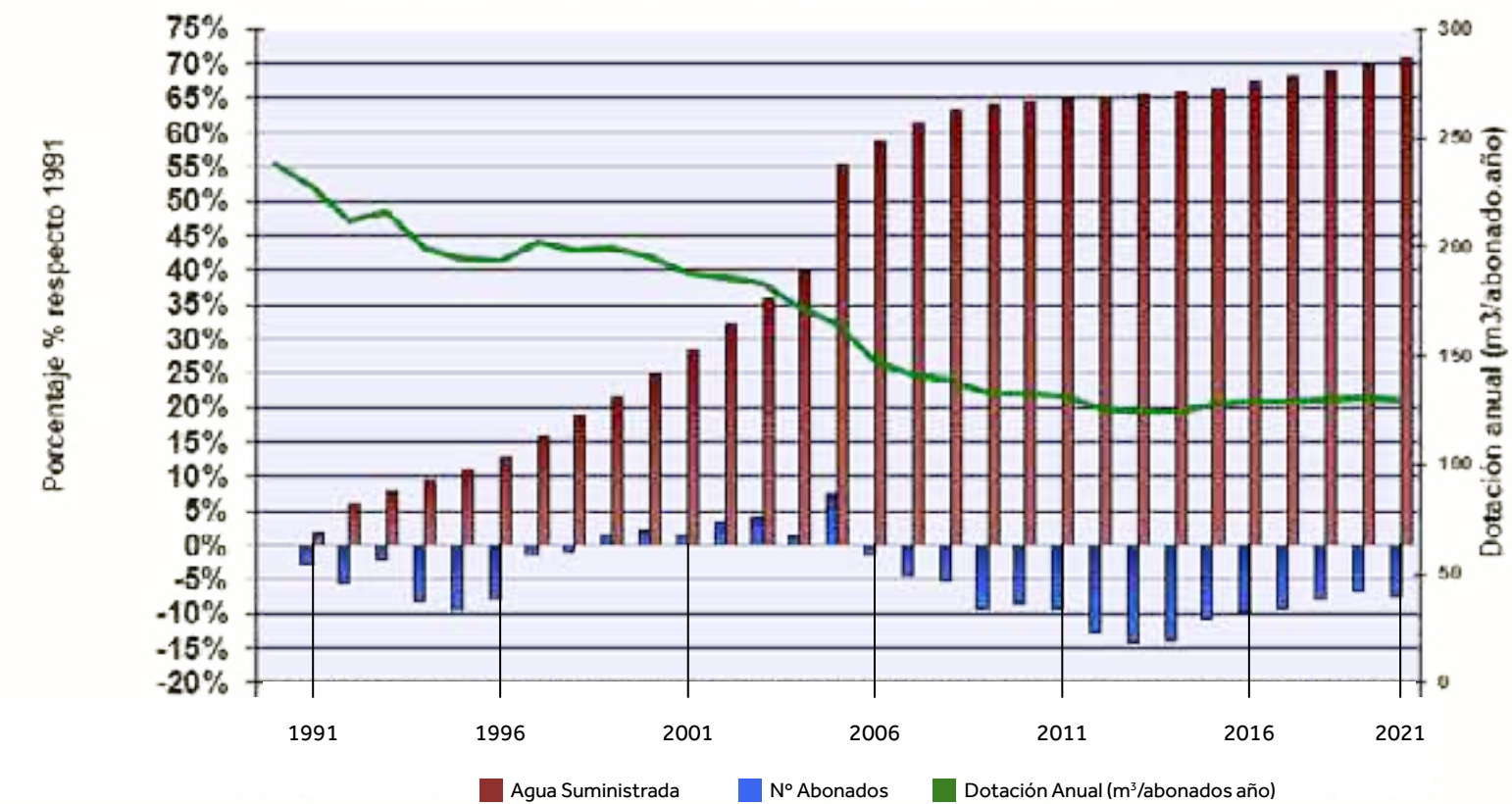
### Reducción del ANR



## 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 Aguas de Alicante, estabilizándose en torno a los 124-130 m3/abonado/año.

**EFICIENCIA DE GESTIÓN Y USO DEL AGUA: EVOLUCIÓN AGUA SUMINISTRADA/ Nº ABONADOS 1991-2021**



## Acciones para reducir el agua no registrada

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>181.244</b>   | Contadores de telelectura en particulares y empresas               |
| <b>1.216</b>     | Fugas detectadas y reparadas de agua                               |
| <b>8,71</b>      | ANR (m3/km/dia)  |
| <b>98.212€</b>   | Recuperados en campañas contra el fraude en la red de agua potable |
| <b>1.225.000</b> | Facturas con mensaje sobre consumo responsable                     |

## Reutilización de agua regenerada

La ciudad de Alicante dispone de una serie de tomas procedente de la red secundaria para dar servicio a las labores de limpieza viaria, utilizando agua regenerada en el **baldeo de calles**, en lugar de agua potable.

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

**Longitud actual de la red de agua regenerada:** 75,8 km (48,7 Km propios).

Gracias a esta red se abastecen todas las zonas de las playas incluyendo el campo de golf de la Playa de San Juan, 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.

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 uso de las aguas regeneradas permite:

- Liberar recursos de calidad para abastecimiento y minimizar la demanda neta de agua.
- 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.



## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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 2021: agua depurada de las EDARs Rincón de León y Monte Orgegia se ha destinado a:

**Total agua recuperada:** 9.433.982 m<sup>3</sup>.

**Total Agua regenerada con destino agrícola:** 8.288.303 m<sup>3</sup> (87,86%)

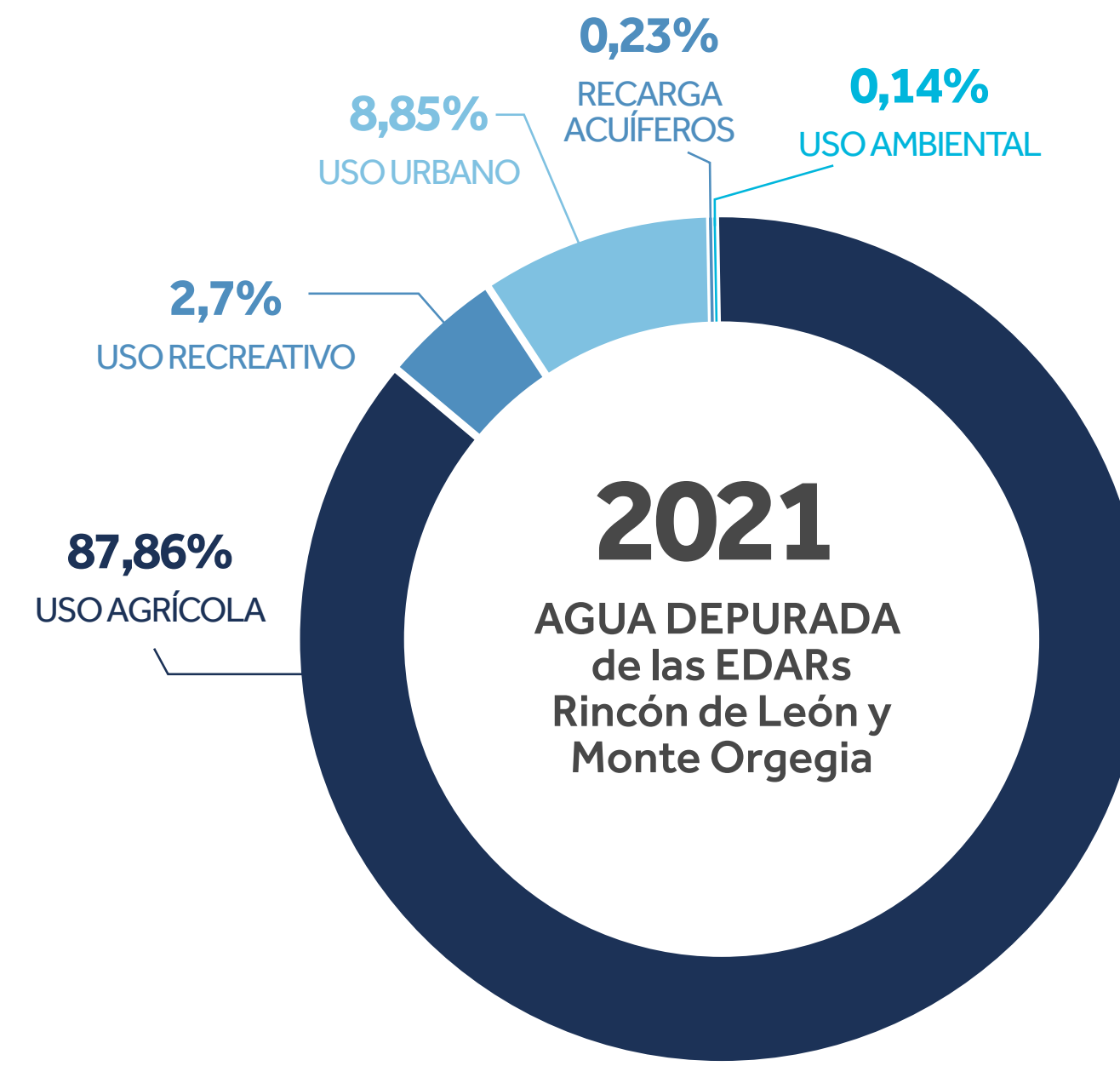
**Otros usos:**

- uso urbano: 8,85 %
- uso recreativo : 2,7 %
- uso ambiental : 0,14 %
- Uso recarga de acuíferos: 0,23 %

**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 este agua. Las fases son:

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



| CAUDAL TRATADO (M3/AÑO 2021)   | % REUTILIZACIÓN |
|--------------------------------|-----------------|
| 28.937.439                     | 32,60%          |
| <b>TOTAL AGUA REUTILIZADA</b>  |                 |
| <b>9.433.982 M<sup>3</sup></b> |                 |

- CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO
- CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL
- 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

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         | M <sup>3</sup> AGUA REUTILIZADA EN AGRICULTURA |
|---------------------|--|
| EDAR Monte Orgegia  | 3.207.228                                      |
| EDAR Rincón de León | 5.081.075                                      |



**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.





## Residuos en los colectores de Alicante

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.

### **Redes de retención de sólidos ubicadas en Playa de Albufereta:**

Año de instalación: 2020

Se cuenta con 4 jaulas de retención en el cajón visitable que sirve de aliviadero del sistema de alcantarillado unitario, en la playa urbana de la Albufereta.

La capacidad del sistema es de aproximadamente 1 Tonelada de materiales sólidos.

### **Redes de retención de sólidos ubicadas en Bco. de Sangueta:**

Año de instalación: 2019

Se cuenta con 32 mallas de retención en 2 canales que encauzan el barranco urbano de Sangueta.

La capacidad del sistema permite retener unas 30 Toneladas de materiales sólidos.



## 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 el Grupo Agbar, 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 lleva asociada 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 m<sup>3</sup> frente a una lluvia de alta intensidad, y posteriormente, derivar el caudal de lluvia a la red de drenaje o a la depuradora para su reutilización.

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



## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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.

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, turbidez, 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.

### 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.

| POBLACIÓN                 | Nº MUESTRAS  | Nº ANALITOS  | Nº ANÁLISIS COMPLETO | Nº ANÁLISIS CONTROL | CLOROS      | Nº ANÁLISIS GRIFO CONSUMIDOR (Campaña '2022) |
|---------------------------|--------------|--------------|----------------------|---------------------|-------------|--|
| ALICANTE                  | 7612         | 28062        | 91                   | 862                 | 4314        | 230  |
| EL CAMPELLO               | 1136         | 5112         | 11                   | 234                 | 619         | 30   |
| SANT JOAN D'ALACANT       | 683          | 2802         | 8                    | 76                  | 424         | 27   |
| SAN VICENTE DEL RASPEIG   | 587          | 2708         | 7                    | 1125                | 315         | 47   |
| MONFORTE DEL CID          | 981          | 2644         | 8                    | 85                  | 740         | 12   |
| PETREER                   | 1305         | 4054         | 13                   | 127                 | 947         | 0  |
| <b>TOTAL (SIN TRAIDA)</b> | <b>12304</b> | <b>45382</b> | <b>138</b>           | <b>2509</b>         | <b>7359</b> | <b>346</b>                                   |
| TRAIDA AMAEM              | 1191         | 16158        | 42                   | 1023                | 8           |  |
| <b>TOTAL (CON TRAIDA)</b> | <b>13495</b> | <b>61540</b> | <b>180</b>           | <b>3532</b>         | <b>7367</b> | <b>346</b>                                   |



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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

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 lodos

~~~~~ 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 lodos
- 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

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

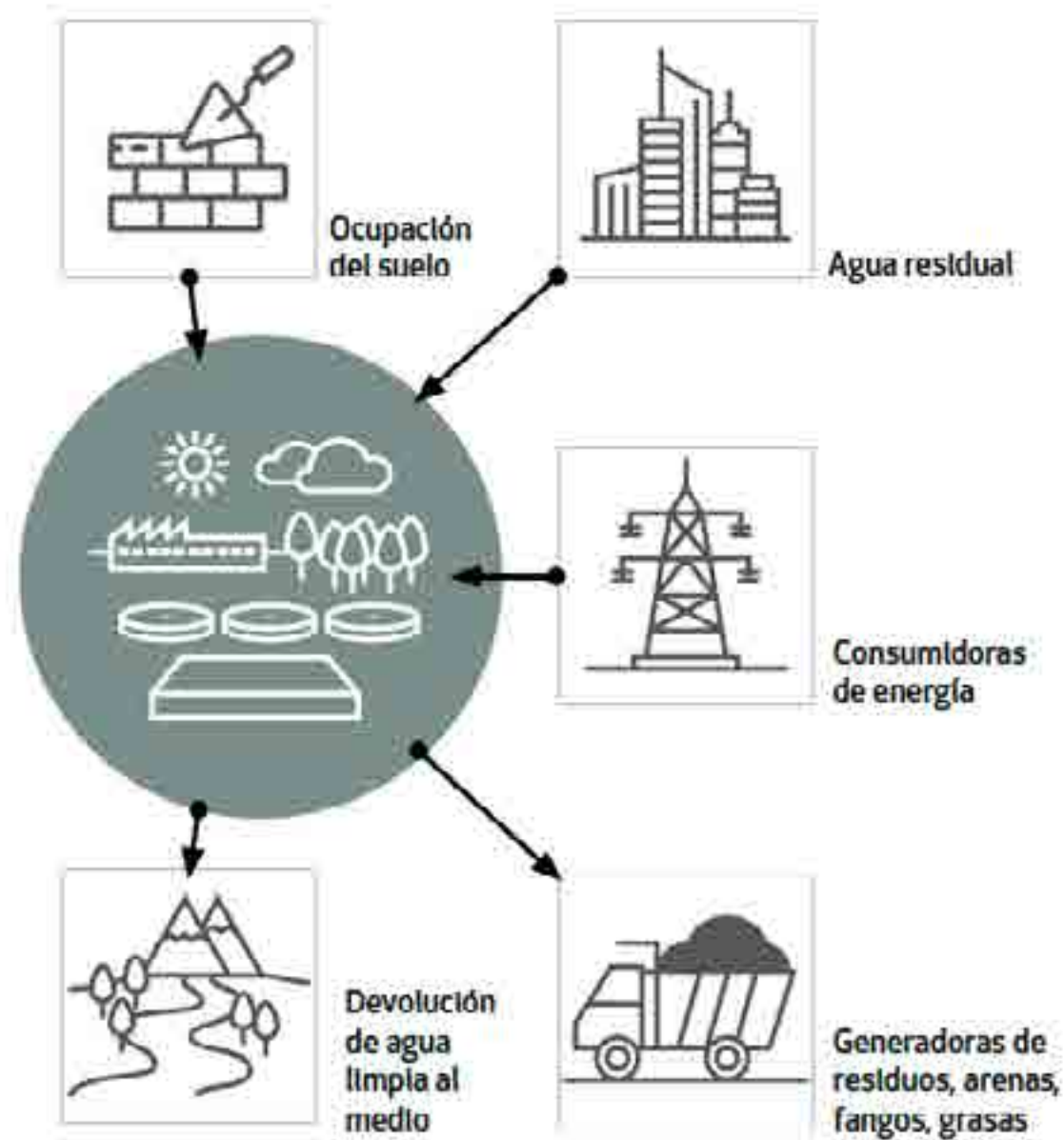
SOBRE ESTE INFORME

**¿Qué es una biofactoría?**

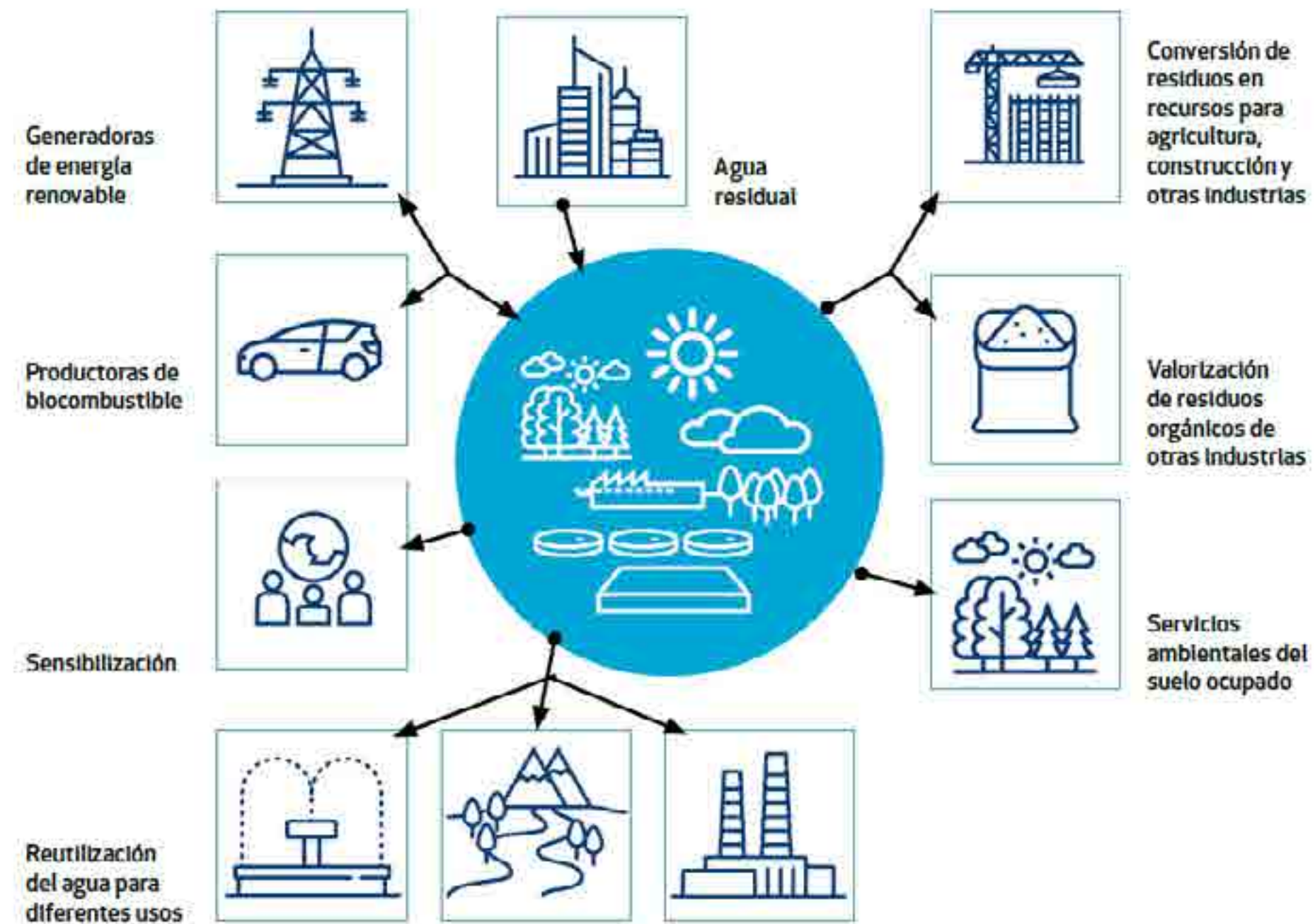
La implantación de un modelo de economía circular se ha convertido en un paso esencial en la estrategia de Aguas de Alicante para poder combatir de forma efectiva el cambio climático y conseguir instalaciones que sean autosuficientes desde un punto de vista energético y que permitan conseguir el objetivo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

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.

**Modelo lineal: Depuradoras**



**Modelo circular: Biofactorías**



## 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 lodos

En el proceso de depuración se genera un subproducto: los lodos. Antes de proceder a su evacuación, 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 lodo que sale de digestores se lleva a un proceso de deshidratación para eliminar la mayor cantidad de agua posible. Una vez deshidratado, el aspecto 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 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

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

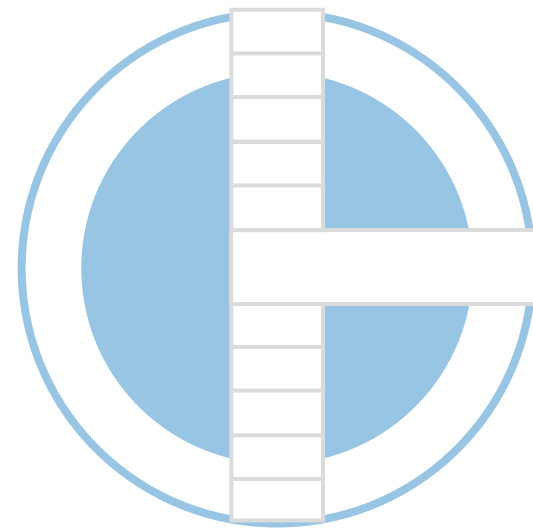
ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Destino de los lodos procedentes de EDARs

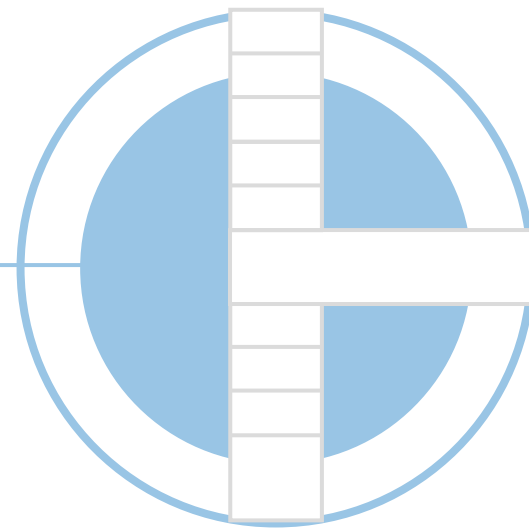
SECADO TÉRMICO

15.450,80 TN  
52,76 %



AGRICULTURA

13.835,65 TN  
47,24 %



TOTAL LODOS

29.286,45 TN



10 años de la planta de Secado Térmico

La planta de secado térmico es un proyecto avanzado e innovador y ejemplo de gestión avanzada en el ciclo integral del agua.

Su funcionamiento supone una alternativa sostenible y transformadora de la gestión de residuos, ya que convierte los lodos en un recurso energético, contribuyendo, a su vez, a la disminución de la huella de carbono tanto en el proceso de tratamiento de las aguas residuales, como en la fabricación de cemento.

CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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

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 (EDARs)
- BiObserva Voluntariado
- 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
- **IMPLANTACIÓN** de protocolo de especies invasoras en las depuradoras gestionadas.

- **POTENCIACIÓN** de los servicios ecosistémicos en zonas urbanas
- **SENSIBILIZACIÓN** de las personas trabajadoras y la comunidad local
- **ELIMINACIÓN** de fitosanitarios en el 100% de nuestras instalaciones.

### 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

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

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 2021 se ha eliminado el uso de pesticidas y fitosanitarios en todas las instalaciones de Aguas de Alicante. 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.

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



CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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

## Proyecto BiObserva STOP-invasoras

### Gestión de Especies Exóticas Invasoras

#### Fase I

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 interesada.

#### Fase II

Evaluación del nivel de riesgo y prioridad de actuación. Elaboración de Planes de Control y Comunicación de Especies Exóticas Invasoras

La evaluación del nivel de riesgo y prioridad de actuación se realiza en función a los siguientes criterios:

- Detección temprana
- Ubicación de la instalación
- Abundancia de la población dentro y fuera de las instalaciones
- Tipo biológico

Tras la evaluación no se ha detectado ningún nivel de riesgo alto.

### Naturalización de instalaciones (EDARs)

Aguas de Alicante apuesta por transformar las instalaciones de tratamiento de agua de infraestructuras grises a infraestructuras verdes, 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.
- Creación de cierres vegetales.
- Creación de jardines de mariposas.
- Realización de acciones sencillas que se pueden realizar en las zonas verdes para fomentar la biodiversidad:
  - Cajas nido para aves y Refugios para murciélagos
  - Hoteles de insectos y Refugios con rocas o madera muerta para pequeños reptiles
- Creación de áreas delimitadas destinadas a la proliferación de flora espontánea.

#### EDAR Monte Orgegia

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

#### Observaciones en esta instalación

15 de diciembre de 2020  
Acacia spp.  
Arundo donax



#### EDAR Rincón de León

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

#### Observaciones en esta instalación

25 de noviembre de 2020  
Ailanthus altissima



CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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

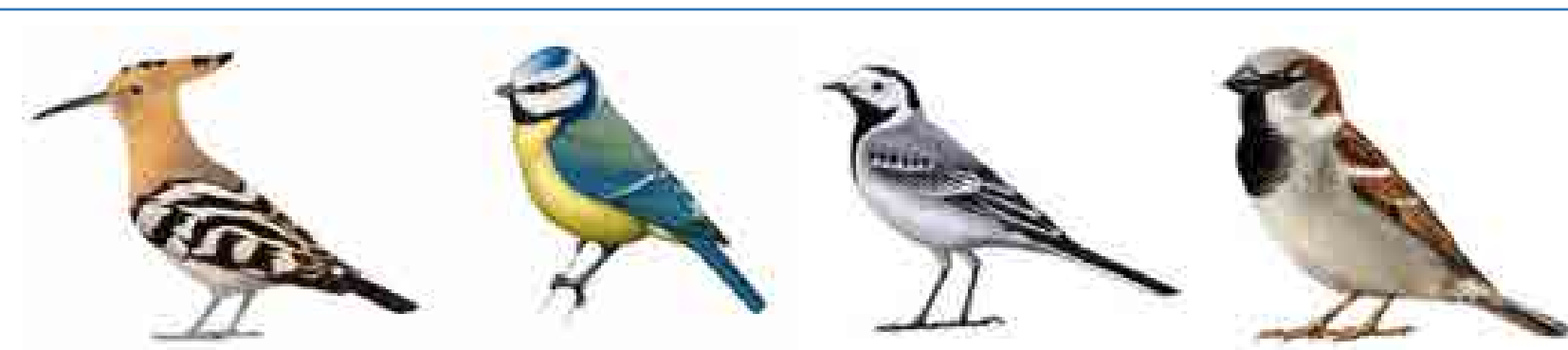
SOBRE ESTE INFORME

## BiObserva voluntariado

Aguas de Alicante participa desde 2018, en el impulso de un Programa de voluntariado ambiental corporativo, BiObserva ([www.biobserva.com](http://www.biobserva.com)), en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO) y SEO BirdLife en el que las personas voluntarias (plantilla de Aguas de Alicante) reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral.

### Número de observaciones de especies en EDAR Monte Orgegia desde el inicio del programa.

Número de observaciones de especies en la planta



Este programa pionero e innovador involucra a la plantilla en la gestión de la biodiversidad en sus centros de trabajo.

Aguas de Alicante cuenta con 6 personas voluntarias que participan en este programa.

El seguimiento de aves es bioindicador del impacto del cambio climático sobre la biodiversidad en el territorio, ya que afecta al número de aves avistadas.

### Número de observaciones de especies en EDAR Rincón de León desde el inicio del programa.

Número de observaciones de especies en la planta



CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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



### Jornadas en el Parque en días señalados.

Aguas de Alicante tiene un convenio de colaboración para el anillamiento científico de aves. Así, la concejalía de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Alicante y Aguas de Alicante desarrollan jornadas en días señalados, como el Día Mundial de los Humedales o el día Mundial de las aves. En las jornadas se realizan actividades como el anillamiento científico de aves, la liberación de aves del centro de recuperación de fauna y rutas guiadas por el parque.

Además, estas jornadas están abiertas a toda la ciudadanía.

### Instalación de paneles ornitológicos en el Parque de La Marjal.

El 22 de marzo se instalaron nuevos paneles en el parque, dos de ellos sobre la avifauna de La Marjal

1. Aves y ecosistemas acuáticos (13 especies)
2. Aves urbanas (20 especies)



CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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, el 27,2% de las mujeres cumplen alguna de las tres situaciones para estar en situación de riesgo de pobreza o exclusión social frente al 25,6% de los hombres. En ambos casos es muy elevado.

**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

- **1.001.120€** destinados a pago de facturas a cargo del Fondo Social.
- **2.751** familias beneficiadas.
- **995.800,66€** financiados sin intereses.
- **100%** 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

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

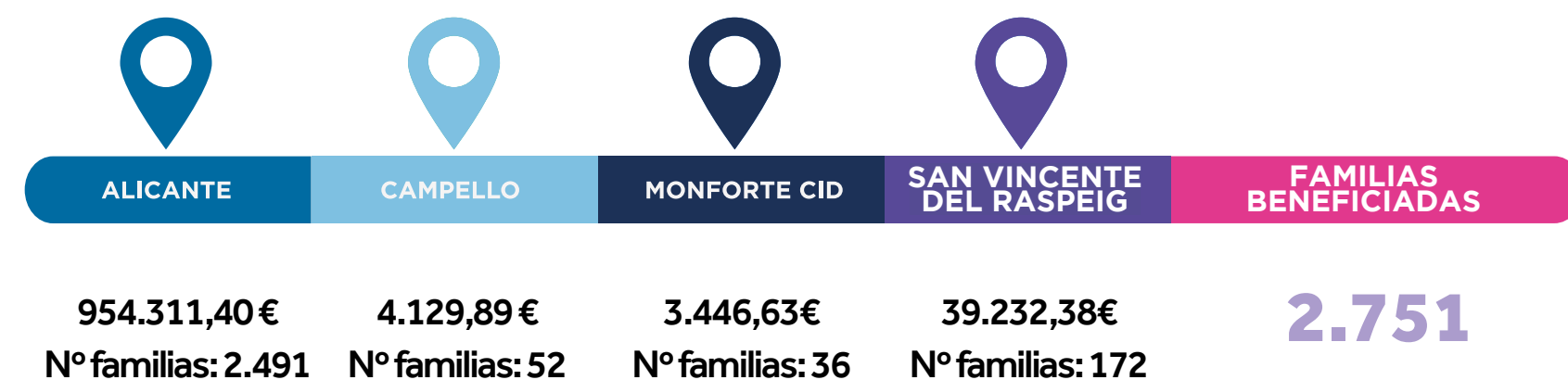
ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME



## Fondo social

En 2021 el importe destinado a pago de facturas a cargo del Fondo Social ha sido de 1.001.120,30€, distribuidos de la siguiente manera:



**Incremento de familias respecto 2020: +67,74%**  
**Incremento de importes aplicados: respecto 2020: +37,55%**

En el municipio de Sant Joan d'Alacant se han dotado 3.333€, y en el de Petrer se han dotado 500€ para estos conceptos. Si bien, al no haberse aplicado en el ejercicio 2021, quedan disponibles para su aplicación en 2022. 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 el resto de municipios gestionados, 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.

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 (vigente en 2021):

- **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](mailto: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

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

|                            | Número de familias beneficiadas por tarifas sociales |
|----------------------------|--|
| <b>ALICANTE</b>            | <b>1.449</b>   |
| <b>SANT JOAN D'ALACANT</b> | <b>90</b>  |
| <b>EL CAMPELLO</b>         | <b>137</b>   |
| <b>TOTAL</b>               | <b>1.676</b>   |

Alicante: familias numerosas (1372) y parados larga duración (77)  
San Juan y Campello: familias numerosas

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 2021 se ha incrementado el porcentaje de clientes con acceso a tarifas y fondo sociales hasta alcanzar el 100% de nuestros clientes.

### 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 2021 se firmaron un total de 5.440 compromisos de pago sin intereses por un importe de 995.800,66 euros.

### 12 gotas

Se trata de una tarifa plana para tu suministro de agua, en la que cada mes se paga lo mismo y al cabo de 12 meses se realiza el ajuste correspondiente. En 2021, eligieron este plan 1.271 familias, por un importe de 129.876,40€.

|                            | 12 GOTAS            |                           | COMPROMISO DE PAGO  |                  |
|----------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|------------------|
|                            | Suma de IMPORTE     | Cuenta de NUMERO CONTRATO | Suma de IMPORTE     | NUMERO CONTRATOS |
| <b>ALICANTE</b>            | <b>88.007,96 €</b>  | <b>914</b>                | <b>719.806,76 €</b> | <b>4.033</b>     |
| <b>EL CAMPELLO</b>         | <b>4.160,89 €</b>   | <b>52</b>                 | <b>66.181,83 €</b>  | <b>236</b>       |
| <b>MONFORTE DEL CID</b>    | <b>1.988,08 €</b>   | <b>8</b>                  | <b>28.248,22 €</b>  | <b>138</b>       |
| <b>PETRER</b>              | <b>1.462,46 €</b>   | <b>28</b>                 | <b>36.610,84 €</b>  | <b>334</b>       |
| <b>SAN VICENTE RASPEIG</b> | <b>28.646,81 €</b>  | <b>210</b>                | <b>103.459,75 €</b> | <b>493</b>       |
| <b>SANT JOAN D'ALACANT</b> | <b>5.610,20 €</b>   | <b>59</b>                 | <b>41.493,26 €</b>  | <b>206</b>       |
| <b>Total general</b>       | <b>129.876,40 €</b> | <b>1.271</b>              | <b>995.800,66 €</b> | <b>5.440</b>     |

## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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

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

# CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

Acciones de concienciación y sensibilización:

Aqualogía

Visita Instalaciones

Colaboraciones y patrocinios a destacar

## Concienciación ciudadana

En España se consumieron todos los recursos naturales que los sistemas terrícolas son capaces de regenerar en un año en un plazo de tan solo **5 MESES**

La implicación de la población es esencial para conseguir un **futuro sostenible** para el agua y, por consiguiente, para nuestra sociedad y **nuestro planeta.**



**¿CÓMO CONTRIBUÍMOS?**  
Sensibilizando a todos nuestros clientes en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.

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

Contribuir a sensibilizar a la sociedad en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.

### RESULTADO

**1**  
**1.065**  
Visitas a instalaciones

**2**  
**4040**  
Visitas a Museo (M2A)

**3**  
**460/247**  
Escolares que acuden a Aqualogía / AQUAE STEM

**4**  
**380**  
Anillamiento y observación de aves

**5**  
**296.736**  
Clientes informados sobre uso responsable

### ACCIONES

- 1** Campañas a clientes.
- 2** Campañas educativas.
- 3** Visitas a instalaciones.

## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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

### AQUALOGÍA

Aqualogía es el programa educativo elaborado por la Escuela del Agua de AGBAR 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..



### AQUALOGÍA 2.0

Después de siete años recorriendo los centros de primaria de la Comunitat Valenciana se ha digitalizado para garantizar el acceso en todo momento a todos los contenidos y recursos didácticos, ya sea en el aula o desde casa. En la plataforma virtual cada grupo escolar cuenta con un aula específica para poder realizar las distintas actividades (juegos interactivos, experimentos y retos), que tienen una duración aproximada de dos horas.



### AQUAE STEM

Hidraqua y la Fundación Aquae ha puesto en marcha Aquae STEM, un programa para revertir las desigualdades de género en la enseñanza y competencias en el ámbito de las ciencias, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas (STEM), cuyos profesionales acceden al mercado laboral en mayor medida que profesionales de otros sectores.

El programa, promueve las vocaciones STEM entre las alumnas de educación primaria y se despliega a través de varias actividades prácticas, que se implementarán en el aula y el entorno digital, pensadas para despertar el interés de las alumnas por las disciplinas STEM a través de la resolución de diferentes retos.

Durante el 2021 se organizaron webinar en las que participaron ponentes que son referencias femeninas en el ámbito STEM para las alumnas.

Actualmente están participando 247 alumnas de 4 centros educativos en Alicante (Ausias March, la Aneja, costablanca y Santísima Faz).



CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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

### LA SEMANA DEL AGUA

El 22 de marzo se celebra el Día Mundial del Agua, una fecha creada en el año 1993 por la Organización de Naciones Unidas con el objetivo de difundir la importancia de consumir y gestionar de manera responsable y sostenible uno de los recursos más importantes de nuestro planeta. Dentro de sus Objetivos de Desarrollo Sostenible, la ONU señala la necesidad de garantizar tanto la disponibilidad de agua como su gestión sostenible y su correcto saneamiento. En 2021, Aguas de Alicante apostó por celebrar el Día Mundial adaptándose a las circunstancias marcadas por la pandemia, y ampliando dicha celebración a siete días, la Semana del Agua, del lunes 22 al domingo 28. Todo ello, con diversas acciones, entre ellas, el lanzamiento de una campaña de comunicación específica, la participación en varios programas de televisión local, webinar y una visita virtual por el Museo de Aguas de Alicante, con la colaboración de la plataforma "17 musas".



### AGUAS DE ALICANTE 'CERCA DE TI'

En Aguas de Alicante hemos trabajado para adaptarnos a la situación inédita de la pandemia, planteando avances en nuestro servicio que lo hagan más flexible, cómodo y seguro: Canales Digitales Mejorados. Atención segura en oficina. Mayor servicio telefónico. Gestión más sencilla. Facturación Mensual. Avisos de consumo continuados. Facilidades de pago ampliadas. A través de la campaña "Cerca de ti", acercamos estos nuevos canales y avances a los usuarios.

### AGUAS DE ALICANTE Y APSA INSTALARON QUIOSCOS PARA DISPENSAR AGUA DEL GRIFO EN EL VACUNÓDROMO DE CIUDAD DE LA LUZ

Dentro de su compromiso con la consecución del ODS 3 (Salud y Bienestar), esta acción estuvo enmarcada en la campaña "Agua y Salud" que impulsó Aguas en 2021, junto a profesionales de la medicina, haciendo hincapié en la importancia de la hidratación en los meses de mayor temperatura del año. Gracias a colaboraciones y alianzas (ODS17) como ésta con APSA, personal con discapacidad de la asociación atendió en los quioscos entre las 9:00 y las 20:00 horas los días de vacunación, visibilizando y mejorando la inclusión de personas con discapacidad.



### CELEBRACIÓN DEL 8 DE MARZO, DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER



El día 8 de marzo celebramos el día internacional de la mujer, para poner en valor que la igualdad de oportunidades es una necesidad esencial ligada al progreso y a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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

**MUSEO DE AGUAS DE ALICANTE**

Tras la pandemia, el Museo de Aguas de Alicante reabrió sus puertas con una completa programación cultural y de ocio, después de una reforma de sus instalaciones y la digitalización de sus contenidos. Durante su primera semana de apertura, acogió actos como: la primera edición de los premios otorgados por el portal [www.iambiente.es](http://www.iambiente.es); la presentación de resultados anuales de la Cátedra de Inclusión Social APSA, UA y Aguas de Alicante; y el hackathon "Global Goals Jam", acción de Alicante Futura en busca de soluciones sostenibles, dentro de la "Alicante GovTech Week", ampliando sus actividades y acciones considerablemente durante los siguientes meses. El Museo de Aguas de Alicante, que desde sus inicios persigue un objetivo de concienciación medioambiental y de proporcionar a la población una variada oferta cultural y de ocio, se ha convertido desde hace tiempo en un lugar en el que organizaciones e instituciones con los que Aguas comparte objetivos y filosofía, lo tienen en cuenta como espacio de trabajo y puesta en común de sus proyectos y presentaciones.



**Aguas de Alicante y APSA reafirmaron su compromiso con la Cátedra de Inclusión Social de la Universidad de Alicante.** La Cátedra de Inclusión Social "Aguas de Alicante-APSA" de la Universidad de Alicante mantiene diferentes líneas de actuación que abarcan la **formación, la investigación, la innovación o la reflexión y el debate**, con el objetivo común de crear conocimiento y herramientas que incidan en el día a día de la sociedad y que sirvan para hacerla más inclusiva para todas las personas.

**COLABORACIONES Y PATROCINIOS A DESTACADOS EN 2021**



Aguas de Alicante se incorpora al programa "**Futura**" del Ayuntamiento de Alicante para el impulso de la industria digital y el desarrollo tecnológico.



**El Festival de Teatro Clásico** presentó una selección que recorre desde los orígenes al Siglo de Oro.



**Aguas de Alicante dona 12 equipos informáticos a Jesús-María y Nazaret**, destinados a niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias más vulnerables y en desventaja social en Alicante.

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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

**Museo de Aguas de Alicante.  
Programación detallada de Septiembre a Diciembre de 2021**

**SEPTIEMBRE**

- Celebración del Hackathon GovTech for Cities.
- Evento mundial "Global Goals Jam": El Ayuntamiento de Alicante, a través de la Agencia Local de Desarrollo, y Aguas de Alicante lanzaron esta iniciativa con el objetivo de involucrar a personas expertas o interesadas en sostenibilidad, en la búsqueda de soluciones a corto plazo a los desafíos locales con la mirada puesta en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Presentación del libro de la Federación de Moros y Cristianos de Alicante con motivo de su 25 aniversario.
- Noche Europea de las Investigadoras. El M2A fue punto de partida en esta cita en la que más de 300 ciudades europeas celebraron simultáneamente la Noche de la Investigación y la Geología.
- Dentro del Festival Alicante Noir, organizado por la Concejalía de Turismo de Alicante, se realizó en el Museo de Aguas de Alicante un juego de Escape Room para los más pequeños, denominado "Club de detectives".
- Espectáculo de títeres para todos los públicos.
- Inauguración del 2º Ciclo de Arte y Medioambiente con la exposición del artista Aurelio Ayela bajo el título "Hipogea el hueco interior", una obra diseñada específicamente para los Pozos de Garrigós

**OCTUBRE**

- Presentación del Llibret de la Foguera Puente Villavieja.
- El Museo de Aguas acogió una cata de agua "a ciegas" dentro de la celebración del festival Gastro Cinema.



CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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



## Museo de Aguas de Alicante. Programación detallada de Septiembre a Diciembre de 2021

### NOVIEMBRE

- Concierto de Jazz a cargo del grupo "Acustic Band".
- Primera comunidad de prácticas del proyecto europeo B-WaterSmart, recibiendo en sus instalaciones a un nutrido grupo de expertos relacionados con el ciclo integral del agua en busca de soluciones para los grandes retos hídricos a los que se enfrenta la región en los próximos años.



- Presentación del calendario solidario impulsado por la Asociación Daño Cerebral Adquirido. Aguas de Alicante trabaja día a día, en colaboración y mediante alianzas, para lograr objetivos comunes que ayuden a avanzar por el camino de la inclusión.
- Presentación de bocetos de la Foguera Puento Villavieja.
- Encuentro con casos de éxito de **Asociación para la Innovación en España**. Un encuentro apoyado por la **Agencia Valenciana de la Innovación** y organizado por Aguas, junto al portal medioambiental **ambiente.es**. Dentro de su apuesta constante por la innovación, **Aguas de Alicante apuesta por la Compra Pública de Innovación** como instrumento adecuado para fomentar nuevas oportunidades dentro del mercado, impulsando la demanda de los productos innovadores y creando nuevas oportunidades de negocio entre empresas de nueva creación, y empresas ya asentadas en el tejido productivo
- Inauguración del Belén de la Foguera Puento Villavieja.
- Acto de Bienvenida de la Navidad con Papa Noel.



CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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

## 25 AÑOS TRANSFORMANDO LA GESTIÓN DIGITAL DEL AGUA

La iniciativa lanzada por Aguas de Alicante bajo el nombre 'La Digitalización en la Gestión del Agua y el Servicio', una iniciativa que pretende acercar a la ciudadanía todas las soluciones innovadoras en torno a los procesos del ciclo integral del agua que como empresa llevamos implementando desde hace más de dos décadas y que la ciudadanía desconoce porque no suele experimentarlos de manera directa.



## Gotas solidarias

La plantilla de Aguas de Alicante se implica con los más vulnerables, a través de las "Gotas Solidarias", una iniciativa de donación y recogida de alimentos, productos de primera necesidad y juguetes



CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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

## 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.

## Premios y Reconocimientos



Aguas de Alicante fue galardonada en la XXVII Edición de los Premios Nuevas Ideas Empresariales de **Fundeun** con el premio "**Business Knowledge**", entregado en el marco de la **XXVII Edición de los Premios Nuevas Ideas Empresariales** que otorga la Fundación Empresa Universidad Alicante.



**Los Premios Alfil 2021** premiaron la apuesta de Aguas de Alicante por la digitalización en la gestión del ciclo del agua. Tercario Avanzado reconoció el recorrido de más de 25 años de la empresa transformando la gestión del agua, desde 1996 en que fue pionera por el empleo del primer software de modelización hidráulica en España, completamente integrado en su sistema de información geográfica.

CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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

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
- Plan Estratégico de Equidad
- Datos sobre Diversidad de la plantilla
- Plan de Igualdad
- Protocolo contra el Acoso
- Sensibilización en Igualdad y Diversidad
- Conciliación y Corresponsabilidad. Modelo efr.
- Integración laboral de personas con discapacidad
- Distintivos y Reconocimientos

## Equidad y personas



8,8% de las mujeres españolas universitarias están desempleadas frente al 7% 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 22,4% en 2020, esto es 7 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.
- Implantados Planes de Igualdad desde 2011.
- Distintivo "Igualdad en la Empresa" desde 2013. Otorgado Ministerio de Igualdad.
- CERTIFICADO de pertenencia a Red de Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género.
- Sello Bequal por compromiso con discapacidad.



EMPRESAS POR UNA SOCIEDAD LIBRE DE VIOLENCIA DE GÉNERO

### ACCIONES

**28,13%**  
mujeres en puestos de responsabilidad.

**2%**  
personal con una discapacidad.

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

Aumentar el % de mujeres en puestos de responsabilidad y personas con discapacidad en plantilla

## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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

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 forma parte de nuestra cultura empresarial encontrándose integrada en todos nuestros procesos de trabajo, toma de decisiones, políticas de gestión de personas y comunicación.

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 con la Política de Equidad de Aguas de Alicante, concretamos nuestro Plan Estratégico en los siguientes objetivos: consolidación de la cultura de equidad, ser referentes en esta materia, mejorar el equilibrio de género, fomentar la corresponsabilidad, velar por la efectiva implementación de la comunicación inclusiva y garantizar un clima de trabajo basado en el respeto y libre de acoso.

### NUESTRA PRIORIDAD:

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

## 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

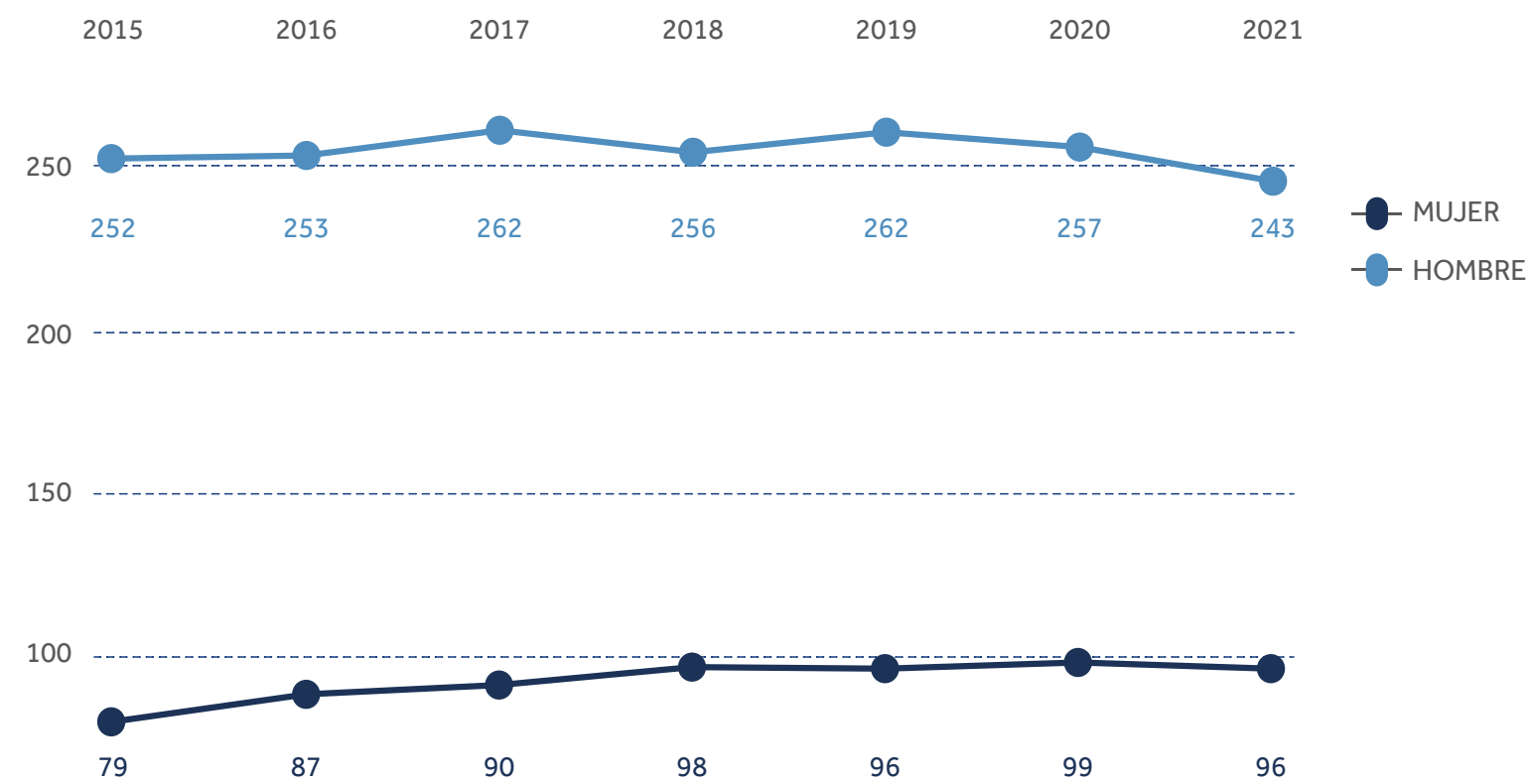
**Comunicación equitativa:** Definir y poner en práctica criterios para la comunicación inclusiva.

6

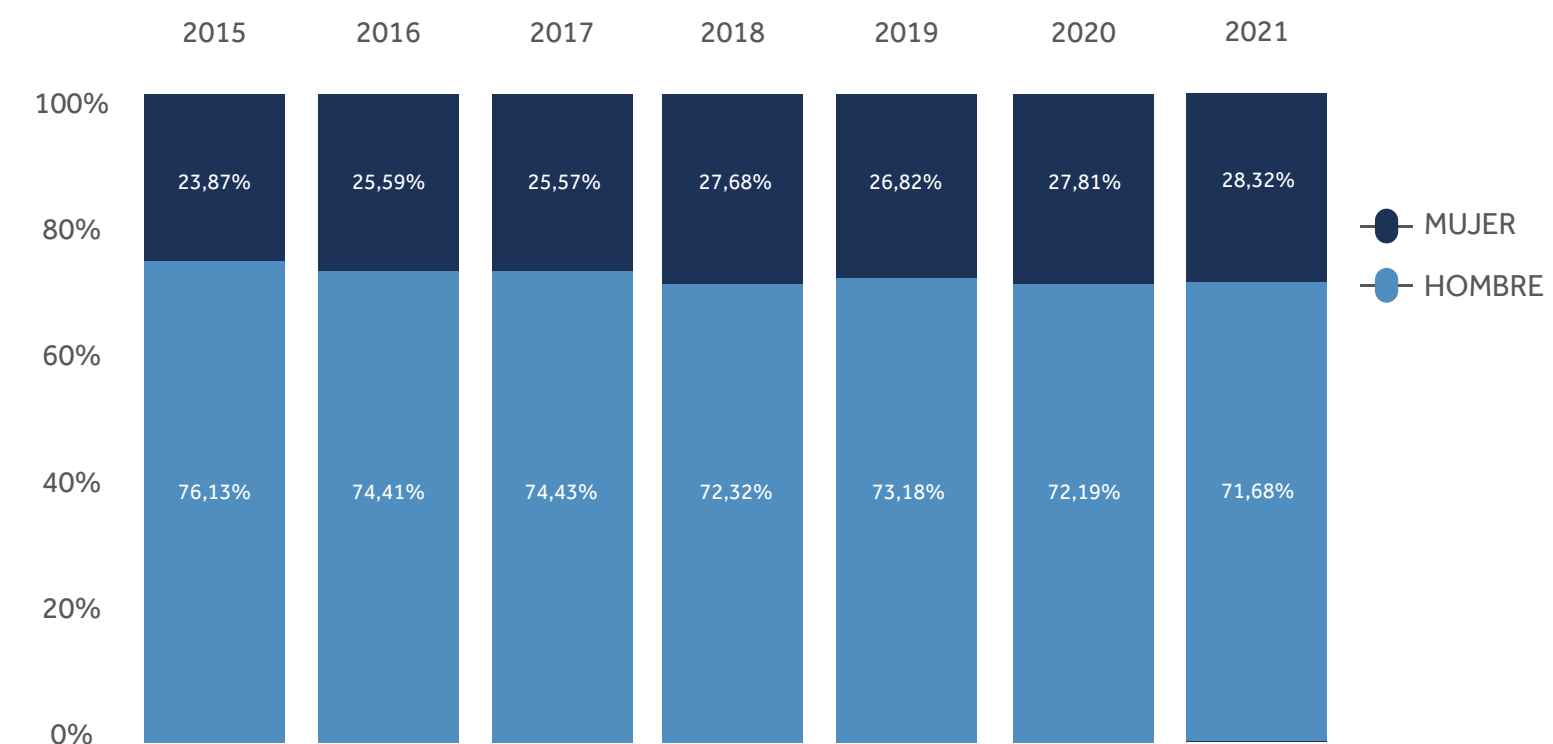
**Respeto:** Fomentar y garantizar un clima de trabajo adecuado y libre de acoso.

**Datos sobre Diversidad de la plantilla**

**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**



**Personas fijas en plantilla con discapacidad**

| GÉNERO  | PLANTILLA | Nº PERSONAS CON DISCAPACIDAD | % PLANTILLA |
|---------|-----------|------------------------------|-------------|
| HOMBRES | 243       | 4                            | 1,64%       |
| MÚJERES | 96        | 3                            | 3,12%       |
| TOTAL   | 339       | 7                            | 2,06%       |

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

CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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

**Datos sobre Diversidad de la plantilla**

**DIVERSIDAD: N° de personas por colectivo, edad y sexo.**

**Distribución de la plantilla por clasificación profesional, edad y sexo al final de 2021.**

| EDAD                      | de 16 a 29 años |          | de 30 a 39 años |           | de 40 a 49 años |            | de 50 a 60 años |           | mayores de 60 años |           |
|---------------------------|-----------------|----------|-----------------|-----------|-----------------|------------|-----------------|-----------|--------------------|-----------|
|                           | M               | H        | M               | H         | M               | H          | M               | H         | M                  | H         |
| Clasificación profesional | M               | H        | M               | H         | M               | H          | M               | H         | M                  | H         |
| Profesionales de oficio   | 0               | 1        | 1               | 27        | 1               | 55         | 0               | 36        | 0                  | 14        |
| Técnicos cualificados     | 1               | 0        | 6               | 3         | 9               | 17         | 6               | 18        | 3                  | 2         |
| Mandos Intermedios        | 0               | 0        | 1               | 0         | 6               | 14         | 5               | 17        | 2                  | 5         |
| Dirección                 | 0               | 0        | 0               | 0         | 3               | 4          | 1               | 6         | 0                  | 0         |
| Personal de oficina       | 0               | 0        | 5               | 2         | 27              | 10         | 12              | 9         | 7                  | 3         |
| Prácticas                 | 0               | 0        | 0               | 0         | 0               | 0          | 0               | 0         | 0                  | 0         |
| <b>Total</b>              | <b>1</b>        | <b>1</b> | <b>13</b>       | <b>32</b> | <b>46</b>       | <b>100</b> | <b>24</b>       | <b>86</b> | <b>12</b>          | <b>24</b> |

**Tasa de rotación**

|                    | ALTAS     |           | BAJAS     |           | PLANTILLA CIERRE 2021 |              | TASA ROTACIÓN DR CV POR EDAD Y GÉNERO |              | TASA ROTACIÓN GENERAL |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------------|--------------|---------------------------------------|--------------|-----------------------|
|                    | HOMBRES   | MUJERES   | HOMBRES   | MUJERES   | HOMBRES               | MUJERES      | HOMBRES                               | MUJERES      |                       |
|                    | 2         | 0         | 3         | 0         | 1,00                  | 1,00         | 0,74%                                 | 0,00%        | 13,13%                |
| ENTRE 30 Y 45 AÑOS | 16        | 9         | 16        | 8         | 93,00                 | 39,00        | 4,72%                                 | 2,51%        |                       |
| MÁS DE 45 AÑOS     | 6         | 3         | 19        | 7         | 149,00                | 56,00        | 3,69%                                 | 1,47%        |                       |
| <b>TOTAL</b>       | <b>24</b> | <b>12</b> | <b>38</b> | <b>15</b> | <b>243,00</b>         | <b>96,00</b> | <b>9,14%</b>                          | <b>3,98%</b> |                       |

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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 Igualdad

Ya en 2011 se firmó en Aguas de Alicante el primer Plan de Igualdad, sin que en aquel momento el número de personas trabajadoras determinara su exigencia legal. Previamente, se había procedido a la firma del compromiso por parte de la Dirección, a la realización de un diagnóstico de situación y a la constitución de la comisión paritaria de Igualdad.

En 2020 tuvo lugar la negociación del III diagnóstico por parte de la Comisión Negociadora de Igualdad. Asimismo, tras su negociación, se aprobó el III Plan de Igualdad de fecha 26 de noviembre de 2020, posicionándose Aguas de Alicante en los primeros puestos del ranking nacional al registrar el indicando Plan contemplando 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.

El III Plan de Igualdad de Aguas de Alicante está integrado por 45 medidas y su vigencia es de cuatro años. Estos cuatro años suponen un nuevo tramo en el camino hacia la plena igualdad efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres de nuestra Organización, pretendiendo también avanzar por este nuevo tramo acompañados por nuestras empresas proveedoras.



## Protocolo contra el Acoso

En septiembre de 2017 se aprobó el II Protocolo de Acoso que estuvo vigente hasta el 4 de abril de 2022, fecha en la que se aprobó el III Protocolo de Acoso. En el Protocolo se establece el canal para formular consultas o denuncias, el traslado a la comisión de seguimiento del acoso y, si así lo acordaran, la investigación concluyendo la existencia o no del acoso. Asimismo, se regulan las garantías para las personas víctimas de acoso y se establecen plazos que garantizan la eficacia del procedimiento evitando dilaciones en la obtención de la resolución. Dicho Protocolo ha sido divulgado a la plantilla a través del apartado de Equidad de los portales digitales y de los tableros ubicados en todos los centros de trabajo.

## Sensibilización 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 2021 a nivel corporativo la Semana de la Equidad, ciclo formativo telemático en el que se impartieron los siguientes seminarios:

- Diversidad Generacional, descifrando a los millennials.
- Charla inspiracional sobre la discapacidad.

Cabe destacar la realización en 2021 por parte del personal directivo y mando de un curso sobre Nuevas Masculinidades realizado en el marco del Proyecto europeo Men in Care para fomentar la corresponsabilidad y el ámbito de los cuidados en los hombres, dando respuesta de esta forma a una de la medidas del vigente Plan de Igualdad.



CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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

## Conciliación y Corresponsabilidad. Modelo efr.

Aguas de Alicante, asume el compromiso de facilitar las medidas necesarias para la conciliación de la vida personal y profesional del personal de su plantilla, diseñándolas tomando como referencia las necesidades y expectativas de las personas que forman parte de la organización, comunicándolas y poniéndolas a su disposición, al constituir la conciliación y corresponsabilidad de las responsabilidades familiares, junto con los principios de diversidad e Igualdad, valores fundamentales de la Organización.

Para ello, la empresa se vale del Modelo efr, entendiendo que éste es una herramienta adecuada para la gestión de estas variables y su mejora continua. Uno de los elementos fundamentales del indicado Modelo es el catálogo con las medidas de conciliación que se divulga a toda la plantilla. Dicho catálogo consta de 54 medidas de conciliación distribuidas en los siguientes ámbitos:

- **Calidad en el empleo.**
- **Flexibilidad temporal y espacial.**
- **Apoyo a la familia.**
- **Desarrollo personal.**
- **Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres.**

La certificación inicial del Modelo de Conciliación efr en Aguas de Alicante tuvo lugar en el año 2017 por parte de la Fundación MásFamilia. En el año 2019 se superó con éxito la auditoría externa de renovación del ciclo y en el año 2021 tuvo lugar la última auditoría anual de seguimiento. Se trata de un modelo de mejora continua que permite avanzar en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral y en materia de Corresponsabilidad, según figura expresamente en el Compromiso de la Dirección con la implantación del Modelo de conciliación efr.



**En 2021 se han firmado los siguientes Acuerdos con la Representación Legal de las Personas Trabajadoras:**

- Acuerdo sobre Trabajo a Distancia del 40-60% del tiempo de trabajo, es decir, 2 ó 3 días por semana.
- Acuerdo sobre Teletrabajo de hasta el 20% del tiempo de trabajo, es decir, hasta 1 día por semana.
- Respecto al ámbito de aplicación de los acuerdos existen limitaciones en el ámbito de atención al cliente y en el área de operaciones.
- Nuevo Protocolo sobre Desconexión Digital. Su objetivo principal es establecer pautas que garanticen, respecto a la plantilla de Aguas de Alicante, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, con el fin de mejorar la conciliación de su vida personal, familiar y laboral.

CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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

### PLAN DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Nuestro compromiso con la inclusión de las personas con discapacidad se materializa a través del Plan de Accesibilidad Universal. El indicado Plan se rige por tres vectores: la accesibilidad física, la sensorial y la cognitiva, abordando estos ámbitos desde acciones que ejerzan como palancas para generar una cultura inclusiva corporativa.

Se dispone de un Manual corporativo para adaptar los edificios a las condiciones de accesibilidad. Se trata de un documento elaborado con la colaboración del CSIC (Centro Superior de Investigaciones Científicas), a través del Instituto Eduardo Torroja. Este documento permite realizar auditorías internas de accesibilidad en los centros de trabajo corporativos.

Otras acciones vinculadas al Plan de Accesibilidad están relacionadas con la mejora en la accesibilidad de la web societaria. En este sentido cabe señalar que con fecha 15/11/2021 se ha realizado una Auditoría de Accesibilidad en Aguas de Alicante con el resultado consistente en que ILUNION Accesibilidad ha certificado que el sitio web de Aguas de Alicante cumple parcialmente con el nivel Doble A según las pautas de accesibilidad al contenido de la Web 2.0 de la Web Accessibility Initiative (WAI) del World Wide Web Consortium.

### CÁTEDRA DE INCLUSIÓN SOCIAL AGUAS DE ALICANTE, DE LA UNIVERSIDAD DE ALICANTE.

Otra de las iniciativas destacables es la Cátedra "Aguas de Alicante de Inclusión Social" de la Universidad de Alicante. Dicha Cátedra inició su andadura en marzo de 2017, con el objetivo principal de crear un campus inclusivo en el que tengan cabida para su formación las personas en riesgo de exclusión social, en particular, el colectivo de personas con discapacidad intelectual y sus allegados.

Entre las actividades de la Cátedra en 2021 destacamos las siguientes:

- Proyecto e-Apsa. Desarrollo del uso de plataforma electrónica entre profesionales y asociados de APSA para el sustento de las actividades docentes diseñadas por el área pedagógica.
- Premios a trabajos de fin de grado y trabajos fin de máster de inclusión social Aguas de Alicante.
- Convocatoria de proyectos de investigación sobre inclusión social de personas con discapacidad habiendo resultado seleccionados dos proyectos de la UA.
- Jornada de transferencia de conocimiento con motivo del Día Internacional de las personas con discapacidad.
- Se ha desarrollado un Plan de comunicación de la mano de Aguas de Alicante y con la colaboración de APSA. El desarrollo de este plan ha permitido la expansión en redes sociales y también el desarrollo de un folleto divulgativo accesible en redes con el lema "Capaces de inspirar".



CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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

### SELLO BEQUAL PLUS

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.**



CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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

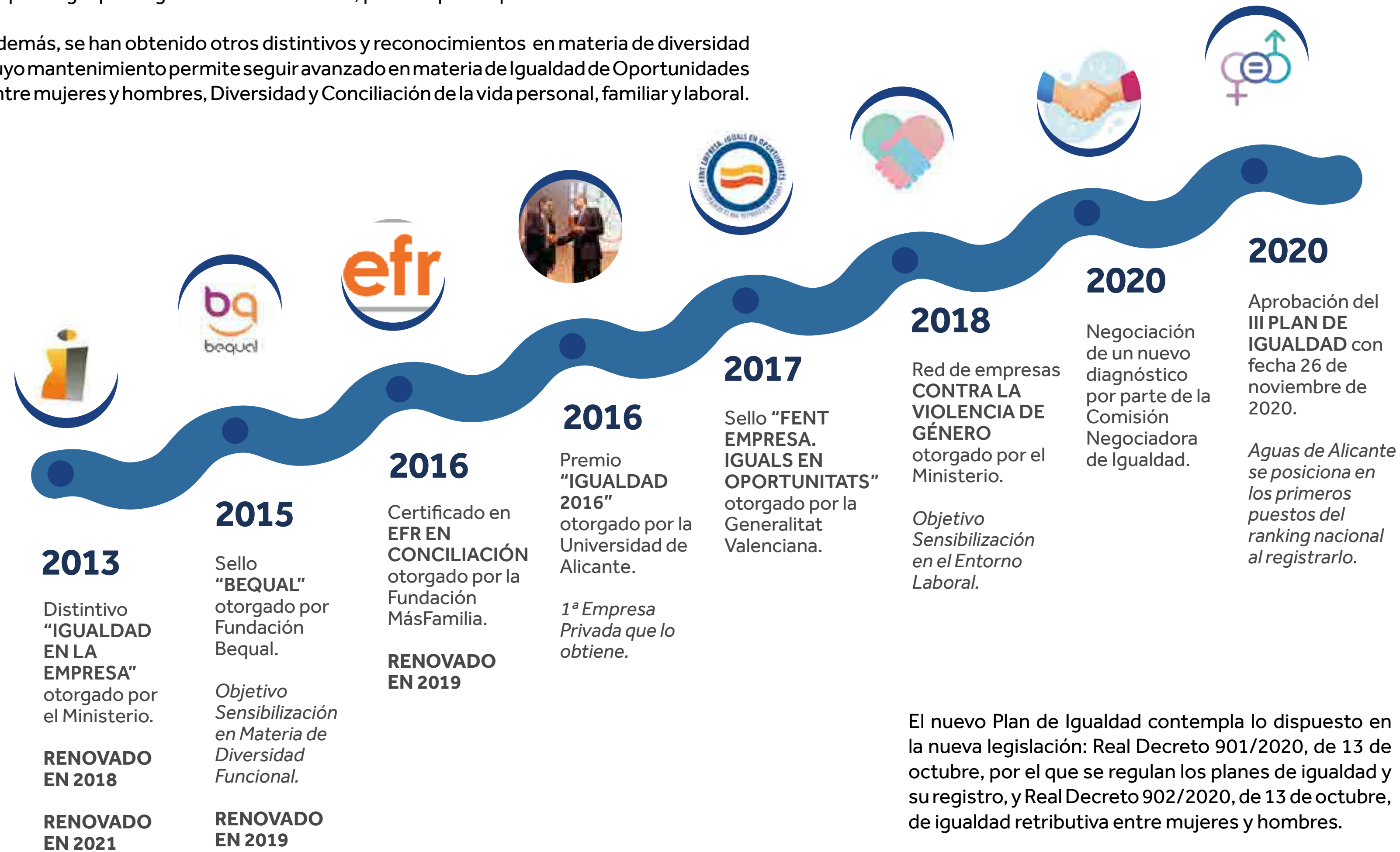
ALIANZAS  
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

**Distintivos y reconocimientos en Igualdad, Diversidad y Conciliación**

Aguas de Alicante es una de las 170 empresas que han obtenido en España el distintivo "Igualdad en la Empresa" otorgado por el Ministerio de Igualdad, siendo la primera empresa en conseguir el preciado distintivo en la provincia de Alicante en el año 2013. En la actualidad mantiene su vigencia ya que han resultado favorables las solicitudes de prorrogas que se gestionan cada 3 años, periodo por el que se concede el distintivo.

Además, se han obtenido otros distintivos y reconocimientos en materia de diversidad cuyo mantenimiento permite seguir avanzado en materia de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres, Diversidad y Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.



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.

- CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO
- CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL
- 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

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 2021 se registraron 572.448 accidentes de trabajo con baja laboral.

En España, por cada 100.000 personas trabajadoras que estaban en su jornada de trabajo, se accidentaron **2.671**



### ¿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 0,29
- ÍNDICE DE FRECUENCIA 11,24

Cultura Justa en Seguridad  
Plan de Acción frente a  
Trastornos Musculoesqueléticos (TME)

### 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

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 el año 2021 se produjeron en Aguas de Alicante 6 accidentes laborales con baja durante la jornada de trabajo y 16 accidentes sin baja.

### Índice de Incidencia

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

El Índice de Incidencia de Aguas de Alicante en 2021 ha sido de un 1,71%, inferior a la media del sector del agua en la Comunidad Valenciana

### 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 2021 ha sido de 11,24.

### 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 2021 ha sido de 0,29.

## Seguridad en las empresas contratistas

Se realiza un seguimiento trimestral del desempeño en seguridad de los principales proveedores de obras y servicios. En 2021 no se ha producido ningún accidente grave en las obras de construcción promovidas por Aguas de Alicante.

Valor Aguas Alicante  
**1,71**

Valor Empresas Agua CV  
**2,08**



CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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 2021 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 detectó una desviación a la norma, 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).

## Visitas de seguridad de Dirección

Las visitas de seguridad laboral que realizan miembros de la Dirección, antes centradas en aspectos meramente técnicos, se han orientado hacia el contacto con la plantilla y a las contratadas, 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

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 2021 se ha revisado la Evaluación de Riesgos Psicosociales de la empresa, utilizando el método F-PSICO avalado por el INSSBT y el Ministerio de Trabajo. En total participó un 52% de la plantilla, y de las conclusiones de la Evaluación se ha derivado un Plan de Acción de Mejora Psicosocial para disminuir el riesgo detectado en las áreas de Carga de Trabajo y Participación/Supervisión.

Igualmente, en 2021 se ha llevado a cabo un refuerzo del proyecto de Cultura Justa en Seguridad, con formación para el personal de la empresa y también para las nuevas incorporaciones. Además, se ha continuado implantando el plan de acción para evitar trastornos musculoesqueléticos, que incluye acciones de tipo organizativo y técnico (sustitución de vallas metálicas por plásticas, adquisición de carros portabotellas, sustitución de tapas pesadas por tapas ligeras, etc.).

De entre las actividades más significativas de seguridad y salud llevadas a cabo, destaca la instalación de escalas verticales en varios depósitos para eliminar los riesgos de caída a distinto nivel, la sustitución de cloro gas por hipoclorito en tres depósitos de Alicante y uno de El Campello y la instalación de barras anticaídas en arquetas de toma de muestras.

### Formación SSL

Durante el año 2021 se organizaron 10 acciones formativas de Seguridad y Salud, con un total de 391 horas de formación impartidas.

| ACTIVIDAD FORMATIVA                                   | PERSONAL FORMADO | HORAS |
|-------------------------------------------------------|------------------|-------|
| Plataforma elevadora                                  | 9                | 54    |
| Transporte, carga y descarga de mercancías            | 29               | 29    |
| Riesgo eléctrico                                      | 9                | 27    |
| Guía SSL del Mánager                                  | 64               | 64    |
| Liderazgo en SSL                                      | 13               | 52    |
| Tratamiento de instalaciones con riesgo de legionella | 1                | 25    |
| Trabajos en espacios confinados                       | 15               | 40    |
| Manipulación de plaguicidas de uso fitosanitario      | 2                | 50    |
| Riesgos en el puesto de trabajo                       | 9                | 26    |
| Trabajos en altura                                    | 4                | 24    |

TOTAL 155 391



CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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

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

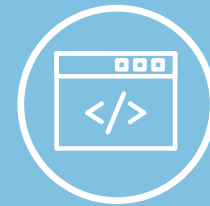
## I+D+i

~~~~~ Innovación con impacto

~~~~~ Proyecto Micromanage

~~~~~ Integración de modelos climáticos e hidráulicos para el diseño de infraestructuras verdes y de drenaje adaptadas al cambio global.

~~~~~ Proyecto NAIADES



Más del 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 **12M** 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

Aportar al objetivo del Grupo: 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: **1.202.614€**

#### 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

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

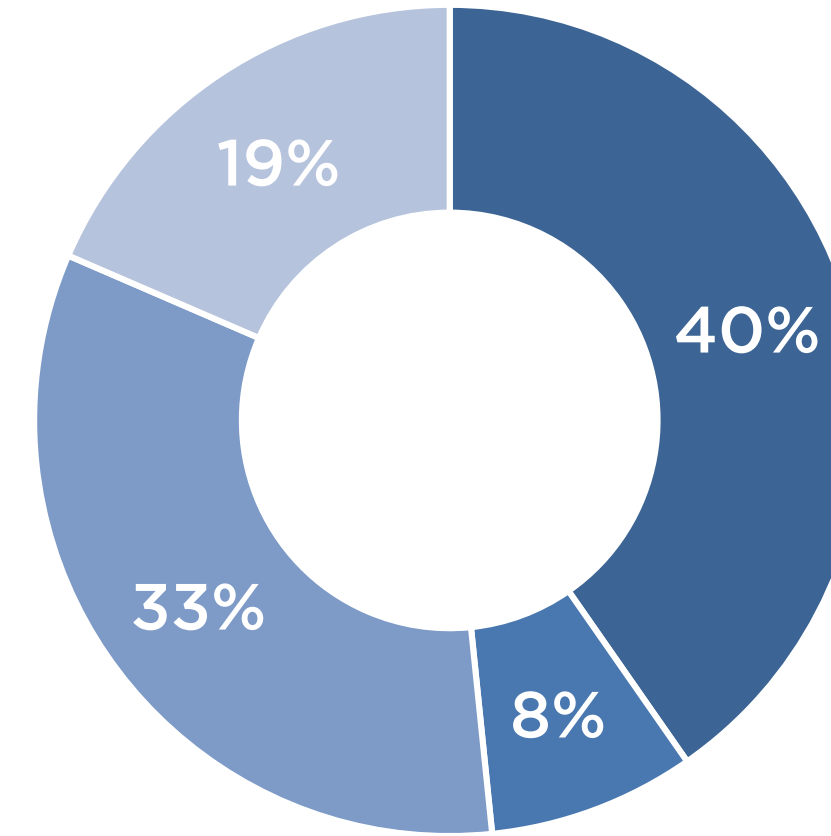
## Innovación con impacto

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 importe de la inversión realizada con fondos propios por parte de Aguas de Alicante en proyectos de I+D+i en 2021 fue de 1.202.614,01€, 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        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Proyecto europeo H2020 NAIADES                                                                                                    | 86.941,94 €           |
| Proyecto europeo H2020 B-WATERSMART                                                                                               | 117.695,41 €          |
| Micromanage - nuevas herramientas basadas en Metagenómica y QPCR microfluidica para el diagnóstico del riesgo ambiental           | 48.565,08 €           |
| Integración de modelos climáticos e hidráulicos para el diseño de infraestructuras verdes y de drenaje adaptadas al cambio global | 9.394,60 €            |
| Aplicación de floculantes naturales a los procesos                                                                                | 5.283,58 €            |
| Laboratorio en miniatura para el control de la calidad del agua en tiempo real - Waterlab-on-a-Phone                              | 8.548,79 €            |
| Sistemas avanzados de control de vertidos industriales                                                                            | 42.971,00 €           |
| Desarrollo de un sistema de servidores virtualizados para la gestión segura de datos                                              | 398.328,86 €          |
| Diseño e implementación de un sistema de control avanzado de la calidad del agua                                                  | 186.228,57 €          |
| Desarrollo de un sistema de gestión avanzada de flujos de trabajo                                                                 | 40.812,40 €           |
| Sistema inteligente de telelectura de consumos                                                                                    | 257.843,78 €          |
| <b>TOTAL:</b>                                                                                                                     | <b>1.202.614,01 €</b> |

En 2021, la distribución porcentual del gasto en innovación ha sido:



- **Tecnologías de la Información y la Comunicación**
- **Nuevas tecnologías para el tratamiento y control de la calidad del agua**
- **Protección de Infraestructuras Críticas**
- **Economía Circular y adaptación al cambio climático**

## Proyecto Micromanage

Una de las estrategias clave para garantizar el suministro sostenible del agua en un contexto de presión creciente sobre los recursos es el impulso a la reutilización del agua, fundamental en nuestra región. Para garantizar el uso seguro del agua es un requisito clave que los tratamientos por los que pasa permitan certificar la eliminación de contaminantes potencialmente peligrosos (bióticos y abióticos) para los seres humanos, los animales y el medio ambiente. Por lo tanto, es importante dar acceso a tecnologías que puedan vigilar los parámetros de calidad de las aguas regeneradas de una manera sencilla y eficaz.

El proyecto MICROMANAGE, subvencionado parcialmente por la Agencia Valenciana de Innovación y la Unión Europea a través del programa FEDER, y en el que han participado LABAQUA, La Universidad de Alicante y la empresa iGLS S.L., aprovecha las nuevas tecnologías para mejorar los planes de control de la seguridad del agua que contribuirán a cumplir la nueva normativa europea de reutilización.

CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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



Reunión del equipo de proyecto MICROMANAGE con representantes de la Conselleria de Innovación y la Agencia Valenciana de la Innovación



La implementación de herramientas innovadoras para la evaluación microbiológica rápida de las aguas regeneradas reúne dos tecnologías de vanguardia:

La secuenciación masiva de ácidos nucleicos (metagenómica) para desvelar la composición microbiana y el contenido genético de las muestras ambientales.

La qPCR microfluídica que permite el cribado simultáneo de hasta 192 genes marcadores en varias muestras de agua.

En resumen, se trata de dos tecnologías que, de forma combinada, permiten identificar un rango mucho más amplio de virus y bacterias que el que permiten las soluciones tradicionales, con mayor sensibilidad y rapidez. Estas técnicas de análisis genético proporcionarán información valiosa sobre la calidad del agua y la identificación avanzada de potenciales biocontaminantes, con un enfoque preventivo pionero.

## Integración de modelos climáticos e hidráulicos para el diseño de infraestructuras verdes y de drenaje adaptadas al cambio global.

Entendemos por cambio global el conjunto de cambios ambientales afectados por la actividad humana, con especial referencia a cambios en el funcionamiento de los sistemas naturales. Probablemente, el componente más conocido de este cambio global sea el cambio climático, uno de los mayores retos a los que la calidad de vida en nuestras ciudades tendrá que enfrentarse en los próximos años. Recientes estudios refuerzan esta hipótesis y la particularizan al levante español, donde se pronostica una tendencia al incremento de las lluvias en las zonas litorales frente a las de interior y un aumento de temperatura en el mar Mediterráneo, que se traducirá en mayor riesgo de torrencialidad en dichas precipitaciones.

Detalle de la cuenca piloto y red arterial y primaria en fase de modelización e integración en la cartografía urbana de la ciudad.



CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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

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

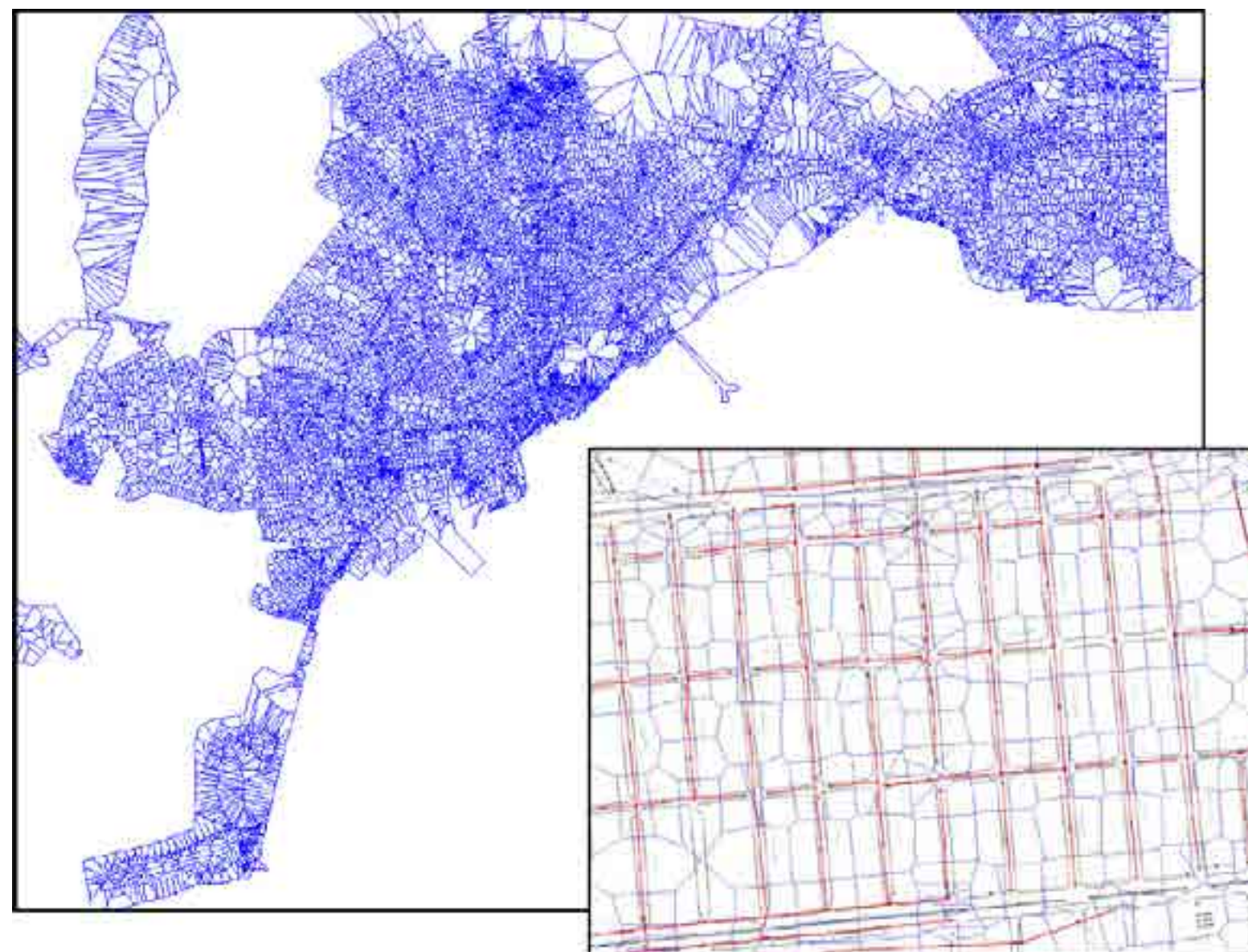
ALIANZAS  
COMO MOTOR

SOBRE ESTE INFORME

Por todo ello, en un futuro próximo se prevén cambios en los patrones de inundación urbana; en este contexto, el proyecto estudia las futuras pautas del comportamiento de la precipitación en áreas geográficas singulares y de escala local, como es el caso de la ciudad de Alicante.

Este análisis permite sentar las bases de un nuevo modelo de precipitación, que sirva como base para el diseño de las principales infraestructuras de drenaje urbano de la ciudad.

Estas soluciones, basadas habitualmente en las denominadas Infraestructuras Verdes, se perfilan como una solución a esta problemática al reproducir el ciclo hidrológico natural, permitiendo almacenar, infiltrar y/o evapotranspirar en origen las aguas pluviales, reduciendo así los volúmenes que llegan a las redes de drenaje y evitando su sobrecarga.



Determinación de cuencas de escorrentía en medio urbano mediante polígonos de Thiessen

## Proyecto NAIADES

El acceso al agua es esencial para las personas, la naturaleza y las actividades económicas. Desafortunadamente, las fuentes de agua dulce están sufriendo una presión sin precedentes, debida al crecimiento de la población, y a cambios como el climático, el uso del suelo y la contaminación. Se prevé que para 2050 más de seis mil millones de personas vivirán en zonas urbanas; se estima también que la demanda global de agua aumentará entre un 20% y un 30% por año para 2050. Para hacer frente a estos retos es urgente lograr una gestión eficiente del agua, y para ello se requiere del desarrollo e implementación de nuevas soluciones. En este sentido, la digitalización del sector del agua se perfila como un camino que contribuirá significativamente a la mejora operativa de la gestión del agua.

En este contexto, el proyecto internacional NAIADES, financiado por el programa Horizonte 2020 de la Unión Europea, es un proyecto que busca dar un paso hacia la transformación de la gestión del agua urbana a través de la denominada 'agua inteligente' o 'agua digital', mediante la automatización de la gestión del ciclo urbano del agua. NAIADES se basa en el análisis big data provenientes de diferentes sistemas de monitoreo y control del agua en Europa, con el fin de establecer un consumo de agua más eficiente, mejorar la calidad del agua, garantizar su seguridad a través de la detección de señales de advertencia en tiempo casi real, y mejorar la conciencia pública sobre el consumo de agua y el ahorro.

Con este objetivo, 18 entidades de diez países de Europa colaboran en el proyecto NAIADES para desarrollar una plataforma integral, que dé soporte a la digitalización del Ciclo Integral del Agua, proveyendo nuevas funcionalidades basadas en la Inteligencia Artificial y el análisis de Big Data.



CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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 plataforma NAIADES (IoT – Internet de las Cosas) conecta los datos generados por la infraestructura ya existente, sensores y sistemas de gestión y control, además de sensores dedicados desplegados especialmente para la ocasión) con los servicios inteligentes de gestión y predicción que tiene integrados.

En particular, el piloto de Alicante ha puesto a prueba las funcionalidades de la plataforma a través de tres casos de uso:

- **Previsión de la demanda:** en este piloto, se aplican técnicas de Machine Learning a la predicción del consumo en varias áreas de Alicante, considerando también el impacto de la meteorología en la demanda. Esta información permite planificar adecuadamente la producción y almacenamiento de agua potable, además de detectar patrones anormales de consumo que puedan ser indicadores (por ejemplo) de fugas.
- **Detección de infiltraciones salinas al alcantarillado:** la infiltración de agua salina del subsuelo al alcantarillado dificulta y encarece el tratamiento y reutilización de las aguas residuales, ya que los tratamientos convencionales no son capaces de eliminarla, y su alta conductividad puede hacer inviable su uso para el riego. En el piloto, la información de una serie de sensores de conductividad y caudal en el alcantarillado se combina para detectar y monitorizar estas infiltraciones, identificando su origen.
- **Cuadro de Control de Consumos Municipales:** el alto número de puntos de consumo municipales (zonas verdes, oficinas, colegios...) complica el seguimiento necesario para hacer un uso más eficiente del agua, detectar fugas internas, etc. El Cuadro de Control desarrollado permite visualizar de forma sencilla todos estos datos, detectando consumos anómalos o excesivos, e integrando información de contexto necesaria, tales como número de usuarios o superficie de zonas verdes.





CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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

# 610

## ALIANZAS COMO MOTOR

~~~~~ Evaluación proveedores

~~~~~ LBG

~~~~~ AQUAE STEM

~~~~~ 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  
**85%**  
de nuestros  
proveedores  
estratégicos teniendo  
en cuenta criterios de  
desarrollo sostenible

### RESULTADO

▪ **232.432,38€**

Invertidos en 105 iniciativas sociales y de impacto en la Comunidad.

Proveedores locales:

▪ **49%**

▪ **100%** proveedores estratégicos seleccionados con criterios de Desarrollo Sostenible

### 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

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

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.

**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.

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



|                           |                        |
|---------------------------|------------------------|
| <b>28 ENTIDADES</b>       | <b>57 EMPLEADOS/AS</b> |
| <b>2,6% COSTE GESTIÓN</b> | <b>97,3% DINERO</b>    |



- CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO
- CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL
- 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

## AQUAE STEM

Es el Proyecto educativo de Fundación Aquae y las marcas locales del grupo para fomentar las vocaciones científicas y tecnológicas entre las alumnas de 2º a 6º de primaria.

En la actualidad el Proyecto ya ha sido implementado, con herramientas innovadoras, en 50 colegios pertenecientes a 7 Comunidades Autónomas, habiendo participado cerca de 2.500 alumnas.

Aguas de Alicante ha colaborado implantado el Proyecto en cuatro Colegios: Ausias March, Prácticas-La Aneja; Costa Blanca; Santísima Faz.



## 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)

## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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

## 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

Durante el año 2021 se ha experimentado un aumento de las publicaciones en Twitter motivado por la vuelta a la actividad habitual de acciones y campañas tras el estado de alarma que generó la pandemia. Concretamente se realizaron 1.246 publicaciones, que representa un 73% más de las realizadas en 2020 las cuales generaron durante el ejercicio un total de 18.831 interacciones (110% más que en 2020) y 589.329 impresiones (3% más que el ejercicio anterior). En cuanto a seguidores, durante 2021 se alcanzaron los 4.765, 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 puramente de servicio.

Adicionalmente, a final de enero de 2021, Aguas de Alicante inició su presencia en Facebook entendiendo que es un canal con el que podemos aumentar el alcance de nuestra visibilidad de cara a la ciudadanía. Durante el ejercicio la página de Facebook de Aguas de Alicante llegó a los 498 seguidores habiendo realizado 411 publicaciones con un alcance de 67.181 impresiones.

En cuanto a las incidencias atendidas a través de las redes sociales, durante el ejercicio 2021 se registró un descenso del 32% motivado por la vuelta a la atención presencial.

Los accesos a la web reflejan una estabilización tras el notable incremento experimentado durante 2019 que refleja la vuelta a la normalidad en los hábitos de uso de la tecnología de nuestra clientela. En concreto durante 2021 se consiguieron 296.827 visitantes únicos a la página (15% más que en 2020) y un total de 2.982.992 páginas vistas (8% menos que en 2020).



## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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


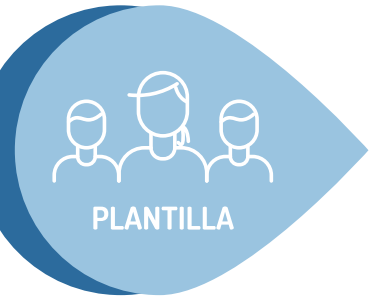
ALIANZAS COMO MOTOR

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

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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/<br/>CONTRATISTAS<br/>POTENCIALES</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad y salud laboral de la plantilla</li> <li>• Relaciones contractuales</li> <li>• Ética y transparencia</li> <li>• Colaboración mutua</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Encuestas</li> <li>• Perfil del contratante</li> <li>• Encuestas de materialidad</li> </ul>  |
|  <p>ENTIDADES ACADÉMICAS</p>   | <p>UNIVERSIDAD</p> <p>CENTROS EDUCATIVOS</p> <p>CENTROS DE INVESTIGACIÓN</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgación científica y colaboraciones</li> <li>• Campañas educativas</li> <li>• Convenios de colaboración</li> <li>• Prácticas laborales</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de materialidad</li> <li>• Campañas educativas</li> <li>• Reuniones y colaboraciones</li> <li>• Redes Sociales/Web</li> <li>• Jornadas Técnicas</li> <li>• Visitas a instalaciones</li> </ul> |
|  <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"> <li>• Sostenibilidad financiera y ambiental en la gestión del Ciclo Integral del Agua</li> <li>• Ética, transparencia y rendición de cuentas</li> <li>• Gestión eficiente de los recursos</li> <li>• Seguridad, calidad y continuidad del servicio</li> <li>• Innovación sostenible</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo de Administración</li> <li>• Encuestas de materialidad</li> <li>• Reuniones</li> <li>• Informe de Desarrollo Sostenible</li> <li>• Jornadas técnicas</li> </ul>                                 |

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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"> <li>• Rendición de cuentas y transparencia</li> <li>• Información ciudadana sobre la gestión del agua</li> <li>• Información sobre el impacto económico,</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruedas de prensa</li> <li>• Encuestas de materialidad</li> <li>• Notas de prensa</li> </ul>   |
|  <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"> <li>• Liderazgo en la gestión de los recursos naturales</li> <li>• Política social del agua</li> <li>• Empresa Socialmente Responsable</li> <li>• Convenios y colaboración mutua</li> <li>• Innovación sostenible frente al cambio climático</li> <li>• Acciones sociales y de mecenazgo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Desarrollo sostenible</li> <li>• Reuniones</li> <li>• Encuestas de materialidad</li> <li>• Sesiones de diálogo</li> <li>• Jornadas técnicas</li> </ul> |
|  <p>ACCIONISTAS</p>          | <p>PRIVADOS</p> <p>PÚBLICOS</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostenibilidad financiera y ambiental en la gestión del ciclo Integral del Agua</li> <li>• Compromiso ético</li> <li>• Transparencia y Buen Gobierno</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejos de Administración</li> <li>• Informe de Desarrollo Sostenible</li> <li>• Reuniones</li> </ul>  |

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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

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

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

Aguas de Alicante sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2021, con él se da respuesta al modelo de materialidad GRI Standards opción esencial. Este informe tiene como objetivo de informar a nuestros grupos de relación sobre nuestro impacto económico, social y ambiental global en la Provincia de Alicante.

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 2021 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.



### 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 de 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.

SGS ICS IBÉRICA, SA

www.sgs.es



### 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**

SGS ICS IBÉRICA, SA

www.sgs.es

## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CARTA DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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 ESTADOS DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021 (EINF)

Por primera vez, este ejercicio Aguas de Alicante ha elaborado su Informe de Estado de Información no Financiera (EINF), que incluye información relativa a los ejercicios 2021 y 2020, para dar cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

En Aguas de Alicante somos plenamente consciente que la divulgación de información no financiera y relacionada con la responsabilidad social corporativa contribuye a medir, supervisar y gestionar el rendimiento de las empresas y su impacto en la sociedad. Así, venimos realizando de manera anual, desde 2009 nuestro Informe de Desarrollo Sostenible.

El EINF 2021 se aprobó en marzo de 2022, y está a disposición del público en la web corporativa, a través del siguiente enlace: <https://www.aguasdealicante.es/documents/231378/2543694/informe-estado-informacion-no-financiera-2021.pdf>

CARTA DE LA  
PRESIDENCIA  
DEL CONSEJO

CARTA DE LA  
DIRECCIÓN  
GENERAL

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](#)

