

Aguas de Alicante



09

Informe de responsabilidad corporativa











Aguas de Alicante 2009

Informe de responsabilidad corporativa

Índice



in



Carta Presidenta del Consejo de Administración.	06
---	----

# 01

Estrategia y Análisis	08
1.1. Mensaje de la Directora General.	10
1.2. Perfil, alcance y cobertura del informe.	12
1.3. Misión, visión y valores.	15
1.4. Riesgos, tendencias y oportunidades.	16

# 02

Perfil de la Organización.	18
2.1. Conoce AMAEM.	20
2.2. Servicios gestionados y principales magnitudes.	21
2.3. Estructura operativa de la Organización.	23
2.4. Premios y distinciones.	27

# 03

Compromisos y Participación de los Grupos de Interés	28
3.1. Plan de comunicación.	30
3.2. Compromisos con la comunidad local.	32
3.3. Participación en iniciativas externas.	33

# 04

Dimensiones de Gestión:	34
4.1. Dimensión de la gestión integral.	36
4.2. Dimensión económica.	48
4.3. Dimensión medioambiental.	58
4.4. Dimensión social.	112

# 05

Anexos	174
5.1. Índice de contenidos GRI.	176
5.2. Carta de verificación.	185
5.3. Glosario de términos.	187

Presentación

por ...



Es para mí un orgullo poder presentarles el primer informe de Responsabilidad Corporativa de Aguas Municipalizadas de Alicante.

En este Informe se ofrece una visión global y equilibrada del desempeño integral, económico, social y medioambiental de nuestra compañía de abastecimiento de agua, basada en el desarrollo sostenible y en el respeto medioambiental.

Como empresa responsable de la gestión del ciclo urbano del agua, AMAEM es un referente de calidad a nivel internacional y se ha convertido en un instrumento imprescindible para el desarrollo y el progreso de nuestra ciudad.

Desde el Ayuntamiento de Alicante, pretendemos promover y garantizar la explotación y el uso de este recurso tan preciado, de manera responsable, racional y sostenible, pero sin olvidar que la propia naturaleza del servicio implica componentes de seguridad, comodidad y progreso para todos. Y esto, sólo se consigue a través del conocimiento ciudadano, de la información transparente y de la profesionalidad de empresas como AMAEM, que se empeñan día a día en garantizar los recursos y cuidar eficazmente la totalidad del ciclo hasta su consumo o restitución al medio ambiente.

Con este informe, AMAEM pretende mostrar con claridad, honestidad y espíritu crítico, sus compromisos con la sociedad y el medio ambiente, así como su vocación continuada al servicio de la ciudad de Alicante y de sus habitantes. Un informe que recoge iniciativas y proyectos de los cuales debemos sentirnos orgullosos y que actúan como señales inequívocas de la Responsabilidad Corporativa de AMAEM.

Espero que sea de utilidad a las personas y grupos de interés interesadas en la gestión del agua y a la ciudadanía en general, facilitando los datos, los proyectos y los objetivos que permitan entender mejor los procesos que posibilitan el buen hacer de AMAEM.

**Sonia Castedo**  
Alcaldesa de Alicante





01

Estrategia y análisis

...





# 1.1 Mensaje de la Directora General



Se ha elaborado el primer Informe de Responsabilidad Corporativa de AMAEM respondiendo así a nuestro compromiso de transparencia comunicativa y de responsabilidad en la sociedad en la que operamos. Es uno de esos esfuerzos que sin la ilusión colectiva son imposibles de alumbrar.

Nuestros objetivos estratégicos, nuestras próximas metas, lo que hacemos cada día, cómo nos ven nuestros colaboradores o el consumidor final... todo aquello que es consustancial al desarrollo de nuestra tarea diaria es analizado y minuciosamente estudiado para obtener aquello que sea más óptimo para el desempeño económico, social y medioambiental de nuestro trabajo.

Las publicaciones de responsabilidad corporativa constituyen una ventaja competitiva en el mercado para comunicarnos con aquellos grupos o empresas que tengan interés en las actividades que AMAEM desarrolla de una manera eficaz y sostenible.

El compromiso que supone la responsabilidad corporativa para una compañía de suministro de un bien de primera necesidad como es el agua, tiene añadidos otros componentes importantes que nacen del espíritu de servicio de la empresa:

Debe ser útil para el consumidor, tiene que comprometer a la compañía en las inversiones necesarias para sus compromisos sociales, medioambientales o de otra índole, es prioritario la participación de los grupos de interés en este sector, condiciona de manera inequívoca una voluntad de gestión responsable y de prácticas adecuadas en todo momento. Como se ve es un reto y una labor tan ardua como apasionante. Por eso, hemos acometido este informe para que englobe nuestras señas de identidad, nuestras políticas empresariales y nuestra propia esencia: Nuestra vocación de servicio con las más altas cotas de calidad. Para ello, desarrollamos estrategias a corto y medio plazo para que los desafíos que aquí planteamos sean evaluables en los próximos informes anuales. También poder analizar en la práctica la gestión que desarrollamos en los objetivos asociados a nuestras acciones en los campos sociales, económicos y ambientales con el objetivo-tendencia de la sostenibilidad y la calidad en todas las acciones de nuestra organización.



Con estos objetivos, con las prioridades que emanan de este informe se fraguan los principales desafíos y metas para este año. Sabemos lo que hacemos, cómo lo hacemos y en qué mejorar.

La cantidad y calidad de las actuaciones que recoge este informe son un testimonio de cómo afrontamos nuevos desafíos siguiendo criterios claves como la innovación, la responsabilidad corporativa y el apoyo al desarrollo de nuestros empleados.

Por último, destacar que este informe ha sido elaborado de acuerdo a los criterios de la versión 2006 de la guía Global Reporting Initiative (G3) y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de AMAEM.

Espero que este breve resumen del contenido de nuestro informe anime al lector al conocimiento con mayor detalle del trabajo desarrollado por AMAEM durante el 2009 y que sus comentarios nos hagan mejorar para próximas ediciones.

Me gustaría finalizar, agradeciendo la participación y el apoyo prestado para la consecución de los objetivos planteados en este informe, a todos los miembros del Consejo de Administración y accionistas de AMAEM, así como al compromiso del equipo Directivo y de todos los empleados de esta empresa.

**Asunción Martínez**  
Directora General AMAEM



# Perfil, alcance y cobertura

El presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 de AMAEM se ha realizado siguiendo el modelo de referencia y los criterios establecidos en la “Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad” G3 del Global Reporting Initiative (GRI).

La Iniciativa de Reporte Global o Global Reporting Initiative, es una institución independiente que creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad de aquellas compañías que desean evaluar su desempeño económico, ambiental y social. Es un centro oficial de colaboración del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Fue concebido con el fin de aumentar la calidad de la elaboración de las memorias de sostenibilidad, hasta equipararlas con los informes financieros en cuanto a comparabilidad, rigor, credibilidad, periodicidad y verificabilidad. Actualmente es una institución independiente, con su propia junta directiva y que tiene su base en Ámsterdam.

En este sentido, se ha incluido un índice GRI, que pretende facilitar la localización de los contenidos especificados por la guía GRI en el presente informe.

Esta es la primera vez que AMAEM publica su Informe de Responsabilidad Corporativa, respondiendo a su compromiso de transparencia comunicativa y de responsabilidad con la sociedad en la que opera, informando así de su relación con el desempeño integral, económico, medioambiental y social.



La definición de la información aportada tiene como referencia los informes de las empresas participadas por el Grupo Agbar, así como el propio Informe de RC de Agbar.

El alcance del Informe de Responsabilidad Corporativa hace referencia únicamente a la Empresa Mixta Aguas Municipalizadas de Alicante, e incorpora datos de apoyo de empresas participadas por el Grupo Agbar que participan en la gestión del Ciclo Integral del Agua.

La verificación que aporta el “+” se ha realizado a través de SGS ICS Ibérica, S.A., una entidad verificadora independiente sin ninguna relación con AMAEM, mas allá de la establecida con la prestación de este tipo de servicios.

Los objetivos que cumplimos con la publicación de este informe son:

- Informar acerca del ejercicio de la Responsabilidad Corporativa de AMAEM y mantener una transparencia comunicativa con sus grupos de interés.
- Aportar los indicadores más relevantes para los grupos de interés de la compañía.
- Cumplir con los requisitos del Global Reporting Initiative para memorias de Sostenibilidad A+

Se han utilizado las siglas NA y ND para indicar aquella información que no aplica o que no está disponible. Además, la empresa figura con las siglas AMAEM haciendo referencia al nombre completo de Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M.

la empresa figura con las  
siglas AMAEM haciendo  
referencia al nombre  
completo de  
Aguas Municipalizadas de  
Alicante, Empresa Mixta



# otros datos

A continuación se presentan los datos relativos al perfil, alcance y cobertura del Informe de Responsabilidad Corporativa de AMAEM

	Año 2008	Año 2009
Período de la información	01/01/2008 31/12/2008	01/01/2009 31/12/2009
Cobertura informativa	Desempeño integral, económico, medioambiental y social.	Desempeño integral, económico, medioambiental y social.
Inclusión de indicadores	79 indicadores de GRI.	79 indicadores de GRI.
Cobertura Geográfica	El ámbito en el que opera AMAEM corresponde a los municipios de Alicante, San Vicente, Sant Joan d'Alacant, El Campello, Monforte del Cid y Petrer. Cuenta una extensión de 2.202 km. de red y con 280.931 usuarios del servicio.	El ámbito en el que opera AMAEM corresponde a los municipios de Alicante, San Vicente, Sant Joan d'Alacant, El Campello, Monforte del Cid y Petrer. Cuenta una extensión de 2.247 km. de red y con 284.053 usuarios del servicio.
Composición accionarial	50% Ayto. de Alicante. 50% Aquagest Levante S. A. (100% capital Agbar).	50% Ayto. de Alicante. 50% Aquagest Levante S. A. (100% capital Agbar).

# 1.3 Visión, misión y valores

## Visión

Ser una empresa:

- De referencia en la gestión del ciclo integral del agua, a nivel nacional.
- Que aporte valor a la sociedad, a nuestros clientes y a los accionistas.
- Que busque la profesionalidad de nuestros trabajadores y proveedores fomentando el trabajo en equipo, la transparencia, la comunicación y la colaboración.
- Innovadora, que potencie y desarrolle iniciativas de I+D+i en la Gestión del Ciclo Integral del Agua.
- Que sea percibida por nuestros stakeholders como una empresa líder, cercana, ágil en su operativa y comprometida con la ciudadanía y el medio ambiente.
- Con una organización estructurada y motivada, orientada al cliente, con los máximos niveles de calidad y seguridad.

## Misión

- Gestionar el ciclo integral del agua como un servicio público de primera necesidad, con la protección del medio ambiente y la calidad de vida de las personas, como marco de referencia.
- Potenciar y afianzar la imagen de AMAEM dentro de los criterios de calidad, hidroeficiencia, continuidad en el servicio, seguridad, innovación tecnológica, sostenibilidad medioambiental y de reputación social corporativa.
- Planificar y ejecutar las infraestructuras necesarias para garantizar los criterios establecidos.
- Proporcionar a los clientes productos y servicios innovadores de valor añadido relacionados con la calidad, aprovechamiento del agua, temas medioambientales, e-factura, CO<sub>2</sub>, etc.

## Valores

- Calidad y excelencia: búsqueda de los máximos estándares de calidad en nuestros servicios y productos y en la profesionalidad de nuestros trabajadores.
- Proximidad y transparencia: Promoción del dialogo y de la participación social y medioambiental.
- Tecnología e innovación en constante desarrollo de I+D+i.
- Sostenibilidad: empresa comprometida con el medio ambiente y la proactividad en su protección.
- Responsabilidad corporativa: Devolver a la sociedad lo que ella nos aporta.
- Prevención de riesgos laborales: Priorizada en las actividades de AMAEM por encima de cualquier otro aspecto.

## 1.4

# Riesgos, tendencias y oportunidades.

El gran desarrollo urbanístico de la ciudad de Alicante y de los municipios gestionados por AMAEM, junto con las condiciones del medio climático y topográfico, hacen necesaria una continua previsión e innovación de planes y técnicas que permitan atender el servicio con garantía.

Para ello AMAEM, cuenta con un Plan Especial de Inversiones (2006-2019) por valor de cincuenta y cinco millones de Euros para grandes obras de infraestructura en redes de:

- Agua potable: con el objetivo de satisfacer la demanda en zonas diseminadas, a través del refuerzo de conducciones y el aumento de la capacidad de los depósitos de almacenamiento, además de la dotación a la ciudad de una segunda alternativa de suministro desde los depósitos de la Mancomunidad de los Canales del Taibilla en Rabasa.
- Saneamiento: la renovación de la red de alcantarillado y el Plan de Emergencia contra Inundaciones de Alicante. Este último integrado por grandes colectores para la evacuación de aguas pluviales y grandes depósitos anti-contaminación.
- Agua reutilizada: para su empleo en el riego de parques, jardines y zonas verdes urbanas.

En cuanto a la búsqueda de nuevos recursos hídricos para complementar y garantizar las necesidades del abastecimiento, el 7 de julio de 2006 se firmó entre la empresa pública ACUAMED y AMAEM un convenio por el que se obtendrán nuevos recursos a partir de la desaladora de la Marina Baixa -Mutxamel - Alicante, de próxima construcción.

Asimismo, se desarrollan importantes programas y planes que sitúan a AMAEM en la vanguardia de la I+D+I, como la R+i Alliance: un consorcio internacional de grandes empresas del ciclo integral del agua para realizar proyectos de investigación.

Para AMAEM supone un reto, a la vez que un compromiso, la innovación y el desarrollo de mejoras tecnológicas en una zona como Alicante, considerada como una zona hídrica deficitaria por naturaleza. Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a garantizar la continuidad del suministro y la excelencia en la calidad del mismo. Estos principios nos obligan a la mejora continua de los procesos de gestión y control en nuestras infraestructuras, lo que nos ha permitido obtener en 2009 un rendimiento de la red de suministro superior al 89%, posicionando así a AMAEM como una de las empresas de referencia a nivel nacional.

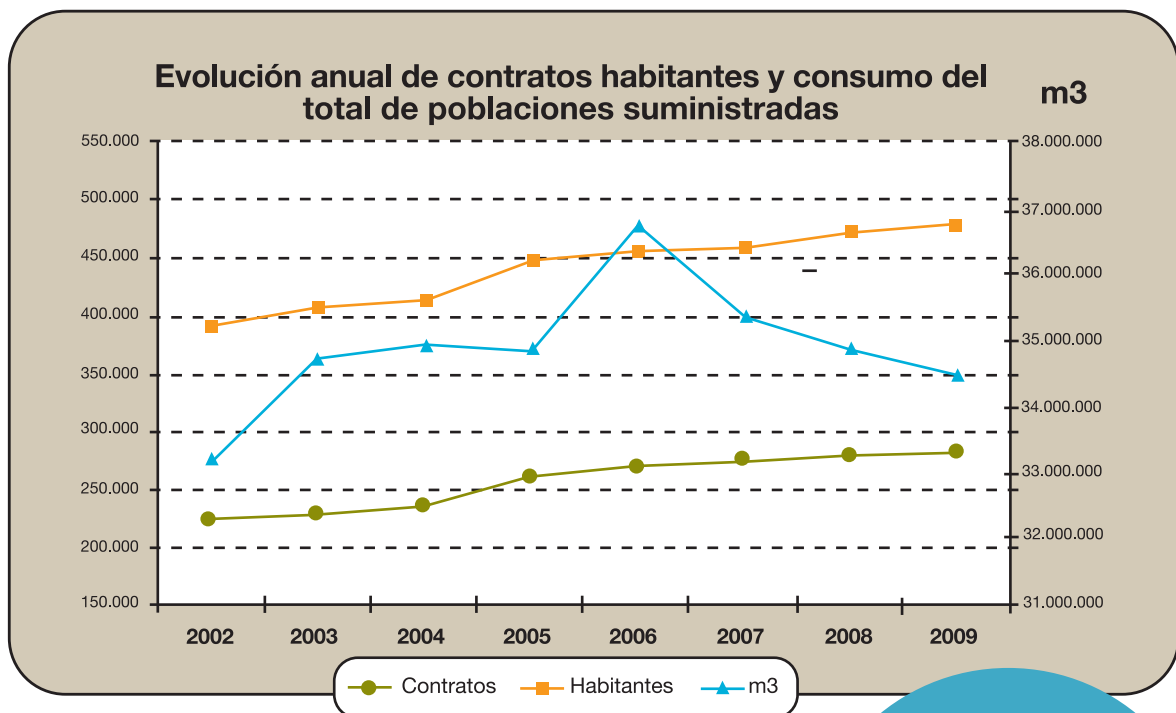
El Sistema de Gestión Integral, como modelo único de gestión que agrupa el Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema de Gestión Ambiental y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral, que constituye el marco para el control de los procesos, la planificación y la toma de decisiones ha sido avalado por APPLUS, una entidad certificadora acreditada por ENAC.



En Gestión de Clientes se ha conseguido acercar al ciudadano un servicio básico, en continua mejora gracias a la cualificación, experiencia, dedicación e innovación de la empresa. Además, se han desarrollado campañas de comunicación y marketing con el fin de conseguir un uso responsable del agua, dirigidas fundamentalmente a asociaciones de vecinos y de consumidores y, de forma especial, a los estudiantes a través de las campañas Gotagotham (anteriormente conocida como Aligotham) y Ambientech.

También, gracias a este tipo de acciones divulgativas se ha logrado una mayor concienciación por parte de la población que ha marcado un descenso en el consumo total de agua, a pesar del aumento continuado del número de clientes.

A continuación se muestra la tabla de evolución anual de contratos y consumo total.



En definitiva:  
investigación, ● ● ●  
innovación y  
tecnología puestas  
al servicio de  
nuestros clientes.

O2...

Perfil de la organización







## 2.1 Conoce AMAEM

AMAEM, siempre ha asumido la gestión del ciclo del agua como una necesidad prioritaria básica para los ciudadanos que abastece y para el desarrollo de las ciudades cuyos municipios carecen de recursos hídricos propios. El inicio de la gestión de AMAEM 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, siendo este año 2009 la conmemoración del 110 aniversario.

La sede social de AMAEM está ubicada en Alicante, en la calle Alona<sup>(1)</sup>, número 31, está participada en un 50% por el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, titular del servicio y en un 50% por Aquagest Levante S. A. (100% capital Agbar) como socio que aporta su experiencia, tecnología y profesionalidad en el ciclo del agua, siendo el primer operador privado en España y uno de los líderes mundiales del sector.

AMAEM es una empresa implicada en la utilización de tecnología punta y volcada en una política de calidad integral unida a una gestión eficaz para la protección del medio ambiente, que tiene como objetivo ser referente a nivel nacional en la gestión del agua, esforzándose para ofrecer a sus usuarios una empresa cercana, ágil en su operativa y comprometida con el medio ambiente.



50 %  
Excmo.  
Ayuntamiento  
de Alicante

50 %  
Aquagest  
Levante S. A

## 2.2 Servicios gestionados

### Ámbito y alcance de los Servicios<sup>(2)</sup>.

Los servicios gestionados por AMAEM en la ciudad de Alicante y otras poblaciones de la provincia, son los siguientes:

**Suministro de agua en alta** a los municipios de Alicante, Sant Joan d'Alacant, San Vicente del Raspeig, Petrer, Monforte del Cid, El Campello, Agost y Novelda.

**Abastecimiento y distribución de agua** en los municipios de Alicante, Sant Joan d'Alacant, San Vicente del Raspeig, Monforte del Cid, Petrer, El Campello y en parte del municipio de Mutxamel.

**Servicio de alcantarillado** en los municipios de Alicante y Sant Joan.

**Limpieza y mantenimiento del alcantarillado** en el municipio de Petrer.

**Control de los vertidos** en los municipios de Alicante y Sant Joan.



<sup>2</sup> La depuración del agua no es competencia directa de AMAEM, ni está dentro de su ámbito de actuación. Sin embargo, AMAEM contribuye directamente en la reducción del consumo de agua potable al utilizar recursos hídricos distintos y alternativos. Uno de ellos consiste en la reutilización a través de nuestras redes del agua procedente de las depuradoras para el riego de zonas verdes ajardinadas, limpieza de calles y otros usos que no requieran de un agua potable.

## Principales Magnitudes

Las principales magnitudes son las siguientes:

Red de agua potable	Año 2008	Año 2009
Municipios abastecidos	6	6
Volumen entregado a la red (hm <sup>3</sup> )	40,3	39,7
Población total servida (*)	523.902	532.677
Población flotante servida(**)	574.591	621.767
Clientes servidos	280.931	284.053
Contadores	280.229	283.285
Km. Red	2.202	2.247
Depósitos(***)	38	34
Capacidad depósitos(***)	321.700	332.632
Estaciones bombeo(***)	22	22
Estaciones automátatas telemando	60	65
Estaciones control presión	52	52
Estaciones control caudal	25	35
Puntos de toma de muestras	133	133
Puntos desinfección hipoclorito	14	14
Puntos desinfección cloro gas	6	6

(\*) Fuente QA01 Encuesta SUEZ. Datos INE 2009 de Alicante, Sant Joan, San Vicente, Campello, Petrer, Monforte del Cid, Muchamiel, Novelda y Agost.

(\*\*) Este dato se ha obtenido con los datos de los consumos trimestrales domésticos.

(\*\*\*) Los datos corresponden a las instalaciones que abastecen a los municipios que gestiona AMAEM, independientemente de su titularidad.

Red de saneamiento	Año 2008	Año 2009
Municipios abastecidos	3	3
Número total de conexiones directas a la red de alcantarillado	25.021	25.292
Población atendida (*)	387.540	391.219
Clientes servidos	197.789	199.364
Km. Red	738	739
Estaciones bombeo	34	35
Estaciones automátatas telemando	25	27
Estaciones control nivel colectores	37	39
Estaciones de control de vertidos	2	2
Pluviómetros	25	25

(\*) Datos INE 2009 de Alicante, Sant Joan y Petrer. INE R.D. 2124/2008

## 2.3

# Estructura de la organización

La estructura interna de AMAEM se configura de acuerdo a lo siguiente:

El Consejo de Administración está integrado de la siguiente manera: el 50% de los miembros del Consejo de Administración representan al Grupo AGBAR y el otro 50% son concejales y concejalas del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, cuyo desglose es el siguiente:

Presidenta	Sonia Castedo Ramos (Ayuntamiento de Alicante)
Vocales	Andrés Llorens Fuster (Ayuntamiento de Alicante)
	Miguel Valor Peidró (Ayuntamiento de Alicante)
	Roque Moreno Fonseret (Ayuntamiento de Alicante)
	Carmen Sánchez Brufal (Ayuntamiento de Alicante)
	Ángel Simón Grimaldos (Aquagest Levante, S.A.)
	Juan Antonio Guijarro Ferrer (Aquagest Levante, S.A.)
	Josep Vila Bassas (Aquagest Levante, S.A.)
	José María Miralles Vía (Aquagest Levante, S.A.)
	Luis Díaz Alperi (Aquagest Levante, S.A.)
	Xavier Amorós Corbella (Aquagest Levante, S.A.)
Secretario con voz pero sin voto.	Asunción Martínez García, con voz sin voto.



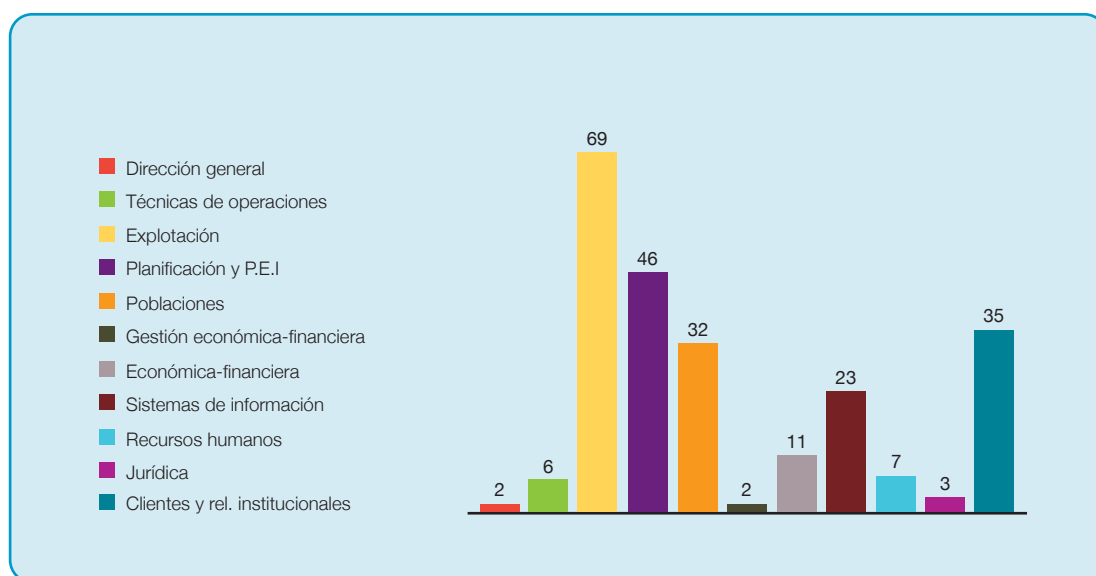
## Estructura interna.

- **Dirección General:** Dirige, planifica y coordina el correcto funcionamiento de toda la organización, aprueba las políticas y directrices que resultan de aplicación en la misma ejerciendo asimismo las principales funciones de representación de la empresa.
- **Dirección Técnica y de Operaciones:** Responsable de planificar, implantar y gestionar las actividades de carácter técnico y operacional dentro de la organización, así como, impulsar acciones de I+D+i y coordinar las actuaciones en el campo de la calidad, prevención de riesgos laborales y medio ambiente. Dentro del mismo se encuentran:
  - **Dirección de Explotación:** Se encarga de las actividades de producción, distribución-explotación de infraestructuras y sistemas de gestión integral, así como presupuestos de acometidas y extensiones de red.
  - **Dirección de Planificación y del Plan Estratégico de Inversiones:** contempla las actividades propias de la oficina técnica, compras y logísticas, así como obras.  
Asume la dirección del plan estratégico de inversiones, encargándose del desarrollo del Plan Especial de Inversiones de agua Potable, Saneamiento y Reutilización.
  - **Dirección de Poblaciones:** Responsable del contacto con los municipios donde AMAEM gestiona el abastecimiento de agua.
- **Dirección Económico-Financiera:** Responsable de implantar y gestionar la política económico-financiera, planificando y dirigiendo las operaciones.
  - **Dirección de Sistemas de Información:** Responsable del desarrollo e implantación de los sistemas de información y comunicaciones de la empresa y el correspondiente soporte a usuarios.
- **Dirección de Clientes y Relaciones Institucionales:** Responsable de la gestión comercial y atención al cliente. Propone, dirige, coordina y supervisa las acciones de marketing, publicidad, gestión de marca, imagen y eventos.
- **Dirección de Recursos Humanos:** Responsable de diseñar, desarrollar y potenciar la estrategia de Recursos Humanos, administración de personal y formación.
- **Dirección Jurídica:** Responsable de todas las actuaciones en materia jurídica de la empresa.

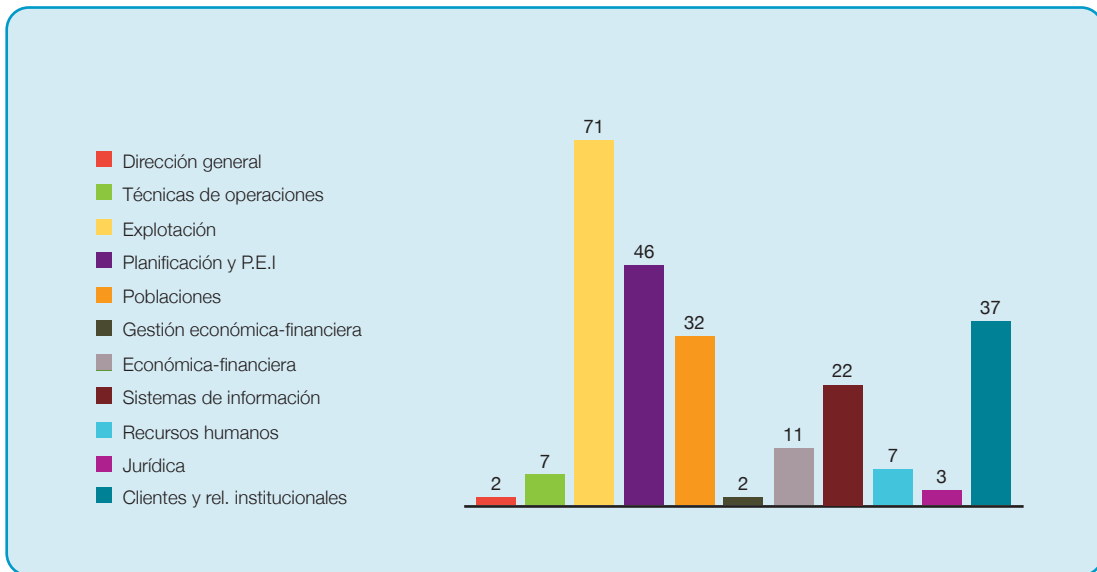
## Equipo humano: Plantilla general.

	2008	2009	Variación %
Plantilla	236	240	1,69 %

### Distribución de la plantilla por áreas 2008

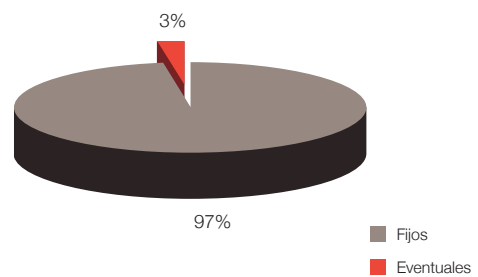


## Distribución de la plantilla por áreas 2009

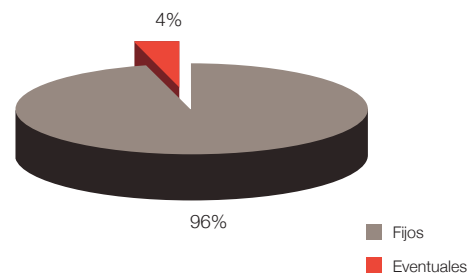


## Distribución de la plantilla por fijos y eventuales.

Distribución de la plantilla por tipo de contrato 2008



Distribución de la plantilla por tipo de contrato 2009





## 2.4

# Premios y distinciones

El esfuerzo de AMAEM tanto a nivel tecnológico como humano para el correcto mantenimiento y eficiencia en la gestión del ciclo integral del agua ha supuesto la concesión de importantes premios y reconocimientos entre los que destacan los siguientes:

En el año 1968 consiguió el título de “**Empresa Modelo en la Seguridad Social**” y, en 2006, el premio “**Ciudad Sostenible**” en el ciclo del agua, otorgado por la fundación “Forum Ambiental” y ECOMED. También ha recibido el premio **AQUACIVTT**, otorgado por Agbar y el diario Expansión, como reconocimiento a la eficacia de la gestión del agua en Alicante.

El Sistema de Gestión de Clientes desarrollado por AMAEM para una empresa mixta (publica-privada) fue elegido para ser presentado en el Congreso “World Water Congress and Exhibition”, organizado por la International Water Association y que se celebró en Viena (Austria) el mes de septiembre de 2008. Esta presentación en póster fue galardonada con el **primer premio**.

Más recientemente, el sistema Idroloc de localización de fugas en tuberías de gran diámetro ha resultado **ganador del gran premio Suez de Innovación de 2009** en la categoría Tecnologías. Idroloc es el resultado de un proyecto de I+D+i de Agbar ejecutado entre AMAEM, Labaqua y Aquatec.



AMAEM fue galardonada con el Premio a la mejor Empresa de Servicios 2008, por la Cámara de Comercio de Alicante.

Estos premios, que reconocen “el esfuerzo continuado y los proyectos de futuro de las empresas de la provincia”, se hacen eco de seis líneas empresariales: comercio, exportación, industria, turismo, innovación empresarial, servicios y nueva empresa.

También durante el año 2009, AMAEM ha sido premiada con el galardón “Importantes” del mes de febrero, que otorga el diario Información por su contribución a la sociedad alicantina y como reconocimiento a la labor que ha desarrollado la empresa en este ejercicio con motivo del 110 aniversario de la creación de la empresa.

OS:

Compromisos y participación  
de los grupos de interés





## 3.1

# Plan de comunicación

La definición de los grupos de interés realizada en Agbar en el año 2006 es el marco de partida utilizado por AMAEM para aplicar un criterio semejante a nivel local. Agbar, realizó una profunda reflexión y debate para valorar la identificación de sus grupos de interés, asegurándose de que dicha identificación fuera la correcta y detectando las necesidades de los grupos de interés en los que se podría actuar mediante acciones concretas. De la misma manera, AMAEM ha identificado y clasificado a sus grupos de interés y ha establecido una serie de acciones de diálogo y comunicación con los mismos, agrupadas en el Plan de Comunicación.

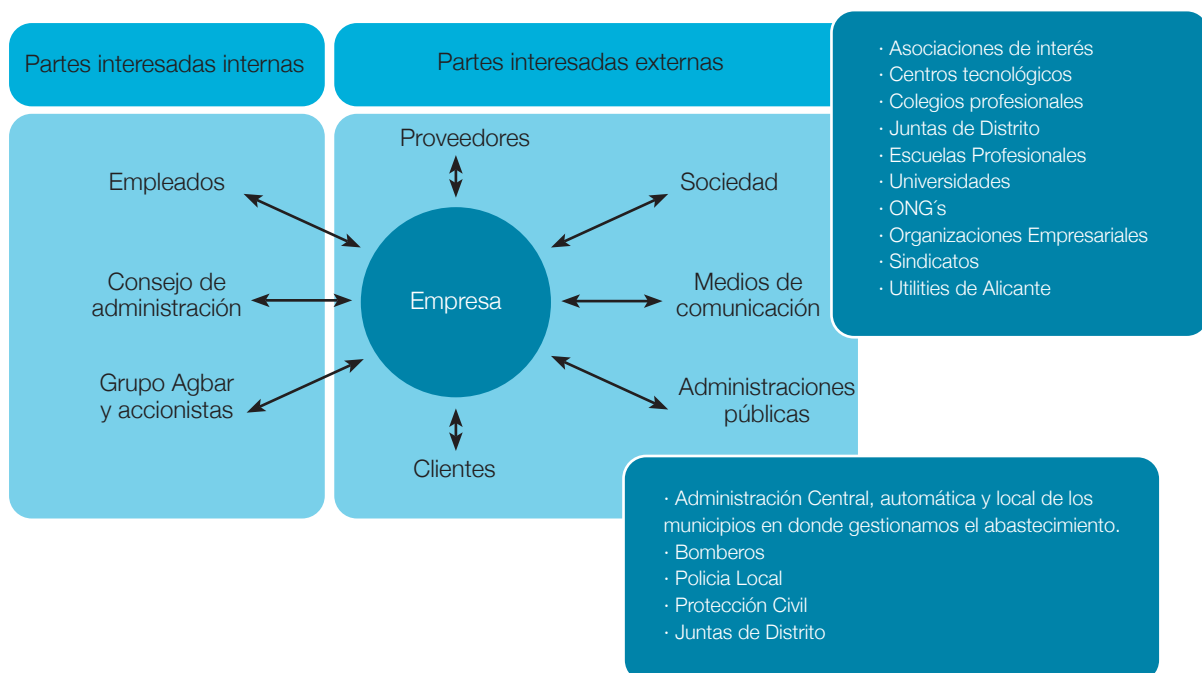
El Plan de Comunicación recoge las propuestas de acciones y mejoras que van a permitir potenciar y afianzar la imagen corporativa de AMAEM frente a nuestros grupos de interés.

Estos grupos, se identificaron y clasificaron a través de las relaciones directas de la empresa con los mismos.

Para la realización del Plan de comunicación se ha tomado como base los resultados de las encuestas del Índice de Satisfacción del Cliente 2008-2009 (ISC), con respecto a la imagen y al posicionamiento de la empresa.

El objetivo principal que persigue alcanzar este Plan de Comunicación, es identificar los grupos de interés a los que, a través de estrategias concretas de comunicación, podamos informar de las acciones desarrolladas por la empresa en todos sus ámbitos.

Por tanto, se podría establecer el siguiente esquema como punto de partida para identificar el ámbito de actuaciones de la empresa con respecto a los diferentes grupos de interés.



A partir de esta identificación, se ha establecido desde el año 2009 un plan de acciones a desarrollar con cada uno de los grupos de interés entre los que se encuentran:

- Hacer partícipe a la población de nuestra gestión diaria a través de visitas a nuestras instalaciones.
- Participación en ferias, conferencias, debates, foros, congresos y publicaciones en revistas especializadas, que permitan poner nuestra experiencia al servicio de la sociedad.
- Becas de colaboración con universidades que faciliten el desarrollo profesional y formativo de los estudiantes con la incorporación al mercado laboral.
- Reuniones periódicas informativas con los grupos de interés para dar a conocer actuaciones, obras y/o proyectos que afecten directamente a los mismos.
- Foros con los medios de comunicación que fomenten la difusión de nuestra experiencia y conocimiento en la gestión del ciclo integral del agua.



# Compromisos con la comunidad local

Desarrollado el Plan de Comunicación y detectadas las necesidades y acciones destinadas a cada grupo de interés, se establecieron los compromisos con los mismos, como respuesta a las expectativas detectadas. En este informe se recogen las diferentes acciones que han posibilitado el cumplimiento de los compromisos que a continuación se definen por grupos de interés.

## Compromisos con los accionistas.

- Crear valor añadido a la imagen de AMAEM.
- Facilitar la información de forma transparente.
- Tomar en consideración las necesidades socialmente responsables por encima de las puramente económicas.

## Compromisos con los clientes.

- Mejorar la calidad de los servicios y productos que se ofrecen.
- Innovar la oferta de servicios.
- Establecer una comunicación efectiva con los mismos.

## Compromisos con los empleados.

- Establecer planes de formación que ofrezcan posibilidades de promoción y mejora.
- Mejorar los canales de comunicación.
- Integrar de forma efectiva la seguridad y la salud laboral.
- Implementar las medidas para la conciliación de la vida profesional y laboral.
- Contemplar medidas preventivas que fomenten la igualdad y la diversidad.

## Compromisos con las administraciones públicas.

- Mantener una política de transparencia mediante el diálogo fluido.
- Actuar proactivamente respecto a la evolución normativa del sector.
- Ofrecer un servicio con una calidad excelente.

## Compromiso con la sociedad.

- El medio ambiente: implantación de sistemas de gestión medioambiental y la promoción de buenas prácticas, tanto internamente como entre los proveedores de la organización.
- La comunidad local: implicarse en la mejora de la calidad de vida de la comunidad en la que se opera, mediante acciones de comunicación y sensibilización, y ofreciendo la experiencia que la organización posee en cada sector de actividad.

## Compromiso con los proveedores.

- Afianzar relaciones basadas en los principios de integridad y honestidad.
- Promover la transparencia comunicativa.
- Mantener los criterios de selección.

### 3.3

## Participación con iniciativas externas

AMAEM está integrada en las siguientes asociaciones:

Cámara de Comercio



Confederación Empresarial de la Provincia de Alicante (COEPA), formando parte del Comité Ejecutivo.



Fundación Autoridad Portuaria de Alicante, como patronos de la misma.



Escuela de Negocios FUNDESEM, siendo miembros del patronato.



Junta Central de Usuarios del Vinalopó, L'alacantí y Consorcio de Aguas de la Marina Baja, siendo miembros natos de la junta, como titulares de concesiones de agua.



Socios del CASINO DE ALICANTE.



Asociación Española para la Calidad.



Federación de Obras Públicas y Auxiliares de la Provincia de Alicante.



Fundación de la Comunidad Valenciana para el Medio ambiente.

Asimismo, AMAEM es miembro de las siguientes asociaciones, relacionadas con su sector:

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



Asociación de Empresas de Abastecimiento de Agua de la Comunidad Valenciana (AVAS).



Centro Tecnológico del Agua (CETAQUA)



04

Dimensiones de gestión

...







041...

Dimensión de  
gestión integral







## 4.1

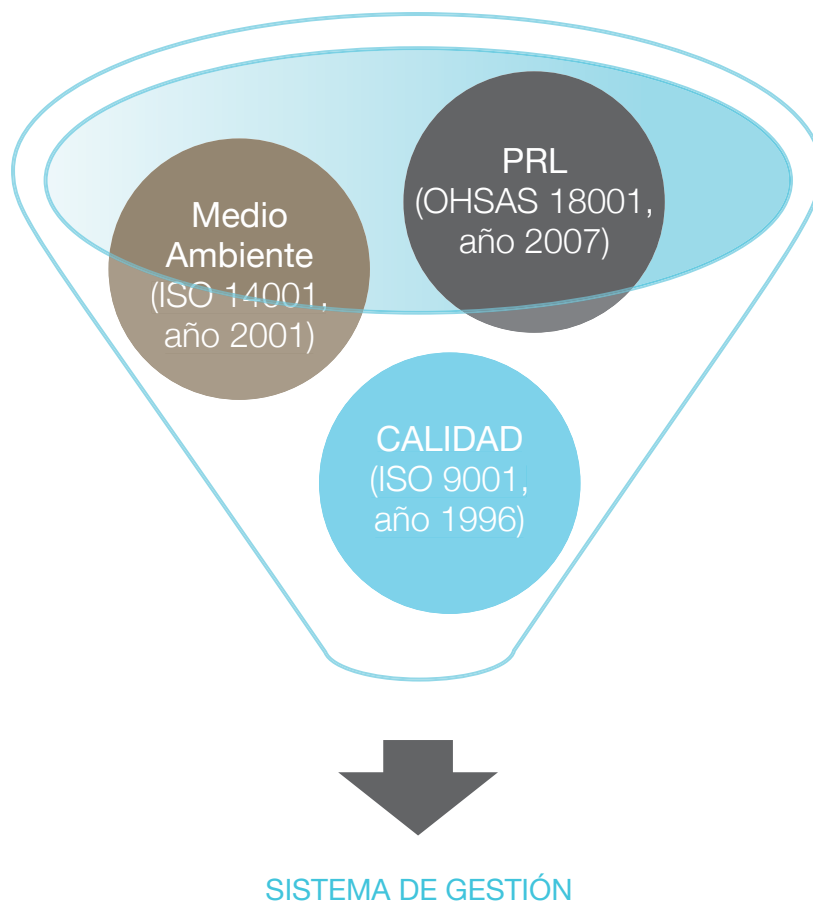
# Dimensión de gestión integral

El compromiso con la sociedad y el medio ambiente, así como la mejora continua en la calidad del servicio prestado y la prevención de riesgos laborales, son elementos estratégicos en AMAEM.

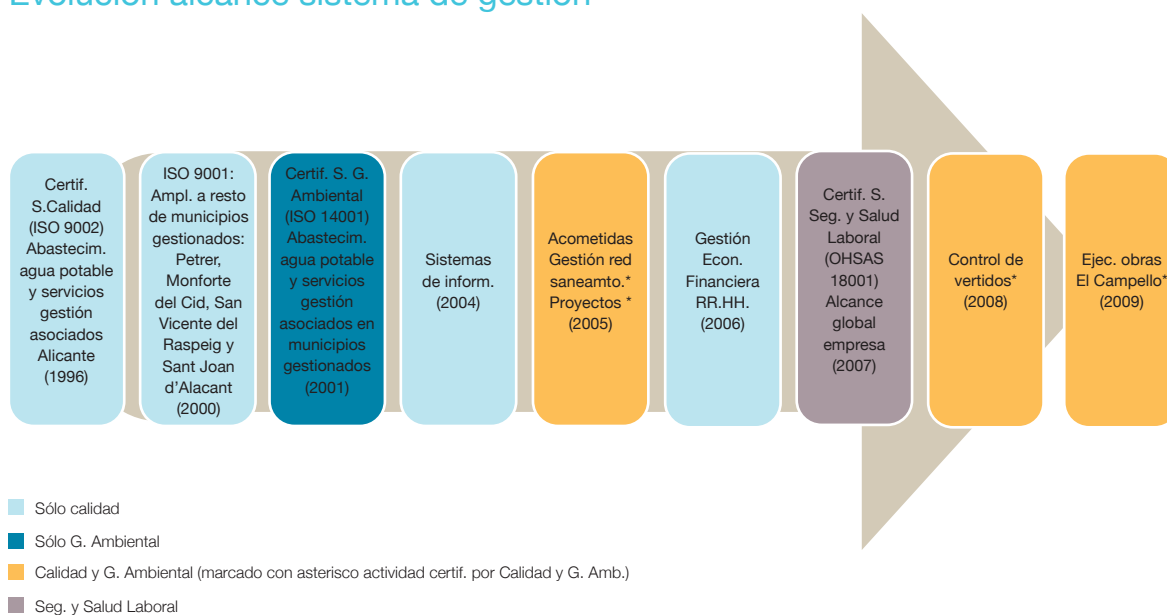
AMAEM, dispone de una estrategia de responsabilidad corporativa recogida en su sistema de gestión integral que agrupa, bajo un único modelo, la gestión de la calidad, la gestión ambiental y la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

La práctica totalidad de procesos y maneras para la mejora en el control y eficiencia de las actividades, está sustentado en este Sistema de Gestión, abarcando todas las áreas y municipios abastecidos por la empresa y orientándolo al cliente tanto externo como interno.

En el **Programa de Gestión**, se define el Plan Estratégico de la empresa definiéndose los objetivos generales a conseguir, las acciones necesarias para conseguir los objetivos y los indicadores de mejora, seguimiento y medición para el año en curso.

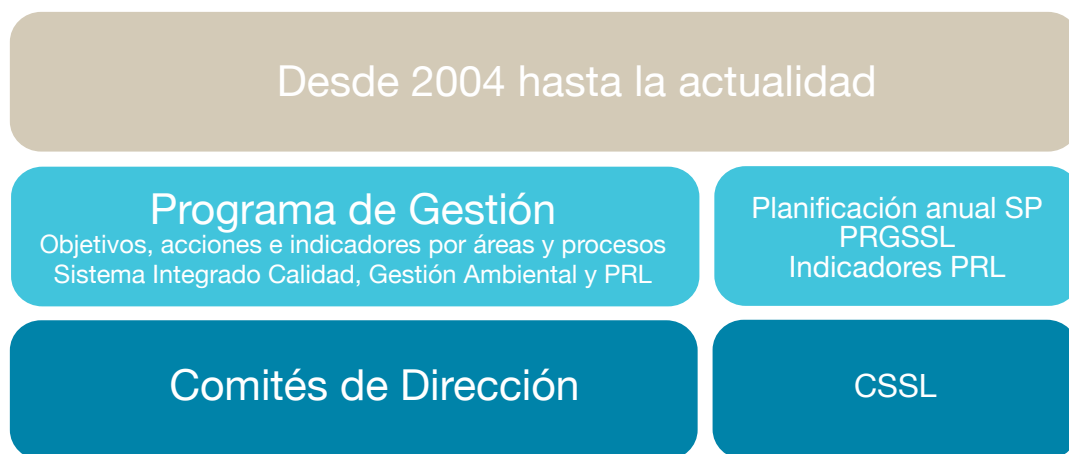


## Evolución alcance sistema de gestión



Todas las áreas del Sistema de Gestión disponen de indicadores de control y seguimiento y/o de mejora (en 2009, existen cerca de 100 indicadores de gestión).

El Programa de Gestión es aprobado y revisado por el Comité de Dirección de AMAEM.



Tanto el Sistema de Gestión de la Calidad como el Sistema de Gestión Ambiental y el de Seguridad y Salud en el Trabajo están certificados por un organismo acreditado (APPLUS) en cumplimiento de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, y la especificación OHSAS 18001:2007, respectivamente.

# Sistema integrado

Los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales se encuentran integrados en un único sistema a nivel documental y operativo. Para que el sistema tenga la máxima garantía, se realizan auditorías tanto internas como externas por entidad certificadora que garantizan que “lo que se dice se hace”.

El sistema vela por mejorar los servicios prestados tanto al cliente interno como al externo, incrementando progresivamente la eficiencia, el aprovechamiento de los recursos y la congruencia interna-externa del sistema en su conjunto.

El sistema integrado da respuesta a los requisitos previstos en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

- Modelo único de gestión
- Con herramientas y metodología de los sistemas de calidad
  - Se documenta “el saber hacer”
  - Unificación de criterios y sistematización de la forma de trabajo
  - Análisis de los problemas, para conseguir la eliminación de fallos, evitando dar “servicios no conformes”
  - Mejora el control y seguimiento de las actividades diarias
  - Orientado a la satisfacción del cliente
  - Es auditado y se certifica por entidad acreditada
- Enfocado a la mejora continua

# Sistema de gestión de calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad establece la metodología que asegura el control y mejora continua de todos los procesos y se basa en el cumplimiento de la política de calidad, que está disponible en la web de la empresa [www.aguasdealicante.es](http://www.aguasdealicante.es), en las oficinas de Atención al Cliente y en el resto de dependencias de la empresa. Todos los empleados reciben copia de la misma a su ingreso y notificaciones de las sucesivas revisiones.

El Sistema de Gestión de la Calidad es la base sobre la cual la dirección se propone potenciar un proceso de mejora continua que satisfaga a nuestros clientes, potencie los resultados empresariales, estimule a nuestros empleados y sea valorado por la sociedad y la administración.

Para conseguir estos fines se ha desarrollado un modelo de gestión único, que aporta valor a la Organización, y se han previsto las siguientes líneas de actuación:

- Asegurar que la calidad de productos y servicios satisfacen los compromisos adquiridos con los clientes y son coherentes con las diversas necesidades locales.
- Profundizar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, considerándolas en el establecimiento de las estrategias, planes y objetivos.
- Respetar la biodiversidad y mejorar el comportamiento medioambiental de la organización, mediante la revisión de los aspectos ambientales, programas de mejora y sensibilización de los empleados.
- Establecer las medidas necesarias para prevenir la contaminación haciendo un uso racional y sostenible de los recursos naturales y energéticos que se utilicen.
- Asegurar el cumplimiento de los compromisos suscritos y legales aplicables.
- Optimizar el funcionamiento de los procesos, a través de la calidad y la eficiencia, potenciando la homogeneización, la búsqueda de sinergias e innovación.
- Promover un entorno respetuoso y de igualdad e implicarse en la formación y desarrollo profesional de los empleados.
- Colaborar con las administraciones, organizaciones y entidades públicas y privadas con el objetivo de promover actuaciones encaminadas a la mejora medioambiental.
- Promover, entre los proveedores y contratistas, una actuación medioambiental acorde con estos principios, valorando en su selección su actitud medioambiental.
- Asegurar que esta política es difundida, entendida y aceptada en la organización con el fin de que se convierta en un factor diferencial frente a los competidores y contribuya al logro de los compromisos en ella mencionados.



## Objetivos de la política de calidad:

- Mantener y mejorar la calidad del servicio prestado a nuestros clientes.
- Excelencia en el cumplimiento de requisitos legales y normativos.
- Identificar las oportunidades de mejora para dar respuesta a los objetivos de la dirección.
- Realizar un seguimiento de la gestión, con el objetivo de adoptar decisiones encaminadas a la obtención de los resultados, y mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos identificados.
- Simplificar los procesos reduciendo etapas con escaso valor añadido, y eliminando redundancias y actividades superfluas o innecesarias.
- Estandarizar las mejores prácticas dentro de nuestra organización, desarrollando procesos repetibles y generalizables, criterios y normas, y documentándolos para extender su uso.
- Conseguir la participación y la implicación de nuestros profesionales, promoviendo una actitud crítica y constructiva de éstos.
- Retroalimentación del sistema.

Además, existen objetivos y acciones específicas para cada una de las actividades y procesos que se realizan, plasmadas en el programa de gestión.

Por otra parte, AMAEM, tiene establecidos y publicados cinco “compromisos con los clientes”<sup>(3)</sup>, que tienen como fin garantizar la eficacia, calidad del servicio y la seguridad en los plazos de respuesta mediante compromiso público.

- garantizar la eficacia
- calidad del servicio
- seguridad en los plazos de respuestas
- compromiso público



## Acciones del programa de gestión 2008-2009.

A continuación se presenta la página de inicio de PRG AMAEM en el momento en que se encontraban incluidas las acciones planificadas en los años 2008-2009 (en diferentes estados: finalizadas, en proceso o pendientes). En el resumen estadístico, se presentan por áreas de la empresa, el nº total de acciones, el nº de acciones de mejora, el nº de acciones ambientales y el nº de acciones de I+D+i. Hay que tener en cuenta que una misma acción puede ser de varios tipos (de mejora, ambiental y de I+D+i) simultáneamente.

Áreas	Total de acciones	De mejora	Ambientales	De innovación
Calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	32	21	8	1
Recursos humanos	37	32	1	4
Explotación	31	31	22	15
Clientes y relaciones institucionales	36	36	5	4
Planificación	12	12	1	0
Sistemas de información	20	14	2	9
Económico-financiera	11	11	0	0
Delegaciones de zona	9	2	1	0
I+D+i GIS y modelización	1	1	0	1
Jurídica	0	0	0	0
	<b>189</b>	<b>160</b>	<b>40</b>	<b>34</b>

En el programa de gestión actual se incluyen 191 acciones. De ellas, 63 finalizadas en 2008 y principios de 2009. De las 191 acciones, 161 son consideradas de mejora, 40 ambientales y 34 de innovación.

## Acciones de mejora relevantes finalizadas en 2008.

### Dto- calidad, medio ambiente y prevención

- Implantación de PRG AMAEM para control y seguimiento del programa de gestión.
- Ampliación alcance sistema de calidad y gestión ambiental a control de vertidos.

### Dto- explotación

- Implantar el servicio de control de vertidos en la mancomunidad de l'Alacantí.
- Implantación y desarrollo del Proyecto Alliance AM0620 (Metresa).
- Puesta en marcha 15 sectores de consumo adicionales en distintas explotaciones.
- Sistema de localización de fugas en grandes conducciones con gases trazadores (IdroLoc).
- Proyecto SONDEA: automatización de criterios de producción de agua potable (captación).
- Seguimiento y continuación del plan de aprovechamiento de aguas subálveas.

### Dto- planificación

- Aplicación informática para gestionar realización documentos técnicos. Procedimiento establecido.
- Aplicación informática para control de las peticiones de documentación de PRL para obras.

### Dirección gestión económico-financiera

- Adaptación sistema económico-financiero a reforma de la legislación mercantil en materia contable para su armonización internacional con base en normativa UE.

### Dirección gestión E-F: sistemas información

- Eficiencia energética: despliegue de infraestructura de reuniones virtuales (videoconferencia + sistema seguro vía Internet - Webex).
- Movilidad: infraestructura sistema blackberry (integración teléfono + correo electrónico).

### Dirección RR.HH.

- Gestionar campaña de donación de móviles en colaboración con Cruz Roja.
- Actualización del portal del empleado.
- Definición de modelo de promoción y ascensos.

#### Dirección de clientes

- Implantación de la nueva aplicación comercial (OCCAM).
- Realización de una encuesta de satisfacción del cliente para el C.A.T.
- Producción de folletos “Agua de confianza”.
- Presentación de la empresa y planes de actuación a colectivos de interés.

### Acciones de mejora relevantes en marcha en 2009.

#### Dto- calidad, medio ambiente y prevención

- Ampliación alcance sistema calidad a obras, sistema calidad y gestión ambiental a El Campello.
- Acreditación como ECA de control de vertidos (ISO 17020).
- Realización de medidas de ahorro energético en oficinas.
- Implantación del sistema Salva2.

#### Dto. explotación

- SIPAID (sistema integrado de prevención y alerta frente a inundaciones y descargas al medio receptor).
- Metodología para planificación y renovación de la red de abastecimiento (“METRAWA”).
- Incrementar hasta 44 zonas de consumo (sectores).
- Instalación de mini-centrales (turbinas) en la traída.
- Ampliación de la red e infraestructuras que faciliten el uso de agua reutilizada.

#### Dto. planificación

- Desarrollo herramienta informática para mejora en gestión de cierres de red programados.
- Desarrollo herramienta de gestión (registro, creación, envío y control) para peticiones de servicios.

#### Dirección gestión económico-financiera

- Automatizar los procesos de elaboración de las cuentas anuales.

#### Dirección gestión E-F: sistemas información

- Eficiencia energética: virtualización de servidores corporativos.
- Seguimiento del PDSI (Plan Director de Seguridad de la Información) Agbar.
- Innovación: Implantación procesos CMMI (Capability Maturity Model Integration), como modelo internacionalmente reconocido orientado a la mejora de procesos de desarrollo y mantenimiento de software (Acción de innovación reconocida por IMPIVA mediante ayuda I+D+i).
- Evolución SAP: Aumento de funcionalidades e implantación de infraestructura tecnológica que garantice la alta disponibilidad.

#### Dirección RR.HH.

- Elaboración del Plan de Igualdad.
- Actualización y dinamización del Portal del Empleado/a - 2009- .

#### Dirección de clientes

- Uso de GPS para localizar y ubicar contadores de difícil localización (ruta de lectura).
- Desarrollo del proyecto de facturación in situ.
- Desarrollo del proyecto de telelectura ESTTEL.
- Campaña educativa Alighotam. Programa educativo Ambientech (para E. Secundaria).
- Participación en la guía de actividades escolares que el Ayto. de Alicante ofrece a colegios.
- Celebración del 110 Aniversario de la Traída de las Aguas a la ciudad de Alicante
- Creación de catálogo institucional.
- Presencia mediática en días de especial repercusión.
- Actualización y rediseño de la página web.
- Encuesta de satisfacción de clientes 2009.
- Carpeta de bienvenida para nuevos clientes.

## 4.1.3 Certificaciones

- Certificado Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008) por Applus.  
LGAI Technological Center S.A (APPLUS) certifica que el sistema de calidad de la organización AMAEM es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Núm. EC-1885/05.



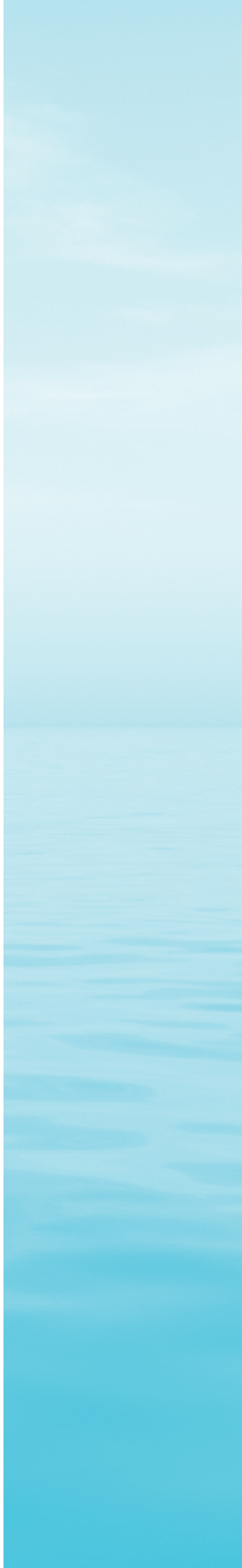
- Certificado Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001:2004) por Applus.  
LGAI Technological Center S.A (APPLUS) certifica que el sistema de gestión ambiental de la organización AMAEM es conforme con los requisitos de la norma ISO 14001:2004. Núm. EC-0285/05.



- Certificado Sist. Seguridad y Salud Laboral (OHSAS 18001:2007) por Applus.  
LGAI Technological Center S.A (APPLUS) certifica que el sistema de prevención de riesgos laborales de la organización AMAEM es conforme con los requisitos de la especificación OHSAS- 18001:2007. Núm. PRL-0062/07.

04.2...

Dimensión económica







## 4.2.1

# Principales magnitudes económicas

## Cash Flow Social.

AMAEM, 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.

Conocer los flujos de caja procedentes en su mayoría de las operaciones de AMAEM con sus clientes y como se han distribuido entre el resto de grupos de interés, pone de manifiesto la forma en que nuestra organización ha creado riqueza y cómo la ha distribuido entre los referidos grupos.

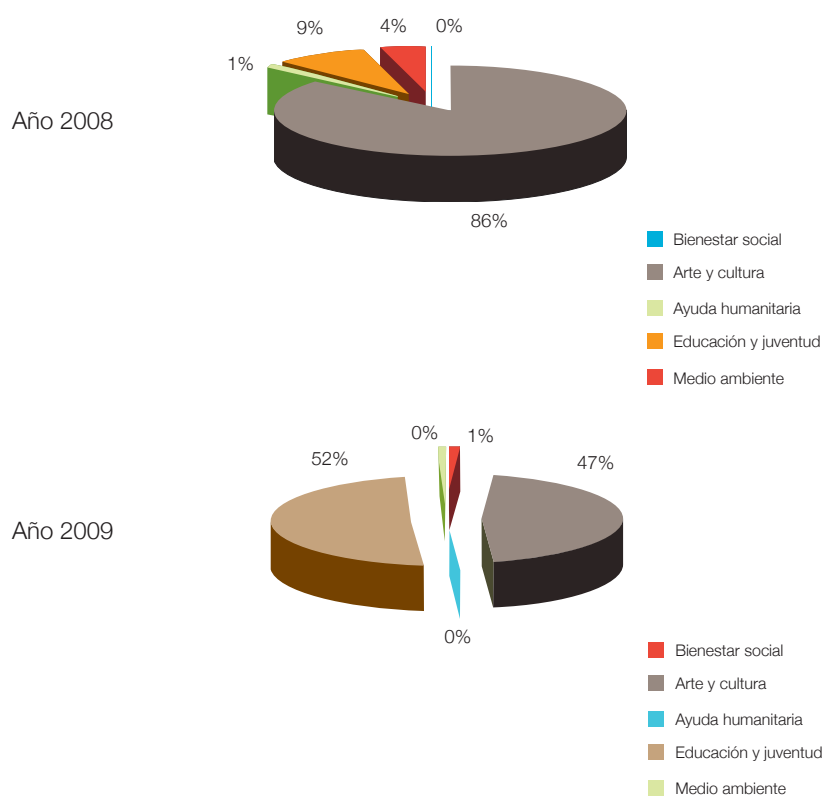
El estado financiero que sigue referido a los ejercicios 2008 y 2009 que denominamos en lenguaje económico con el término “Cash Flow social”, es un indicador relevante de los impactos económicos y de la política de responsabilidad social que inspira a la empresa:

<b>Cash Flow social</b>	<b>AÑO 2008</b>	<b>AÑO 2009</b>
<b>(euros)</b>		
Efectivo neto recibido por la venta de productos y servicios	66.102.098	64.442.332
Flujo recibido de inversiones financieras	2.372.105	1.489.382
Flujo recibido por venta de activos	20.175	21.013.113
Flujos netos por entregas a cuenta de clientes	(58.111)	(1.043.722)
Flujo recibido por subvenciones, donaciones y legados	8.518	15.864
<b>Total flujo de valor añadido</b>	<b>68.444.785</b>	<b>85.916.969</b>
<b>Distribución del flujo de valor añadido</b>		
<b>EMPLEADOS</b>	<b>14.382.994</b>	<b>12.718.440</b>
Remuneración a empleados por sus servicios	12.398.300	12.111.861
Pagos por cobertura de programas de beneficios sociales	1.984.694	606.579
<b>ACCIONISTAS (dividendos y otros pagos)</b>	<b>3.322.740</b>	<b>3.372.740</b>
<b>ENTIDADES PUBLICAS (tributos)</b>	<b>2.229.742</b>	<b>2.545.464</b>
<b>RECURSOS DESTINADOS A LA SOCIEDAD</b>	<b>467.661</b>	<b>218.730</b>
<b>PAGOS POR COMPRAS DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>42.137.290</b>	<b>38.775.178</b>
<b>PAGOS REALIZADOS POR INVERSIONES EN NUEVOS ACTIVOS PRODUCTIVOS</b>	<b>8.092.903</b>	<b>10.660.346</b>
<b>USO DE RECURSOS FINANCIEROS</b>	<b>(2.188.545)</b>	<b>17.626.071</b>
Devolución deuda financiera	300.000	300.000
Caja retenida para crecimiento futuro (+) o dispuesta (-)	(2.488.545)	17.326.071
<b>Total distribución de flujo de valor añadido</b>	<b>68.444.785</b>	<b>85.916.969</b>



## Distribución de recursos destinados a la sociedad por temáticas.<sup>(4)</sup>

Área temática	Año 2008	Año 2009
Bienestar social	0	2.754
Arte y cultura	404.501	103.847
Ayuda humanitaria	3.226	0
Educación y juventud	39.934	111.182
Medio ambiente	20.000	948
<b>TOTAL</b>	<b>467.661</b>	<b>218.730</b>



<sup>4</sup> Para más información sobre los recursos destinados a la sociedad acudir al epígrafe Dimensión Social, apartado de sociedad

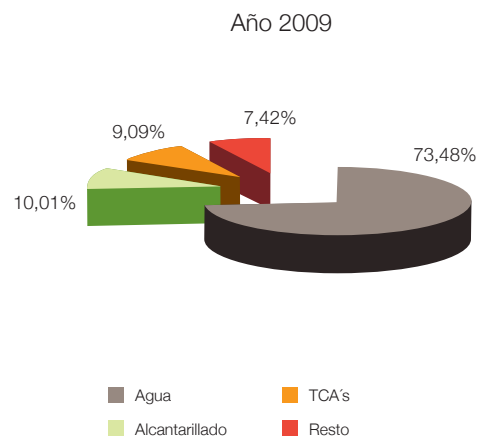
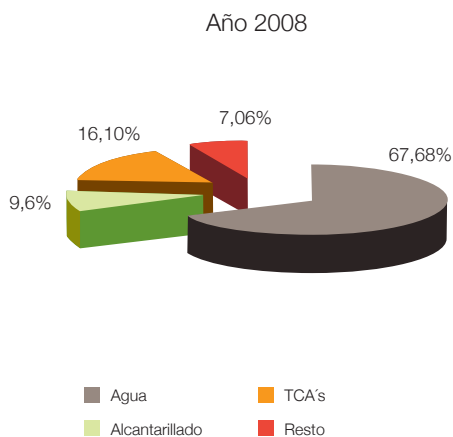
## 4.2.2

# Otras magnitudes económicas

### Principales magnitudes

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS (Euros)	AÑO 2008	AÑO 2009	VAR. %
Ingresos de explotación	66.102.098	64.458.196	(2,49%)
Cash flow de explotación	8.711.099	10.238.175	17,53%
Resultado de explotación	4.569.617	5.740.276	25,62%
<b>% Margen resultado de explotación</b>	<b>6,91%</b>	<b>8,91%</b>	
Resultado neto	4.661.286	22.657.568	386,08%
<b>% Margen resultado neto</b>	<b>7,05%</b>	<b>35,15%</b>	

INGRESOS DE EXPLOTACIÓN POR ACTIVIDADES	AÑO 2008	AÑO 2009	VAR. %
Agua	44.737.669	47.362.342	5,87%
Alcantarillado	6.057.770	6.450.353	6,48%
TCA's	10.642.345	5.861.451	(44,92%)
Resto	4.664.314	4.784.050	2,57%
<b>Ingresos de explotación</b>	<b>66.102.098</b>	<b>64.458.196</b>	<b>(2,49 %)</b>



ENDEUDAMIENTO	AÑO 2008	AÑO 2009	VAR. %
Patrimonio neto	33.086.608	52.692.436	59,26%
Endeudamiento neto	0	0	

## 4.2.3

# Los proveedores locales

AMAEM, coherentemente con su condición de gestor de un servicio público, fomenta la compra de bienes y servicios a proveedores y subcontratistas locales, entendidos estos como aquellos cuyo domicilio social reside en la provincia de Alicante, ámbito geográfico donde la empresa presta sus servicios. Un indicador del compromiso con la comunidad local, es establecer cual es la proporción de compras y servicios que realiza a proveedores locales.

Para establecer esta proporción, en el numerador del ratio se incluyen las compras de bienes y servicios a proveedores locales y, en el denominador, la totalidad de las compras de bienes y servicios para los que existe una posible oferta local.

Por consiguiente, para determinar el denominador del ratio, se minora del total de las compras de bienes y servicios, aquellas, de carácter esencial, para los que en la provincia de Alicante no existe alternativa de contratación local:

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

Estos proveedores, si bien invierten y mantienen empleos locales, no tienen su sede social en nuestra provincia.



Año 2009	Euros		
	Local	No local	Total
Proveedores con posible alternativa local	26.199.364	5.877.687	32.077.051
Proporción:	81,7%	18,3%	100%

De esta manera, el ratio así calculado es un indicador representativo de la voluntad efectiva de la empresa de adquirir sus bienes y servicios a proveedores locales, siendo la proporción de compras, servicios y subcontrataciones realizados a proveedores locales 2009, de aproximadamente un 82% (un 84% en 2008).

Igualmente, de entre las compras de bienes y servicios con posible alternativa local, cabe destacar, por su alto impacto en la economía local, aquellos servicios que se corresponden con subcontratas para la realización de obras u otras actividades directamente relacionados con los procesos productivos de la empresa (trabajos subcontratados).

Año 2009	Euros		
	Local	No local	Total
Proveedores SUBCONTRATAS para obras y prestación de servicios (alto impacto en el empleo)	16.640.932	2.142.176	18.783.108
Proporción:	88,6%	11,4%	100%

El pago de estos servicios se traslada en su mayoría a sueldos y salarios de las empresas proveedoras por lo que, además de favorecer positivamente al empleo, contribuyen directamente al Producto Interior Bruto, con especial incidencia en el PIB local. Siendo, para este caso, la proporción de gasto en proveedores locales en 2009 de aproximadamente un 89% (igualmente, el porcentaje del ejercicio 2008 fue del 89%).

## Principales proveedores locales.

Tal como se ha mencionado anteriormente, las compras de bienes y servicios a proveedores locales durante 2009 fueron de 26.199.364 €, la siguiente lista recoge una selección de entre estos proveedores que representan un 90% de estas compras:

AGRICOLAS VERA, S.A.
AQUAGEST LEVANTE, S.A.
CESPA G.R., S.A.
COMERCIAL DE AGUAS, S.A.
COMUNIDAD DE REGANTES DE LA HUERTA Y PARTIDAS VILLENA
CONSTRUCCIONES AMM-AGOST, S.L.
CONSTRUCCIONES DEVIS-PASTOR, S.L.
DELION CONSULTORES, S.L.
ECISA- RIEGOSA DEP.SAN GABRIEL U.T.E
EMPRESA MIXTA DE AGUAS RESIDUALES DE ALICANTE, S.A.
EXCAVACIONES ASENSI ESPI, S.L.
EXCAVACIONES Y DESMONTAJES SANTA ANA, S.L.
GESTION Y CANALIZACION DEL AGUA, S.L.
HF SISTEMAS INFORMATICOS, S.L.
LABAQUA, S.A.
RIEGOS DEL VINALOPO, S.L.
SERVALACANT 2003, S.L.
SOCIEDAD CANAL DE LA HUERTA ALICANTE, S.A.
SORIA BORDERA, RAFAEL, S.L.N.E.
TIZOR HORMIGONES Y ASFALTOS, S.L.
TOMAS GARCIA - TRANSPORTES Y EXCAVACIONES, S.L.

TOTAL GASTO EN BIENES Y SERVICIOS (EUROS)

**23.516.675 €**

## Cumplimiento normativo

### Perfil del contratante

En dicho perfil, que es accesible para todos los posibles contratistas en la página web corporativa de AMAEM, se inserta la información relativa a las adjudicaciones de los contratos según lo establecido en las instrucciones internas de contratación de AMAEM, aprobadas mediante acuerdo del consejo de administración en sesión de 10 junio de 2008. Estas instrucciones están sometidas a los siguientes principios:

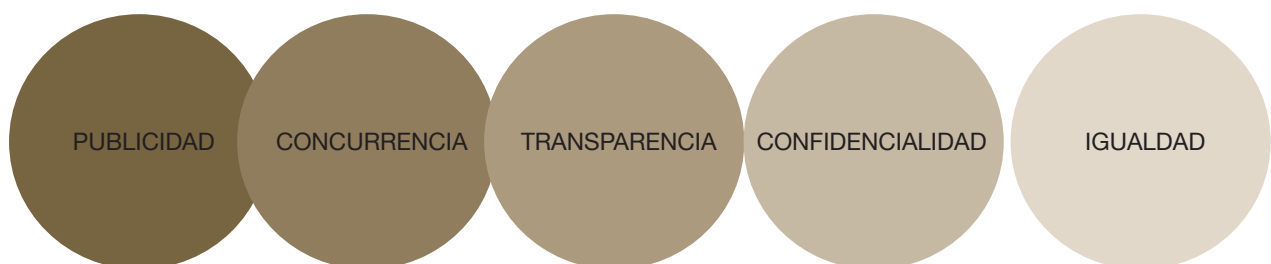
**Publicidad:** Se entiende como todas aquellas actuaciones que se realizan para garantizar el conocimiento, por parte de los posibles licitadores, de los procedimientos de contratación y de los contratos formalizados.

**Concurrencia:** Garantiza el libre acceso, en aquellos procedimientos que así se establezcan, de todos aquellos candidatos capacitados para la correcta realización del objeto contractual.

**Transparencia:** Son todas aquellas actuaciones que se realizan con la finalidad de dar a conocer su contratación y garantizar el conocimiento por parte de terceros de los diferentes trámites que integran los procedimientos de contratación.

**Confidencialidad:** Es obligación de AMAEM, de sus órganos de contratación y de las diferentes personas que intervengan en los procedimientos de contratación, no divulgar la información facilitada por los candidatos que éstos hayan designado como confidencial.

**Igualdad y no discriminación:** Los procedimientos de contratación deberán garantizar la igualdad de tratamiento de todos los licitadores y la no discriminación, por ninguna causa, de los mismos, no pudiendo realizarse ninguna actuación que tenga como finalidad favorecer a unos licitadores o perjudicar a otros.





Dimension ambiental

04.3...





## Introducción

AMAEM dispone de sistema de gestión ambiental **certificado según la ISO 14001:2004**, que forma parte del Sistema de Gestión Integral de la empresa. Incluye los aspectos necesarios para desarrollar, implantar, revisar y mantener la política de gestión de calidad y medio ambiente de la empresa. Este sistema fundamenta la orientación ambiental de la empresa y sirve de base para articular objetivos y acciones.

La política de gestión de calidad y medio ambiente está disponible en la web de la empresa, en las oficinas de atención al cliente y en el resto de dependencias de la empresa. Todos los empleados reciben copia de la misma a su ingreso y notificaciones de las sucesivas revisiones.

Con el Sistema de Gestión Ambiental, se favorece la capacidad para garantizar el cumplimiento de la legislación vigente, para conocer y minimizar los impactos sobre el entorno derivados de las actividades de la empresa y responder a los objetivos que ésta se marque. El reconocimiento por una entidad certificadora demuestra la validez del sistema ante terceros.

El comité de gestión formado por el comité de dirección de la empresa, cuyos miembros son la directora general y directores de área, realizan anualmente la revisión del sistema y revisan y aprueban el programa de gestión anual.



AMAEM  
dispone de sistema  
de gestión ambiental



certificado según la  
ISO 14001:2004

## Documentación del sistema.

La documentación del Sistema de Gestión se puede dividir en documentación común con otros sistemas existentes (calidad y seguridad y salud laboral) y en documentación específica del Sistema de Gestión Ambiental. La documentación común que afecta al Sistema de Gestión Ambiental hace referencia, fundamentalmente, a los ámbitos de:

- Gestión directiva (Sistema de Gestión).
- Generación y control de documentos.
- Control de no conformidades, acciones correctoras y preventivas.
- Auditorías internas.
- Gestión de compras.
- RR.HH.: organigrama y descripciones de puestos de trabajo.
- Formación.
- Documentación externa.
- Control operacional.
- Emergencias y medidas de seguridad.

Por otro lado, la documentación específica del Sistema de Gestión Ambiental haría referencia de manera principal a los siguientes temas:

- Gestión de residuos.
- Identificación de aspectos medioambientales y requisitos legales.
- Comunicación interna.



## Evaluación de aspectos ambientales.

Anualmente, el dpto. de calidad, m. ambiente y prevención, junto con los departamentos implicados, realiza una evaluación del impacto que sobre el medio ambiente tiene la actividad desarrollada en la empresa en sus distintos procesos, a través de la evaluación de aspectos ambientales. Ésta se realiza según lo establecido en la documentación relativa a la identificación de aspectos ambientales y requisitos legales, con el programa informático EVAM y en él se encuentran registradas las evaluaciones anuales.

En resumen, los aspectos ambientales considerados para cada proceso son: extracción y/o consumo de agua, calidad del agua, vertido de agua residual, generación de residuos, emisiones atmosféricas, consumo de energía, utilización de productos y generación de ruido.

Se valoran situaciones normales, y anormales de funcionamiento, así como de emergencia.

En 2008 se adoptaron dos acciones de carácter plurianual que se extendieron a lo largo de 2009, como consecuencia de haber detectado como aspecto ambiental significativo en la evaluación anual de aspectos ambientales de 2008 y mantenido en 2009: el “filtrado de aguas residuales al subsuelo”. Las acciones adoptadas en consonancia fueron la “implantación y desarrollo del proyecto Alliance METRESA” cuyo objetivo se basó en desarrollar un conjunto de metodologías y herramientas que permitan priorizar las necesidades de rehabilitación de la red de drenaje y optimizar las inversiones efectuadas en este campo y la “integración METRESA-GIS con los datos de saneamiento pertenecientes al municipio de Sant Joan d’Alacant”, con esta acción se ha realizado un plan director de rehabilitación para San Juan Pueblo a través de las indicaciones de METRESA. El producto final fue un sistema de ayuda a la decisión (decision support system) que permite a la empresa establecer y mantener una gestión eficaz de sus redes de drenaje.

En este sentido, cabe destacar otras acciones, que aún no estando ligadas a aspectos ambientales significativos, tienen una fuerte implicación ambiental y que se señalan en otros apartados de la presente memoria, en concreto en los puntos 4.3.4 “la sostenibilidad en la gestión del ciclo del agua”, 4.3.5 “la innovación en AMAEM” y 4.3.8 “proyectos y obras”

## Cumplimiento legal ambiental.

La empresa a través de su política de gestión de calidad y medio ambiente se compromete a “asegurar el cumplimiento de los compromisos suscritos y legales aplicables”.

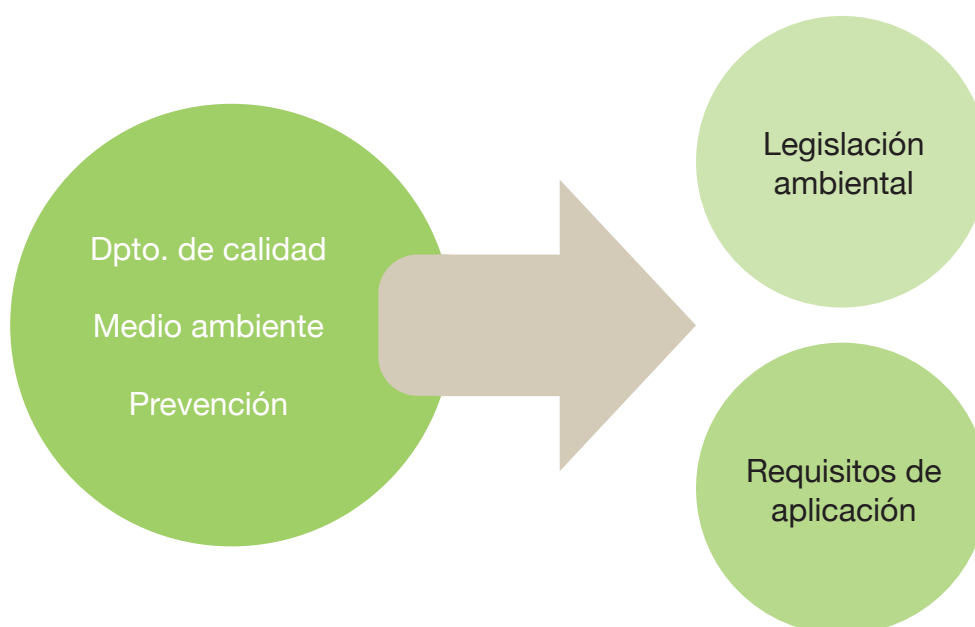
El dpto. de calidad, m. ambiente y prevención se encarga de controlar la legislación ambiental y los requisitos de aplicación.

Para la identificación de legislación comunitaria, estatal y autonómica aplicable se cuenta con el área de asesoría jurídica y un servicio externo subcontratado que actualiza mensualmente la reglamentación legal vigente publicada y la remite en forma de boletín mensual.

Para la actualización de la legislación local se consulta periódicamente a los ayuntamientos (por carta o consultando las webs respectivas).

La documentación externa se controla a través de documentación específica al respecto y está disponible en Gesdocal (herramienta informática de gestión documental).

Con periodicidad mínima anual, se realiza una evaluación del cumplimiento de la legislación y reglamentación ambiental aplicable.



### Plan de emergencia.

Se dispone de un plan de emergencia de explotación, donde se reflejan las situaciones potenciales de emergencia en explotación, incluyendo aquellas con impacto ambiental (fugas de cloro, derrames de productos químicos, vertidos al medio, etc.), y las formas de actuación. Además, de manera específica, se dispone de un plan de actuación en caso de emergencia con productos químicos.

En el periodo 2008-2009 no se ha producido ningún derrame significativo de productos químicos. Los protocolos previstos no se han activado por no haberse producido derrames accidentales significativos.

No obstante, se realizan de forma periódica simulacros en los que se ensayan las medidas a adoptar por el personal, en caso de que se produzca algún tipo de emergencia medioambiental, incluyendo simulacros de derrames de productos químicos, como el hipoclorito.

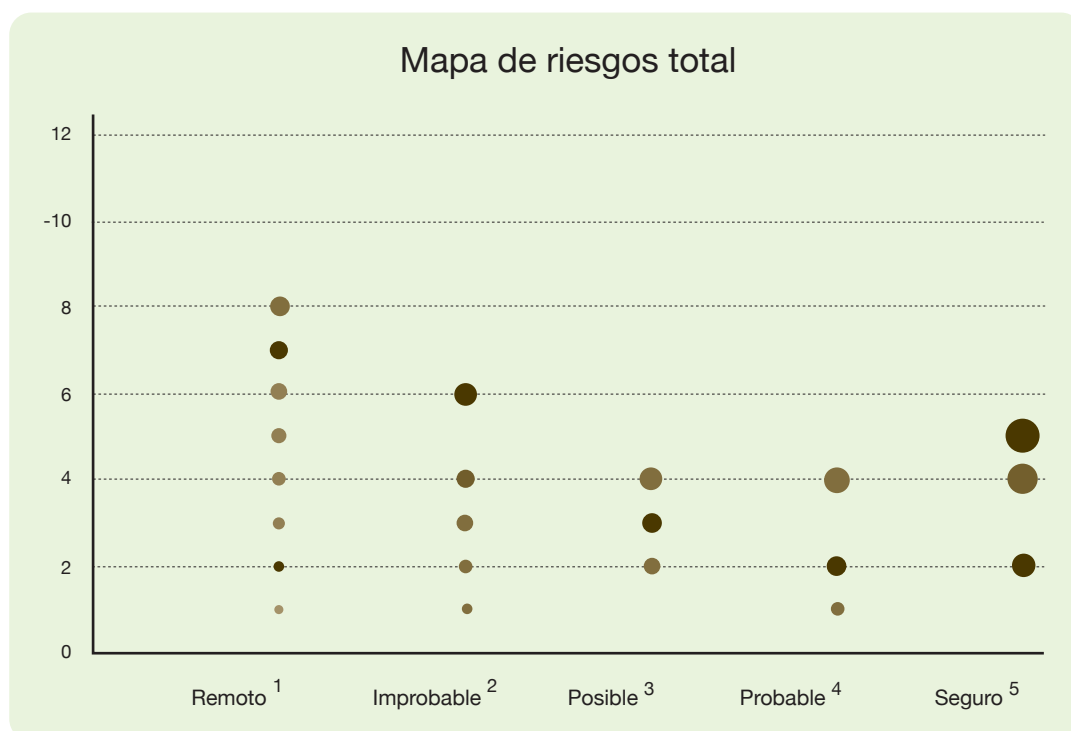
## Gestión de riesgos y crisis.

En 2009, se ha realizado en AMAEM una evaluación de riesgos operativos con los siguientes objetivos:

- Reducir los riesgos operativos, internos y externos, que afecten a los grupos de interés, relativos a las condiciones sanitarias, a personas (internas y externas), a la continuidad del servicio, al medio ambiente, al cumplimiento legal, al coste, a la imagen, a las condiciones contractuales, comerciales y de renovación o al patrimonio.
- Optimizar la gestión en las situaciones de crisis que se produzcan y que afecten o sean ocasionadas por las operaciones, y no pudieron ser eliminados por una gestión preventiva.
- Sensibilizar a los profesionales sobre la importancia de gestionar adecuadamente los riesgos y las crisis.

Para realizar dicha evaluación se ha seguido la metodología propuesta por el Grupo Agbar a través de la “guía para la evaluación de riesgos operativos”.

Como resultado final de la evaluación se ha obtenido un mapa de riesgos:





De los 133 riesgos potenciales asociados a distintas causas (asociados en los puntos del diagrama según su puntuación), han resultado 6 riesgos a gestionar según la metodología aplicada, para los que se han propuesto las correspondientes acciones preventivas y correctivas.

## Formación y sensibilización ambiental.

En el ámbito de la formación, dentro del sistema de gestión, se dispone de un procedimiento de formación y del plan de formación, que se elabora anualmente y que recoge las necesidades formativas del personal de la empresa, para el desarrollo de las distintas actividades que realiza. Para su elaboración, se tienen en cuenta las necesidades de la empresa en materia de formación ambiental.

Anualmente se realizan cursos sobre diversos temas medioambientales en función de las necesidades formativas detectadas. En este sentido, prácticamente la totalidad de la formación ambiental dada a los trabajadores es del tipo de “formación Interna”.

Así, en 2008, se impartió formación tanto en el ámbito del sistema de gestión en su conjunto, como específicamente en el ámbito de gestión de residuos. Así mismo, en 2009, la formación fue dirigida más concretamente a la gestión de los residuos de construcción y demolición (aplicación del RD 105/2008), así como relativa a la herramienta informática CAFCA (ver 4.3.2). También en 2009 hubo formación externa específica tanto en la gestión de residuos, como para el conocimiento de las implicaciones de la nueva ley de responsabilidad Medioambiental. El importe global de la formación ambiental externa en 2009 fue de 200 €.

## Gestión de residuos.<sup>(5)</sup>

La gestión de residuos está sistematizada y se cumplen las disposiciones legales al respecto, contando con varios centros productores de residuos inscritos en la Conselleria de Territorio y Vivienda.

Todos los residuos de AMAEM son gestionados por gestores de residuos autorizados, inscritos en el correspondiente registro de gestores de residuos autorizados por la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda de la Generalitat Valenciana, conforme a normativa vigente.

Los métodos de tratamiento de los residuos generados vienen determinados por los gestores autorizados, valorándose para su elección el destino de los residuos. En la evaluación y selección de los mismos, se valora también que dispongan de la certificación por la norma ISO 14001, de gestión medioambiental. Así mismo, hay establecidos mecanismos de control por los que se mantiene actualizada los datos de los diferentes gestores de residuos, así como la correcta gestión interna de los mismos.

<sup>5</sup> Respecto al indicador EN 24: Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos. AMAEM no transporta, ni importa ni exporta residuos internacionalmente. N/A

RESIDUOS	TIPO	CANTIDADES 2008	CANTIDADES 2009	MÉTODO DE TRATAMIENTO
Envases plásticos (kg)	RP	45	0	Valorización (R03)
Aceite usado (kg)	RP	169	0	Valorización (R13)
Envases metálicos (kg)	RP	19	5	Valorización (R04)
Tubos fluorescentes (kg)	RP	128	79	Valorización (D15)
Fibro cemento (kg)	RP	8.460	2.881	Valorización (D15)
Acido clorhídrico (kg)	RP	90	0	Valorización (R13)
Equipos eléctricos y electrónicos (kg)	RP	0	2920	Valorización (R13)
Hipoclorito desnaturalizado (kg)	RP	0	75	Valorización (R13)
Escombros (m <sup>3</sup> )*	RNP	675	670	Eliminación
Lodos alcantarillado (kg)	RNP	782	783	Eliminación
Papel/cartón (kg)	RNP	4.010	5.730	Valorización
Resina rehabilitación alcantarillado (kg)	RNP	38	198	Eliminación
Pilas (kg)	RNP	0	103	Valorización (R13)

\* Datos pertenecientes al municipio de Alicante

## Materiales utilizados

Se adjunta tabla con las cantidades de algunos de los materiales utilizados:

Material	2008	2009
Cloro gas	17.500 kg	13.200 kg
Hipoclorito sódico	14.300 kg	7.200 kg
Tubería instalada (km de red instalados/renovados)	86,18 km	94,5 km
Papel	7.776 kg (papel blanco)	6.480 kg (papel blanco)
	506 kg (papel reciclado)	2.852 kg (papel ecológico)
Gasoil	83.929 l	80.364 l
Gasolina	4.896 l	5.724 l

## Materiales valorizados

De los materiales utilizados enumerados anteriormente, se identifican aquellos que proceden de materiales reciclados:

### tuberías

En el periodo 2008-2009, las tuberías de fundición dúctil supusieron un 98,5% de la red instalada. Estas tuberías, se componen en gran proporción de material reciclado. En concreto, según certificado aportado por el fabricante, la composición es:

**65%** de deshechos propios de fabricación y chatarra de automoción  
**35%** lingotes nuevos

Las tuberías de material plástico, por ser destinada a uso alimentario, se fabrican a partir de material nuevo, no reciclado.

### papel

En el apartado anterior, se indican las cantidades de papel reciclado utilizado. Por otra parte, el papel blanco comprado dispone de certificado FSC, el cual "garantiza al consumidor que las fibras proceden de montes aprovechados de forma racional de acuerdo a los estándares internacionales que contemplan aspectos ambientales, sociales y económicos y que definen los niveles mínimos de buena gestión para los bosques de todo el mundo".

En este sentido, el porcentaje de papel reciclado utilizado en 2008 fue del 6,11%, llegando al 30,56% de papel ecológico utilizado en 2009.

## Emisiones atmosféricas.

En el apartado 4.3.2 "Cambio climático y medio ambiente" se desarrolla específicamente el tema de las emisiones de efecto invernadero y se incluye el balance de CO<sub>2</sub> y el cálculo de la huella de carbono.

En relación con las emisiones de efecto invernadero, cabe decir que AMAEM retiró antes del 31 de diciembre de 2003 todos los extintores de halón existentes en la empresa, dando así cumplimiento a lo establecido en el Reglamento (CE) Nº 2037/2000 sobre sustancias que agotan la capa de ozono. Por otra parte, para prevenir y reducir al mínimo cualquier escape de los refrigerantes utilizados en aparatos de climatización, éstos se comprueban al menos anualmente. En ninguno de los aparatos de climatización se utilizan CFCs. Por otra parte, las únicas emisiones de óxidos de nitrógeno y óxidos de azufre son las emitidas por los vehículos de la empresa.

## 4.3.2

# Cambio climático y medio ambiente

Como empresa participada por el Grupo Agbar, AMAEM, está ligada a la iniciativa “Caring For Climate: The Business Leadership Platform” del pacto mundial de naciones unidas que vincula a la compañía a emprender medidas efectivas contra el cambio climático.



El primer paso en esta dirección ha sido el cálculo riguroso de la huella de carbono de las actividades de AMAEM, para lo cual se ha implementado la herramienta informática CAFCA. Este software elaborado por CETAQUA (Centro Tecnológico del Agua), ofrece una herramienta específica de las actividades del ciclo integral del agua que permite el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de una explotación o conjunto de explotaciones. Incluye todas las actividades del sector: producción, transporte y distribución, drenaje y depuración, así como oficinas. Se trata de la única herramienta de este tipo desarrollada en España para el ciclo integral del agua.

A continuación, se exponen los resultados principales de esta herramienta para el ámbito de actuación de AMAEM, en los años 2008 y 2009.

### Consumos de energía directos e indirectos.

Consumos directos de energía por fuente de energía primaria:

2008			
	Consumos anuales		Emisiones de CO <sub>2</sub> Eq. <sup>(2)</sup>
Consumo de gasolina <sup>(1)</sup>	4,858 m <sup>3</sup> /año	151,43 GJ/año <sup>(3)</sup>	11.523 kg CO <sub>2</sub> /año
2009			
	Consumos anuales		Emisiones de CO <sub>2</sub> Eq. <sup>(2)</sup>
Consumo de gasolina <sup>(1)</sup>	5,520 m <sup>3</sup> /año	172,06 GJ/año <sup>(3)</sup>	13.093 kg CO <sub>2</sub> /año

1 Consumo de combustible debido a máquinas de corte y generadores eléctricos.

2 Todos los coeficientes de paso a kg de CO<sub>2</sub> equivalentes se han tomado de la herramienta de cálculo CAFCA, cuyas fuentes son: la International Energy Agency, el UK Department for Environment, Food and Rural Affairs y la Secretaría General de Energía de España.

3 Los coeficientes de paso para combustibles se han tomado de Repsol YPF 2000-2010.

## Consumos indirectos de energía por fuente de energía primaria:

2008			
	Consumos anuales		Emisiones de CO <sub>2</sub> Eq. <sup>(2)</sup>
Consumo eléctrico	12.564.765 kwh/año	45.233,15 GJ/año	5.654.144 kg CO <sub>2</sub> /año
Consumo de gasoil <sup>(4)</sup>	83.929 l/año	2.967,56 GJ/año <sup>3</sup>	227.190 kg CO <sub>2</sub> /año
Consumo de gasolina	38 l/año	1,18 GJ/año	90 kg CO <sub>2</sub> /año
2009			
	Consumos anuales		Emisiones de CO <sub>2</sub> Eq. <sup>(2)</sup>
Consumo eléctrico	13.438.662 kwh/año	48.397,18 GJ/año	6.047.398 kg CO <sub>2</sub> /año
Consumo de gasoil <sup>(4)</sup>	80.364 l/año	2.841,51 GJ/año <sup>3</sup>	217.540 kg CO <sub>2</sub> /año
Consumo de gasolina	204 l/año	6,36 GJ/año	484 kg CO <sub>2</sub> /año

## Consumos de energía por actividad.

### Consumos de energía en captación, transporte y distribución:

2008		
	Consumos anuales	Emisiones de CO <sub>2</sub> Eq. <sup>(2)</sup>
Consumo eléctrico	10.613.452 kwh/año	4.776.053 kg CO <sub>2</sub> /año
Consumo de gasolina <sup>(1)</sup>	3.89 m <sup>3</sup> /año	9.219 kg CO <sub>2</sub> /año
		4.785.272 kg CO <sub>2</sub> /año
2009		
	Consumos anuales	Emisiones de CO <sub>2</sub> Eq. <sup>(2)</sup>
Consumo eléctrico	11.511.513 kwh/año	5.180.181 kg CO <sub>2</sub> /año
Consumo de gasolina <sup>(1)</sup>	4,42 m <sup>3</sup> /año	10.475 kg CO <sub>2</sub> /año
		5.190.665 kg CO <sub>2</sub> /año

1 Consumo de combustible debido a máquinas de corte y generadores eléctricos.

2 Todos los coeficientes de paso a kg de CO<sub>2</sub> equivalentes se han tomado de la herramienta de cálculo CAFCA, cuyas fuentes son: la International Energy Agency, el UK Department for Environment, Food and Rural Affairs y la Secretaría General de Energía de España.

3 Los coeficientes de paso para combustibles se han tomado de Repsol YPF 2000-2010.

4 Excluyendo los kilómetros recorridos en coches de alquiler puntual.

Consumos de energía en alcantarillado:

2008		
Consumos anuales	Emisiones de CO <sub>2</sub> Eq. <sup>(2)</sup>	
Consumo eléctrico	714.300 kwh/año	321.435 kg CO <sub>2</sub> /año
Consumo de gasolina <sup>(1)</sup>	0,97 m <sup>3</sup> /año	2.305 kg CO <sub>2</sub> /año
		323.740 kg CO <sub>2</sub> /año
2009		
Consumos anuales	Emisiones de CO <sub>2</sub> Eq. <sup>(2)</sup>	
Consumo eléctrico	600.665 kwh/año	270.299 kg CO <sub>2</sub> /año
Consumo de gasolina <sup>(1)</sup>	1,10 m <sup>3</sup> /año	2.619 kg CO <sub>2</sub> /año
		272.918 kg CO <sub>2</sub> /año

Consumos de energía en servicios centrales:

2008		
Consumos anuales	Emisiones de CO <sub>2</sub> Eq. <sup>(2)</sup>	
Consumo eléctrico	1.237.013 kwh/año	556.656 kg CO <sub>2</sub> /año
Consumo de gasolina <sup>(1)</sup>	0,00 m <sup>3</sup> /año	0 kg CO <sub>2</sub> /año
		556.656 kg CO <sub>2</sub> /año

<sup>1</sup> Consumo de combustible debido a máquinas de corte y generadores eléctricos.

<sup>2</sup> Todos los coeficientes de paso a kg de CO<sub>2</sub> equivalentes se han tomado de la herramienta de cálculo CAFCA, cuyas fuentes son: la International Energy Agency, el UK Department for Environment, Food and Rural Affairs y la Secretaría General de Energía de España.



2009		
	Consumos anuales	Emisiones de CO <sub>2</sub> Eq. <sup>(2)</sup>
Consumo eléctrico	1.326.484 kwh/año	596.918 kg CO <sub>2</sub> /año
Consumo de gasolina <sup>(1)</sup>	0,00 m <sup>3</sup> /año	0 kg CO <sub>2</sub> /año
		596.918 kg CO <sub>2</sub> /año

#### Desplazamientos

2008		
	Consumo/Kilometrajes anuales	Emisiones de CO <sub>2</sub> Eq. <sup>(2)</sup>
Gasolina	38 litros/año	90 kg CO <sub>2</sub> /año
Diesel	83.929 litros/año	227.190 kg CO <sub>2</sub> /año
Automoviles de alquiler <sup>(3)</sup>	280 km/año	34 kg CO <sub>2</sub> /año
Tren	20.553 km/año	4.017 kg CO <sub>2</sub> /año
Avión	170.084 km/año	20.308 kg CO <sub>2</sub> /año
		251.638 kg CO <sub>2</sub> /año
Total CO <sub>2</sub> Eq. emitido		808.294 kg CO <sub>2</sub> /año

1 Consumo de combustible debido a máquinas de corte y generadores eléctricos.

2 Todos los coeficientes de paso a kg de CO<sub>2</sub> equivalentes se han tomado de la herramienta de cálculo CAFCA, cuyas fuentes son: la International Energy Agency, el UK Department for Environment, Food and Rural Affairs y la Secretaría General de Energía de España.

3 Automóviles de alquiler puntual según lo establecido por la política de viajes de Agbar.

2009		
	Consumo/Kilometrajes anuales	Emisiones de CO <sub>2</sub> Eq. <sup>(2)</sup>
Gasolina	204 litros/año	484 kg CO <sub>2</sub> /año
Diesel	80.364 litros/año	217.540 kg CO <sub>2</sub> /año
Automovil diesel <sup>(3)</sup>	805 km/año	97 kg CO <sub>2</sub> /año
Tren	8.563 km/año	1.674 kg CO <sub>2</sub> /año
Avión	165.651 km/año	23.361 kg CO <sub>2</sub> /año
		243.154 kg CO <sub>2</sub> /año
Total CO <sub>2</sub> Eq. emitido		840.072 kg CO <sub>2</sub> /año

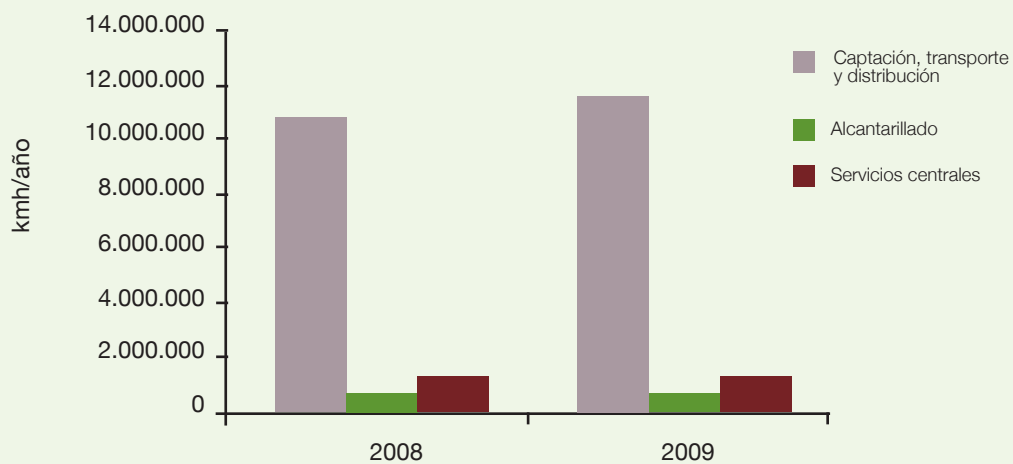
## Emisiones totales de CO<sub>2</sub>

Emisiones totales de CO<sub>2</sub> equivalentes:

2008	
Emisiones totales	5.917.305,49 kg CO <sub>2</sub> /año
2009	
Emisiones totales	6.303.645,41 kg CO <sub>2</sub> /año

<sup>2</sup> Todos los coeficientes de paso a kg de CO<sub>2</sub> equivalentes se han tomado de la herramienta de cálculo CAFCA, cuyas fuentes son: la International Energy Agency, el UK Department for Environment, Food and Rural Affairs y la Secretaría General de Energía de España.  
<sup>3</sup> Automóviles diesel de alquiler puntual según lo establecido por la política de viajes de Agbar.

### Consumos de energía



### Medios de transporte



## Balance huella de carbono

Emisiones totales de CO<sub>2</sub> equivalente producidas en Captación, Transporte y Distribución:

	2008	
Caudal de agua distribuida	40.300.000 m <sup>3</sup> /año	0,12 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup> .año
Población servida	472.096 habitantes	10,14 kg CO <sub>2</sub> /hab.año

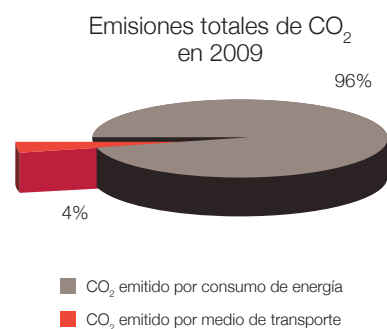
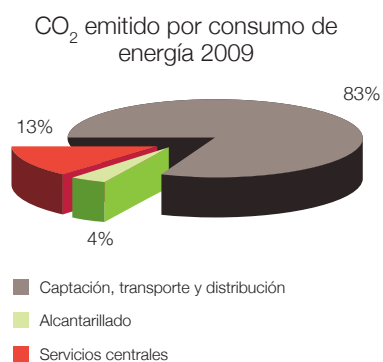
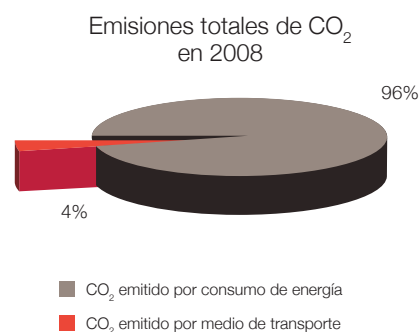
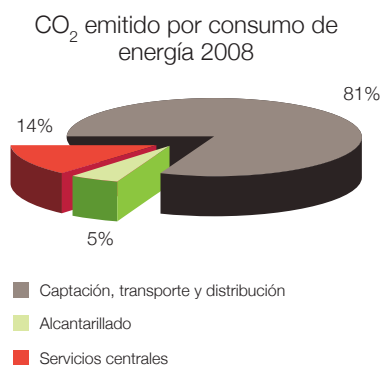
	2009	
Caudal de agua distribuida	39.263.000 m <sup>3</sup> /año	0,13 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup> .año
Población servida	478.222 habitantes	10,85 kg CO <sub>2</sub> /hab.año

Emisiones totales de CO<sub>2</sub> equivalente producidas en alcantarillado:

	2008	
Caudal de agua distribuida	32.000.000 m <sup>3</sup> /año	0,01 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup> .año
Población servida	353.431 habitantes	0,92 kg CO <sub>2</sub> /hab.año

	2009	
Caudal de agua distribuida	32.721.000 m <sup>3</sup> /año	0,01 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup> .año
Población servida	356.696 habitantes	0,77 kg CO <sub>2</sub> /hab.año



A modo de referencia, un automóvil diesel que recorriera 100 km produciría más emisiones indirectas de 12 kg CO<sub>2</sub> equivalentes.

Por otra parte, la emisión de sustancias contaminantes gaseosas diferentes del CO<sub>2</sub> no es significativa dentro de las actividades que AMAEM desarrolla, considerándose como únicos focos representativos: el parque automovilístico, las máquinas de corte y los generadores eléctricos.

Acciones desarrolladas en 2009 por AMAEM orientadas a la mitigación del cambio climático a través de la reducción de la huella de carbono:

- Virtualización de servidores informáticos: Permite importantes ahorros energéticos en términos de consumo y refrigeración, al reducir de forma significativa el número de máquinas individuales necesarias.
- SONDEA-fase II: el proyecto Sondea está orientado al desarrollo de una aplicación informática para la optimización energética de sistemas de captación de agua constituidos por múltiples sondeos. El proyecto ha finalizado la fase de pruebas y validación y actualmente la fase II se centra en la conexión de la aplicación con el sistema de Telecontrol.

- Proyecto de instalación de una minicentral hidráulica en Calderones (traída Baja): el objetivo de este proyecto ha sido la generación de energía eléctrica aprovechando la energía de un salto de agua en el trazado de abastecimiento de agua potable de la traída (red de transporte) de Alicante. Se trata de una actuación cuyo potencial de generación eléctrica es de 300.000 kWh/año.
- Estudio de instalación de paneles solares en las cubiertas de los depósitos de AMAEM: se ha realizado una evaluación de la capacidad de producción eléctrica potencial en estas superficies, que alcanza los dos megavatios.
- Uso de videoconferencia y webex: Sistema de reunión on-line segura con entorno compartido de escritorio, documentos y voz. Objetivo: reducir el número de desplazamientos necesarios.

El análisis de los resultados de esta última acción, orientada a la promoción de reuniones virtuales, nos reportan que la estimación de emisiones de CO<sub>2</sub> evitadas durante el 2º semestre de 2008 asciende a 13,60 toneladas métricas, mientras que durante 2009 se evitó la emisión de 23,42 TM de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.

Destacar asimismo que, de manera complementaria, a través de estas 220 reuniones virtuales realizadas desde Julio de 2008 a Diciembre de 2009 (75 en el 2º semestre de 2008 y 145 durante 2009), se ha logrado un ahorro de costes estimado (al evitar los desplazamientos) de más de 186.000 € (68.482 € en 2º semestre de 2008 y 118.547 € en 2009).

	Datos 2009
Número total de reuniones	145
Número total de asistentes	386
Coste estimado de las reuniones	10.762,72 euros
Ahorro económico estimado	118.547,28 euros
Estimación de kg deCO <sub>2</sub> equivalentes no emitidos	23,42 TM de CO <sub>2</sub> Eq. <sup>(2)</sup>

Por último, debe mencionarse la realización de cursos de formación en las siguientes herramientas relacionadas con la huella de carbono y eficiencia energética:

- CAFCA: Calculadora de huella de carbono para el ciclo integral del agua.
- ATBAT: Herramientas para la evaluación de modalidades de contratación eléctrica.
- ELECON: Guía práctica para la lectura de contadores electrónicos de energía eléctrica.

<sup>2</sup> Todos los coeficientes de paso a kg de CO<sub>2</sub> equivalentes se han tomado de la herramienta de cálculo CAFCA, cuyas fuentes son: la International Energy Agency, el UK Department for Environment, Food and Rural Affairs y la Secretaría General de Energía de España.

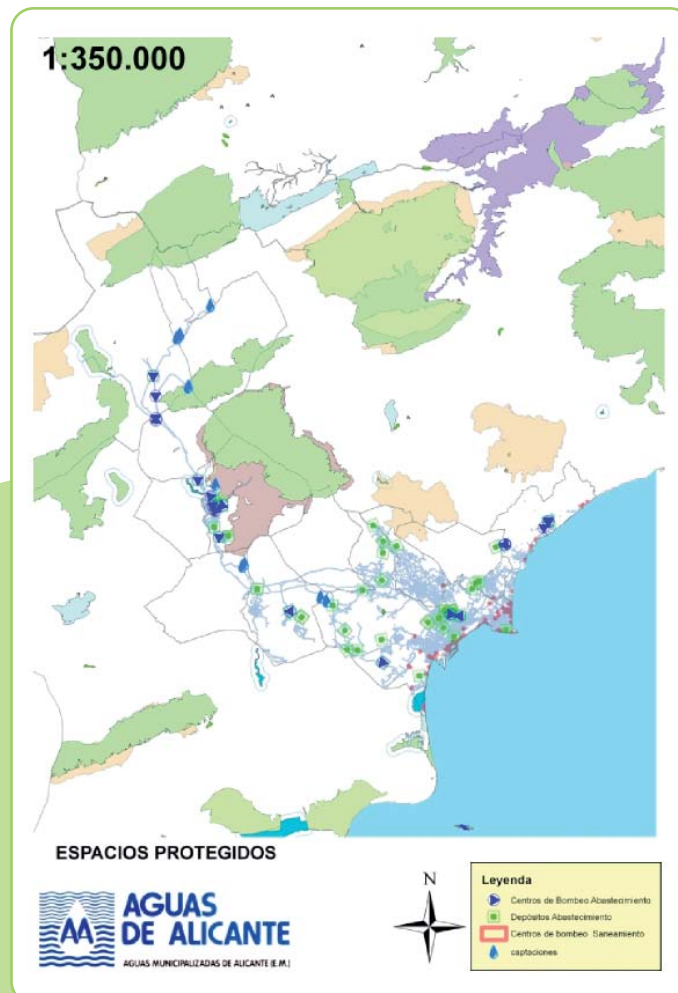


## 4.3.3 Biodiversidad

Para la identificación de las instalaciones de la empresa ubicadas en espacios protegidos o áreas de alta biodiversidad, se ha extraído la cartografía de la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda al respecto y se ha superpuesto con la información en GIS de las instalaciones de AMAEM.

### Espacios protegidos.

En el plano siguiente se muestran las distintas capas correspondientes a espacios protegidos determinados por Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda y las instalaciones de AMAEM.



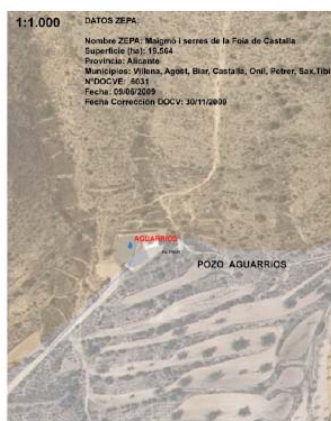


Una vez superpuesta cada una de las capas correspondientes a cada figura de protección con las instalaciones de AMAEM en GIS y ampliando imágenes, en caso necesario, resulta lo siguiente:

ESPACIOS PROTEGIDOS CONSELLERIA	INSTALACIONES AMAEM EN ESPACIO PROTEGIDO CORRESPONDIENTE
<p>PARQUES NATURALES</p>	<p>No existen instalaciones de la empresa ubicadas en parques naturales ni próximas a ellos.</p>
<p>LIC (LUGAR DE INTERÉS COMUNITARIO, RED NATURA 2000)</p>	<p>Se observan dos captaciones de agua próximas a un espacio LIC. Se amplían imágenes (Plano 1). La isla de Tabarca es zona LIC protegida. En Tabarca, se dispone de un bombeo y un depósito de agua potable. Se amplía imagen (Plano 2)</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="619 1093 986 1637"> <p><b>DATOS LIC:</b>          Nombre LIC: Maigmo i Serres de la Foia de Castalla          Superficie (ha): 12.822          Provincia: Alicante          Municipios: Villena, Agost, Biar, Castalla, Onil, Petrer, Sax, Tibi          Dirección: 5045/ICE          N°DOCE: L.205          Fecha Corrección: 22/07/1992</p> <p><b>POZO LA MINA 1</b>          COORDENADAS          X = 691.415          Y = 4.374.951</p> <p><b>POZO LA MINA 2</b>          COORDENADAS          X = 691.489          Y = 4.275.001</p> <p>ESPACIOS PROTEGIDOS - LIC</p> <p>AGUAS DE ALICANTE</p> </div> <div data-bbox="1010 1093 1377 1637"> <p><b>DATOS LIC:</b>          Nombre LIC: L'illa de Tabarca          Superficie (ha): 14.556          Provincia: Alicante          Municipios: Elicha, Alicante, Santa Pola          Dirección: 5243/CEE          N°DOCE: L.206          Fecha Corrección: 22/07/1992</p> <p><b>DEPÓSITO TABARCA</b>          COORDENADAS          X = 721.124          Y = 4.227.454</p> <p>ESPACIOS PROTEGIDOS - LIC</p> <p>AGUAS DE ALICANTE</p> </div> </div> <p>Plano 1: Se comprueba que ambas captaciones (La Mina 1 y La Mina 2) están próximas, pero fuera de la zona LIC definida (Maigmo i Serres de la Foia de Castalla).</p> <p>Plano 2</p>
<p>ZEPA (ZONA DE ESPECIAL PROTECCIÓN DE LAS AVES, RED NATURA 2000)</p>	<p>Se observan dos zonas de captaciones de agua próximas a un espacio ZEPA- Se amplían imágenes:</p>

## ESPACIOS PROTEGIDOS CONSELLERIA

## INSTALACIONES AMAEM EN ESPACIO PROTEGIDO CORRESPONDIENTE



Planos 3 y 4: Se comprueba que las captaciones Aguarríos, La Mina 1 y La Mina 2 quedan fuera de la zona ZEPA definida (Maigmo i Serres de la Foia de Castalla) Los islotes de Tabarca son un espacio ZEPA protegido. En Tabarca, se dispone de un bombeo y un depósito de agua potable. Se amplía imagen:



Planos 5

## ZONAS HÚMEDAS

No se observan instalaciones de AMAEM en zonas húmedas protegidas.

MICRORRESERVAS

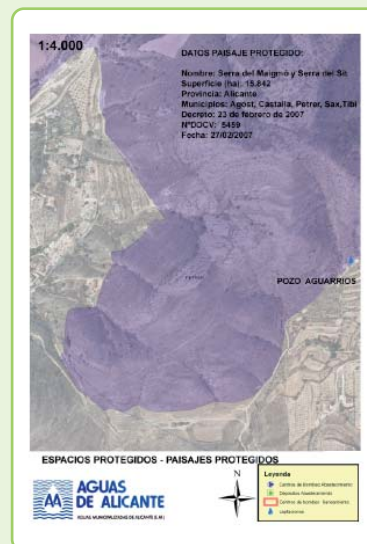
No se observan instalaciones de AMAEM incluidas ni próximas a microrreservas.

PARAJES NATURALES MUNICIPALES

Se observa que no existen instalaciones de la empresa ubicadas en parajes naturales municipales.

PAISAJES PROTEGIDOS

Se observa una captación de agua próxima a paisajes protegidos. Se amplía imagen:



Plano 6: Se comprueba que la captación Aguarriós queda próxima, pero externa al paisaje protegido Serra del Maimó i Serra del Sit.

CUEVAS

No se observan instalaciones de AMAEM que interfieran con cuevas.

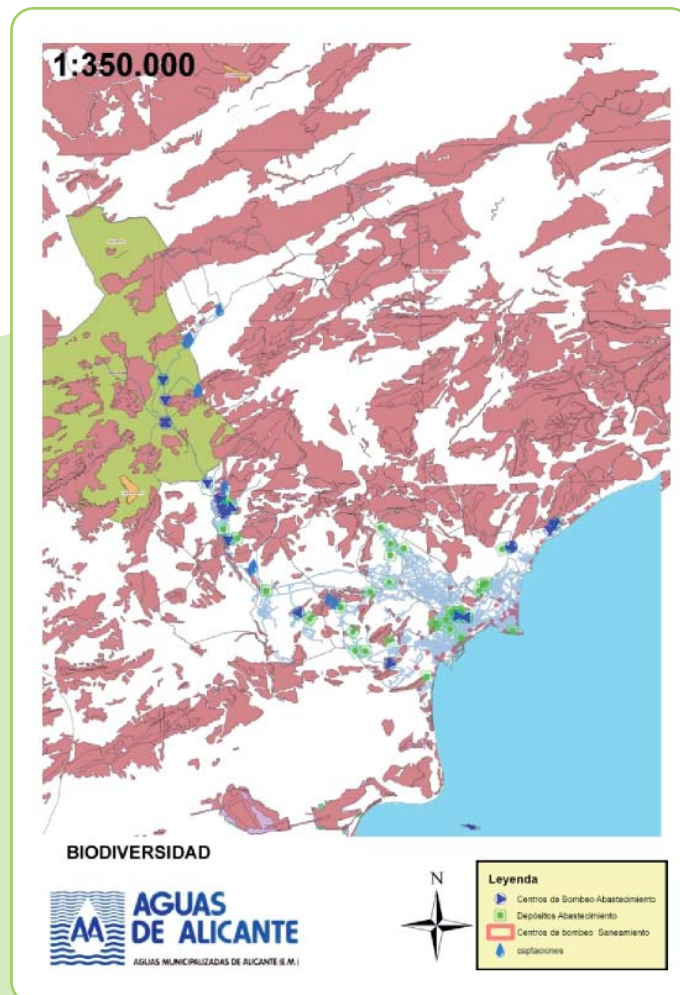
MONUMENTOS NATURALES

No se observan instalaciones de AMAEM que interfieran con monumentos naturales.

CONCLUSIÓN: Las únicas instalaciones de AMAEM dentro de espacios protegidos son las de la isla de Tabarca.

## Biodiversidad.

En el plano siguiente se muestran las distintas capas correspondientes a espacios de alta biodiversidad determinados por Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda y las instalaciones de AMAEM.

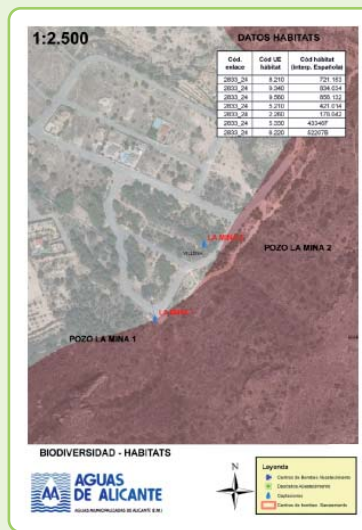


ESPACIOS ALTA BIODIVERSIDAD CONSELLERIA

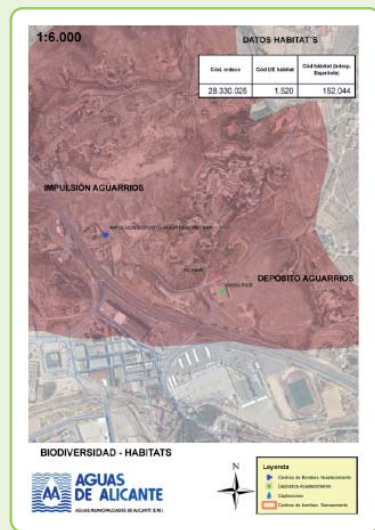
INSTALACIONES AMAEM EN ESPACIOS DE ALTA BIODIVERSIDAD

Habitats

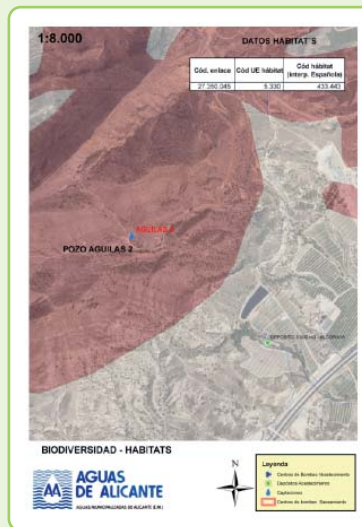
Existen varias zonas de hábitats protegidos que están próximas o incluyen instalaciones de AMAEM. Se amplía imagen:



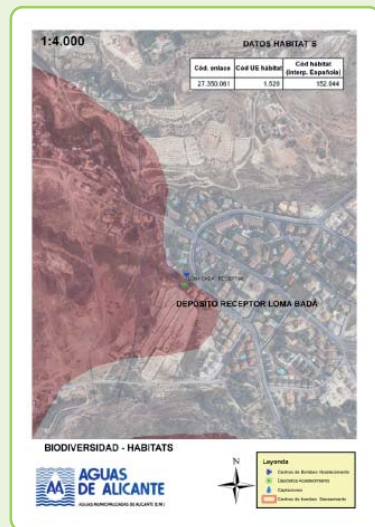
Plano 7: Ambas captaciones (La Mina 1 y La Mina 2) están próximas, pero quedan fuera de la zona definida.



Plano 8: La impulsión y el depósito de Aguarríos quedan dentro de la zona del hábitat arriba definido.



Plano 9: La captación de Águilas 2 queda incluida en la zona del hábitat arriba definido.



Plano 10: El depósito Loma Badá queda incluido en la zona del hábitat arriba definido.



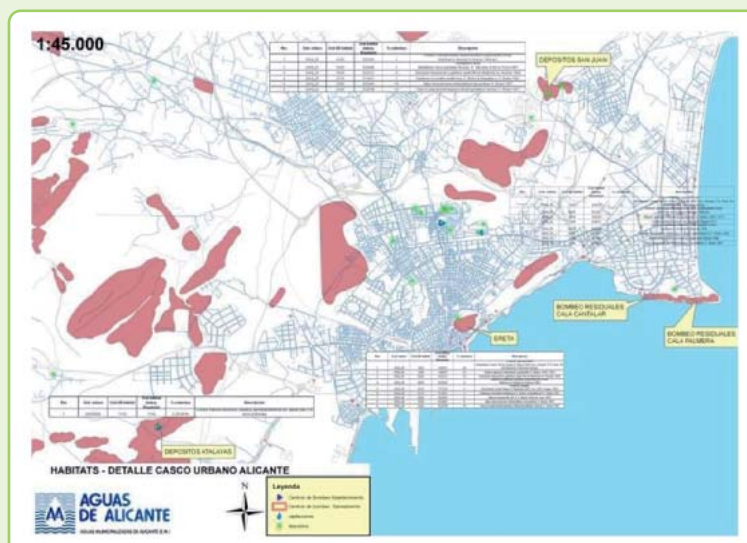
ESPACIOS ALTA BIODIVERSIDAD CONSELLERIA

INSTALACIONES AMAEM EN ESPACIOS DE ALTA BIODIVERSIDAD



Plano 11: El depósito Ciudad de la Luz queda incluido en la zona del hábitat definido

Zona casco urbano Alicante:



Plano 12: El depósito de San Juan, los bombeos de aguas residuales de Cala Cantalar y Cala Palmera, así como el depósito de Atalayas se encuentran en zonas de hábitats protegidos.

#### LIFE-ANFIBIOS

No existen instalaciones de AMAEM en zonas definidas LIFE-Anfibios.

#### PLANES DE RECUPERACIÓN

Dentro de la zona del Plan de Recuperación definido (fartet) (mancha verde) se encuentran dos captaciones y dos bombeos de AMAEM



Plano 14

#### RESERVAS DE FAUNA

No se observan instalaciones de AMAEM en zonas de reservas de fauna.

**CONCLUSIÓN:** Existen varias instalaciones de AMAEM en zonas de hábitats protegidos (8 hábitats distintos):

- Impulsión y depósito de Aguarríos. Hábitat: Vegetación gipsícola ibérica (Gypsophiletalia).
- Captación de Águilas 2. Hábitat: Matorrales termomediterráneos y pre-estépicos.
- Depósito Loma Badá. Hábitat: Vegetación gipsícola ibérica (Gypsophiletalia).
- Depósito y bombeo de las Atalayas. Hábitat: Bancos de arena cubiertos permanentemente por agua marina, poco profunda.
- Depósito Ciudad de la Luz. Hábitat: Bancos de arena cubiertos permanentemente por agua marina, poco profunda.
- Depósito San Juan. Hábitat: Zonas subestépicas de gramíneas y anuales del Thero-Brachypodietca, prados calcáreos cársticos o basófilos del Alysso-Sedion albi, matorrales termomediterráneos y pre-estépicos.
- Bombeo de aguas residuales Cala Cantalar y Cala Palmera: Matorrales halo-nitrófilos (Pegano-Salsotea), zonas subestépicas de gramíneas y anuales del Thero-Brachypodietca, acantilados con vegetación de las costas mediterráneas con Limonium spp. endémicos, prados calcáreos cársticos o basófilos del Alysso-Sedion albi, estepas salinas y matorrales termomediterráneos y pre-estépicos.



Para la identificación de los hábitats afectados se ha tenido en cuenta lo establecido en la directiva 92/43/CEE, relativa a la conservación de los hábitats naturales y de la flora y fauna silvestre.

Por otra parte, hay varias instalaciones dentro de la zona de recuperación del fartet.

### Impactos ambientales en la biodiversidad.

Como se ha comentado anteriormente, anualmente se realiza la evaluación de aspectos ambientales de las actividades de AMAEM. En 2008 y 2009, no se han detectado aspectos ambientales significativos asociados a captaciones, depósitos, bombeos de agua potable ni bombeos de agua residual. Se adjuntan imágenes de instalaciones tipo para dar una idea de su aspecto y magnitud:

Pozo-captación:



Depósito:



Bombeo de agua potable:



De las instalaciones incluidas en las zonas protegidas, se ha de destacar que la actividad realizada en las captaciones es la extracción de agua subterránea. Para ello, se disponen de las correspondientes concesiones administrativas, en las que se establecen los volúmenes y caudales extraíbles anuales, que son controlados por la empresa.

Aunque no se encuentran en Zona de Protección de Aves (ZEPA) los tendidos eléctricos de las captaciones de San Juan y San Agustín se protegieron hace años para evitar la electrocución de las águilas de la zona mediante unos elementos de protección que evitan que el ave se pose en el apoyo del tendido y mediante mantos dieléctricos instalados en coordinación con la Conselleria de Medio Ambiente Agua, Urbanismo y Vivienda. Así mismo se instalaron dichos mantos dieléctricos (también en colaboración con Conselleria) en los tendidos de la captación de Águilas.

Por otra parte, se encuentra realizada auditoría acústica externa de los bombeos de AMAEM, habiéndose establecido un plan para el aislamiento acústico en aquellos con incumplimientos, no estando ninguno de éstos en zonas protegidas.

Por otra parte, en la elaboración de proyectos de obras, se realizan evaluaciones de impacto ambiental (EIA), en aquellos proyectos en los que es necesario, según lo establecido en la legislación nacional y autonómica aplicable. En concreto, en los años 2008 y 2009, el único proyecto realizado que ha requerido EIA ha sido el correspondiente al Proyecto Constructivo de obras complementarias de la planta desaladora de la Marina Baja (Mutxamel, Alicante), términos de San Juan, San Vicente del Raspeig y Alicante que se entregó en el 2009.

Aún en el caso de que no sea necesario el estudio de impacto ambiental, se tienen en cuenta las zonas protegidas a través de la cartografía de Conselleria con el fin de evitarlas o minimizar el impacto asociado, con las acciones preventivas o correctivas correspondientes. Cabe resaltar que en el alcance de la certificación del Sistema de Gestión Ambiental según ISO 14001, se incluye específicamente “la elaboración de proyectos de ejecución, anteproyectos, proyectos, memorias valoradas y estudios de ingeniería básica y de detalle de abastecimiento de agua y saneamiento”.

## Restauración de hábitats

### Parque de la Ereta, Alicante.

El Parque de la Ereta está ubicado en el monte Benacantil, donde se encuentran varios hábitats protegidos: Matorrales halo-nitrófilos (Pegano-Salsoletea), zonas subestépicas de gramíneas y anuales del Thero-Brachypodietca, pendientes rocosas calcícolas con vegetación casmofítica, prados calcáreos cársticos o basófilos del Alysso-Sedion albi, matorrales termomediterráneos y pre-estépicos.



Durante el año 2009 y con motivo del 110 Aniversario AMAEM, en conmemoración del Día Mundial del Medio Ambiente tuvo lugar un acto medioambiental en este parque. Varios colegios y la asociación APSA, colaboraron en la plantación de 110 árboles en colaboración con la Concejalía de Medio ambiente del Excmo. Ayuntamiento de Alicante. Este acto sirvió para dar pie al lanzamiento de la nueva campaña de la e-factura.

Además, cabe destacar esta otra actuación relacionada con restauración de zonas verdes:

### Parques de la Manzaneta y la Concepción en San Juan.

A través del contrato firmado entre Pycsa y AMAEM para la ejecución de las infraestructuras e instalaciones de aguas y saneamiento dentro de las obras del Plan SUP-5, se acordó en 2009 una aportación de AMAEM de 15.000 € para la configuración de zonas verdes protegidas.



La zona designada fue la rehabilitación de los jardines de la concepción y manzaneta en Sant Joan d'Alacant. Este trabajo se ha realizado con el Grupo Anec, empresa especializada en educación y comunicación ambiental que han desarrollado la señalización e interpretación del parque y del espacio natural que lo conforma.

## 4.3.4

# La sostenibilidad en la gestión del ciclo del agua.

Las actividades de negocio que realiza AMAEM tienen un claro carácter medio ambiental. En definitiva, se está tratando un recurso valioso, escaso y básico para el ser humano, el agua. Por ello, cualquier acción ejercida sobre él debe realizarse garantizando su sostenibilidad.

Las fuentes de captación de agua fueron las siguientes:

Fuentes de agua (m <sup>3</sup> )	2008	2009
Aguas subterránea, propia, no adquirida.	13.472.574	13.660.537
Agua subterránea comprada.	2.365.930	2.018.752
Agua superficial comprada.	24.456.678	24.061.758

El agua subterránea procede de pozos de la cuenca del Vinalopó y el agua superficial del trasvase Tajo-Segura y de desaladoras.

Así, la extracción anual de aguas queda como sigue:

Extracción anual de aguas (m <sup>3</sup> )	2008	2009
Extracción total.	15.838.504	15.679.289
Recarga en superficie de acuíferos.	0	0
Recarga en profundidad de acuíferos.	0	0

## Gestión sostenible de la red de distribución.

### Sectorización de la Red.

Dentro de la red de distribución de agua potable de Alicante se establecen sectores de consumo aislando adecuadamente la red. Esta sectorización de la red permite el control de la presión de cada sector, de forma automatizada, a través del telemando, pudiéndose ajustar así la presión adecuada en cada periodo del día. Además, mediante contadores se registra el caudal que en cada momento consume el sector, facilitando la localización de las pérdidas que puedan originarse.



De este modo, el sistema mejora la localización de fugas, la regulación de la presión y permite que los materiales de las conducciones estén sometidos a menos presión, pudiéndose optimizar así las inversiones en mejoras de la red.

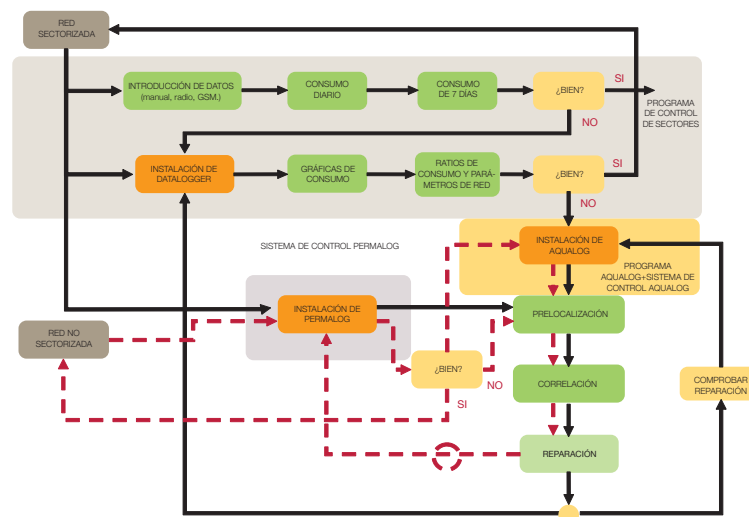


### Optimización del rendimiento de la red.

AMAEM trata de optimizar el uso de los medios de búsqueda preventiva de fugas, fijando el periodo de inspección de las zonas en las que está dividida la red de uno a cinco años, en función de sus características y de la disponibilidad de medios para la localización de fugas.

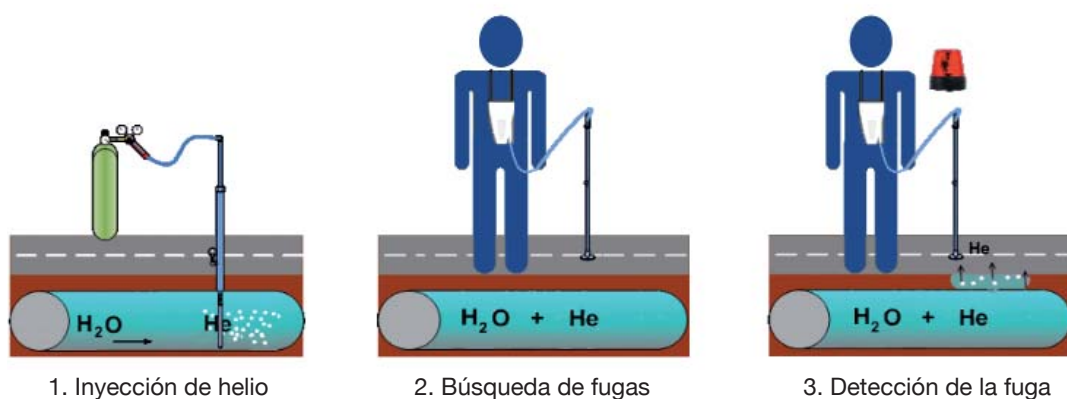
La estrategia de búsqueda de fugas que realiza AMAEM se basa en el despliegue programado de prelocalizadores acústicos.

También se realiza una medición continua de los sectores de consumo mediante pequeñas estaciones de telemando (datalogger). En el momento en que se detecta una posible fuga se utilizan los prelocalizadores acústicos para confirmarla, reparando posteriormente la misma.



### Sistema de Búsqueda de Fugas IDROLOC.

AMAEM, ha ideado, diseñado y construido un sistema de búsqueda de fugas en tuberías hidráulicas a presión, que viene a paliar las limitaciones que presentan las tecnologías comunes utilizadas en la actualidad. Se trata del denominado sistema IDROLOC, puesto en servicio en 2008.



iDROloc® fue concebido como una herramienta capaz de localizar fugas grandes tuberías que transportan agua desde su captación y/o tratamiento, hasta las redes de distribución metropolitanas, resolviendo así estos problemas de forma eficaz, minimizando costes operativos.

La tecnología desarrollada se ha basado en el trazado del agua mediante gas helio.

Se trata de inyectar un gas en la conducción en servicio, de forma que se disuelva en el agua que circula por la tubería. Cuando el agua “marcada” llega a una fuga, sale de la conducción y empapa el terreno. Igual que en una bebida carbónica derramada, el gas se desprende del líquido, y asciende a través del terreno hasta la superficie, donde puede ser detectado.



Por supuesto, se debe escoger un trazador completamente inofensivo, y en este sentido el Helio es perfecto: es un gas noble, absolutamente inerte y sin actividad fisiológica.

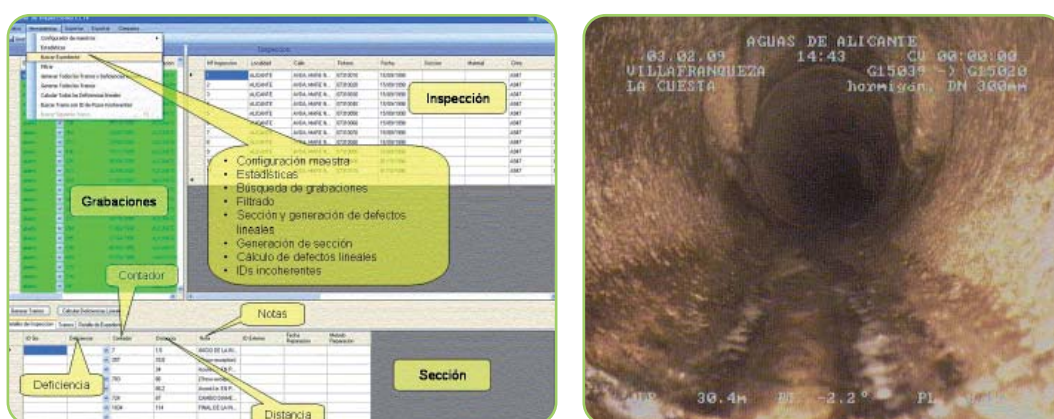
La expansión está siendo rápida. iDROloc® ha sido adquirido en Francia y China, y están interesados en su adquisición operadores de Méjico, Brasil, Arabia Saudí y el norte de África. iDROloc® fue presentado con gran éxito en el congreso de la international water association de Viena y ha sido recientemente galardonado con el gran trofeo Suez de innovación.

## Gestión eficiente de la red de saneamiento.

**Proyecto METRESA:** (Metodología para la Toma de decisiones en la Rehabilitación de redes de Saneamiento)

Los problemas que con frecuencia encontramos en las redes de saneamiento tienen su origen en la falta de atención al mantenimiento y rehabilitación de estas, lo que, unido al envejecimiento progresivo que sufren las conducciones por el paso de los años y a los diferentes factores de deterioro que sobre ellas actúan (abrasión, corrosión biológica, cargas de tráfico, raíces, etc.), puede dar lugar a diferentes perjuicios de índole técnica, económica y social.

En este contexto, el proyecto METRESA trata de resolver una metodología para la toma de decisiones en la rehabilitación de la red de saneamiento.



En Mayo de 2009 se ha concluido definitivamente el progreso del citado proyecto METRESA (versión Alliance R+), siendo este un desarrollo en el ámbito de los proyectos de investigación, desarrollo e innovación realizado con la colaboración de empresas punteras relacionadas con el sector del agua tales como Lyonnaise des Eaux, Northumbrian Water, Suez Environnement o United Water, que configuran la alianza de empresas en materia de investigación y desarrollo (Alliance).

Los principales resultados de METRESA son:

- Gestión de expedientes de cámara de televisión para la inspección de tuberías (CCTV).
- Programación de inspecciones de CCTV.
- Diagnóstico de redes.
- Modelos de envejecimiento.
- Estadísticas de defectos.
- Priorización de actuaciones.
- Elección de técnicas de rehabilitación óptimas a aplicar en la red.
- Estudio económico de inversiones en rehabilitación y/o reposición.

## Calidad de las Aguas de Baño. Proyecto COWAMA.

En nuestros días resulta prioritario asegurar la calidad de las aguas del litoral y, entre otros fines, garantizar que son adecuadas para el baño, pero también es muy importante hacer que el público sea conocedor de estas garantías. El nuevo sistema de control de la calidad de las aguas de baño persigue ambos objetivos.



A partir de los datos meteorológicos y de otros característicos de la ciudad, un sofisticado modelo matemático determina de forma continua la evolución de la calidad de las aguas del litoral. Las determinaciones son contrastadas por mediciones en el propio mar; mediante una boya de tecnología muy avanzada, capaz de tomar muestras, analizarlas y emitir los resultados, vía radio, al centro de control.

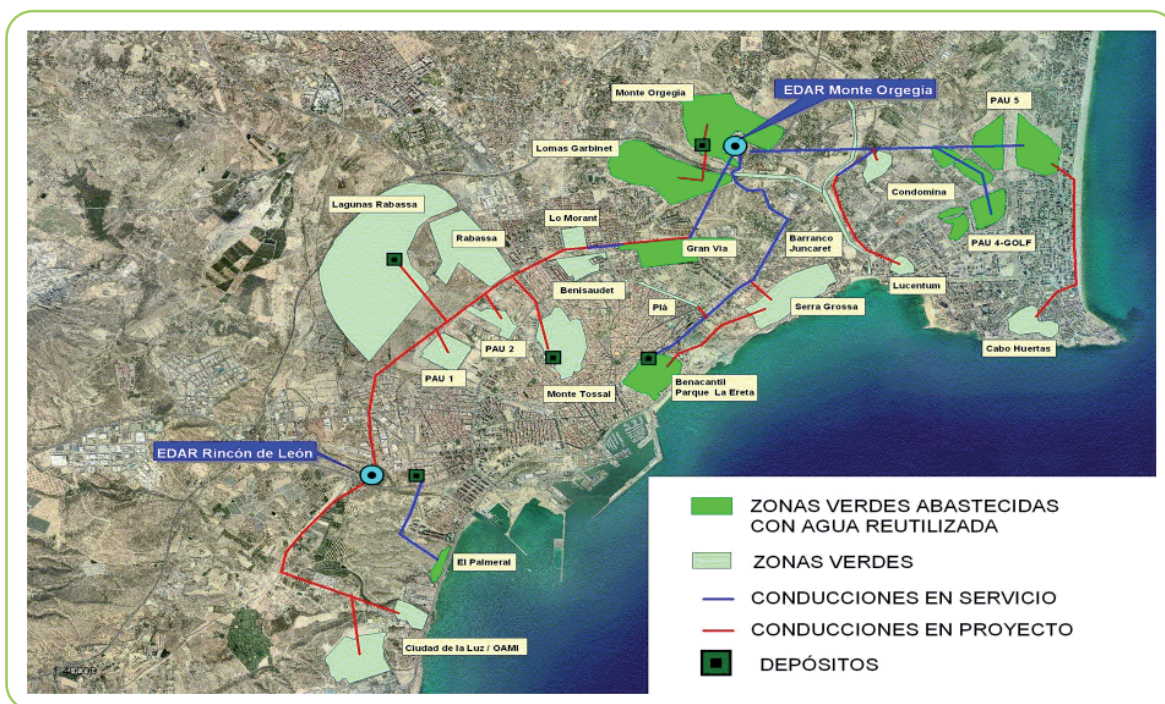
Todos los datos son transmitidos a una serie de postes informativos ubicados a pie de playa donde cualquier persona puede informarse sobre la temperatura del agua, temperatura exterior, niveles de contaminación, oleaje, lluvias, color de bandera y otros muchos.

## Optimización del Recurso Hídrico.

### Red de agua regenerada.:

A día de hoy, la red de agua reutilizada en Alicante se encuentra consolidada, abasteciéndose todas las zonas de las playas, Parque de la Ereta, Monte Benacantil, Parque Lo Morant, Monte Tossal y El Palmeral, Vía Parque, Gran Vía y Pau-5. Así, se ahorraron más de 630.000 m<sup>3</sup> de agua en 2008 y más de 660.000 m<sup>3</sup> de agua en 2009.

Está en proceso de ejecución un “anillo” de conducciones (red de agua regenerada) que abarcará al resto de la ciudad. Con él, en los próximos años, el sistema cubrirá las nuevas zonas verdes previstas en la Vía Parque, Lagunas de Rabasa, Garbinet, La Condomina, parques forestales de Sierra Grossa, Benacantil y Orgegia, OAMI, PAU-1, Ciudad de la Luz y otras.



Además, AMAEM está colaborando activamente en el mantenimiento de las zonas verdes del municipio de Alicante, realizándose entre otras las siguientes funciones:



- Mantenimiento de instalaciones de riego y sistemas de telecontrol y automatismos asociados.
- Control de calidad de agua de riego.
- Producción y distribución de agua reutilizada donde sea posible.
- Desarrollo, seguimiento y ejecución del plan director de reutilización de aguas para el riego de zonas verdes.
- Aprovechamiento de aguas subálveas para riego.

### Aprovechamiento de aguas subálveas

AMAEM, consciente de la importancia de no desperdiciar el agua, ha puesto en marcha un plan que pretende la utilización de nuevos recursos hídricos distintos y alternativos para el suministro de agua potable, y dedicar éstos para el riego de zonas verdes ajardinadas, limpieza de calles y otros usos que no requieran de un agua de alta calidad, como puede ser la destinada al consumo humano.

Gracias a esta iniciativa, se ha conseguido que el riego de zonas verdes significativas de Alicante, como el parque Lo Morant y el parque del Monte Tossal, en su mayor parte proceda de un agua subálvea que de otra forma no iba a ser utilizada. Consiguiendo un ahorro tanto económico como ecológico.

Durante el año 2008 se encuentran en marcha las captaciones del parque Lo Morant, Pintor Baeza, estación de autobuses, Dr. Rico, Teulada y el monte Tossal. Gracias a ellas se ha aprovechado más de 52.000 m<sup>3</sup> en 2008 y casi 40.000 m<sup>3</sup> en 2009.

Así, pese a que no se reutiliza agua en los procesos, AMAEM contribuye en el desarrollo sostenible de la ciudad trabajando continuamente para racionalizar el uso de agua en las zonas verdes de Alicante.



## Control de vertidos

### Evolución del Control de Vertidos en Alicante

El control de calidad de las aguas residuales que circulan por una red de alcantarillado resulta una práctica de vital importancia, no sólo de cara a la explotación de la propia red o del sistema del saneamiento, sino también al conjunto de la gestión medioambiental del entorno de un municipio.

A partir del año 2008, AMAEM dio un importante impulso a la actividad de control de vertidos, potenciando los siguientes aspectos:

- Dotación de un dispositivo permanente de control mediante una unidad móvil.
- Ampliación de la operativa de forma que el régimen de muestreos aumentó a más de 1000 muestras/año.
- Instalación de medios telemáticos de apoyo.
- Adaptación de los procedimientos de contratación de los servicios de agua y alcantarillado, para realizar simultáneamente la gestión de las autorizaciones de vertido.
- Elaboración de un Padrón Industrial, que actualmente alcanza más de 7.000 empresas y de las que 1.200 han sido tipificadas con riesgo potencial de contaminación.
- Diseño y desarrollo de diversas herramientas informáticas para gestión de las actividades.

### Características del Sistema de Control

El sistema de control posibilita el estudio y diagnóstico de la problemática de las aguas residuales de una forma programada y sistemática; localizando e identificando los focos de vertido, realizando su caracterización analítica y manteniendo el seguimiento de los usuarios industriales.

Se trata de un sistema “integrado”, que combina el control de calidad de las aguas en la red, con la inspección y muestreo directo sobre las industrias usuarias. Con mayor frecuencia en cada uno de ellos cuanto mayor sea el riesgo contaminante de la actividad desarrollada, identificando los focos de vertido y estableciendo medidas concretas para su resolución.

Como segundo elemento fundamental en el sistema de control, se mantiene un Padrón Industrial en el que se basa la emisión y gestión de las “Autorizaciones de Vertido” y que sirve de fondo informativo para el resto de actividades.

Gracias a estos nuevos planteamientos, se realizan avisos a las industrias en cuyos vertidos se han detectado irregularidades, lo que posibilita la concienciación y aplicación de medidas correctoras por parte de la empresa de forma inmediata; se evita la apertura de expedientes administrativos o figuras similares, que restan agilidad al proceso.

Las nuevas prestaciones han permitido, también, proceder a la paulatina regularización de las autorizaciones de vertido. Lo que ha supuesto la eliminación de gran cantidad de conexiones y vertidos indiscriminados, asegurando que el uso del alcantarillado se ajusta al ordenamiento establecido.

La dotación actual de medios es la siguiente:

#### Medios de Inspección y Muestreo.

**UNIDAD MÓVIL DE CONTROL.** Se compone de un vehículo carrozado al efecto, dotado con el necesario instrumental y equipamiento y operado por 2 técnicos cualificados.



#### Medios de Análisis:

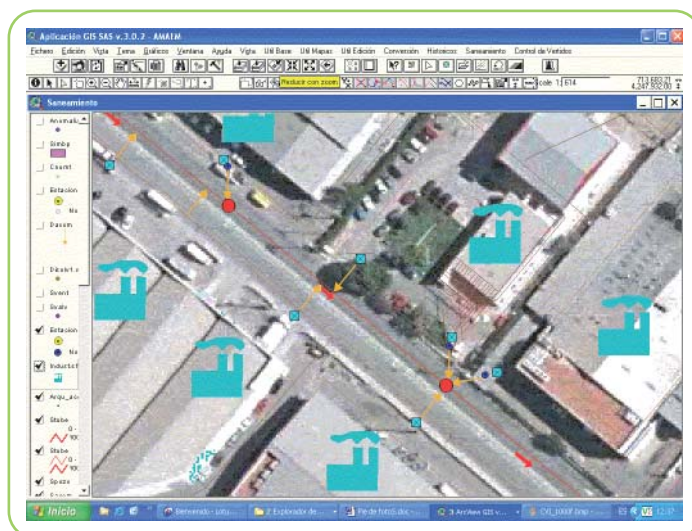
Las analíticas de vertidos recogidos se realizan en un laboratorio acreditado bajo la norma UNE EN ISO 17025.

#### Medios telemáticos:

AMAEM dispone de 2 modalidades de instalación remota de aplicación en control de vertidos: ESTACIONES FIJAS, que se apoyan en la estructura existente del telemando y ESTACIONES MÓVILES que permiten, con suma facilidad, variar el punto de captación de la señal. Ambas proporcionan, en el centro de control, información “instantánea” sobre la evolución de diversos parámetros de calidad, permitiendo vigilar los posibles vertidos irregulares.

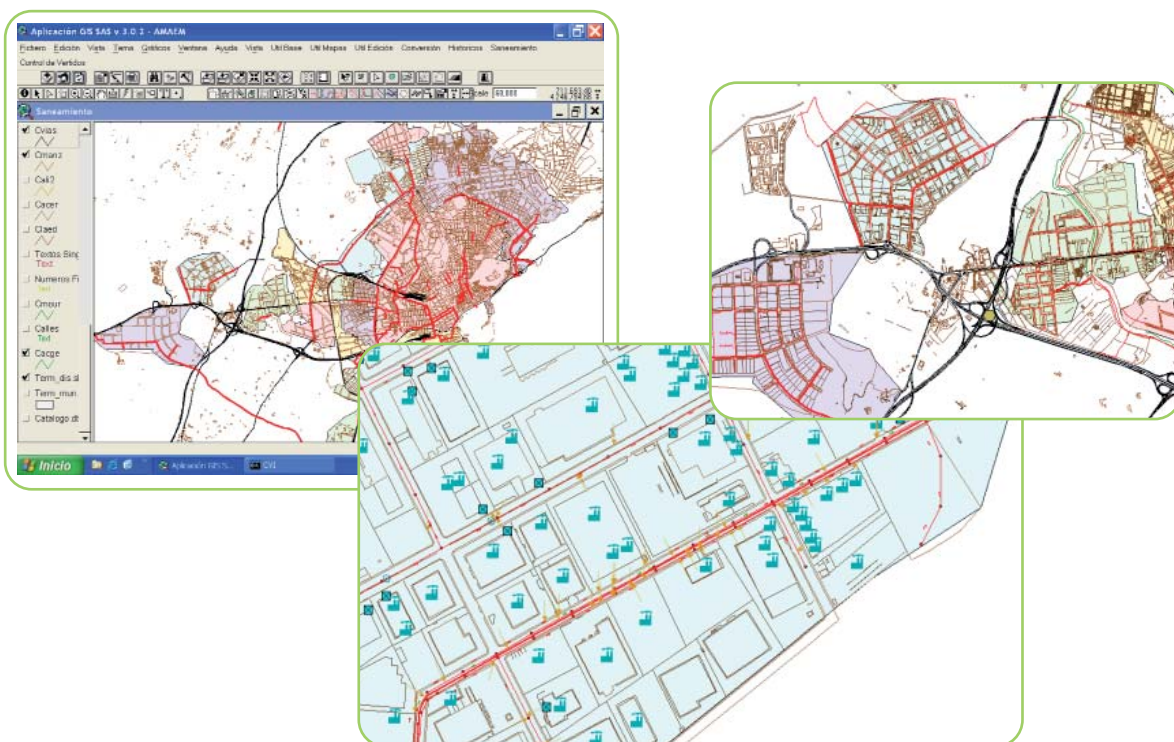
AMAEM dispone de herramientas informáticas necesarias para la coordinación y gestión del conjunto de actividades de campo.





### Medios para la confección y administración de un Padrón Industrial:

AMAEM cuenta con una aplicación informática, específicamente diseñada para la elaboración y administración de un padrón industrial –incluida la emisión y mantenimiento de “Autorizaciones de Vertido”-. Está vinculada a la “Aplicación de Comercial” de gestión de los servicios de abastecimiento y alcantarillado. Gracias a ello, la emisión de autorizaciones se realiza simultáneamente con la de contratación de los servicios y toda la información queda integrada en una única base de datos.





# La innovación en AMAEM

Las actividades de Investigación, Desarrollo e Innovación de AMAEM se articulan fundamentalmente a través de dos ámbitos de actuación:

- **Proyectos internos de Innovación.**

Se llevan a cabo con la colaboración y soporte de otras empresas de Agbar, tales como Aquatec o Labaqua.

- **Proyectos R+i Alliance / CETAQUA:**

R+i Alliance es un consorcio fundado por las compañías Agbar, Suez Environment, Northumbrian Water y United Water con el objetivo de aunar sus esfuerzos en la ejecución de proyectos de I+D+i. Actualmente, su presupuesto anual para dicha labor investigadora asciende a aproximadamente 8 millones de euros.

Desde el año 2006, AMAEM es Centro Investigador Acreditado para el desarrollo de proyectos Alliance, como empresa asociada a CETAQUA.

CETAQUA es un Centro Tecnológico del Agua cuyos socios fundadores son Aguas de Barcelona, la Universidad Politécnica de Cataluña y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas. Los proyectos de I+D+i de R+i Alliance se centran actualmente en las siguientes líneas:

- Gestión de Activos
- Eficiencia Energética
- Gestión de Biosólidos
- Gestión de Aguas Pluviales
- Riesgos Sanitarios Emergentes
- Gestión de la Demanda
- Gestión de Recursos Hídricos
- Mineralización del Agua para la Satisfacción del Cliente

En el año 2009, AMAEM ha participado en proyectos por valor de 520.000€. A continuación se enumeran aquellos completados o en desarrollo en el curso del año:

TÍTULO DE PROYECTO	IMPORTE DEL PROYECTO €
AM0804 - Intrusive multi-sensor condition of pipe condition (Multisensor intrusivo para la evaluación del estado de las conducciones)	343.000
AM0702 - Detection techniques for buried pipes- Phase 1 (Técnicas de detección para tuberías enterradas –Fase 1)	42.500

SW0803 - Best available technologies to treat CSO and SSO (Mejores tecnologías disponibles para tratar los desbordamientos en sistemas de alcantarillado unitarios y/o separativos)	150.000
WR0805 (2) - Decision aid tool to manage complex regional water systems - Phase 2 (Herramienta de apoyo para la toma de decisiones en la gestión de sistemas regionales de agua complejos)	210.160
WD0802 - Double urban network for urban supply (Doble red urbana para abastecimiento urbano)	98.510
OD0801(1) - Odours and H2S in sewer networks (Olores y H2S en redes de saneamiento)	810.000
AM0801 - Impact of changing water mineralization on distribution network and domestic plumbing systems- WP 1 (Impacto del cambio de mineralización del agua en redes de distribución y domésticas)	149.480
AM0615 - Leakage detection in big pipes (Detección de fugas en grandes conducciones)	591.654
AM0620 - METHODOLOGY AND MULTICRITERIA DECISION SUPPORT SYSTEM FOR SEWER NETWORKS REHABILITATION (Sistema de apoyo a la metodología y toma de decisiones para la rehabilitación de redes de saneamiento)	535.400
SALVA2 - Sistema Automático Integrado de Seguridad y Protección de personas que realizan trabajos en solitario	9.000
Arquetel - Automatización de inspecciones y lecturas de contadores en arquetas profundas	5.000

SIPAID - NUEVO SISTEMA INTEGRADO DE PREVENCIÓN Y ALERTA FRENTE INUNDACIONES Y DESCARGAS AL MEDIO RECEPTOR	71.076
LEVEL3 - Mejora de los procesos de Desarrollo de Software según modelo CMMI	15.864
Virtualización de servidores y estaciones de trabajo	20.968
Entorno de alta disponibilidad mediante clustering para el sistema ERP SAP	5.350
Sistema de backup integral de servidores y equipos críticos	2.967
Solución GIS para rutas de lectura	0
Facturación in situ	38.417
Telelectura	42.000
Proyecto de Minicentral hidráulica en la Red de Alta	1.590
ARQUETEL - Automatización de inspecciones y lecturas de contadores en arquetas profundas	10.000

Es de reseñar que IMPIVA (Instituto de la Mediana y Pequeña Industria Valenciana), entidad pública de la Generalitat Valenciana, ha reconocido en los dos últimos años, de manera consecutiva y en el marco de sus Programas Anuales de Investigación y Desarrollo Tecnológico para Grandes Empresas, el importante componente innovador utilizado por AMAEM en sus Procesos de Desarrollo de Software durante 2008 y 2009. De esta manera, y formalizándose en ambas ocasiones mediante subvención cofinanciada en un 50% por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), IMPIVA reconoce que los procesos y métodos utilizados en AMAEM en las actividades propias del Desarrollo de Software Empresarial tienen las características innovadoras necesarias para ser objeto de esta ayuda orientada a mejorar las capacidades tecnológicas de las empresas.

## 4.3.6

# Gastos e inversiones medioambientales

Tipo de gasto	2008
Gestión de Residuos	8.590 €
Auditorías SGI	1.623 €
Auditorías acústicas	4.480 €
Consultoría	437,50 €
Biblioteca	69 €
Total	15.200,10 €

Tipo de gasto	2009
Gestión de Residuos	8.247 €
Auditorías SGI	850,42 €
Auditorías acústicas	1.200 €
Consultoría	662,50 €
Biblioteca	255 €
Total	11.214,92 €

Se han considerado inversiones destinadas a protección medioambiental las obras ejecutadas de saneamiento y de agua regenerada del Plan Estratégico de Inversiones:

Tipo de inversión	2008
Obras de saneamiento	1.670.755 €
Obras para la reutilización de agua regenerada	1.379.727 €
Total	3.050.482 €

Tipo de inversión	2009
Obras de saneamiento	4.189.969 €
Obras para la reutilización de agua regenerada	801.832 €
Total	4.991.801 €

## Proyectos y obras

### Proyectos ambientales

Durante los años 2008 y 2009 AMAEM ha redactado **proyectos ambientales**, principalmente **proyectos de canalización de agua regenerada**, con el objetivo de ampliar la cobertura de este servicio en el casco urbano de Alicante. Asimismo, en el año 2009 se redactó el **proyecto de reforestación de la ladera Suroeste del monte Benacantil** con el objetivo de conseguir la mejora medioambiental y paisajística de esta ladera, recuperándola para la ciudad mediante reforestación e instalación de riego con agua regenerada, y al mismo tiempo fomentar su uso como parque urbano.

Dentro del Plan Especial de Inversiones que AMAEM viene desarrollando desde finales del año 2006, destaca el **proyecto del depósito anti-DSU** (anti-descargas del sistema unitario al medio receptor) en el barrio de San Gabriel, redactado en el año 2008, bajo las instalaciones del polideportivo Juan Antonio Samaranch.

Con este nuevo depósito se podrá almacenar un volumen máximo de 60.000 metros cúbicos, se pretende mejorar significativamente muchos de los problemas actuales de desbordamientos que en esta zona se producen en periodos de lluvia y, al mismo tiempo, reducir el número de vertidos al mar en los alivios situados en la desembocadura del citado barranco. Con esta mejora se ha estimado que **se podrán evitar el 95% de los alivios** que en la situación actual se producirían.



Foto 1. Vista virtual de la ladera suroeste del monte Benacantil.



Foto 2. Vista virtual del interior del depósito.

Los principales proyectos ambientales a lo largo de los años 2008 y 2009 han sido los siguientes:

<b>PROYECTOS DE AGUA REGENERADA</b>	<b>Importe</b>
<b>Año 2008</b>	
Proyecto de Red de Agua Regenerada para la Urbanización de Vistahermosa Oeste (Alicante)	295.132 €
<b>Año 2009</b>	
Proyecto de conducción de aguas reutilizadas para riego en monte Tossal (Alicante).	823.546 €
Proyecto de red de riego con agua regenerada y reforestación de la ladera suroeste del monte Benacantil. Alicante. Foto 1.	1.380.014 €
<b>PROYECTOS DE DRENAJE</b>	<b>Importe</b>
<b>Año 2008</b>	
Proyecto de Colector de Saneamiento y Bombeo en la Plaza Canalejas. Fase I. Alicante.	926.667 €
<b>Año 2009</b>	
Proyecto Colector Sur de Drenaje de Aguas Pluviales. San Juan (Alicante).	9.500.000 €
<b>PROYECTOS DEPÓSITOS ANTICONTAMINACIÓN</b>	<b>Importe</b>
<b>Año 2008</b>	
Proyecto de construcción del depósito anticontaminación en el barrio de San Gabriel.	13.478.853 €



## Obras ambientales

Se muestran en los apartados siguientes las principales obras ejecutadas en los años 2008 y 2009 con carácter ambiental.

### Obras de agua regenerada

A lo largo de 2008 y 2009, AMAEM está llevando a cabo la implantación de las redes arteriales de agua regenerada con el objetivo de regar las principales zonas verdes públicas de la ciudad de acuerdo al R.D 1620/2007, lo que supondrá una importante reducción en los consumos del agua potable. Estas obras están incluidas dentro del “Plan Estratégico de Inversión” que está ejecutando la empresa. Se destacan las siguientes actuaciones:

OBRAS DE AGUA REGENERADA	Zonas a regar
<b>Año 2008</b>	
Canalización de Agua Regenerada en diversos tramos de la Vía Parque.	Vía Parque y Parque Lo Morant
Canalización de Agua Regenerada entre Vía Parque y Serra Grossa.	Serra Grossa
Canalización de Agua Regenerada para riego en zona Condomina.	Zona Condomina
<b>Año 2009</b>	
Red de Agua Regenerada para la urbanización de Vistahermosa Oeste	Zonas verdes y parcelas privadas
Depósito y Estación de Bombeo para riego de zonas verdes de los barrancos de Orgegia y Juncaret. Foto 3.	Zonas verdes de los barrancos de Orgegia y Juncaret
Preparación de puntos de carga de camiones con regenerada en diversos emplazamientos de la ciudad de Alicante.	

## Obras de renovación de colectores de saneamiento

Con las actuaciones de renovación de colectores se consigue minimizar el impacto de la corrosión biógena que pueda incidir por infiltración en el medio natural así como reducir la conductividad del efluente transportado hacia las depuradoras debido a las infiltraciones procedentes del nivel freático.



Durante el año 2008, se han realizado obras de renovación de colectores de saneamiento a lo largo de diversas zonas del ámbito de gestión de la empresa, destacando especialmente la renovación de la zona del barrio de Carolinas y del Plá en Alicante. Los datos de los colectores renovados en el año 2008 son:

Año 2008	T.M.Alicante (m)	T.M.San Juan (m)	Total AMAEM (m)
$\varnothing \leq 400$ mm	2.815	1.482	4.297
$\varnothing > 400$ y $\varnothing < 1000$	1.048	419	1.467
$\varnothing \geq 1000$	436	35	471
TOTAL	4.299	1.936	6.235



Durante el año 2009, se han realizado obras de renovación de colectores de saneamiento a lo largo de diversas zonas del ámbito de gestión de la empresa, destacando especialmente la renovación de la zona anexa a Doctor Sapena. Los datos de los colectores renovados en el año 2009 son:

Año 2008	T.M.Alicante (m)	T.M.San Juan (m)	Total AMAEM (m)
$\varnothing \leq 400$ mm	1.455	412	1.867
$\varnothing > 400$ y $\varnothing < 1000$	997		997
$\varnothing \geq 1000$	672		672
TOTAL	3.123	412	3.535

Complementarias a las actuaciones anteriores se han ejecutado obras en la red de saneamiento con el fin de mejorar la capacidad hidráulica de los colectores, para así evitar y minimizar episodios de inundación en zonas sensibles de la ciudad de Alicante. Las obras más destacadas han sido las siguientes:

OBRAS DE DRENAJE	Longitud colectores instalados
Año 2008	
Canalización de Saneamiento en c/Doctor Sapena.	1.111 m
Canalización de Saneamiento en c/Biólogo Konrad Lorenz.	177 m
Año 2009	
Colectores para Pluviales en el casco Urbano de Villafranqueza. Fase I.	745 m

#### Obra depósitos anticontaminación

Durante el año 2009 se han iniciado las obras de construcción del depósito anti-DSU del barrio de San Gabriel, siendo las principales actividades ejecutadas las siguientes:

Obras depósitos anticontaminación	Actividades ejecutadas
Construcción del depósito anticontaminación en el barrio de San Gabriel. Foto 4	Demolición y retiradas de las instalaciones deportivas existentes. Excavación para preparación de acceso de equipo de obra



Foto 3. Estación de Bombeo barrancos de Orgegia y Juncaret.



Foto 4. Vista aérea de la construcción del depósito.



0

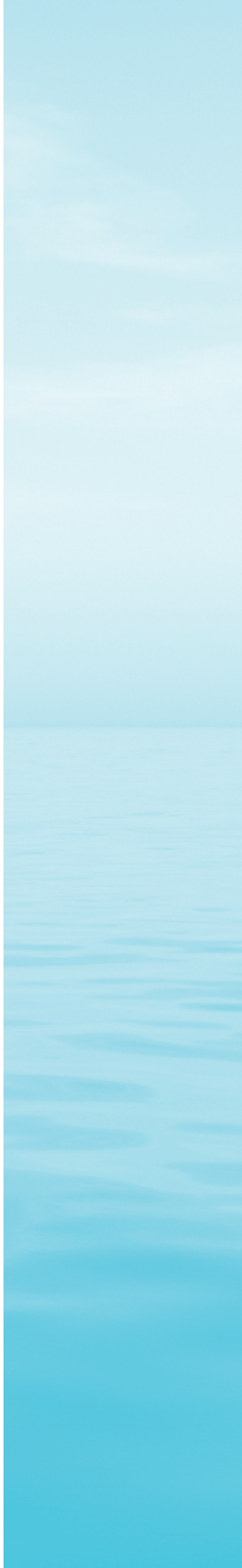
Dimensión social

4

,

4

...









## 4.4.1

# Prácticas laborales y éticas del trabajo.

En AMAEM consideramos que nuestros empleados y empleadas constituyen el principal activo de nuestra organización. Por ello, se pretende potenciar su formación, desarrollo y participación como elementos estratégicos de nuestra gestión de Recursos Humanos.

## 4.4.1.1

# Relaciones laborales.

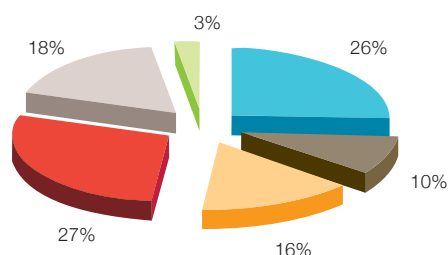
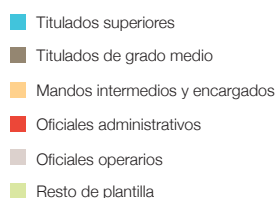
- Constituyen los objetivos de la gestión de Recursos Humanos los siguientes:
  - Atraer candidatas y candidatos potencialmente cualificados y capaces de desarrollar o adquirir las competencias necesarias para la organización.
  - Motivar a los empleados y empleadas para que estos adquieran un compromiso con la organización y se impliquen en ella.
  - Fomentar la participación de todos los trabajadores y trabajadoras.
  - Proponer y ejecutar una política retributiva que mejore la competitividad, la motivación y la equidad interna.
  - Implantar la evaluación del desempeño basada en competencias.
  - Mejorar la información y comunicación de las trabajadoras y trabajadores.
  - Desarrollar un modelo de promoción y ascensos basado en criterios objetivos y participativos.
  - Fomentar la elaboración de nuevos proyectos y el alcance de nuevas metas.
  - Ayudar a los empleados y empleadas a crecer y desarrollarse dentro de la organización.
  - Obtener una mejora de la productividad.
  - Cumplimiento de la legislación vigente.
  - Cumplimiento de las obligaciones contractuales de la empresa con sus trabajadores y trabajadoras, así como con sus legítimos representantes.
- Compromisos con los empleados y empleadas:
  - Establecer planes de formación que ofrezcan posibilidades de promoción y mejora.
  - Mejorar los canales de comunicación.
  - Integrar de forma efectiva la seguridad y la salud laboral.
  - Implementar las medidas para la conciliación de la vida profesional y laboral.
  - Contemplar medidas preventivas que fomenten la igualdad y la diversidad.

- Desglose de la plantilla por modalidad de contrato.

	2008	2009
Indefinidos	230	224
Jubilación parcial	0	6
Prácticas	0	1
Relevo tiempo completo	0	5
Relevo tiempo parcial	0	1
Eventual por circunstancias de la producción	2	1
Eventual por circunstancias de la producción tiempo parcial	1	0
Obra o servicio	1	0
Fomento de empleo para personas discapacitadas	2	2

- Desglose por categoría profesional.

	2008	2009
Titulados Superiores	61	62
Titulados de Grado Medio	23	23
Mandos intermedios y encargados	39	39
Oficiales administrativos	65	68
Oficiales operarios	39	42
Resto de plantilla	9	6
Total	236	240



- Desglose por categoría profesional 2008.

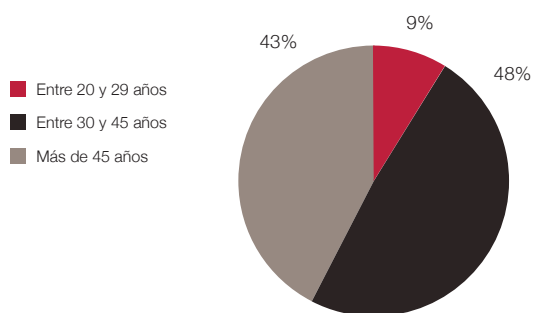
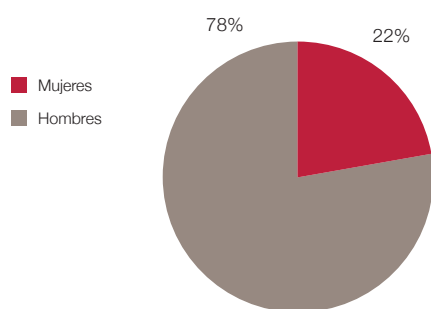
	Mujeres	%	Hombres	%	TOTAL
Titulados Superiores	14	22,95%	47	77,05%	61
Titulados de grado medio	4	17,39%	19	82,61%	23
Mandos intermedios y encargados	3	7,69%	36	92,31%	39
Oficiales administrativos	28	43,08%	37	56,92%	65
Oficiales operarios	0	0,00%	39	100,00%	39
Resto de plantilla	1	11,11%	8	88,89%	9
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>21,19%</b>	<b>186</b>	<b>78,81%</b>	<b>236</b>

- Desglose por categoría profesional 2009.

	Mujeres	%	Hombres	%	TOTAL
Titulados Superiores	14	22,58%	48	77,42%	62
Titulados de grado medio	5	20,83%	19	79,17%	24
Mandos intermedios y encargados	3	7,69%	36	92,31%	39
Oficiales administrativos	31	46,27%	36	53,73%	67
Oficiales operarios	0	0,00%	42	100,00%	42
Resto de plantilla	1	16,67%	5	83,33%	6
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>22,50%</b>	<b>186</b>	<b>77,50%</b>	<b>240</b>

- Número total de empleados por género y edad<sup>(10)</sup>.

	2008	2009
<b>Desglose por género</b>		
Mujeres	50	53
Hombres	186	187
<b>Desglose por edad</b>		
Entre 20 y 29 años	23	21
Entre 30 y 45 años	115	117
Más de 45 años	98	102
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>240</b>



- Tasa de rotación

	2008	2009
<b>Tasa de rotación</b>	<b>5,48</b>	<b>6,93</b>

<sup>10</sup> En AMAEM no se considera relevante la pertenencia a minorías y a otros indicadores de diversidad.

- Creación de ocupación neta.

	2008	2009
Ocupación neta	0	+3

### Prestaciones sociales para la plantilla de la empresa<sup>(11)</sup>.

Exponemos a continuación el conjunto de medidas que AMAEM pone a disposición de los trabajadores y trabajadoras, así como eventualmente de sus familias, con el objetivo de satisfacer necesidades que contribuyen al mantenimiento de un buen clima laboral.

- **Ayuda escolar**

La empresa tiene establecidas ayudas por los estudios que efectúan los hijos y las hijas del personal de la plantilla. Asimismo, las trabajadoras y trabajadores que cursen estudios, percibirán, además de los correspondientes permisos para acudir a exámenes, una ayuda económica en recompensa por el esfuerzo en la mejora de su cualificación.

	2008	2009
Empleados/as beneficiarios de la ayuda escolar	110	113
Empleados/as beneficiarios de la ayuda de estudios	4	5
Importe de la ayuda escolar	23.110,13	25.448,32
Importe de la ayuda de estudios	1.182,09	1.477,26

- **Seguro de accidentes.**

Las trabajadoras y trabajadores, desde el momento de su ingreso en la empresa, tienen derecho a un seguro que cubre las contingencias de invalidez o muerte.

- **Seguro médico.**

Los empleados y empleadas que suscriban una póliza de seguro de asistencia sanitaria privada, gozarán de una bonificación del 25% en la prima que con carácter general aplique la compañía aseguradora para dicho producto. La bonificación afectará a las primas correspondientes al empleado/a, su cónyuge, o sus descendientes en primer grado que vivan en el domicilio familiar en su caso, y será satisfecha por la empresa.

- **Guardería o cuidado de hijos.**

Los trabajadores y trabajadoras con hijos/as menores de 3 años podrán solicitar una ayuda económica para atender los gastos derivados de su cuidado y atención.

	2008	2009
Empleados beneficiarios de la ayuda por guardería	44	43
Importe de la ayuda	29.936,45	29.398,37

- **Fondo social.**

La empresa tiene constituido un fondo social, por un importe de 12.000,00 € anuales, que tiene por objeto financiar con cargo al mismo en todo o en parte las peticiones que efectúan los empleados y empleadas de AMAEM relacionadas con temas de salud.

	2008	2009
Dotación del fondo social	12.000	12.000

## Actividades sociales

- **Fiesta conmemorativa de la constitución de nuestra empresa.**

Tradicionalmente se viene celebrando la fiesta conmemorativa de la constitución de la empresa, en su configuración actual. A tal fin, en un sábado próximo al 17 de septiembre tiene lugar una comida, organizada por el Comité de Empresa, a la que asisten todos los empleados/as y jubilados/as de AMAEM.



- **Fiesta de Reyes**

La víspera del día de Reyes tiene lugar un acto en el que se entregan juguetes a los hijos e hijas de empleados/as en edades comprendidas entre los 2 y los 10 años.



- **Representación de los trabajadores**

	2008	2009
Empleados representados por organismos independientes	100%	100%
% de trabajadores representados en comités de seguridad y salud	100%	100%
% de trabajadores cubiertos por un convenio colectivo	100%	100%

El período mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos es el establecido por el Estatuto de los Trabajadores.



## 4.4.1.2

# La prevención de riesgos laborales en AMAEM.

AMAEM tiene asumido el compromiso de desarrollar sus actividades estableciendo como valores esenciales la seguridad y salud de las personas. Prueba de ello, es la integración de la función de prevención en todas las actividades del negocio y el esfuerzo realizado para la reducción de los índices de siniestralidad en los últimos años.

Para aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales, en AMAEM se dispone de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral, conforme a la especificación técnica OHSAS 18001:2007. El sistema está integrado en su tronco común con los sistemas de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental con el fin de aprovechar sinergias.

### Política de seguridad y salud laboral

La Política de Seguridad y Salud Laboral de AMAEM es un exponente del compromiso de mejora continua de la dirección de la empresa. En septiembre de 2008 se modificó la Política, con el fin de adaptarla a la aprobada en noviembre de 2007 por la Dirección General de Agbar Agua. La Política se distribuye a todos los empleados de la empresa y está disponible en Gesdocal, en los centros de trabajo y publicada en la página web de la empresa.

**AGUAS DE ALICANTE**  
AGUA MUNICIPALIZADA DE ALICANTE Empresa Mixta

**POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL**

Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M., líder en la gestión medioambiental del agua, tiene asumido el compromiso de desarrollar sus actividades estableciendo como valores esenciales la seguridad y salud de las personas: trabajadores, clientes, proveedores, contratistas y otros colaboradores.

Para impulsar dicho compromiso a medio plazo, se establecen **3 líneas estratégicas**:

1. Reducción gradual y progresiva de los índices de siniestralidad.
2. Tolerancia 0 en la exposición a riesgos, incluyendo subcontroles.
3. Integración de la función de prevención en las actividades del negocio.

La implementación de estas líneas estratégicas se llevará a cabo mediante el **Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales**, donde el elemento clave es la implicación de las personas, en todas sus funciones y responsabilidades.

Todo ello se desarrollará teniendo en cuenta los siguientes **principios de gestión**:

- Compromiso de la Dirección con la seguridad y salud laboral, y en concreto, con la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Cumplimiento de la legislación aplicable en materia de prevención de riesgos laborales y demás compromisos suscritos por la organización.
- Gestión transparente de las relaciones derivadas de la actividad preventiva con los diversos grupos de interés.
- Promoción de la participación activa de los trabajadores.
- Fomento del uso de las buenas prácticas y de las acciones encaminadas a la mejora continua.
- Comunicación de las líneas estratégicas, política, planes, objetivos e indicadores para conseguir la efectiva integración de las actividades preventivas.
- Impulso de actuaciones innovadoras encaminadas a mejorar las condiciones de trabajo.
- Conocimiento y evaluación de los riesgos, procesos y servicios; seguimiento y control de las acciones correctoras, y ejecución de las mismas.
- Asegurar la capacitación, competencia y actitud proactiva de todos los trabajadores en los aspectos relacionados con la seguridad y salud laboral.
- Incorporar y hacer partícipes a nuestros clientes, proveedores, contratistas y otros colaboradores en la responsabilidad y compromiso recíproco.
- Integrar los principios de Ley para la igualdad efectiva de mujeres y hombres en la actividad preventiva.
- Dotar los recursos necesarios para la aplicación efectiva de estos principios de gestión.

La Dirección insta a que la organización aplique estos valores y principios, y los integre en todas sus actividades.

20 de octubre de 2008

**Asunción Martínez García**  
Dirección General

Rev.05

## Servicio de prevención

AMAEM dispone de un Servicio de Prevención propio, integrado en el Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo Agbar. El Servicio de Prevención asume las especialidades de Seguridad, Higiene y Ergonomía y Psicología Aplicada. La especialidad de Medicina del Trabajo se ha concertado con un Servicio de Prevención ajeno.

Organizativamente está integrado en el departamento de Calidad, Medio Ambiente y Prevención que depende jerárquicamente de la Dirección Técnica y de Operaciones.

## Comité de seguridad y salud laboral<sup>(12)</sup>

El Comité de Seguridad y Salud Laboral es un órgano paritario y colegiado de participación, en el que se consultan de forma regular y periódica las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales.

Según lo establecido legalmente, y en función del número de trabajadores de AMAEM, el Comité está constituido por:

- 3 delegados de Prevención.
- 3 representantes de la empresa.

## Información a los trabajadores

Los trabajadores son informados a través de los manuales, procedimientos de trabajo, instrucciones y otra documentación aplicable en sus puestos de trabajo. La distribución de la documentación se realiza a través de la herramienta informática Gesdocal, en cursos de formación o en papel (para el personal que no dispone de PC).



<sup>12</sup> La interlocución en materia de seguridad y salud no se realiza directamente con los sindicatos sino con los Comités de Seguridad y Salud, según lo establecido en la Ley 31/95, de Prevención de Riesgos Laborales.

- **Manual de prevención de riesgos laborales para el empleado**

En AMAEM se dispone de un manual de PRL (Prevención de Riesgos Laborales) para el empleado. El fin de este manual es informar al personal de nuevo ingreso sobre el Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de AMAEM.

En él, se incluyen aspectos generales como la organización de la Prevención, la Política de Seguridad y Salud Laboral, una guía de buenas prácticas y documentación específica de aplicación a cada puesto de trabajo como la evaluación de riesgos, las medidas de actuación en caso de emergencia y los distintos procedimientos e instrucciones que le afectan.

- **Consulta y participación.**

Además de los temas tratados en las reuniones de Comité de Seguridad y Salud Laboral, los Delegados de Prevención son consultados/informados sobre los protocolos de actuación, evaluaciones de riesgos, el contenido de los documentos del sistema de gestión relacionados con la seguridad y salud, de la implantación de nuevos sistemas y equipos de seguridad, etc.

### Programa de gestión y principales actividades preventivas.

A principios de cada año, el Servicio de Prevención de AMAEM elabora una propuesta de planificación de las actividades a realizar durante el año, utilizando la herramienta informática Gestión Prevención de Riesgos Laborales (GPRL).

Los objetivos y acciones de mejora se incluyen en el Programa de Gestión (gestionado con la aplicación PRG AMAEM desde el año 2008) que es aprobado por el Comité de Dirección en la reunión de la Revisión del Sistema.

Con el fin de informar sobre el seguimiento de la planificación prevista se realizan una serie de reuniones en distintos ámbitos de las que se archiva acta de las mismas:

- Reuniones del Comité de Seguridad y Salud.
  - Reunión de seguimiento con el Comité de Dirección.
- **Principales actividades preventivas de los años 2008 y 2009.**

Las principales actividades realizadas en materia de Seguridad y Salud Laboral en AMAEM durante los años 2008 y 2009 quedan reflejadas en las respectivas Memorias Anuales del Servicio de Prevención. También el Servicio de Prevención Ajeno encargado de la especialidad de Vigilancia de la Salud elabora su propia memoria y su Programa Anual de Medicina del Trabajo. Dichas memorias son entregadas a los miembros del Comité de Seguridad y Salud y se encuentran a disposición de las autoridades laborales.

## Formación anual 2008 y 2009

Anualmente, se incluyen en el Plan de Formación de AMAEM las necesidades formativas en materia de seguridad y salud laboral. Éstas se detectan por el Comité de Seguridad y Salud, Delegados de Prevención, el Dpto. de Calidad, Medio Ambiente y Prevención, los distintos jefes de dpto. y los propios trabajadores. En general, son consecuencia de la introducción de nuevos procedimientos de trabajo, refuerzo sobre las medidas preventivas frente a ciertos riesgos, reciclaje de conocimientos, nuevas disposiciones legales, realización de cursos planificados no realizados en años anteriores, etc. La información de los cursos impartidos en 2008 y 2009 se indica en las respectivas Memorias del Servicio de Prevención.

En 2008 destaca la realización de diversos cursos para operarios (curso básico de PRL de 50 h, equipos de respiración, trabajos en espacios confinados, líneas de vida fijas, uso detectores gases, PRL para trabajos de conservación, sistema Salva2, ...) y recurso preventivo en obras (Coordinador de seguridad y salud en obras), cursos para Técnicos (Auditoría OHSAS 18001) y la realización de cursos de PRL del Sector de Construcción para Directivos.

En 2009 caben resaltar los cursos para operarios (PRL para personal de Interiores, retén y taller de contadores, trabajos en espacios confinados y recintos de acceso limitado, sistema Salva2, uso de distintas líneas de vida, estrés térmico y golpe de calor y sobreesfuerzos y accidentes de trabajo) y para los integrantes de los equipos de emergencia (plan de autoprotección y primeros auxilios y básico de prevención y autoprotección de incendios).

Se adjunta tabla con datos del indicador de Formación en PRL (número total de horas de formación recibidas en materia de PRL y el porcentaje de empleados de la empresa que ha recibido formación en este campo a lo largo del año) y el porcentaje de asistentes a los cursos de prevención de riesgos laborales frente a los convocados en 2008 y 2009.

	2008	2009
Objetivo de nº de horas de formación en PRL a recibir	975 h	660 h
Nº de horas de formación en PRL recibidas	1718,5	1123,5
Objetivo de % de trabajadores que recibirán formación de PRL en el año	30%	35%
% trabajadores que han recibido formación de PRL en el año	45%	31%
% asistentes/convocados	95%	91%

## Control operativo de los riesgos.

Los riesgos de los puestos de trabajo e instalaciones se encuentran evaluados según lo establecido en el procedimiento “Evaluación de Riesgos y Planificación Preventiva”. Además, se controlan los mismos a través de:

### 1. Implantación de procedimientos

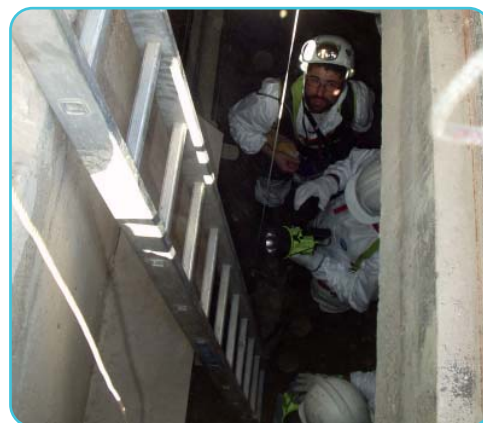
Una vez identificados los procesos que llevan asociados riesgos laborales, se establece y se documenta la metodología de trabajo para minimizarlos.

### 2. Inspecciones reglamentarias:

Son las que se derivan de la aplicación de la legislación específica de seguridad industrial (o instrucciones del fabricante) cuyo cumplimiento asegura el control de los riesgos.

### 3. Inspecciones internas:

Con el fin de vigilar la adecuación de las instalaciones de la empresa así como de los métodos de trabajo utilizados a las especificaciones legales, normativas y/o internas, los técnicos del departamento de Calidad, Medio Ambiente y Prevención realizan inspecciones periódicas. La metodología a utilizar y las pautas mínimas de actuación en estas inspecciones vienen recogidas en la instrucción de trabajo ITE-S/P-06.



### 4. Gestión y utilización de Equipos de Protección Individual (EPI)

La EPI para cada puesto de trabajo están recogidos en la evaluación de riesgos por puesto de trabajo cumpliendo con la normativa aplicable. Los trabajadores de AMAEM son adiestrados en el uso de los mismos.

5. Control periódico de los factores ambientales.

- a. Mediciones higiénicas de agentes físicos.
- b. Mediciones higiénicas de amianto.
- c. Mediciones higiénicas de agentes biológicos.

6. Control de los riesgos ergonómicos

Además de los puntos señalados, se estudian los puestos de trabajo para adaptarlos a la persona (estudios ergonómicos).



### Programa de observación de comportamientos seguros

La mayoría de los accidentes tienen su origen en comportamientos arriesgados adoptados durante la realización del trabajo, muchas veces de manera sistemática e inconsciente. Para disminuir los accidentes, hay que centrarse en sustituir los comportamientos arriesgados por comportamientos seguros, mediante herramientas dirigidas a consolidarlos entre los trabajadores.

El Programa OCS implantado en AMAEM, es una metodología de trabajo dirigida a:

- Identificar los comportamientos seguros.
- Difundir estos comportamientos entre los trabajadores de una manera sistemática y ordenada.
- Poner de relieve los comportamientos arriesgados y promover el cambio paulatino de comportamiento arriesgado a comportamiento seguro
- Fomentar una conciencia colectiva de seguridad a través de la consolidación de comportamientos seguros.



Cabe destacar que el Comité de Seguridad y Salud Laboral constituye a su vez el Comité de Seguimiento del Programa de Observación de Comportamientos Seguros (OCS).

### Evolución 2005-2009

#### Observadores

##### Mayo 2005

5 observadores voluntarios de distintas áreas con rotación de entre 6 y 12 meses (4 a 5 observ./mes)

##### Diciembre 2006

Subcontratas quedan integradas en las observaciones

##### Febrero 2009

Jefes de departamento gestionan la asignación de observadores aleatorios entre su personal (2 observ.mes):

- 1 observ./propia actividad
- 1 observ./subcontratas

#### Comportamientos observados: 6215

##### Septiembre 2005

Seguros: 74%  
Inseguros: 26%

##### Febrero 2009

Seguros: 91%  
Inseguros: 9%

La experiencia de varios años de desarrollo de este programa ha supuesto un paso más en la consolidación del sistema de prevención y un salto cualitativo muy importante en el establecimiento de una auténtica cultura preventiva en la empresa.

### Preparación ante las emergencias.

A consecuencia de las evaluaciones de riesgos, inspecciones, legislación específica, etc., se han identificado situaciones que pueden dar lugar a emergencias (accidentes laborales, incendios, etc.) y se han desarrollado actuaciones encaminadas a reducir la probabilidad de que tales situaciones ocurran y sus posibles consecuencias. Entre tales actuaciones cabe destacar los diferentes planes de autoprotección y emergencia de las instalaciones de la empresa, el procedimiento de investigación y comunicación de accidentes, el plan de protección para el transporte de mercancías peligrosas, etc. Se han distribuido pautas de actuación en caso de emergencia y se han formado los equipos de emergencia de cada centro de trabajo, con formación precisa sobre las actuaciones propias de cada miembro.





## Seguridad en obras.

Dadas las especiales características de las obras de construcción, en AMAEM se tiene contratada la coordinación y asistencia técnica de seguridad y salud en obras a una empresa especializada cuya función es la de realizar el seguimiento (mediante el control de las contratadas de obras y de los trabajos que realizan) del cumplimiento formal y real de la prevención en las obras de construcción (R.D. 1627/97), actuando los técnicos asignados como Coordinadores de Seguridad y Salud en Obra (tanto en fase de proyecto como de ejecución) o como Asistencia Técnica, según corresponda.



## Coordinación empresarial.

Desde el departamento de Calidad, Medio Ambiente y Prevención se coordina el control en materia de seguridad y salud laboral por parte de las empresas contratistas de servicios que habitualmente realizan trabajos para AMAEM, según lo establecido en el procedimiento de coordinación de actividades empresariales basado en lo indicado en el RD 171/2004.

## Vigilancia de la salud.

De acuerdo al art. 22 de la Ley de Prevención, se ofrece a todos los empleados vigilancia periódica (anual) del estado de salud en función de los riesgos en su puesto de trabajo. El Servicio de Prevención Ajeno de Vigilancia de la Salud aplica los protocolos específicos correspondientes en función de los riesgos de los puestos de trabajo (PVDs, espacios confinados, alturas, ruido, amianto, riesgos biológicos, etc.).

Se adjunta tabla con datos del indicador de Vigilancia de la Salud:

	2008	2009
Reconocimientos médicos realizados (% de trabajadores que acuden a reconocimiento)	74,68%	72,20%

El Servicio de Prevención Ajeno elabora Memoria Anual de Vigilancia de la Salud con los datos relevantes al respecto.

### Siniestralidad. investigación, registro y comunicación de accidentes.

En total a lo largo del año 2008 se han producido e investigado:

- 2 accidentes leves con baja (por sobreesfuerzos).
- 2 accidentes leves con baja "in itinere" (al ir o volver del trabajo).
- 14 accidentes sin baja.

A lo largo del año 2009, en AMAEM, se han producido e investigado:

- 4 accidentes leves con baja por sobreesfuerzos.
- 1 accidente leve con baja por atrapamiento por objetos.
- 11 accidentes sin baja.

Se investigan todos los accidentes, con y sin baja, proponiendo en su caso las medidas de prevención necesarias para que no vuelvan a repetirse. Los accidentes se comunican a los Delegados de Prevención y a la autoridad laboral.

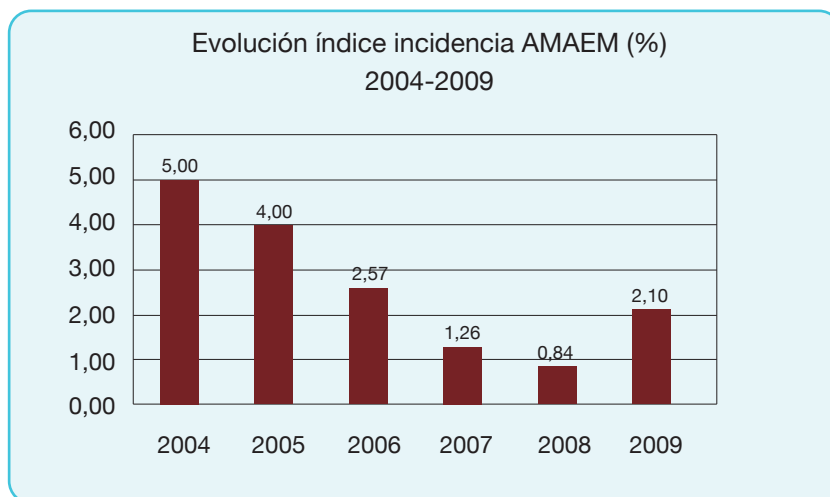
Con el fin de disponer de datos con criterios uniformes en Agbar Agua, los índices de siniestralidad de AMAEM (incidencia, frecuencia, gravedad y duración media) se encuentran cargados en la aplicación sectorial Indicprl y el índice de siniestralidad figura también en la herramienta RD (Reporte a Dirección).

#### • Índice de Incidencia

El Índice de incidencia se define como el número de accidentes ocurridos al año por cada cien trabajadores expuestos.

El índice de incidencia de AMAEM en el año 2008 ha sido de un **0,84%** y en 2009 de un **2,1%** por debajo de la media del sector.

Se adjunta evolución del índice de incidencia de AMAEM en los últimos 6 años:



A pesar de la subida en el año 2009, puede observarse la mejora del índice en los últimos años.

### Resumen de indicadores de siniestralidad

Datos significativos	2008	2009
Nº de accidentes de trabajo con baja	2	5
Índice de incidencia: (accidentes totales con baja/ plantilla media trabajadores)*100	0,84%	2,10%
Nº total de accidentes mortales	0	0
Enfermedades profesionales	0	0
Tasa de enfermedades profesionales	0	0
Días perdidos por enfermedad común y accidente laboral	2.706	2.859
Tasa de absentismo	3,12%	3,29%

### Auditorías

- **Auditoría de conformidad a OHSAS 18001.**

Con el fin de comprobar la conformidad del sistema de gestión de la Seguridad y Salud Laboral con la especificación técnica OHSAS 18001, anualmente se realizan auditorías internas y externas del sistema de gestión, con resultado satisfactorio tanto en 2008 como en 2009.

- **Auditoría reglamentaria.**

Al disponer de servicio de prevención propio, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral de AMAEM es sometido cada 2 años a auditoría legal, según lo establecido en el RD 39/1997. La última auditoría legal fue realizada en julio de 2009.

## Sanciones

Durante los años 2008 y 2009 no se ha recibido en AMAEM ninguna sanción en materia de seguridad y salud laboral.

## Proyectos de I+d+i en PRL.

- **Sistema SALVA2**

El **Sistema Salva2 (Proyecto de I+D+i)** es un sistema automático integrado de seguridad y protección de personas que realizan trabajos en solitario y en determinadas condiciones, con el fin de actuar inmediatamente ante una situación de emergencias reduciendo así los riesgos asociados a una demora en la detección y localización de los mismos.

Se han adquirido 17 equipos MobileTel para distintos puestos de trabajo.

Se ha llegado a un acuerdo, mediante la firma de un Convenio de Colaboración entre AMAEM y el Servicio Operativo de Coordinación de Emergencias (112) para la atención de alarmas.

Se trata de una medida innovadora más para la Prevención de Riesgos Laborales en las actividades que se desarrollan en AMAEM.



- **Proyecto Arquetel**

En 2009 se ha iniciado este proyecto (actualmente en proceso) con el fin de minimizar el acceso de operarios en arquetas de agua potable y disminuir la exposición a los riesgos asociados (principalmente caídas en altura). El proyecto se basa en la automatización de inspecciones y lecturas de contadores en arquetas profundas (telelectura) y en el estudio de elementos que posibiliten la lectura sin entrar en la arqueta (pértigas con cámara o similar) en los casos en los que la lectura “in situ” sea necesaria.

### 4.4.1.3

## Formación y educación

En AMAEM se elabora anualmente un Plan de Formación que comprende materias referidas tanto a conocimientos como a habilidades y actitudes.

El Plan de Formación es elaborado tras un diagnóstico previo de las necesidades formativas por las Direcciones de Área y Jefaturas de Departamento.

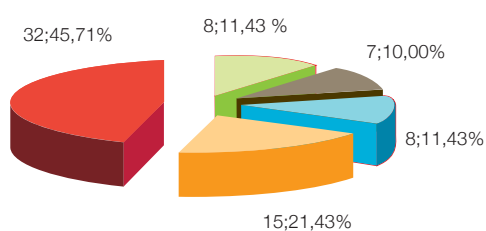
Estas necesidades llegan a los responsables del Área de Recursos Humanos que determinan finalmente su viabilidad y su inclusión en el Plan de Formación.

- Desglose de formación por categorías.

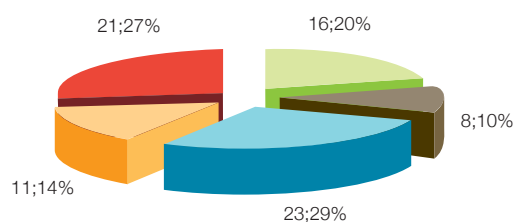
		Horas	Horas
		2008	2009
Titulados superiores	Mujeres	1.478	1.162
	Hombres	1.111	1.404
Titulados de grado medio	Mujeres	675	134
	Hombres	352	296
Mandos intermedios y encargados	Mujeres	85	9
	Hombres	533	295
Oficiales administrativos	Mujeres	528	332
	Hombres	222	170
Oficiales operarios	Mujeres	0	0
	Hombres	1.368	544
Resto de plantilla	Mujeres	0	0
	Hombres	50	11
<b>Total</b>		<b>6.402</b>	<b>4.357</b>

• Desglose de formación por materias.

- Actividad propia de la empresa
- Calidad, medio ambiente
- Recursos humanos y habilidades
- P.R.L
- Otras áreas funcionales



- Actividad propia de la empresa
- Calidad, medio ambiente
- Recursos humanos y habilidades
- P.R.L
- Otras áreas funcionales



	2008	2009
Horas totales de formación	6.402	4.357
Horas de formación por empleado/año	27,13	18,16
Horas de formación en P.R.L	1.718	1.123

## 4.4.1.4

# Diversidad e igualdad de oportunidades<sup>(13)</sup>

Es voluntad de AMAEM adquirir un compromiso en el desarrollo de una política de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, implantando medidas para conseguir la igualdad real en el seno de la organización, compromiso al que accede la empresa, por interés propio y de sus trabajadores y trabajadoras, de manera voluntaria, ya que la actual legislación solamente obliga a su implantación a las empresas de más de 250 trabajadores y trabajadoras.

Dentro del Plan de Igualdad de AMAEM, las actuaciones que se han llevado a cabo son las siguientes:

AMAEM

- Cumplimentación del cuestionario cuantitativo y cualitativo por parte de la empresa.
- Cumplimentación del cuestionario por parte de la plantilla.
- Diagnóstico.
- Revisión del diagnóstico y propuesta de acciones.
- Elaboración del borrador del Plan de Igualdad.

En base a los resultados del diagnóstico, se ha elaborado un Plan de Igualdad, cuya implantación está prevista a lo largo de 2010. Dicho Plan se encuentra configurado por acciones concretas referidas a los siguientes ámbitos:

- Acceso al empleo.
- Conciliación profesional, promoción y formación.
- Retribuciones.
- Salud laboral.
- Comunicación y lenguaje no sexista.

<sup>13</sup> Existe una única tabla salarial en la organización, no se distinguen remuneraciones diferenciadas por razón de sexo.



- Departamentos Superiores de Gestión desglosados por sexo.

Categoría	Sexo	Total
Dirección	Total mujer	1
Total Dirección		1
Dirección Área	Total hombre	9
Total Dirección Área		9
Jefes de Departamento	Total mujer	5
	Total hombre	24
Total Jefes Departamento		29
Titulados-asimilados	Total mujer	12
	Total hombre	34
Total Titulados-asimilados		46

### 4.4.1.5

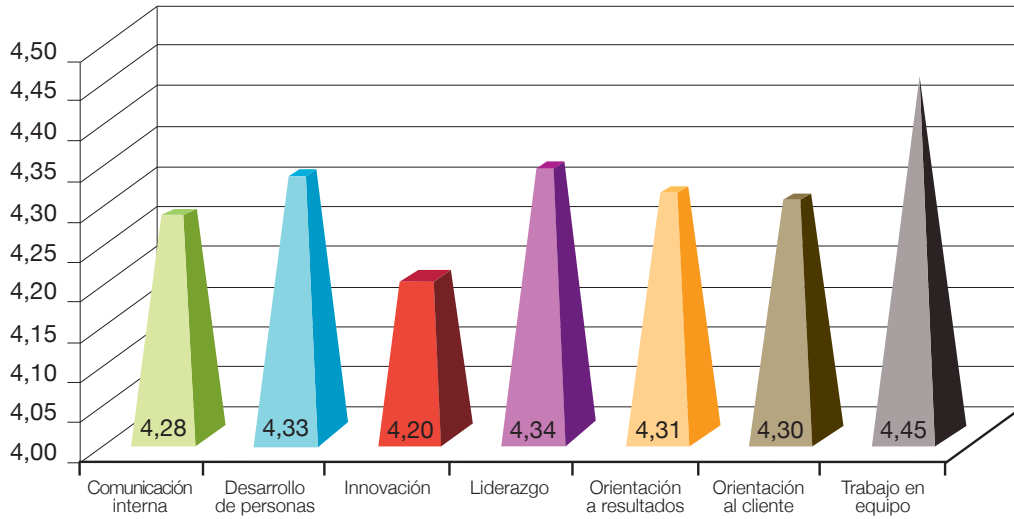
## Sistema de gestión del desempeño

En el año 2008, el colectivo de trabajadores y trabajadoras incluidos en el **Sistema de Gestión del Desempeño** era de 42 personas, habiéndose ampliado hasta un total de 87 durante el año 2009, lo que representa el 36.25% de la plantilla de la Empresa. Dicho sistema, que está basado en competencias y habilidades que se consideran necesarias para los puestos de trabajo, permite evaluar actitudes y comportamientos sobre la forma de hacer de los profesionales en su entorno de trabajo, por lo que constituye una herramienta clave de nuestra política de desarrollo de personas y de sus carreras profesionales, ayudando a las personas a mejorar su desempeño y promocionar su desarrollo y permitiendo a la organización mejorar sus resultados.

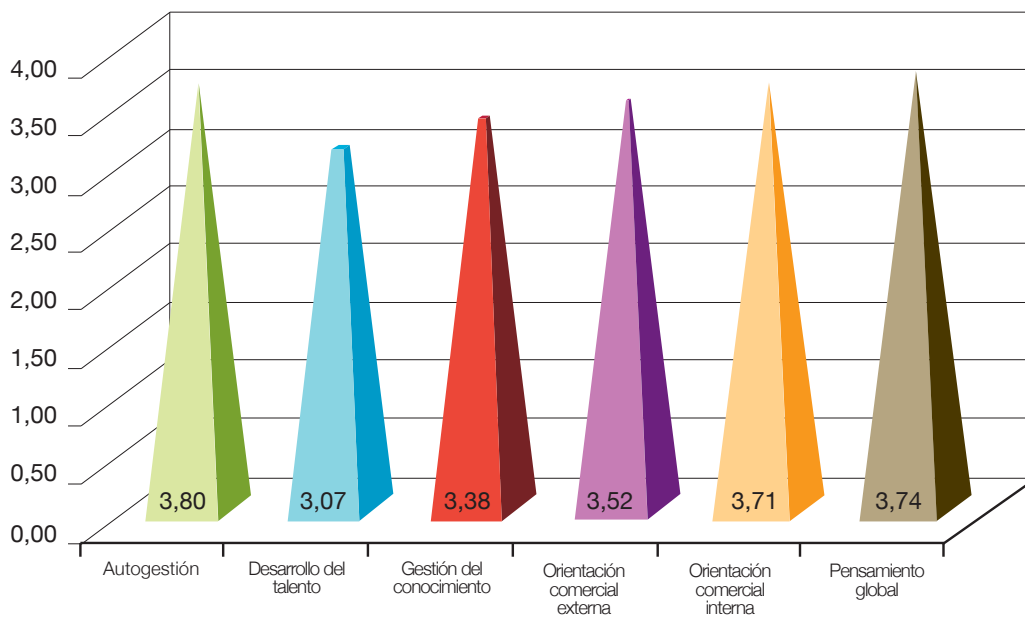
	2008	2009
Programas de gestión de habilidades de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que apoyen sus carreras profesionales.	1	1
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulables del desempeño y desarrollo profesional.	19%	36.25%

Las valoraciones obtenidas en el Sistema de Gestión del Desempeño de los años 2008 y 2009 fueron las siguiente respectivamente:

### Valoración competencias 2008



### Valoración competencias 2009



## 4.4.1.6

# Canales de comunicación interna

Nuestra organización considera que la comunicación es la fase primaria de la participación en la empresa, ya que consideramos que sin comunicación no hay posibilidad de identificación del personal en el proyecto empresarial.

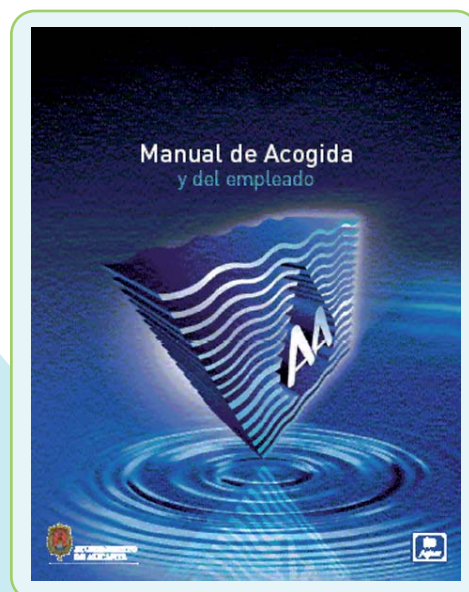
Esta comunicación exige un plan directivo que englobe las distintas acciones de que dispone la empresa, tales como la página web de AMAEM, el correo electrónico, el sistema GESDOCAL, los tabloneros de anuncios, el portal del empleado/a, el manual de acogida, los buzones de sugerencias, la hoja informativa de Recursos Humanos, la felicitaciones de cumpleaños, el Plan de Acogida al Empleado/a, el correo interno en papel, comunicación verbal..., de entre todas ellas comentaremos las siguientes:

### Portal del empleado/a

El Portal del Empleado/a es una herramienta que la empresa pone a disposición de todos y cada uno de sus trabajadores y trabajadoras para que, de una manera rápida y sencilla, tengan acceso a la información y documentación que más habitualmente pueden necesitar del departamento de Recursos Humanos.

### Manual de acogida

Se ha implantado para el personal en activo y para el de nuevo ingreso el Manual de Acogida y del Empleado/a. En el citado manual se recogen las políticas de la empresa, organigrama, directorio telefónico, información sobre la organización, condiciones laborales y, en general, todas las cuestiones necesarias para facilitar el acomodo en la empresa.



## Hoja informativa de recursos humanos: inforama

Edición de hojas informativas periódicas "INFORAMA", cuyos objetivos básicos son:

- Dar a conocer la empresa a quienes trabajan en ella.
- Unificar la comunicación interna y externa.
- Favorecer la participación de las personas que integran nuestra organización.
- Comunicar internamente el proyecto de empresa: objetivos, fines y filosofía, con carácter periódico.



## Encuestas internas de satisfacción

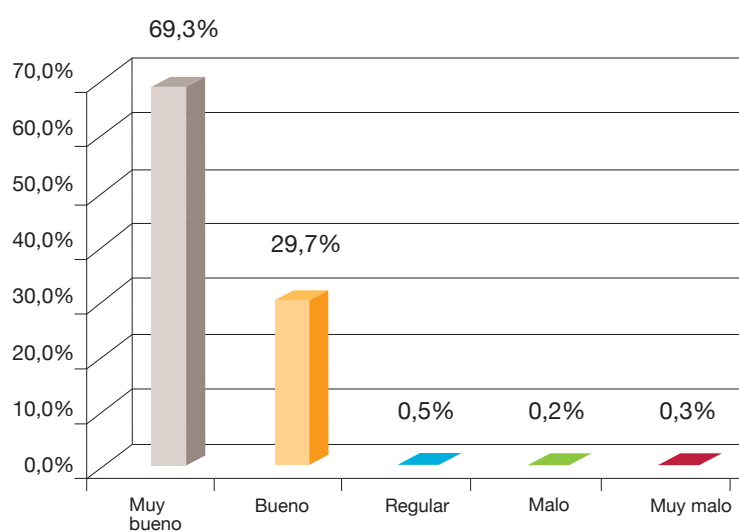
Con el objeto de realizar el seguimiento de la satisfacción que los empleados de AMAEM muestran hacia los servicios informáticos que reciben, se tiene desplegado un ágil sistema de recogida de consultas o micro-encuestas que permite que, tras la resolución de cualquier servicio recibido desde el Área de Sistemas de Información, los empleados de AMAEM puedan expresar su percepción. Este sistema de consultas, implantado desde mayo de 2003, viene recogiendo desde entonces de 700 a 800 opiniones al año, lo que significa que, de media, se recoge la opinión de cada empleado de AMAEM en tres ocasiones distintas cada año.

700 a 800  
opiniones al año

## Valoración general del Área de Sistemas de información

Periodo: año 2008

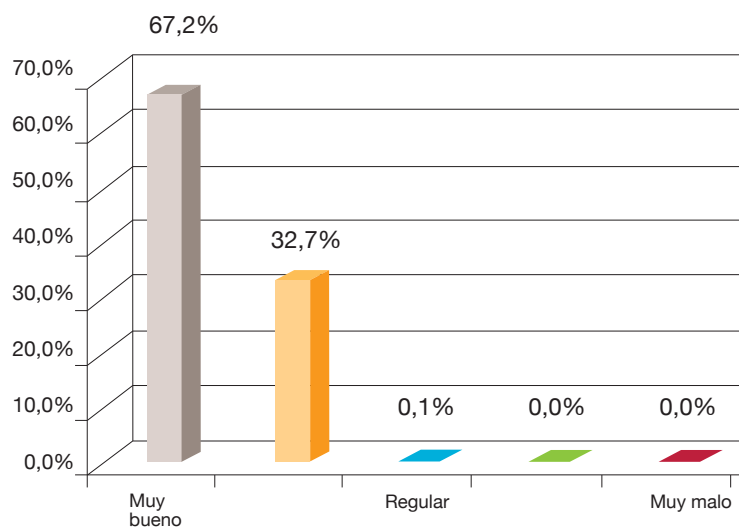
Muestra: 600 encuestas contestadas



## Valoración general del Área de Sistemas de información

Periodo: año 2009

Muestra: 762 encuestas contestadas



## 4.4.2.1

# Compromiso con las administraciones públicas.

La relación que AMAEM mantiene con su principal socio, el Ayuntamiento, y con las administraciones públicas es muy intensa, dado el papel regulador que las corporaciones locales tienen en el ámbito del ciclo urbano del agua. Lo que les convierte en uno de los grupos de interés más relevantes.

- **Compromisos con las administraciones públicas.**
  - Mantener una política de transparencia mediante el diálogo fluido.
  - Actuar proactivamente respecto a la evolución normativa del sector.
  - Ofrecer un servicio con una calidad excelente.

Desde su constitución como empresa mixta con el Ayuntamiento de Alicante, tiene una doble vertiente como institución y como empresa que la hace distanciarse de criterios meramente comerciales para seguir un camino de servicio público y de progreso común en todas sus acciones diarias.

AMAEM participa estrechamente con los ayuntamientos y sus concejalías en campañas de sostenibilidad, de concienciación social y medioambiental así como en campañas educativas, dirigidas a todos los ciudadanos y cuya finalidad es participar activamente en el tejido social y empresarial de los municipios, aportando un valor añadido a la gestión o prestación del servicio realizado.

AMAEM recibe numerosas visitas a sus instalaciones de representantes de ayuntamientos y administraciones públicas de todo el mundo que buscan conocer el modelo de gestión y su know-how, así como la utilidad y eficiencia de este modelo de gestión público-privada y compartida por ambos entes. También transmite la cercanía que su imagen y comunicación hace llegar a los consumidores por sus altos estándares en calidad y tecnología, algo de lo que toda la sociedad se beneficia.

El ámbito de las relaciones institucionales y con las Administraciones Públicas y grandes clientes es hoy sin duda un marco de trabajo fundamental.

El conocimiento del entorno, la sensibilidad con respecto a las necesidades de los usuarios y los objetivos de futuro son elementos imprescindibles para AMAEM. Estos objetivos serían imposibles sin unas relaciones que enriquecen y, muchas veces, complementan tanto a las administraciones públicas como a las empresas prestadoras de servicios de interés general o utilidad pública.



## 4.4.2.2

# Sociedad y comunidad local

### Implicación con la comunidad

En la actualidad, AMAEM tiene suscritos convenios de colaboración, para la realización de prácticas de alumnos con las siguientes universidades de la zona:

- Universidad de Alicante.
- Universidad Miguel Hernández de Elche.

De esta forma, AMAEM apoya la entrada al mercado laboral de los nuevos profesionales, facilitándoles el ejercicio de las prácticas en nuestra empresa.

Prácticas realizadas por alumnos de las universidades anteriormente referenciadas durante el período 2008-2009:

Entidad	Título de la Práctica
Universidad Miguel Hernández	Desarrollo de la funcionalidad en aplicativo comercial OCCAM y en terminal portátil
Universidad de Alicante	Control integrado de la calidad del agua potable
Universidad Miguel Hernández	Proyecto de minicentral hidráulica para producción de energía hidráulica en las conducciones de traída de las captaciones de AMAEM

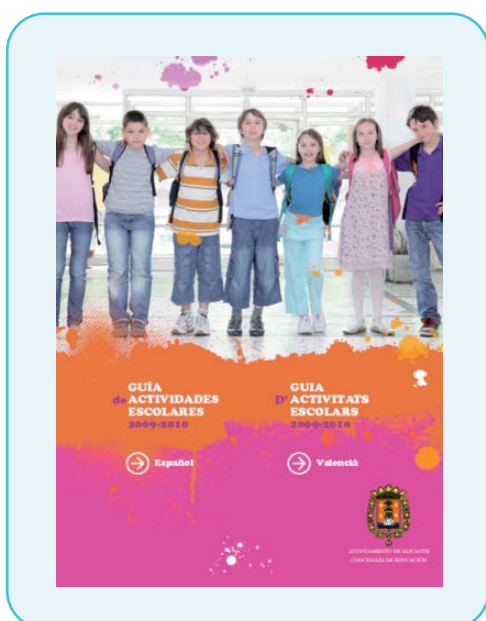
### Visita a instalaciones de nuestros grupos de interés

Una de las acciones que se viene realizando en AMAEM es el programa de visitas organizadas que cumple con el objetivo de dar a conocer nuestras actividades diarias en la gestión del ciclo integral del agua que realiza AMAEM.

Los grupos de interés pueden visitar y conocer diferentes instalaciones según se muestra en la siguiente tabla:

Instalación	Nº de visitantes en 2009
El museo de AMAEM (M2A)	20.928 personas
El Telemando: la sala de control	114 personas
LABAQUA: el laboratorio del agua	152 personas
Las depuradoras de Monte Orgegia y Rincón de León	282 personas
<b>Total de visitantes:</b>	<b>21.476 personas</b>

Conjuntamente con la Concejalía de Educación del Excmo. Ayuntamiento de Alicante fue publicada, en 2009, la Guía Oficial de Actividades Escolares en donde se hace mención especial a la campaña Aligotham.



Durante el 2009 se editó una guía de actividades destinada a fomentar las visitas de estos grupos a nuestras instalaciones.

## Reuniones con asociaciones de vecinos.

En este sentido se lleva realizando desde 2.007 un Plan de Relaciones con las Asociaciones de Vecinos del municipio de Alicante. A través de una serie de reuniones en donde se explica los planes de inversión y actuaciones dentro de sus barrios, favoreciendo así un clima de cercanía y confianza con dichos colectivos.

El 78% de las Asociaciones de Vecinos registradas en la página del Ayuntamiento de Alicante visitaron nuestras instalaciones (El Museo del agua, El telemando, etc.) durante los años 2008 y 2009.



## Campañas de sensibilización

### E-factura:

AMAEM ha lanzado una campaña en Junio de 2009 que apoya la factura en formato digital, a través de Internet, cuyo nombre se ha denominado e-FACTURA.

Esta campaña se ha impulsado a través de un compromiso medioambiental: La reforestación de espacios naturales urbanos. Por cada e-factura solicitada por nuestros clientes, AMAEM contribuye con el medio ambiente con la plantación de un árbol.



Total de Clientes con e-factura a diciembre 2009

5.691 clientes

Nº de usuarios adscritos a la e-factura desde el comienzo de la campaña

2.041 clientes

### Campaña: EL AGUA, UN BIEN A PROTEGER

Campaña de uso eficiente del agua. Esta campaña se ha realizado durante 2009 para los municipios de San Vicente del Raspeig, Sant Joan d'Alacant, El Campello, Monforte y Petrer.

Entre los mensajes que destacan en los cuatrípticos se encuentran estos dos:

- Gracias por consumir sólo el agua que necesitas.
- Gracias por intentar no contaminarla

### Días de especial significación.

Existen días al cabo del año que tienen un especial significado para AMAEM como son entre otros el Día Mundial del Agua y el Día Mundial del Medio Ambiente.

En estos días la empresa realiza entre otras actividades un Print de Prensa en el que se concientia a todos los ciudadanos de la importancia de colaborar en un desarrollo sostenible con el agua y el medio ambiente.

Prints del 2009



Día mundial del agua



Día mundial del medio ambiente



Anuncio fiestas municipales de El Campello



Anuncio fiestas municipales de Petrer



Anuncio para las Hogueras 2009



Navidad 2009



## Evento realizado con motivo del Día Mundial Agua 2009

Evento social en la Plaza de Rodrigo Navarro en Alicante en el que contamos con una asistencia aproximada de 700 personas.



## Evento realizado con motivo del Día Mundial del Medioambiente 2009

En conmemoración del Día Mundial del Medioambiente y con motivo del 110 Aniversario AMAEM, tuvo lugar un acto medioambiental en el parque de la Ereta en Alicante. Varios colegios y la asociación APSA, colaboraron en la plantación de 110 árboles en el Parque de La Ereta en Alicante en colaboración con la Concejalía de Medio ambiente del Excmo. Ayuntamiento de Alicante. Este acto sirvió para dar pie al lanzamiento de la nueva campaña de la e-factura, anteriormente mencionada.



## Evento realizado con motivo del Día Mundial del Consumidor 2009

Con motivo de la semana del consumidor el Excmo. Ayuntamiento de Alicante junto con AMAEM realizan jornadas de concienciación para el uso eficiente del agua. Dichas actividades se realizaron en el Puerto de Alicante, dentro de la zona de la Volvo Ocean Race y contamos con una afluencia de más de 1.200 personas al cabo del día.



## Evento realizado con motivo la Jornada Verde de Sant Joan d'Alacant

En noviembre de 2008 el Ayuntamiento de Sant Joan organizo una jornada verde en la Plaza Maisonnave de su municipio.

El objetivo de dicha jornada era dar a conocer entre sus habitantes las nuevas zonas verdes y acciones sostenibles que desde el ayuntamiento se habían recogido dentro del Plan General de Ordenación Urbana.





## ALIGOTHAM- GOTAGOTHAM

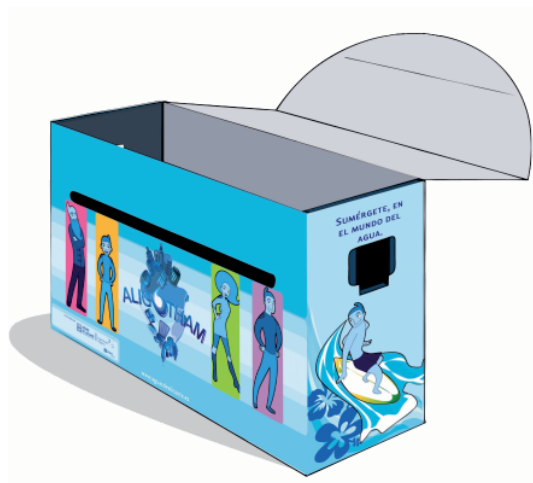
Gotagotham, anteriormente denominado Aligotham, es una campaña creada con el objetivo de ayudar en la concienciación de los escolares en el respeto al medioambiente y complementar la tarea del docente en la asignatura de conocimiento del Medio.



Entre los objetivos que se persiguen destacamos los siguientes:

- Comprender y establecer la importancia del agua en el planeta.
- Conocer las diferentes etapas del agua.
- Conocer la influencia del agua en la formación de paisajes.
- Aprender la importancia del agua en nuestros hábitos cotidianos.
- Diferenciar los distintos tipos de agua dependiendo de su estado.
- Establecer relaciones entre la utilización del agua y los problemas derivados de la contaminación.
- Concienciación en la educación medioambiental de los escolares.

La campaña está dirigida para escolares de Educación Primaria.





#### Resultados Gotagotham:

	2008	2009
Participación escolar	5.479 escolares	7.628 escolares
Participación docente en el aula durante la jornada	232 profesores	324 profesores
Participación de centros escolares	58 centros escolares	81 centros escolares

A partir el 2009 la campaña educativa Gotagotham también se realiza en la unidad de pediatría del Hospital General Universitario de Alicante. En esta jornada los niños hospitalizados descubren de una forma divertida y amena el recorrido del agua desde el entorno natural al grifo de su casa y como luego se devuelve limpia al mar, siendo esta una de las actividades más gratificantes para nuestra empresa por su contribución en el ámbito infantil- social.

Esta jornada se repite periódicamente cada quince días.



## Ayudas y colaboraciones con ONG's

Colaboración con el Proyecto Paloma de la Asociación de Caridad de San Vicente de Paul. Este Proyecto está enfocado a la inserción social y laboral de la mujer inmigrante en la ciudad de Alicante. Nuestra aportación se destinó a sufragar parte de los gastos de creación de la Guardería de los niños y niñas cuyas madres están recibiendo formación.

### Entrega de Lotes de Navidad.

Empresa hace entrega de unos lotes navideños a un colectivo de la ciudad. Durante las Navidades 2008/2009, se realizó la entrega de los lotes navideños a las mujeres del Proyecto Paloma.



## Contribuciones a la comunidad

AMAEM contribuye con la comunidad en la que opera haciendo inversiones que permiten el avance sostenible con la sociedad.

En la siguiente tabla se muestran las contribuciones que durante 2008 y 2009 AMAEM realizó según el modelo de LBG ( London Benchmarking Group).

Resumen	Categoría	2008 euros/personas/horas	2009 euros/personas/horas
Valor total de las contribuciones (sin costes de gestión)		467.661 €	218.730 €
Motivación	Aportación puntual	56.902 €	65.611 €
	Inversión social	300 €	6.776 €
	Iniciativa alineada con el negocio	410.459 €	146.344 €
Área Temática	Educación y juventud	39.934 €	111.182 €
	Salud	0 €	0 €
	Desarrollo económico	0 €	0 €
	Medio ambiente	20.000 €	948 €
	Arte y cultura	404.501 €	103.847 €
	Bienestar social	0 €	2.754 €
	Ayuda humanitaria	0 €	0€
	Otros	0 €	0 €

<b>Dinero</b>			
Valor de la contribución en dinero		426.598 €	183.413 €
<b>Tiempo</b>			
Número de empleados que participan en horario de trabajo		38	40
Número de horas dedicadas en horario de trabajo		1.387,0	661,0
Valor de la contribución en tiempo de empleados		22.886 €	10.907 €
<b>En especie</b>			
Valor de la contribución en especie		18.210 €	24.411 €
Costes de gestión		0 €	0 €
Valor total de las contribuciones (con costes de gestión)		467.661 €	218.730 €
Costes de gestión			
Contribuciones de terceros		0 €	0 €

## 4.4.2.3

# 110° aniversario de AMAEM

Durante el 2008 y 2009 y coincidiendo con el 110 aniversario de la constitución de la empresa, se han realizado diferentes eventos que difunden los múltiples aspectos en los que interviene el agua en nuestra vida cotidiana, y nos ayudan a concienciarnos sobre su consumo responsable.

Para dar a conocer dichos eventos se puso en marcha una Microsite y se crearon dípticos que se repartían a los clientes dentro a las oficinas de AMAEM.



### Láminas retrospectivas de la ciudad de Alicante.

El segundo viernes de cada mes, desde Octubre de 2008 a Junio de 2009 se encartó en el Periódico de mayor tirada de la ciudad una lamina retrospectiva de la ciudad de Alicante.

A continuación se muestran los títulos de las láminas entregadas:

- Cartel anunciador del programa de festejos por la traída del agua a Alicante.
- Inauguración de la traída de las aguas a la ciudad de Alicante.
- Obra de la traída de aguas a Alicante, año 1898.
- Fuente para el suministro de agua potable en la calle Lucentum, año 1915.
- Repartidores de agua en el barrio de Benalúa.
- Alicante, puerto y ciudad, año 1911.
- Fuente de la Plaza de Gabriel Miró con escultura de Vicente Bañuls.
- Fuente del Paseo de Canalejas, años 60.



- Fuente de la Plaza de los Luceros.
- Fuente de la Aguadora restaurada en octubre de 2008.



### Artículos especiales en el diario información.

Publicación de artículos de interés con motivo de nuestro 110 aniversario.



Títulos de los especiales:

- 19 de septiembre de 2008: Aniversario para la ciudad.
- 16 de Octubre de 2008: El camino del agua.
- 14 de Noviembre de 2008: Un siglo marcado por grandes retos.
- 12 de Diciembre de 2008: Nuevas necesidades, nuevos caudales.



- 9 de Enero de 2009: Nuevos desafíos para un servicio de calidad.
- 13 de Febrero de 2009: Un museo para la ciudad.
- 13 de marzo de 2009: La factura del agua en Alicante.
- 10 de Abril de 2009: Tecnología al servicio de la eficiencia.
- 8 de Mayo de 2009: Atención al cliente: un compromiso prioritario.
- 12 de Junio de 2009: Un legado para la ciudad.

### Inauguración de la restauración de la fuente “la aguadora”.

El 16 de octubre de 2008 celebramos la Inauguración de la Restauración de la fuente “La Aguadora” en la Plaza de Gabriel Miró. Esta fue la fuente donde brotó por primera vez hace 110 años las primeras aguas procedentes de las aguas de Sax a Alicante, lo que la convierte en una de las fuentes más emblemáticas de la ciudad.

Inauguración de la fuente “La aguadora” por la Alcaldesa de Alicante, y la Directora General de AMAEM.



### Museo de AMAEM.

El 5 de febrero de 2009 tuvo lugar la inauguración del Museo de AMAEM. El acto estuvo presidido por la Alcaldesa de Alicante, Sonia Castedo y la Directora de Aguas, Asunción Martínez.

**MA<sup>2</sup>**  
**Museo de**  
**Aguas de**  
**Alicante**



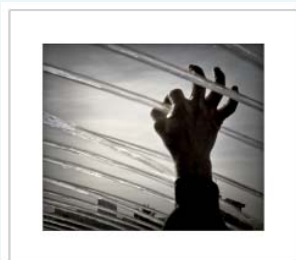
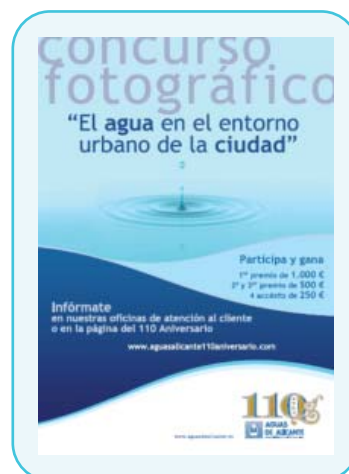
El acto realizado en la plaza del Arquitecto Miguel López contó con una gran afluencia de gente, entre los que se encontraban empleados de la propia empresa, representantes de las diferentes delegaciones del ayuntamiento de Alicante, proveedores, profesores de colegios y representantes de Asociaciones de Vecinos, entre otros.

## Concurso fotográfico “el agua en el entorno urbano de la ciudad de alicante”.

En el mes de marzo de 2009 se inicio el concurso fotográfico “El agua en el entorno urbano de la ciudad de Alicante”.

Durante los dos meses que duró el concurso fotográfico se presentaron más de 300 fotografías. El jurado estuvo formado por fotógrafos con una amplia trayectoria y reconocido prestigio dentro del mundo de la fotografía y por personal de AMAEM.

Aquí se muestra una representación de las fotografías que consiguieron alzarse con los primeros premios:



La Selección de las 50 mejores obras formaron parte de la exposición que se realizó del 17 de junio al 30 de agosto de 2009, en la Sala de Exposiciones del Parque de la Ereta, dependiente del Patronato Municipal de Cultura del Excmo. Ayuntamiento de Alicante.

## Alicante de cine.

En coordinación con el Patronato de Cultura del Excmo. Ayto. de Alicante, AMAEM patrocinó diferentes películas, que se proyectaron durante los meses de Julio y Agosto en las playas del Postiguet y de San Juan además de en diferentes barrios de la ciudad de Alicante.

## Alabici 2009 .

AMAEM participo junto con otros colaboradores y el Ayuntamiento de Alicante en ALABICI 2009, el Día de la Bicicleta, un evento de gran participación ciudadana basado en el respeto al medioambiente, la cultura y el deporte. El evento tuvo lugar el día 27 de septiembre.



ALABICI 2009, fue definida como una jornada lúdica, en familia y a favor de la actividad física no competitiva respetando los valores del medioambiente y disfrutando de la ciudad de Alicante desde una nueva perspectiva.

Más de 7.000 personas participaron en el evento.

### Restauración de la fuente “el niño flautista” en el paseo de canalejas.

El 13 de octubre de 2009, tuvo lugar la clausura del 110 Aniversario de la constitución de la empresa con un evento en el cual se inauguró la Restauración de la fuente de “el Niño Flautista”, sita en el Paseo de Canalejas.



### Presentación del libro “agua corriente: la fuentes publicas de la ciudad de alicante”.

Este libro es fruto de una investigación becada por AMAEM en colaboración con la Universidad de Alicante. La presentación del libro se realizó en La Sede de Alicante de la Universidad de Alicante, en el Paseo de Canalejas. Al acto asistieron el Vicepresidente tercero del Consell y Conseller de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, D. Juan Cotino, además de la corporación municipal, encabezada por la Alcaldesa Dña. Sonia Castedo, la Directora General de AMAEM, Dña. Asunción Martínez, el Rector de la Universidad de Alicante, D. Ignacio Raneda y personalidades de la sociedad alicantina, así como los directivos de AMAEM y público en general.



## 4.4.3

# Responsabilidad sobre el producto

## 4.4.3.1

# Compromisos con los clientes

En la línea de una mayor exigencia, en AMAEM se han establecido cinco compromisos con sus clientes.

### Compromiso nº 1: Alta del suministro

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

### Compromiso nº 2: Respuesta a las quejas

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

### Compromiso nº 3: Exactitud en la facturación

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

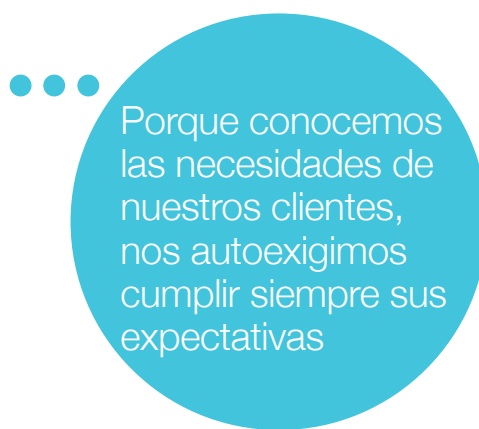
### Compromiso nº 4: Aviso de exceso de consumo

Comunicación inmediata de cualquier exceso de consumo detectado.

### Compromiso nº 5: Averías

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

Dentro de los compromisos establecidos, AMAEM compensa económicamente a aquellos clientes que se hayan visto afectados por el incumplimiento de cualquiera de sus compromisos.



	Número de incumplimientos	Total de Clientes afectados	Total de clientes de AMAEM
2008	41	380	280.931
2009	33	34	284.053

## 4.4.3.2

# Tarifa por fugas de interiores

A partir de 2009 AMAEM ha puesto a disposición de sus clientes una tarifa especial por el concepto de “fugas interiores” que se aplicará a aquellos clientes que tengan una fuga interior debida a una avería y que la justifiquen documentalmente; que el consumo del período correspondiente a la fuga sea superior a 5 veces el consumo del mismo período del año anterior, y además, que el consumo de dicha fuga exceda de 200 m<sup>3</sup>.

Sólo se aplicará dicha tarifa especial a la primera factura de la fuga.

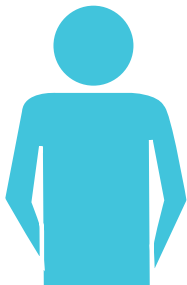
### Bonificación en caso de fuga.

La misión de esta tarifa consiste en minimizar aquellas situaciones en las cuales como consecuencia de una rotura o de un vicio oculto en la instalación interior del cliente, se genera una fuga en la conducción del agua potable.

En este sentido, existe un compromiso con nuestros clientes, en el cual se dice:

“Si en el momento de la lectura de su contador, se detectara un consumo superior al limite esperado, nos comprometemos a comunicarlo de forma inmediata si Vd. se encuentra en el domicilio.

En todo caso, esta comunicación se formalizará a través de la factura.



Operario avisa a cliente



Personal de oficinas  
avisa telefónicamente



Por carta



Mensaje en la factura





Si no ha sido posible la comunicación con el cliente, y siempre y cuando sea posible, procedemos a cerrar la llave exterior de la instalación, dejando aviso escrito en el domicilio de suministro del cliente, de la acción realizada.

Año	Importe bonificado por aplicación de la tarifa de fugas
2008	11.518 €
2009	131.445 €

### 4.4.3.3

## La atención al cliente

AMAEM dispone de diversos canales que facilitan la comunicación de nuestros clientes con la empresa:



CANAL	Cientes atendidos 2008	Cientes atendidos 2009	Porcentaje de canal utilizado en 2009
Oficinas	82.523	82.016	29%
L-900	195.208	191.112	68%
Internet	5.592	7.124	3%

## Atención presencial.

	2008	2009
Clientes atendidos de forma presencial	82.523	82.016
El tiempo medio de atención	6:43 min	6:37 min
El tiempo medio de espera	7:16 min	8:16 min

Lo que supone que desde que el cliente entra en nuestras dependencias hasta que se va con su gestión realizada, transcurren menos de 14 min.

Red de oficinas de atención al cliente:

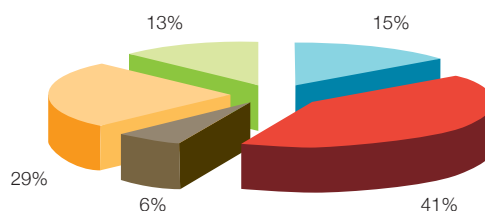


Por confianza:  
Porque en el trato directo marcamos las diferencias



Porcentaje de clientes atendidos en oficinas según gestión realizada año 2009:

- Cobros
- Consultas
- Contratación
- Acometidas
- Otros





Línea telefónica gratuita de atención al cliente.



# 900 717 171

Un servicio con todas las ventajas del trato directo pero sin desplazamientos, ni esperas.

	2008	2009
Total de las llamadas atendidas	195.208	191.112
Total de las llamadas atendidas sin espera	80%	75%

El horario de atención establecido es de 8:00 a las 21:30 horas de lunes a viernes y de 9:00 a 14:00 los sábados.

Este es uno de los canales mas solicitados por nuestros clientes hoy en día para efectuar cualquier tipo de consulta, notificación de avería, etc.

...  
**Por rapidez:**  
Porque con una llamada puede realizar todas las gestiones que necesite

## Nuestra página web.

AMAEM facilita una clave de acceso a los clientes que así lo soliciten, mediante la cual pueden acceder a los datos relacionados con sus contratos: lecturas, facturación, datos bancarios, etc., lo que les permite tener conocimiento inmediato de cualquier información que precisen.

Ubicada en la dirección: [www.aguasdealicante.es](http://www.aguasdealicante.es)

En nuestra página web, además de realizar cualquier gestión, nuestros clientes pueden consultar los cierres previstos para los días siguientes, pudiendo visualizar el área afectada por el mismo.

Por comodidad:  
Porque desde casa o  
su oficina puede realizar  
las todas gestiones  
necesarias sin limite de  
horario y cualquier día  
de la semana



### 4.4.3.4

## Gestión especial de clientes singulares

En AMAEM se lleva un seguimiento especial a determinados clientes que, por su volumen de negocio o su impacto social requieren una gestión más personalizada.

Todo ello en base a una atención personalizada, especializada y continua.

Relacion de Clientes Singulares:

- Organismos oficiales
- Ayuntamientos
- Grandez Consumidores
- Clientes sensibles (colegios, hospitales), etc.
- Empresas multicontrato
- Clientes de impacto social.

Se ha creado la figura de un gestor como un interlocutor entre la Empresa y AMAEM que facilita y agiliza cualquier contacto. A través de sus visitas, entrevistas... detecta necesidades de los clientes y posibilidades de mejora en su servicio.

Nuestro ofrecimiento:

- **Trato personalizado** en cualquier asunto relacionado con el servicio de agua.
- **Optimización en la factura de agua**, para lo cual reciben nuestro asesoramiento.
- **Oferta de servicios paralelos** relacionados: asesoramiento en materia medioambiental o de depuración de las aguas.
- **Resolución inmediata** de reclamaciones o dudas.
- **Colaboración en la solución** de posibles problemas de su instalación interior.

En la siguiente tabla se refleja el número de clientes singulares con respecto del total de clientes AMAEM. En la misma se puede observar que este colectivo formado por **96 clientes en 484 contratos** representan el **8% del total de m<sup>3</sup> facturados**.

	Clientes singulares	Total clientes
Cientes	96	284.053
Contratos	484	284.053
m <sup>3</sup> facturados	2.647.295	33.808.554

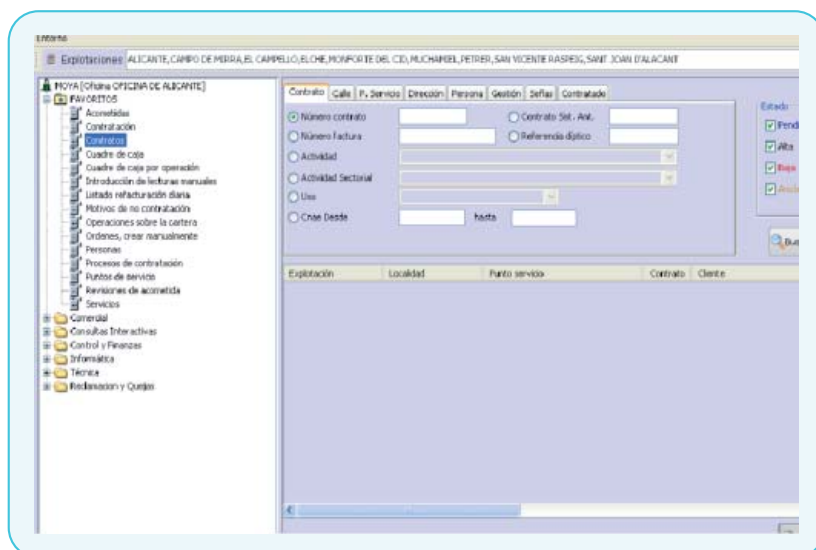
### 4.4.3.5

## Calidad y seguridad del producto y el cliente

Aplicación informática para la gestión de clientes.

AMAEM dispone de un moderno aplicativo para la gestión de clientes. Se trata de un producto de diseño y desarrollo propios, capaz de dar respuesta a todos los requerimientos planteados para conseguir la mayor eficiencia en el área Comercial.

Es una herramienta sólida, ágil, de novedosa configuración e intuitiva en su manejo, que por sus excelentes características está siendo implantada en el resto de Empresas del Grupo Agbar, tanto del territorio nacional como en otros países: Reino Unido, México, Argelia, etc.



Facturación in situ.

El proyecto Facturación In Situ consiste en la posibilidad de que a la vez que se realiza la toma de lecturas, se pueda realizar la facturación del consumo resultante obtenido, emitiendo in situ, la factura correspondiente para entregarla en mano al cliente y poder realizar el cobro de la misma.

### 4.4.3.6

## Protección de datos personales

### Cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

Frente a los riesgos que para los derechos de la personalidad pueden suponer el acopio, tratamiento y utilización de datos personales, y asumiendo el compromiso de **garantizar y proteger los derechos de los ciudadanos**, AMAEM cumple adecuadamente y en todo momento las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba su Reglamento de desarrollo, garantizando a los interesados los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a los mismos.

Objetivo: preservar en todo momento la **confidencialidad, integridad e uso legítimo** de los datos sin descuidar su disponibilidad.

Los usuarios sólo tienen **acceso autorizado** a los datos y recursos que precisan para el desarrollo de sus funciones. AMAEM ha asumido también el compromiso de comunicar y hacer cumplir a sus empleados las obligaciones establecidas en materia de protección de datos.

AMAEM tiene elaborado un **documento de seguridad** relativo a los tratamientos de datos de carácter personal, que está perfectamente estructurado y es accesible a través de la Intranet corporativa. Tiene habilitada dentro del sistema una herramienta para reportar, gestionar y solucionar las posibles incidencias de seguridad.

### 4.4.3.7

## Calidad del agua en AMAEM

AMAEM pone todos sus medios técnicos y humanos para garantizar la salubridad del agua suministrada a las poblaciones que abastece.

A fin de controlar la calidad del agua suministrada se realizan análisis de agua tal y como se establece en un calendario de toma de muestras que se revisa anualmente. En dicho calendario se fijan puntos de control en depósitos y en la red de abastecimiento, tipologías de análisis y frecuencias de muestreo de manera que se cumpla con la legislación vigente en materia de calidad de agua de consumo humano.

Así en 2.009 se realizaron 10.570 análisis, de los cuales 7.032 fueron de cloro y 174 de Legionella.

Análisis realizados en 2.009:

	Exigidos según el RD 140/2003	Realizados
Completo	79	164
Control	479	2.668
Complementario <sup>(14)</sup>	984	526
Cloro	2.636	7.032
Otros	0	180
Total	4178	10.570

	2008	2009
Grado de cumplimiento de los indicadores del RD 14/2003	100%	100%

## 4.4.3.8

# Satisfacción del cliente

### Encuestas de satisfacción al cliente.

Con el fin de optimizar la mejora de la calidad del servicio y de nuestra gestión, AMAEM desea conocer la valoración y satisfacción del consumidor final respecto a dicho servicio, tanto a nivel de producto como de compañía suministradora. Por ello la empresa, solicita anualmente a una empresa externa la realización de una encuesta de Satisfacción al Cliente (ISC).

La técnica utilizada es una entrevista telefónica con soporte CATI\*. (\*Computer Assisted Telephonic Interview).

La muestra utilizada en la encuesta es de 100 entrevistas a individuos mayores de 20 años y residentes en Alicante

Debemos tener en cuenta que esto supone admitir un error máximo para una muestra de  $n=7.694$  emáx. =  $\pm 1,1\%$  y  $n=100$  emáx. =  $\pm 10,0\%$ , en el caso más desfavorable y con una seguridad del 95,5%.

	Índice de Satisfacción al Cliente
2008	6,73
2009	7,09

A continuación se muestra la tabla de benchmarking de empresas suministradoras:

	Compañía eléctrica	Compañía de Gas	Compañía de telefonía fija	Compañía de agua
2008	7.20	7.83	6.92	7.35
2009	6.9	6.79	6.88	7.36

Fuente Ipsos Marketing : Estudio de percepción de la calidad del servicio de la empresa suministradora de agua de Alicante.



Valores mas destacados

	Puntuación sobre 10
La continuidad del agua	8,46
La regularidad de la factura	7,74
La presión del agua en casa	7,70
La facilidad para contactar	7,53
La precisión de la factura	6,92
La claridad de la factura	6,82
El valor del servicio por el precio	6,41

### 4.4.3.9

## Comunicación e información al cliente

### Campaña de descentralización de cobro.

Objetivo: Dar a conocer a nuestros clientes otras vías alternativas de pago a las oficinas de atención al cliente, sin que se vea mermada la calidad y la atención en el servicio.

Fue mandado junto con la factura a todos los clientes domiciliarios (aquellos que no tiene domiciliada la factura a través de una entidad bancaria).

Conseguir descentralizar el cobro en las oficinas aporta numerosos beneficios entre ellos, la optimización en el rendimiento de los puestos de atención al cliente lo que permite ofrecer una mayor calidad del servicio prestado por los empleados hacia el resto de clientes.



### Folletos calidad del agua.

Uno de nuestros compromisos con nuestros clientes es el de mantenerlos informados sobre la calidad del agua que consume. Con este motivo se desarrollaron tres folletos bajo una campaña llamada "Agua de Confianza":

- Te informamos sobre: LA CALIDAD DEL AGUA
- Te informamos sobre : EL CLORO
- Te informamos sobre: LOS NITRATOS

Estos dípticos se han divulgado a través de nuestras oficinas de Atención al cliente y en todos los foros y eventos en los que ha participado AMAEM.

The image displays a 3x3 grid of informational brochures. Each brochure is designed with a central photograph of a person and surrounding text blocks. The top row features a young girl and focuses on 'La calidad del agua' (Water Quality). The middle row features an older man and focuses on 'El cloro' (Chlorine). The bottom row features a woman and focuses on 'La dureza del agua' (Water Hardness). Each brochure includes the logo for 'AGUAS DE ALICANTE' and 'IHOQ'.



Anexos

05 ...







# Índice de contenidos GRI

	Página
Índice de contenidos	04
Carta Presidenta del Consejo de Administración.	06
<b>1. Estrategia y Análisis.</b>	08
1.1. Mensaje de la Directora General.	10
1.2. Perfil, alcance y cobertura del informe.	12
1.3. Misión, visión y valores.	15
1.4. Riesgos, tendencias y oportunidades.	16
<b>2. Perfil de la Organización.</b>	18
2.1. Conoce AMAEM.	20
2.2. Servicios gestionados y principales magnitudes.	21
2.3. Estructura operativa de la Organización.	23
2.4. Premios y distinciones.	27
<b>3. Compromisos y Participación de los Grupos de Interés.</b>	28
3.1. Plan de comunicación.	30
3.2. Compromisos con la comunidad local.	32
3.3. Participación en iniciativas externas.	33
<b>4. Dimensiones De Gestión.</b>	34
4.1. Dimensión de la gestión integral.	36
4.2. Dimensión económica.	48
4.3. Dimensión medioambiental.	58
4.4. Dimensión social.	112
<b>5. Anexos.</b>	174
5.1. Índice de contenidos GRI.	176
5.2. Carta de verificación.	185
5.3. Glosario de términos.	187



## Indicadores del desempeño económico.

CODIGO GRI	INDICADOR	Localización
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS DIRECTOS</b>		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Pág. 50
EC 2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	N/A Nota 1
EC 3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Nota 2
EC 4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Nota 3
EC 5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Nota 4
EC 6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Pág. 53-55
EC 7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Nota 5
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>		
EC 8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie. En operaciones significativas.	Pag.50 Pág. 141-158
EC 9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Pág. 141-158

Nota 1: No tenemos identificadas consecuencias financieras, por similitud con los antecedentes disponibles se pueden referenciar con el contenido de Dimensión Medioambiental.

Nota 2: Existen planes de pensiones externalizados. (Cuentas Anuales 2009, apartados 4.10 y 14).

Nota 3: El reconocimiento en la cuenta de resultados para el año 2008 es de 0 €. Y para 2009 es de 15.864'33 € en subvenciones a la explotación.

Nota 4: En el año 2008: 16.842'80 vs 8.400 €/ año. En el año 2009: 17.179'66 vs. 8.736 €/año.

Nota 5: Es política de AMAEM contratar siempre que sea posible empleados locales.

## Indicadores del desempeño medioambiental.

CODIGO GRI	INDICADOR	Localización
EN 1	Materiales utilizados, por peso y volumen.	Pág. 67-68
EN 2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Pág. 67-68
EN 3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Pág. 69-77
EN 4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Pág. 69-77
EN 5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Pág. 69-77
EN 6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Pág. 69-77
EN 7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Pág. 69-77
EN 8	Captación total de agua por fuentes	Pág. 90-99
EN 9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Pág. 90-99
EN 10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Pág. 96
EN 11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Pág. 78-89
EN 12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Pág. 86-88

EN 13	Hábitats protegidos o restaurados	Pág. 88-89
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Pág. 86-88
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Pág. 78-86
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Pág. 69-77
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Pág. 69-77
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Pág. 69-77
EN 19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Pág. 68
EN 20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Pág. 68
EN 21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Pág. 21
EN 22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Pág. 65-66
EN 23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Pág. 62-63
EN 24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Pág. 65-66
EN 25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Pág. 78-89
EN 26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Pág. 62

EN 27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	N/A
EN 28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Nota 6
EN 29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Pág. 60-68
EN 30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Pág. 103-104

Nota 6: No se han recibido sanciones firmes significativas.

### Indicadores del desempeño social: prácticas laborales.

CODIGO GRI	INDICADOR	Localización
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Pág. 23-26 Pág. 114-116
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Pág. 117
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Pág. 118-120 Nota 7
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Pág. 120
LA5	Período mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Pág. 120
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Pág. 120

Nota 7: Los beneficios sociales son para todos los trabajadores y las trabajadoras de la empresa, a excepción del Fondo Social, que es sólo para los empleados y las empleadas con contrato indefinido.

LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Pág. 130
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Pág. 123-130
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Pág. 122-130
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Pág. 132-133 Pág. 124
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Pág. 136-137
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Pág. 136-137
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Pág. 23-26 Pág. 114-117
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Nota 8

Nota 8: Existe una única Tabla salarial en la Organización, no distinguiéndose remuneraciones diferenciadas por razón de sexo.

### Indicadores del desempeño social: derechos humanos.

CODIGO GRI	INDICADOR	Localización
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Nota 9
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Pág. 53-55

Nota 9: Sin actividad internacional.

HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Nota 10
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Nota 11
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Nota 12
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Nota 12
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Nota 12
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Nota 13
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	N/A

Nota 10: Todo el personal de AMAEM dispone del Manual de Acogida que contiene el Código Ético.

Nota 11: No se tiene constancia de este tipo de incidentes en AMAEM.

Nota 12: No se han identificado actividades de riesgo en este sentido.

Nota 13: Las empresas contratadas por AMAEM para vigilancia de sus instalaciones están legalmente reguladas y su personal cuenta con la formación suficiente para desarrollar su actividad.

## Indicadores del desempeño social: sociedad.

CODIGO GRI	INDICADOR	Localización
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades.	Pág. 10-11 Pág. 141-158
SO 2	Número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos de corrupción.	Nota 14

Nota 14: Todo el personal de AMAEM dispone del manual de acogida que contiene el Código Ético.

SO 3	Empleados formados en políticas anticorrupción.	Nota 14
SO 4	Medidas tomadas en respuestas a incidentes de corrupción.	Nota 14
SO 5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Pág. 141-158
SO 6	Valor total de las aportaciones financieras en especie a partidos políticos o a instituciones.	Nota 14
SO 7	Acciones relacionadas con prácticas monopolistas.	Nota 15
SO 8	Valor de sanciones y multas y número total de sanciones monetarias o no, por incumplimiento de leyes.	Nota 15

Nota 14: Todo el personal de AMAEM dispone del manual de acogida que contiene el Código Ético.  
 Nota 15: No se han recibido sanciones significativas.

### Indicadores del desempeño social: responsabilidad sobre el producto.

CODIGO GRI	INDICADOR	Localización
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Pág. 167
PR2	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Nota 16
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Pág. 171-172
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Nota 16

Nota 16: No se han recibido sanciones significativas.



PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Pág. 169-170
PR6	Comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Pág. 167
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Nota 16
<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>		
PR8	Número de reclamaciones con respecto a fuga de datos personales de clientes.	Nota 16
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Nota 16

Nota 16: No se han recibido sanciones significativas.



## INFORME DE VERIFICACIÓN

### ALCANCE

**SGS ICS Ibérica, S.A.** (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de **AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE EMPRESA MIXTA** (en adelante **AGUAS DE ALICANTE**) la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2009**. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento

### INDEPENDENCIA

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

### VERIFICACIÓN

#### Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la metodología de Verificación, establecida por **SGS**, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de Verificación de acuerdo a Guías GRI (G3) de 2006, así como la Norma AA1000 Assurance Standard (2008), entre éstos se encuentran:

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

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

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2009.

Como Anexo al **Informe de Responsabilidad Corporativa 2009** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

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

- D. Álvaro Pérez Inglés

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

### ÁREAS DE MEJORA

Se pueden ampliar las referencias a todos los Grupos de Interés (Ayuntamientos, Clientes, Usuarios del servicio etc).

Se puede ampliar, en sucesivos informes, la medida/análisis percepción de la Comunidad y el Tejido Social.

### PUNTOS FUERTES

Se pueden destacar como puntos fuertes:

- La claridad en la redacción y la estructura dinámica de la Memoria.
- La implantación de un Sistema de Gestión Integral de Calidad y Medioambiente y su Certificación.
- Los notorios beneficios sociales que poseen los empleados de la empresa.

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

El **Informe de Responsabilidad Corporativa 2.009** 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 Responsabilidad Corporativa 2.009 de AGUAS DE ALICANTE** credibilidad y calidad en la información aportada.

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

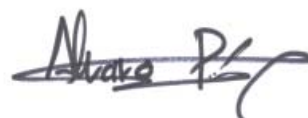
•Exhaustividad, **AGUAS DE ALICANTE** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Interés e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Responsabilidad Corporativa 2.009**

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

### CONCLUSIONES

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

- El documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2009 de AGUAS DE ALICANTE** contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3 de 2006 del Global Reporting Initiative (GRI), así como de la Norma AA1000 Assurance Standard (2008).
- El Nivel de Aplicación GRI, declarado por **AGUAS DE ALICANTE (A+)**, es apropiado.
- **AGUAS DE ALICANTE** dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.



Álvaro Pérez Inglés  
13 de Abril de 2.010  
SGS ICS Ibérica, S.A.

# Glosario de términos

**ACUAMED**

Acuamed es el principal instrumento del Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino para el desarrollo del Programa AGUA en las cuencas mediterráneas.

**AGUA EN ALTA**

Agua suministrada por un tercero o proveniente de las plantas de potabilización o pozos y que es conducida hasta los depósitos de distribución.

**AGUA EN BAJA**

Agua que proviene de un depósito de distribución y que es conducida hasta las viviendas.

**AGUA FREÁTICA**

Agua acumulada en el subsuelo, procedente del agua superficial filtrada que, además, alimenta a pozos y manantiales.

**ALCANTARILLADO DE GRAVEDAD**

Sistema que se aplica convencionalmente para el drenaje de aguas residuales. Su instalación requiere de la existencia de una pendiente positiva con el fin de garantizar la presencia de un flujo impulsado por gravedad.

**ALJIBE**

Cisterna, depósito subterráneo de agua.

**AMAEM**

Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta.

**APPLUS**

Entidad certificadora acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación).

**AQUATEC**

Empresa AQUATEC, Tecnologías aplicadas al Ciclo Medioambiental del Agua

**AUDITORIA**

La auditoria es una función de Dirección cuya finalidad es analizar y apreciar acciones correctivas del control interno de las organizaciones para garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de su informe y el mantenimiento de la eficacia de sus sistemas de gestión.

**BIODIVERSIDAD**

Biodiversidad, también llamada diversidad biológica, es el termino por el que se hace referencia a la amplia variedad de seres vivos sobre la Tierra y los patrones naturales que la conforman, resultado de miles de millones de años de Evolución según procesos naturales y también, de la influencia creciente de las actividades del ser humano, la biodiversidad comprende igualmente la variedad de ecosistemas y la diferencias genéticas dentro de cada especie que permiten la combinación de múltiples formas de vida, y cuyas mutuas interacciones y con el resto del entorno, fundamentan el sustento de la vida sobre el planeta.

**BLACKBERRY®**

Integración de teléfono y correo electrónico.

### **CAMBIO CLIMATICO**

Se llama cambio climático a la modificación del clima con respecto al historial climático a una escala global o regional.

### **CASH-FLOW**

Indica la cantidad total de recursos que genera la empresa. Se calcula sumando el resultado del ejercicio más la dotación para amortización del inmovilizado más las dotaciones a las provisiones a largo plazo.

### **CASH-FLOW SOCIAL**

Distribución entre los grupos de interés (empleados, accionistas, entidades públicas, sociedad civil y proveedores de bienes y servicios o capital) de las rentas generadas por las ventas de bienes y servicios a clientes y por la cesión o venta de activos de la Empresa.

### **COLECTOR**

Tubería de grandes dimensiones que forma parte del alcantarillado y que recoge las aguas pluviales y residuales y las conduce a la estación depuradora.

### **COLUMNA DE AGUA (MCA)**

Unidad de medida de la presión que representa el peso de una columna de agua pura (densidad 1.000 kg/m<sup>3</sup>). El múltiplo más utilizado es el metro de columna de agua (mca), que será la presión en el fondo de una piscina de un metro de profundidad.

### **CONCENTRADOR**

Mecanismo que pertenece al sistema de telelectura de contadores. Su principal función consiste en transformar la información en paquetes IP y establecer una comunicación bidireccional entre el contador y el centro de control.

### **CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)**

Modelo de gestión de toda organización basado en la orientación al cliente.

### **DESARROLLO SOSTENIBLE**

Consiste en satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades.

### **DSU (DESCARGA DEL SISTEMA UNITARIO)**

Vertido de agua residual y pluvial del sistema de alcantarillado a los medios receptores. Se producen básicamente en periodo de lluvia cuando los interceptores o la depuradora no pueden asumir todo el volumen de aguas que les llega

### **EDAR**

Estación depuradora de aguas residuales: instalación destinada a la reducción de la carga contaminante que hay en las aguas residuales, antes que sea vertida a un medio receptor. La reducción es más o menos importante, dependiendo del tratamiento aplicado.

### **EQUIPOS PORTÁTILES PDA**

Ordenador de mano y portátil que permite realizar muchas de las funciones de un ordenador de escritorio (crear documentos, navegar por Internet, reproducir archivos de audio o video, entre otros).

## **ELIMINACIÓN**

Todo procedimiento dirigido, bien al vertido de los residuos o bien a su destrucción, total o parcial, realizado sin poner en peligro la salud humana y sin utilizar métodos que puedan causar perjuicios al medio ambiente.

## **ESPECIFICACIÓN OHSAS 18001**

Este estándar OHSAS especifica los requisitos para un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo que permita a la organización desarrollar e implementar una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y la información sobre los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo.

## **ETAP**

Estación de tratamiento de agua potable: instalación en que se trata el agua para hacerla potable, es decir, apta para el consumo humano.

## **FOTOVOLTAICA, PLACA**

Dispositivo que, mediante el efecto fotovoltaico, convierte una radiación luminosa en una corriente eléctrica.

## **GAS DE EFECTO INVERNADERO**

Gas cuya emisión a la atmósfera provoca el efecto invernadero. Entre los más importantes, destacan el CO<sub>2</sub> (dióxido de carbono), CO (monóxido de carbono), CH<sub>4</sub> (metano) y los clorofluorocarbonos (CFC).

## **GESTIÓN DE RESIDUOS**

La recogida, el almacenamiento, el transporte, la valorización y la eliminación de los residuos, incluida la vigilancia de estas actividades, así como la vigilancia de los lugares de depósito o vertido después de su cierre.

## **GESTOR DE RESIDUOS**

La persona o entidad, pública o privada, que realice cualquiera de las operaciones que componen la gestión de los residuos, sea o no el productor de los mismos.

## **GIS**

Sistema de Información Geográfica

## **GLOBAL PACKET RADIO SYSTEM (GPRS)**

Sistema de comunicaciones móviles que permite a las redes celulares una conexión de alta velocidad y navegar por páginas WAP (Wireless Application Protocol). Este sistema es equivalente a la ADSL.

## **GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)**

Red internacional de expertos pertenecientes a diferentes grupos de interés que publica la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizada en el mundo. La última versión de su guía, denominada G3, se presentó en 2006.

## **HUELLA DE CARBONO**

Cantidad total de gases de efecto invernadero emitidos, por efecto directo o indirecto, en la atmósfera. Su cálculo permite la implementación de estrategia dirigidas a reducir las emisiones.

#### **HUELLA HÍDRICA**

Indicador que muestra el volumen total de agua dulce que se utiliza para producir bienes y servicios consumidos por un individuo o comunidad así como los producidos por los comercios.

#### **IMBORNAL**

Boca o agujero por donde sale el agua de lluvia o de riego en tejados o en aceras.

#### **IMPACTO AMBIENTAL**

Por impacto ambiental se entiende el efecto que produce una determinada acción humana sobre el medio ambiente en sus distintos aspectos. El concepto puede extenderse, con poca utilidad, a los efectos de un fenómeno natural catastrófico. Técnicamente, es la alteración de la línea base (medio-ambiente), debido a la acción antrópica o a eventos naturales.

#### **ÍNDICE DE MICROMEDICIÓN**

Indicador que relaciona las conexiones facturadas con lectura respecto a las conexiones facturadas totales.

#### **INGRESOS DE EXPLOTACIÓN**

Importe total obtenido como resultado de agregar los diferentes ingresos ligados a la explotación, obtenidos por la empresa durante el año de referencia.

#### **INNOVACION**

Innovación es la aplicación de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad. Un elemento esencial de la innovación es su aplicación exitosa de forma comercial.

#### **INVERSIONES INMATERIALES**

Gastos realizados en un ejercicio, no materializados en activos, susceptible de producir sus efectos en varios ejercicios futuros.

#### **INVERSIONES MATERIALES**

Activos materiales adquiridos que se esperan utilizar durante más de un ejercicio contable para su uso en la producción o suministro de bienes y servicios, para arrendarlos a terceros o con fines administrativos.

#### **INVERSIONES FINANCIERAS**

Activos adquiridos por una empresa y que no son utilizados de manera directa en el proceso productivo. Su objetivo es el de mantener el control sobre las filiales o una participación estable en otras empresas mediante la posesión de acciones, obligaciones, créditos, bonos, etc.

#### **ISC**

Índice de Satisfacción del cliente

#### **LABAQUA**

Laboratorio de Aguas.

#### **LIMNÍMETRO**

Aparato empleado para medir la altura del nivel de agua

#### **MARGEN DEL RESULTADO DE EXPLOTACIÓN**

Resultado de deducir de la cifra neta de ventas el coste de la mercancía vendida y los demás gastos de explotación y las provisiones de tráfico, expresado como porcentaje sobre las ventas netas.



#### **MARGEN DEL RESULTADO NETO**

Resultado final de la actividad de la empresa calculado como diferencia entre la totalidad de los ingresos y la totalidad de los gastos y expresado como porcentaje sobre las ventas netas.

#### **METODOLOGÍA LBG (LONDON BENCHMARKING GROUP)**

Medidor que permite evaluar la acción y contribución social de una empresa. El indicador contempla cuatro tipos de iniciativas en función de su motivación: aportaciones puntuales, inversiones sociales, iniciativas alineadas con el negocio y contribuciones obligatorias.

#### **NA**

No aplica.

#### **ND**

No hay datos disponibles.

#### **NORMA ISO 9001**

Esta norma internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.

#### **NORMA ISO 14001**

La ISO 14001 especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental que le permita a una organización desarrollar e implementar una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y la información sobre aspectos ambientales significativos.

#### **NORMA ISO 9001**

La Norma ISO 9001 ha sido elaborada por el comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

#### **NORMA ISO 14001**

ISO 14001 es una norma aceptada internacionalmente que establece como implantar un sistema de gestión ambiental (SGM) eficaz. La norma se ha concebido para gestionar el delicado equilibrio entre el mantenimiento de la responsabilidad y la reducción del impacto ambiental. Con el compromiso de toda la organización, permite lograr ambos objetivos.

#### **NOX**

Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del nitrógeno atmosférico en las combustiones por efecto de la temperatura y de la presión.

#### **ÓSMOSIS INVERSA**

Tratamiento que consiste en aplicar una presión superior a la osmótica en una solución concentrada de modo que el disolvente pase, a través de una membrana semipermeable, hacia una solución menos concentrada y se separe así de los contaminantes. Se utiliza en el tratamiento de aguas.

#### **PDSI**

Plan Director de Seguridad de la Información.

### **PRELOCALIZADORES DE FUGAS**

Equipos electrónicos capaces de grabar el sonido provocado por el agua a su paso por las tuberías. El sistema opera por las noches y los datos se examinan la mañana siguiente. La información recogida es analizada por técnicos, mediante tratamiento informático, de modo que las fugas pueden ser detectadas en el menor tiempo posible.

### **PRL**

Prevención de Riesgos Laborales

### **PNUMA**

Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

### **PROTESTO**

Acto solemne cuyo objetivo consiste en dejar testimonio de que el documento presentado a cobro no ha sido pagado.

### **REACTIVO**

Un reactivo es, en química, toda sustancia que interactúa con otra (también reactivo) en una reacción química y da lugar a otras sustancias de propiedades, características y conformación distinta, denominadas productos de reacción o simplemente productos.

### **RECICLADO**

La transformación de los residuos, dentro de un proceso de producción para su fin inicial o para otros fines, incluido el compostaje y la biometanización, pero no la incineración con recuperación de energía.

### **RENDIMIENTO**

En un contexto empresarial. El concepto de rendimiento hace referencia al resultado deseado efectivamente obtenido por cada unidad que realiza la actividad, donde el término unidad puede referirse a un individuo, un equipo, un departamento o una sección de una organización.

### **RESIDUO**

Cualquier sustancia u objeto del cual su poseedor se desprenda o del que tenga la intención u obligación de desprenderse. En todo caso, tendrán esta consideración los que figuren en el Catálogo Europeo de Residuos (CER), aprobado por las Instituciones Comunitarias.

### **RESIDUOS PELIGROSOS**

Aquellos que figuren en la lista de residuos peligrosos, aprobada en el Real Decreto 952/1997, así como los recipientes y envases que los hayan contenido. Los que hayan sido calificados como peligrosos por la normativa comunitaria y los que pueda aprobar el Gobierno de conformidad con lo establecido en la normativa europea o en convenios internacionales de los que España sea parte.

### **RESULTADO DE EXPLOTACIÓN**

Es la diferencia entre las ventas resultantes de la actividad ordinaria de la empresa y las compras necesarias para poder realizar estas ventas.

### **RESULTADO NETO**

Es el resultado final de la actividad de la empresa. Se calcula como diferencia entre todos los ingresos y todos los gastos de la empresa.

## **REUTILIZACIÓN**

El empleo de un producto usado para el mismo fin para el que fue diseñado originariamente.

## **RNP**

Residuo No Peligroso.

## **RP**

Residuo Peligroso.

## **SANEAMIENTO POR VACÍO**

Sistema que sirve para recolectar aguas residuales desde varios puntos de vertido y transportarlos a un punto central de recogida, mediante el aire y una red de tuberías cerradas mantenida a una presión negativa constante.

## **SISTEMA DE GESTION INTEGRAL**

Modelo único de gestión que agrupa el sistema de Gestión de Calidad, el sistema de Gestión Ambiental y el sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral.

## **SOx**

Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del azufre y del H<sub>2</sub>S en la combustión de combustibles fósiles, de la descomposición y la combustión de la materia orgánica, y del aerosol de los océanos y los volcanes.

## **STAKEHOLDERS**

Quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa. Grupos de interés.

## **SULFHÍDRICO (H<sub>2</sub>S)**

Se trata de un gas inorgánico, inflamable e incoloro. Es el principal causante de las molestias por malos olores. Se le conoce comúnmente como gas de alcantarilla.

## **TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)**

Conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, registro y presentación de información en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.

## **TRIHALOMETANOS (THM)**

Son compuestos químicos volátiles generados durante el proceso de potabilización del agua. Se originan fruto de una reacción de la materia orgánica no tratada y el cloro utilizado para desinfectar.

## **UTILITIES**

Empresas relacionadas con la prestación de servicios públicos, tales como energía, agua, gas, alcantarillado, entre otros.

## **VALORIZACIÓN**

Todo procedimiento que permita el aprovechamiento de los recursos contenidos en los residuos sin poner en peligro la salud humana y sin utilizar métodos que puedan causar perjuicios al medio ambiente.

## **VARIACIONES DE FRECUENCIA**

Dispositivo que permite controlar la velocidad de rotación de un motor. Sus principales ventajas son la disminución del consumo eléctrico y la prolongación de la vida útil de la maquinaria.





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



**AGUAS  
DE ALICANTE**

AGUAS MUNICIPALES DE ALICANTE (Empresa Mixta)