



2011

INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL



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

YO 
AGUA
disfrútala

ÍNDICE

-
1. CARTA DE LA PRESIDENTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN_

 2. PRESENTACIÓN DEL INFORME_
 - 2.1 Mensaje de la Directora General
 - 2.2 Perfil del Informe: Perfil, Siglas, Alcance, Contacto y Niveles de Calificación
 - 2.3 Principales Hitos, Magnitudes y Operaciones 2011

 3. AGUAS DE ALICANTE_
 - 3.1 Quiénes Somos
 - 3.2 Servicios Gestionados
 - 3.3 Estructura de la Organización
 - 3.4 Principales Magnitudes Económicas
 - 3.5 Sistema de Gestión Integral
 - 3.6 Principales Distinciones en 2011

 4. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA_
 - 4.1 Misión, Visión y Valores
 - 4.2 Buen Gobierno: Código Ético
 - 4.3 Comunicación Interactiva: La Web

 5. AL SERVICIO DE NUESTROS CLIENTES_
 - 5.1 Excelencia en la calidad del servicio
 - 5.2 Innovación en la Oferta
 - 5.3 Progresos en la Comunicación
 - 5.4 Conocimiento del cliente. Índice de satisfacción

 6. NUESTRO EQUIPO HUMANO_
 - 6.1 Principales Datos
 - 6.2 Desarrollo Personal y Profesional. Formación y evaluación
 - 6.3 Canales de Comunicación con los Trabajadores
 - 6.4 Igualdad, Conciliación y Diversidad
 - 6.4.1 Prestaciones sociales para la plantilla de la empresa
 - 6.5 La seguridad y salud de los empleados: Una prioridad
 - 6.5.1 Política de Seguridad y Salud Laboral
 - 6.5.2 Servicio de Prevención
 - 6.5.3 Comité de Seguridad y Salud Laboral
 - 6.5.4 Información a los trabajadores

- 6.5.5 Programa de gestión y principales actividades preventivas
- 6.5.6 Formación Anual 2.011
- 6.5.7 Control Operativo de los Riesgos
- 6.5.8 Seguridad en Obras
- 6.5.9 Salud Laboral
- 6.5.10 Siniestralidad Laboral
- 6.5.11 Inversiones y Gastos de Seguridad y Salud Laboral

7. COOPERACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS_

- 7.1 Cómo se fijan los Precios
- 7.2 Participación en Foros
- 7.3 Informe de Gestión del Ejercicio
- 7.4 Calidad Excelente en el Servicio

8. EL RESPETO POR DEL MEDIOAMBIENTE_

- 8.1 Sistema de Gestión Ambiental
- 8.2 La Sostenibilidad en la Gestión del Ciclo del Agua
- 8.3 Proyectos y Obras
- 8.4 Energía y Cambio Climático
- 8.5 Biodiversidad
- 8.6 Gastos e Inversiones Ambientales

9. VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD LOCAL_

- 9.1 LBG
- 9.2 Acciones Educativas de AMAEM
- 9.3 Acciones Divulgativas y de Sensibilización
- 9.4 Acciones de Participación en Entidades Locales
- 9.5 Acciones de Contribución a la Comunidad Local

10. RELACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES_

- 10.1 Principales Proveedores Locales
- 10.2 Selección y evaluación de proveedores

11. AMAEM APUESTA CONTINUADA POR LA I+D+i_

- 11.1 Innovación aplicada al Ciclo Integral del Agua
- 11.2 Gastos e Inversiones en I+D+i

12. ANEXOS_

- 12.1 Índice GRI
- 12.2 Glosario de Términos
- 12.3 Índice: Perfil de la Organización



1.

CARTA DE LA PRESIDENTA DEL
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN_



1. CARTA DE LA PRESIDENTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Como presidenta del Consejo de Administración de Aguas de Alicante, tengo el privilegio y orgullo de presentarles el nuevo informe de Responsabilidad Social Empresarial de Aguas de Alicante.

Esta memoria constituye una recopilación de los principales hitos, actividades y actuaciones de la empresa realizadas en el año 2011. Durante este año, especialmente agravado por la situación económica que estamos viviendo, me gustaría resaltar el papel tan proactivo de la Compañía del Agua pues no solo ha sabido mantener la excelencia en la calidad del servicio que presta, sino también ha continuado creciendo en inversiones e infraestructuras para la mejora y optimización de los recursos hídricos.

Como empresa responsable de la gestión del ciclo urbano del agua, Aguas de Alicante, es un referente a nivel nacional e internacional convirtiéndose en un instrumento imprescindible para el desarrollo y progreso de los municipios en los que opera.

Con la publicación de este informe, Aguas de Alicante pretende presentar sus señas de identidad y políticas empresariales comunicando los valores que la conforman como empresa socialmente responsable, destacando el compromiso con sus clientes y con la comunidad local, sin olvidar el Medio Ambiente. Espero que la lectura de este informe cumpla el objetivo de mostrarle con claridad, honestidad y espíritu crítico el buen saber hacer de Aguas de Alicante.

Sonia Castedo

Presidenta del Consejo de Administración de Aguas de Alicante



2.

PRESENTACIÓN_

2.1 MENSAJE DE LA DIRECTORA GENERAL

Por tercer año consecutivo, Aguas de Alicante publica su Informe de Responsabilidad Social Empresarial . Un documento que recoge los datos y actividades más significativas del ejercicio 2011. Esta es una publicación de carácter voluntario que pone de manifiesto nuestro compromiso para ofrecer la máxima transparencia comunicativa en base a nuestra actividad empresarial y a nuestra responsabilidad con la sociedad en la que operamos.

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, medioambiental y social de Aguas de Alicante. Un documento, verificado por una entidad independiente que ha comprobado nuestra voluntad de declarar fehacientemente el conjunto de nuestra actividad.



Aguas de Alicante siempre se ha destacado por tener una gran vocación al servicio de nuestros clientes con las más altas cotas de calidad y exigencia, con el punto de vista fijado en la sostenibilidad de nuestras acciones. Criterios claves como la innovación, la Responsabilidad Social Empresarial, el apoyo al desarrollo de nuestros empleados, el compromiso con nuestros clientes y el Medio Ambiente conforman las señas de identidad que identifican a Aguas de Alicante.

En una situación tan excepcional como la que estamos viviendo nos sentimos aún más comprometidos con las necesidades de nuestros clientes, gestionando acciones y beneficios sociales para aquellos más desfavorecidos por la situación económica existente, ejemplo de ello son los descuentos a familias numerosas aprobados en las tarifas actuales, que tan buena acogida han tenido. Aguas de Alicante ha concluido el ejercicio 2011 de forma satisfactoria, habiendo cumplido los objetivos generales propios de una empresa de servicio público.

La productividad como concepto clave ha marcado el trabajo de este año y de los venideros, por ello la constante búsqueda de soluciones y aplicaciones novedosas hacen más útil nuestra gestión. Una gestión basada en el esfuerzo y el trabajo con las máximas exigencias. Lo que repercute, sin lugar a duda, en un servicio basado en la regularidad y en la calidad del servicio. Durante este ejercicio, la corporación de Monforte del Cid ha vuelto a renovar su confianza en Aguas de Alicante hasta el año 2055.

Durante el año 2011 la empresa ha realizado inversiones en los distintos municipios gestionados por valor de 6.811 miles de euros. Destacan entre ellas las obras del Valle del Sol en Alicante, el Depósito anticontaminación de Cross-San Gabriel y la fase II del Colector de pluviales en Villafranqueza.

En el ámbito de I+D+i, en el año 2011 se desarrollaron 25 proyectos de innovación. Entre los que cabe destacar el proyecto "Facturación in Situ", merecedor del Premio de Innovación GDF-Suez.

En materia de Igualdad en el año 2011, destacar la aprobación y puesta en marcha del Plan de Igualdad. Su objetivo fundamental no es otro que el de garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres dentro de la empresa y evitar cualquier tipo de discriminación laboral.

Como reconocimiento a la iniciativa empresarial comprometida con los valores ambientales, en febrero de 2011 se otorgó a AMAEM por parte de COEPA el galardón "Premio Empresa Verde 2010". La empresa fue la mejor valorada entre más de 200 empresas.

Deseo que la lectura de este informe le proporcione una imagen fiel y transparente del desarrollo de nuestra actividad desde una visión holística, siendo conscientes de la gran complejidad que implica la gestión de un recurso tan escaso y necesario como es el agua.

Por último, agradecer la proactividad de todo el personal que conforma Aguas de Alicante para la consecución de los objetivos presentados en el informe, desde Consejo de Administración, al equipo directivo y todos los trabajadores que día a día hemos conseguido que Aguas de Alicante no sea solamente agua.

Asunción Martínez
Directora General de Aguas de Alicante

2.2 PERFIL DEL INFORME: PERFIL, SIGLAS, ALCANCE, NIVELES DE CALIFICACIÓN Y CONTACTO.

PERFIL_

El presente informe pretende mostrar una imagen fiel de AMAEM, 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.

El presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2011 de AMAEM, tal y como se viene realizando desde su primera publicación en 2009, 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).

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.

SIGLAS_

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.

ALCANCE_

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

NIVELES DE CALIFICACIÓN_

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.

CONTACTO_

La responsabilidad de la elaboración del informe de Responsabilidad Social Empresarial recae sobre el Departamento de Calidad, Medio Ambiente, Prevención y RSE. El equipo que lo ha realizado es un equipo multisectorial y multifuncional que tiene como objetivos la publicación del informe y la generación de acciones que fomenten la Responsabilidad Social Empresarial en AMAEM. Para más información, se puede poner en contacto con nosotros a través de los siguientes medios:

Dirección postal: C/ Alona 31. 03007 Alicante

Teléfono: 965 98 99 00

E-mail: informe.rse@aguasdealicante.es

2.3 PRINCIPALES HITOS, MAGNITUDES Y OPERACIONES 2011

- Aguas Municipalizadas de Alicante ha concluido el ejercicio 2011 de forma satisfactoria, habiendo cumplido los objetivos generales propios de una empresa de servicio público.
- El servicio se ha prestado a los municipios gestionados con absoluta normalidad, garantizando la continuidad de los caudales necesarios y ofreciendo una calidad de agua que cumple con todas las garantías exigidas por la legislación vigente y especialmente las establecidas en el R.D. 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad de agua de consumo humano.
- Durante este ejercicio, la corporación de Monforte del Cid ha vuelto a renovar su confianza en Aguas de Alicante hasta el año 2055.
- Durante el año 2011 la empresa ha realizado inversiones en los distintos municipios gestionados por valor de 6.811 miles de euros. Destacan entre ellas las obras del Valle del Sol en Alicante, el Depósito anticontaminación de Cross-San Gabriel y la fase II del Colector de pluviales en Villafranqueza.
- La obra de construcción del depósito anticontaminación del barrio de San Gabriel que comenzó en mayo de 2009, fue inaugurada el 8 de marzo de 2011. Durante el año 2011, el depósito entró en funcionamiento durante 5 episodios de lluvia recogiendo un total de 80.000 m³ de aguas residuales y pluviales.
- En 2010 se realizó un estudio económico y como consecuencia una propuesta de tarifa bonificada para familias numerosas. Con esta nueva tarifa, aplicada en 2011, Aguas de Alicante ha bonificado el consumo de agua en función al n° de hijos, mediante el incremento.
- Se ha realizado la concesión de ayudas por parte de Aguas de Alicante a sus clientes, con el fin de contribuir a la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable a 31 de Diciembre de 2011, destinadas a personas y/o unidades familiares desfavorecidas con graves situaciones económicas.

- Se ha finalizado la primera versión del informe de hábitos de consumo en el ámbito de Aguas de Alicante. Dicho informe recoge los consumos de los últimos 10 años, proporcionando una visión en función de diferentes parámetros de cuál es la evolución y situación actual, conforme a la segmentación de contratos y tipología de clientes contenidos en la base de datos.
- En el ámbito de I+D+i, en el año 2011 se desarrollaron 25 proyectos de innovación. Entre los que cabe destacar el proyecto "Facturación in Situ", merecedor del Premio de Innovación GDF-Suez.
- En materia de Igualdad en el año 2011, destacar la aprobación y puesta en marcha del Plan de Igualdad. Su objetivo fundamental no es otro que el de garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres dentro de la empresa y evitar cualquier tipo de discriminación laboral.
- A lo largo del año 2011, AMAEM ha destinado 22.319 € al mantenimiento y revisión de equipos de seguridad y a la realización de inspecciones reglamentarias de instalaciones y equipos, 16.850 € al suministro de equipos de seguridad, la instalación de detectores de gases fijos en el depósito San Gabriel y el sistema de alarmas ha ascendido a 34.500 € y el coste del servicio de Vigilancia de la Salud ha ascendido a 10.345 €. En total, las inversiones y los gastos asociados a estos conceptos han supuesto 84.014 €.
- En el ámbito del Sistema de Gestión, se ha superado favorablemente la auditoría reglamentaria bienal del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales, así como el resto de auditorías anuales según ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001. Además, se ha finalizado la implantación de la norma ISO 17020 para la acreditación del Organismo de Inspección de Vertidos por ENAC, realizándose las auditorías internas y de ENAC de acreditación en 2012.
- Como reconocimiento a la iniciativa empresarial comprometida con los valores ambientales, en febrero de 2011 se otorgó a AMAEM por parte de COEPA el galardón "Premio Empresa Verde 2010". La empresa fue la mejor valorada entre más de 200 empresas.



3.

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA_

3.1 QUIÉNES SOMOS

Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta (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.

AMAEM cuya sede social está ubicada en Alicante, en la calle Alona , numero 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 volcados 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.



1. Puede obtener información mas detallada de la ubicación de las oficinas de atención al cliente en la Web de la empresa. www.aguasdealicante.es

3.2 SERVICIOS GESTIONADOS

ÁMBITO Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS²

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, Sant Joan d'Alacant y Petrer.
- **Limpieza y mantenimiento** del alcantarillado en el municipio de Petrer.
- **Control de los vertidos** en los municipios de Alicante y Sant Joan d'Alacant.

ÁMBITO DE ACTUACIÓN



² 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 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.

3.3 ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

PRINCIPALES MAGNITUDES

Las principales magnitudes son las siguientes:

RED DE AGUA POTABLE		
	2010	2011
Municipios Abastecidos en baja	6	6
Volumen entregado a la red (hm ³)	38,0	38,2
Población total servida*	527.034	536.482
Población flotante servida**	670.740	670.740
Clientes servidos	284.952	285.904
Contadores	282.544	283.498
Km. Red	2.214	2.238
Depósitos***	39	39
Capacidad depósitos***	337.907	337.907
Estaciones Bombeo***	26	23
Estaciones automátatas Telemando	68	69
Estaciones control presión	53	53
Estaciones control caudal	35	44
Puntos de toma de muestras	138	138
Puntos desinfección Hipoclorito	11	14
Puntos desinfección Cloro Gas	6	6

* Fuente QA01 Encuesta SUEZ. Datos INE 2011 de Alicante, San Joan d'Alacant, San Vicente, Campello, Petrer, Monforte del Cid, Mutxamel, Novelda y Agost.

** Estimación de población de los municipios abastecidos en baja del SIT de AGBAR

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

RED DE SANEAMIENTO

	2010	2011
Municipios abastecidos	3	3
Numero total de conexiones directas a la red de alcantarillado	25.461	28.467
Población atendida*	386.307	391.609
Km. Red	752	755
Estaciones Bombeo	35	35
Estaciones automátatas telemando	24	27
Estaciones control nivel colectores	46	45
Estacione de control de vertidos	2	2
Pluviómetros	25	25
Depósito anticontaminación	0	1

* Datos INE 2011 de Alicante, Sant Joan d'Alacant y Petrer.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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 pertenecen al Grupo AGBAR y el otro 50% son concejales y concejales del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, cuyo desglose es el siguiente:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
Presidenta	Sonia Castedo Ramos (Ayuntamiento de Alicante)
Vocales	Andrés Llorens Fuster (Ayuntamiento de Alicante)
	Miguel Valor Peidró (Ayuntamiento de Alicante)
	Gabriel Moreno Romero de Ávila (Ayuntamiento de Alicante)
	Fernando Llopis Pascual (Ayuntamiento de Alicante)
	Ciril Rozman Jurado (Aquagest Levante, S.A.)
	Asunción Martínez García (Aquagest Levante, S.A.)
	Joaquín Marco Terrés (Aquagest Levante, S.A.)
	Marta Colet Gonzalo (Aquagest Levante, S.A.)
	Miguel Ángel Benito López (Aquagest Levante, S.A.)

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:** Es responsable de planificar, implantar y gestionar las actividades de carácter técnico y operacional dentro de la organización, así como impulsar acciones de I+D+i y coordinar las actuaciones en el campo de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente. Dentro de la misma se encuentran:
 - **Dirección Operaciones:** Se encarga de las actividades de producción y distribución-explotación de infraestructuras.
 - **Dirección Técnica:** contempla las actividades propias de la oficina técnica, compras y logísticas, presupuestos de acometidas y extensiones de red, así como Obras.

- Dirección de Poblaciones: Responsable de la gestión de 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.

3.4 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 cómo 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 2010 y 2011 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:

CASH FLOW SOCIAL		
	2010	2011
Efectivo neto recibido por la venta de productos y servicios	62.929.578	66.025.703
Flujo recibido de inversiones financieras	97.271	(503.704)
Flujo recibido por venta de activos	10.894	688.831
Flujos netos por entregas a cuenta de clientes	(183.189)	2.592.304
Flujo recibido por subvenciones, donaciones y legados	50.301	1.859
Total flujo de valor añadido	62.944.855	63.620.385

3.4 PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS

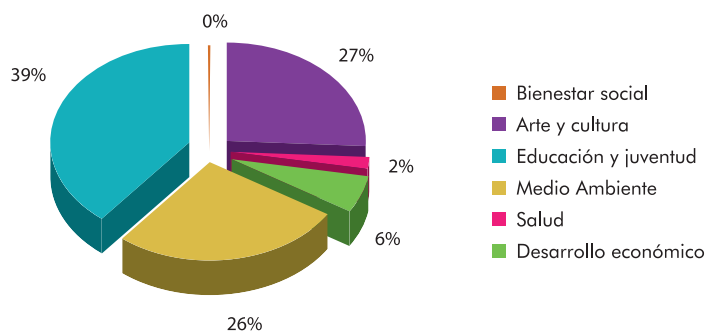
DISTRIBUCIÓN DE FLUJO DE VALOR AÑADIDO		
	2010	2011
Empleados	14.483.944	12.442.328
Remuneración a empleados por sus servicios	13.993.058	12.828.035
Pagos por cobertura de programas de beneficios sociales	490.886	(385.707)
Accionistas (dividendos y otros pagos)	20.879.272	4.679.802
Entidades públicas (tributos)	6.395.732	2744.849
Recursos destinados a la sociedad	170.727	193.383
Pagos por copras de bienes y servicios	28.987.213	25.082.958
Pagos realizados por inversiones en nuevos activos productivos	17.092.853	6.810.778
Uso de recursos financieros	25.064.886	11.666.287
Devolución deuda financiera	300.000	300.000
Caja retenida para crecimiento futuro (+) o dispuesta(-)	(25.364.886)	11.366.287
Total distribución de flujo de valor añadido	62.944.855	63.620.385

ÁREA TEMÁTICA		
	2010	2011
Bienestar social	425	220
Arte y cultura	45.481	16.890
Educación y juventud	66.027	47.326
Medio ambiente	45.132	3.270
Salud	3.960	0
Desarrollo económico	9.702	125.677
TOTAL	170.727	193.383

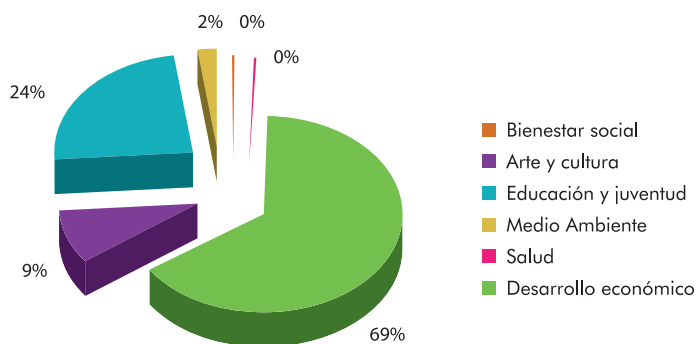
DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS DESTINADOS A LA SOCIEDAD POR TEMÁTICAS_

Área temática	2010	2011
Bienestar social	425	220
Arte y cultura	45.481	16.890
Educación y juventud	66.027	47.326
Medio Ambiente	45.132	3.270
Salud	3.960	0
Desarrollo económico	9.702	125.677
TOTAL	170.727	193.383

AÑO 2010



AÑO 2011



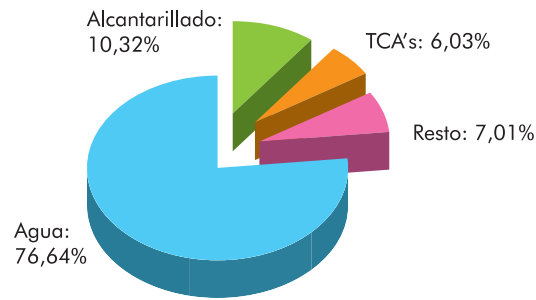
Para más información sobre los recursos destinados a la sociedad acudir al epígrafe 9.1 LBG en el apartado de vinculación con la comunidad local.

OTRAS MAGNITUDES ECONÓMICAS: Cuenta de Pérdidas y Ganancias, Ingresos de explotación por actividades, Endeudamiento.

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS (Euros)	2010	2011	VAR.%
Ingresos de explotación	63.074.216	66.093.269	4,79%
Cash flow de explotación	9.740.658	12.898.297	32,42%
Resultado de explotación	4.885.137	8.003.773	63,84%
% Margen resultado de explotación	7,75%	12,11%	
Resultado neto	4.507.062	5.346.124	18,62%
% Margen resultado neto	7,15%	8,09%	

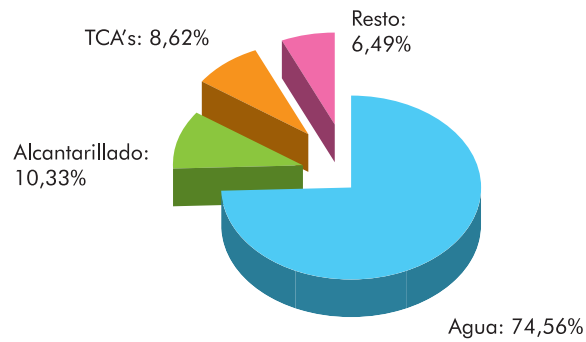
CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS (Euros)	2010	2011	VAR.%
Agua	48.339.136	49.280.118	1,95%
Alcantarillado	6.509.708	6.828.227	4,89%
TCAS	3.800.824	5.697.756	49,91%
Resto	4.424.548	4.387.168	(3,10%)
Ingresos de explotación	63.074.216	66.093.269	4,79%

% AÑO 2010



■ Agua ■ Alcantarillado ■ TCA's ■ Resto

% AÑO 2011



■ Agua ■ Alcantarillado ■ TCA's ■ Resto

ENDEUDAMIENTO (Euros)	2010	2011	VAR. %
Patrimonio neto	37.080.920	37.530.939	1,21%
Endeudamiento neto	4.665.854	10.269.406	120,10%

3.5 SISTEMA 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 Social Empresarial recogida en su Sistema de Gestión 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. El Sistema de Gestión de AMAEM, va más allá de los requisitos de las normas de referencia y está incardinado en todas las áreas, actividades y departamentos de la empresa, siendo parte esencial en la cultura de la empresa.

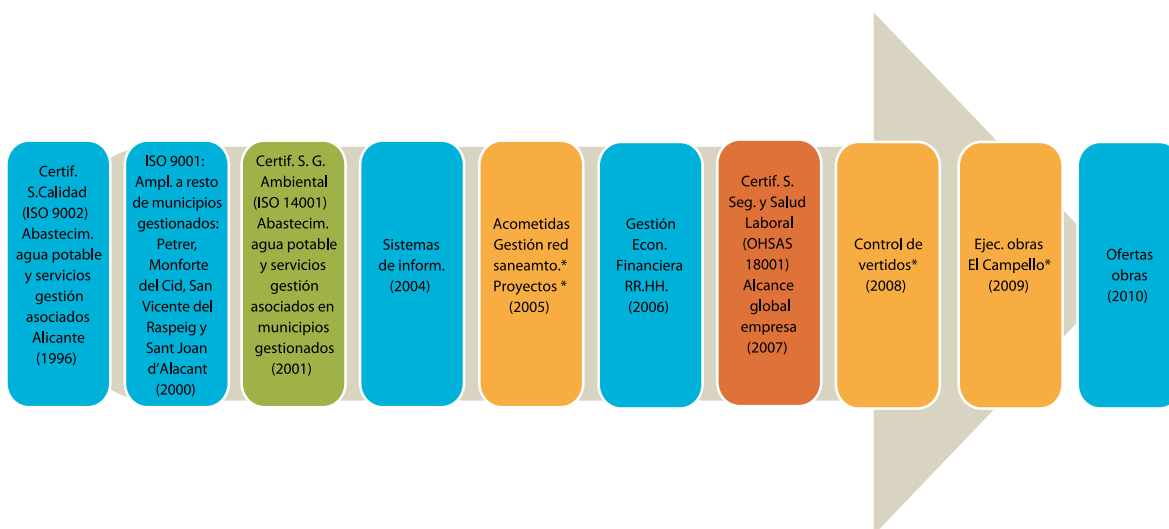
El Sistema de Gestión de AMAEM vela por la excelencia en la prestación de servicios tanto al cliente interno como al externo, el incremento de la eficiencia, el aprovechamiento de los recursos y la seguridad y salud de los trabajadores.

El Sistema de Gestión de la Calidad, 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.

Para el Control de los Vertidos a la Red de Alcantarillado, AMAEM dispone de un Organismo de Inspección en proceso de acreditación ante la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) por la norma UNE-EN ISO/IEC 17020. Este proceso de acreditación ha comenzado en el año 2011 y tiene fecha prevista de finalización para junio de 2012.

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.

Evolución temporal de las ampliaciones de alcance:



Leyenda cuadro:

Recuadro azul: ISO 9001

Recuadro verde: ISO 14001

Recuadro naranja: ISO 9001 e ISO 14001 (marcada con asterisco actividad certificada por ambos sistemas)

Recuadro granate: OHSAS 18001

SISTEMA DE GESTIÓN DE AMAEM: POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

El Sistema de Gestión se basa en el cumplimiento de la Política de Gestión Integrada:

La Dirección es consciente del compromiso social que representa gestionar recursos naturales y, por ello, considera que la participación en esta gestión debe contribuir a la calidad de vida de las personas y a generar valor para los grupos de interés.

La visión empresarial de AMAEM es la de ser considerados una Organización de referencia en las áreas de actividad en las que participamos, aplicando para ello en la metodología la excelencia, la innovación, el diálogo y el desarrollo de un negocio sostenible, como valores corporativos de referencia.

Para conseguir estos fines se ha desarrollado un modelo de gestión único, que aporta valor a la Organización e integra los siguientes sistemas:

- Gestión de calidad, según ISO 9001
- Prevención de Riesgos Laborales, según OHSAS 18001
- Gestión ambiental, según ISO 14001
- Gestión de calidad en Organismos de Inspección, según ISO/IEC 17020

Además, se han previsto las siguientes líneas de actuación:

- Asegurar la calidad de productos y servicios, teniendo en cuenta que satisfagan los compromisos adquiridos con los clientes y sean coherentes con las diversas necesidades locales, comprometiéndose a actuar con buena práctica profesional, tanto en el servicio ofrecido al cliente como preservando, en las inspecciones realizadas, la integridad, independencia, imparcialidad y confidencialidad operacional de las mismas.
- 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.
- Promover un uso eficiente y sostenible de los recursos naturales y energéticos para contribuir a la reducción de los impactos ambientales.
- Asegurar el cumplimiento de los compromisos suscritos, legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios gestionados.
- Optimizar el funcionamiento de los procesos, a través de la calidad y la eficiencia, potenciando la homogeneización, la búsqueda de sinergias e innovación, asegurando también una comunicación eficaz entre las diferentes partes interesadas.
- Promover un entorno respetuoso y de igualdad e implicarse en la formación, cualificación 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.
- Hacer partícipes a nuestros proveedores, contratistas y otros colaboradores en la responsabilidad y el compromiso recíproco de acuerdo a los principios establecidos en esta política.
- 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.
- Las líneas relativas a prevención de riesgos laborales se desarrollan en una política específica.

La Política está disponible en la web de la empresa 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.

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

ACREDITACIÓN EN PROCESO:

- Acreditación como Organismo de Inspección de Control de Vertidos por la norma UNE-EN ISO/IEC 17020: Criterios generales para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección, por la Entidad Nacional de Acreditaciones (ENAC).

En el año 2011 se ha iniciado ante la Entidad Nacional de Acreditaciones (ENAC), los trámites para acreditar el Organismo de Inspección de Vertidos de AMAEM. Esta acción tiene por objeto mejorar el comportamiento de la empresa en el control de los vertidos mejorando, a su vez, el comportamiento de la industria.

PLAN ESTRATÉGICO DE AMAEM

El Programa de Gestión es el Plan Estratégico de AMAEM. En él se definen las estrategias empresariales, y vinculados a éstas los objetivos generales que marcan el rumbo de la organización y las acciones necesarias para conseguir dichos objetivos.

Como estrategias de referencia que marcan los objetivos y acciones de la organización en 2011 se definieron las siguientes:

- A. Mejora de la eficiencia de las operaciones
- B. Gestión de riesgos operativos y medioambientales
- C. Prevención de Riesgos Laborales
- D. Desarrollo comercial
- E. Mejora de la imagen percibida por el cliente
- F. Gestión del Conocimiento
- G. Eficiencia económica
- H. Calidad del producto y de la prestación del servicio
- I. Compromiso y motivación del personal

Para la definición y seguimiento del Programa de Gestión se utiliza la herramienta informática: PRG AMAEM, que permite disponer de información actualizada del estado de las acciones.

Igualmente, tanto la Dirección Técnica y de Operaciones como la Dirección de Clientes de Agbar disponen herramientas de gestión de planes de mejora, que se encuentran coordinadas con la aplicación PRG AMAEM. Gracias a esta coordinación se logra la puesta en común de acciones para la consecución de objetivos marcados por la Dirección.

ACCIONES DEL PROGRAMA DE GESTIÓN 2011

Acciones relevantes finalizadas en 2011

- Campaña de limpieza de depósitos interiores
- Determinación de las instalaciones que se encuentran en zonas de protección especial e inclusión de la información en el DMTC-Datos 2010.
- Aislamiento acústico de bombeos de agua potable afectados por legislación de acústica ambiental.
- Implantación de un sistema integrado de detección, localización y asistencia de accidentes para el personal operario que realiza trabajos en solitario (Proyecto Salva2)
- Liderar el proyecto GRED-6 (Estudio de incidencias en Tuberías Plásticas).
- Proyecto de Aplicaciones de la Realidad Aumentada a la Gestión de Infraestructuras del Ciclo Urbano del Agua.
- Proyecto R+i Alliance EN1104: Microalgas como fuente de energía verde a partir del agua residual y recursos medioambientales
- Participación en la Comisión Técnica de Redes de Abastecimiento (CT2) - 2011
- Mejora en la medición de la calidad en la Traída, homogeneizando las instalaciones de los diferentes puntos donde se mide.
- Continuidad en la Campaña de Búsqueda de Fugas en Grandes Canalizaciones de Transporte, mediante el empleo del Gas Helio.
- Instalación de contadores para la medición del agua de rechazo del descalcificador.
- Ejecución de obras del Plan Especial de Inversiones (PEI) de AMAEM 2010-2011
- Gestión mediante METRESA para identificar las prioridades de rehabilitaciones e inspecciones en la red de saneamiento de Alicante y Sant Joan d'Alcant..
- Implantación de GALIA (Gestión Avanzada de la limpieza de alcantarillado).

- Instalación de un Sistema Automatizado de Telemedida y Telecontrol de los Niveles Piezómetros en los Sondeos de Explotación.
- Estudio y Análisis del Stock de Bombas en las instalaciones de bombeo, para su posible intercambio entre las distintas captaciones, con el objetivo de mantener y/o mejorar la eficiencia energética.
- Análisis de parámetros y ratios para mejorar la eficiencia de la producción de agua en pozos.
- Ejecución medidas propuestas del plan de auditoría energética en la mejora de la eficiencia de los equipos de bombeo de agua potable de Fenollar y Moralet.
- Aplicación del proyecto RECOPELEC, que permitirá reportar los datos de lecturas y consumos de las instalaciones de más de 10 KW.
- Gestión del Control en Grifo del Consumidor en Alicante.
- Campaña de implantación de RTM (Registro de Toma de muestras) en acometidas existentes de empresas Industriales con riesgo alto de contaminación. Lanzamiento.
- Ejecución de los planes anuales de actividad 2011 incluidos en el Control Integral de Vertidos.
- Gestión de las operaciones sobre estaciones de bombeo de aguas residuales y redes de colectores, teniendo en cuenta las predicciones meteorológicas de WICAST, tanto a corto como a medio plazo.
- Gestión de los riesgos asociados a las inundaciones mediante el SIPAID. Aplicación del protocolo de coordinación con el SPEIS (Bomberos del Ayuntamiento de Alicante).
- Gestión de depósito anti-DSU de Cross - San Gabriel, minimizando con el mismo el número y volumen de alivijs en momentos de lluvia al Barranco de las Ovejas.

Acciones relevantes en curso en 2011

- Instalación de un cajero de cobro automático en las Oficinas de Atención al Cliente de AMAEM.
- Actualización de la información sobre instalaciones que se encuentran en zonas de protección especial e inclusión en IRC AMAEM 2010 y en DMTC-Datos 2011.
- Ajuste de resultados de la herramienta CED para el Agua No Facturada.
- Plan Director de GIS: Revisión de las normas de delineación de saneamiento, del modelo de datos, así como realizar estudio de integración de CVI-web con GISAMAEM y conexión GISAGUA-METRESA.
- Apoyo al Plan de Negocio, desarrollo, validación e implementación de la nueva versión de METRESA.
- Participación en el Proyecto Europeo @QUA - Tecnologías de la Información y la Comunicación para la Eficiencia del Agua (7º Programa Marco UE).
- Sectorización telegestionada en AMAEM (Abastecimientos de Alicante, San Vicente del Raspeig, San Juan, Petrer, Monforte y El Campello). Definición futura de obras y posibles sectores.
- Instalación de un Sistema Automatizado de Telemedida y Telecontrol de los Niveles Piezométricos en los Sondeos de Explotación.
- Análisis de parámetros y ratios para mejorar la eficiencia de la producción de agua en pozos.
- Mantenimiento y Mejora de la gestión de presiones mediante el SAED
- Control de mínimos nocturnos. Revisión parámetros y ratios de los sectores en funcionamiento.
- Estudio diferencial del rendimiento hidráulico en la Traída por tramos, mediante el empleo de la técnica de Caudales Diferenciales.
- Instalación en Telemando de nuevas estaciones datalogger de contadores de sectores.

- Gestión de la información de control de presiones mediante la ofimática.
- Realización de medidas de ahorro energético en oficinas.
- Implantación del proyecto OPTIMAR (Gestión Óptima del depósito anti-contaminación).
- Estudio de la evolución de las Características Hidráulicas Específicas de los sondeos de abastecimiento, que controlan la eficiencia de los mismos (Parámetros B y C de la Curva Característica), con el fin de planificar las operaciones de Regeneración y/o Recuperación de las captaciones.
- Plan de renovación de gestión de activos de contadores.
- Implantar/Mejorar soportes tecnológicos.
- Conclusión del trazado de la Tubería de P.R.F.V. de 1.200 mm. de diámetro en la Traída, hasta su entronque con el Centro de Calderones.
- Plan de renovación y priorización de las tuberías generales de transporte.
- Hacer extensivo a todas las áreas de la empresa que realizan obras del uso de herramientas de información de otros operadores como MOVISTAR, IBERDROLA, GAS NATURAL y ONO.
- Participación en el desarrollo de la aplicación METRAWA para la ayuda a la decisión de renovación y rehabilitación de redes de agua potable.
- Estudio de mejoras para minimizar el impacto en abonados en cierres programados.
- Normalización de los procedimientos de asignación / revocación de autorizaciones y control de acceso sobre los activos de información.

- Implantación de Telelectura en grandes consumos municipales.
- Propuesta a los Aytos. de la implantación del Control de Grifo de Consumidos en poblaciones de acuerdo con el RD 140/2003.
- Adecuación de la Red de Distribución en poblaciones gestionadas al Real Decreto 140/2003.
- Campaña E-Factura 2011.
- Adaptar la aplicación de Proyecto3 para su utilización en la gestión y control de la limpieza de acometidas.
- Uso del sistema Salva2 con gestión de emergencias por Servicio Operativo del 112.
- Gestión y aprovechamiento del agua subválvea.
- Puesta en marcha del sistema E-WISE para la contestación de los servicios que se gestionan en AMAEM.
- Análisis de cumplimiento de la normativa en materia de accesibilidad sobre todas las webs que pone Aguas de Alicante a disposición de los distintos stakeholders.

3.6 PRINCIPALES DISTINCIONES EN 2011

PLAN ESTRATÉGICO DE AMAEM



Aguas de Alicante ha recibido el Premio Empresa Verde, en febrero de 2011. El objetivo de este premio es fomentar la sostenibilidad de las empresas. Entre Los criterios elegidos en esta ocasión han sido:

1. Cumplimiento de la legislación medioambiental.
2. Trayectoria de la empresa en su comportamiento ambiental .
3. Integración de la variable ambiental en la gestión de la empresa.
4. Promoción de eventos con fines de mejora social y ambiental.
5. Proyección social de la imagen de la empresa.
6. Esfuerzo de la empresa en relación a su tamaño.
7. Integración de la Responsabilidad Social Empresarial en el negocio
8. Valoración general de la empresa.

Atendiendo a estos criterios, el jurado ha determinado entregar el Primer Premio Empresa Verde 2010, a la empresa Aguas de Alicante por su compromiso con el ahorro de agua, eficiencia de la red de suministro, el esfuerzo constante por la calidad, la labor de concienciación que proyectan a la sociedad y la capacidad de irradiar la sostenibilidad entre sus proveedores y clientes.

TROFEO DE INNOVACIÓN GDF SUEZ 2011

En el mes de febrero de 2011, se presentó ante el jurado en la sede central de Suez en París, el proyecto de “Facturación Insitu”, para optar a los premios de innovación de Suez Environnement y de GDF Suez.

El resultado fue la obtención de un premio como proyecto laureado por parte de Suez Environnement y del primer premio a la innovación por parte de GDF Suez.

Igualmente del 5 al 7 de abril de 2011, y dentro del Congreso Técnico Mundial de Suez Environnement en París, se presentó el proyecto de Facturación Insitu ante el Comité de Clientes de dicha sociedad.





4.

LA RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL_

El informe de Responsabilidad Social Empresarial es una buena herramienta de comunicación con nuestros grupos de interés, pero no la única. La información sobre nuestra organización se completa con la que proporciona el informe financiero que realizamos y la información que publicamos periódicamente en la web www.aguasdealicante.es

4.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Visión (Qué queremos ser).

Ser una empresa:

- De referencia en la gestión del ciclo integral del agua, a nivel nacional.
- Que aporte valor a la sociedad, a nuestros clientes y a los accionistas.
- Que busque la profesionalidad de 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 (Qué hacemos para lograrlo).

- Gestionar el ciclo integral del Agua como un servicio público de primera necesidad, con la protección del medio ambiente y la calidad de vida de las personas, como marco de referencia.
- Potenciar y afianzar la imagen de 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, CO2, etc.

Valores (Principios que nos guían)

- Calidad y excelencia: búsqueda de los máximos estándares de calidad en nuestros servicios y productos y en la profesionalidad de nuestros trabajadores.
- Proximidad y transparencia: Promoción del diálogo y de la participación social y medioambiental.
- Tecnología e innovación en constante desarrollo de I+D+i.
- Sostenibilidad: Empresa comprometida con el medio ambiente y la proactividad en su protección.
- Responsabilidad Social Empresarial: 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.

4.2 BUEN GOBIERNO: CÓDIGO ÉTICO

AMAEM, como empresa integrada en el Grupo Agbar, esta adherida al Código ético de dicho Grupo, constituyendo éste para AMAEM una guía de conducta de su personal que debe primar en la organización, con el fin de dar cumplimiento a la Misión, Visión y Valores de la empresa que se han trazado y que identifican cuáles son las prioridades y modelos de actuación, desarrollando sus actividades con respeto a los derechos fundamentales y a la dignidad humana.

En el Código Ético Corporativo y de Conducta de los/as empleados/as, se definen las prioridades y modelos de actuación que deben primar en nuestra organización, a través de su entrega en el Manual de Acogida en el momento de ingreso en la empresa, la publicación permanente en la intranet y en la página web de la empresa www.aguasdealicante.es

Este Código Ético cumple con los siguientes criterios:

- A. Claridad: redactado en términos sencillos y comprensibles.
- B. Publicidad: debiendo comunicarse dentro y fuera de la organización.
- C. Concreción: Detallando conceptos y evitando abstracciones
- D. Actualización: previendo revisiones periódicas
- E. Obligatoriedad: estableciendo mecanismos de resolución de conflictos.

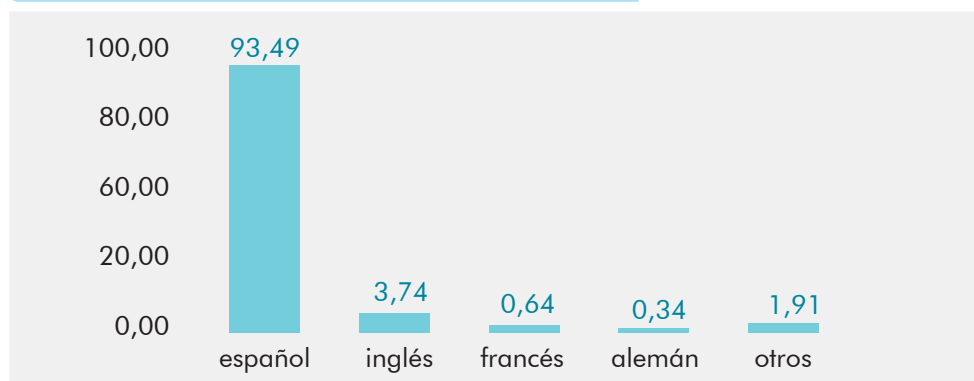
El código ético de Aguas de Alicante se puede consultar a través del siguiente enlace: <http://www.aguasdealicante.es/contenido/CodigoEtico/>

4.3 COMUNICACIÓN INTERACTIVA: LA WEB

En verano de 2010 vio la luz la nueva página web de Aguas de Alicante. Una página intuitiva y de fácil navegación que durante todo el 2011 ha conseguido más de 135.000 visitas, de las cuales 80.599 eran primeras visitas.

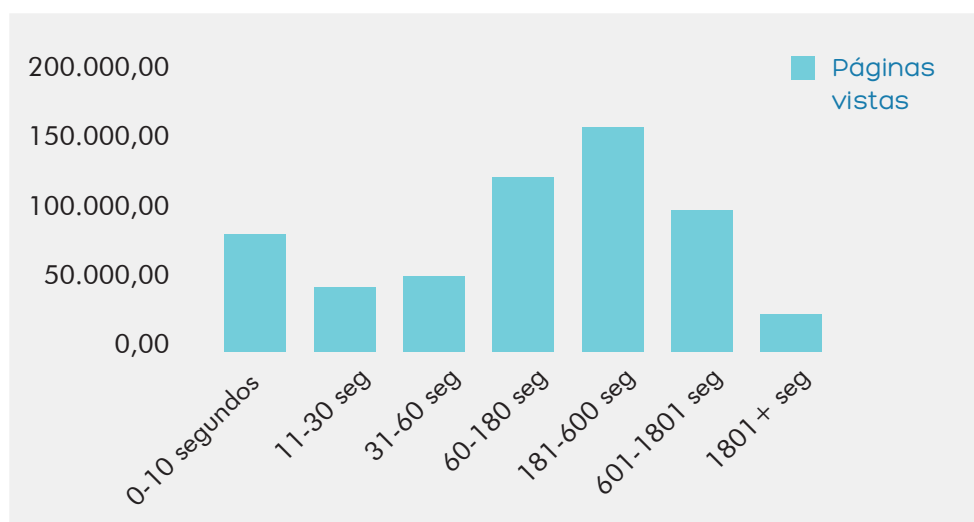
Realizando un estudio anual de su comportamiento podemos destacar varios aspectos: Cuando un navegante accede a la página de Aguas de Alicante realiza una media de 4.03 páginas por visita, con una duración media de 02:51 minutos. El idioma mayoritario de nuestros visitantes es el español y entre los otros países con una lengua diferente al español destacan la lengua inglesa, el francés y el alemán. Por ello no es de extrañar que los territorios que más nos consultan son los nativos de estas lenguas.

IDIOMA DE LOS VISITANTES



Un 44% de los visitantes son personas que acceden con frecuencia a la web.

DURACIÓN DE LAS VISITAS





5.

AL SERVICIO DE NUESTROS
CLIENTES_

5.1 EXCELENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO

Velar por la seguridad y la salud del cliente

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 2.011 se realizaron 11.978 análisis, de los cuales 7.665 fueron de cloro y 185 de Legionella y enterovirus.

Resumen análisis realizados en 2.011:

	Exigidos según el RD 140/2003	Realizados
COMPLETO	79	151
CONTROL	479	2160
COMPLEMENTARIO	-	932
COLORO	2636	7.665
OTROS	-	1070
TOTAL	4178	11.978

Grado de cumplimiento de los indicadores del RD 140/2003

2011

2011

100%

100%

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 y 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.

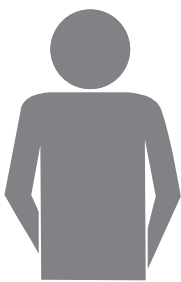
Perfeccionamiento de la gestión comercial

Bonificación en caso de fuga

A lo largo del año 2011 AMAEM ha seguido poniendo a disposición de nuestros clientes una tarifa especial por el concepto de "fugas interiores" que se aplica 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 m³. Sólo se aplicará dicha tarifa especial a la primera factura de la fuga.

Tarifa por fugas de interiores

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

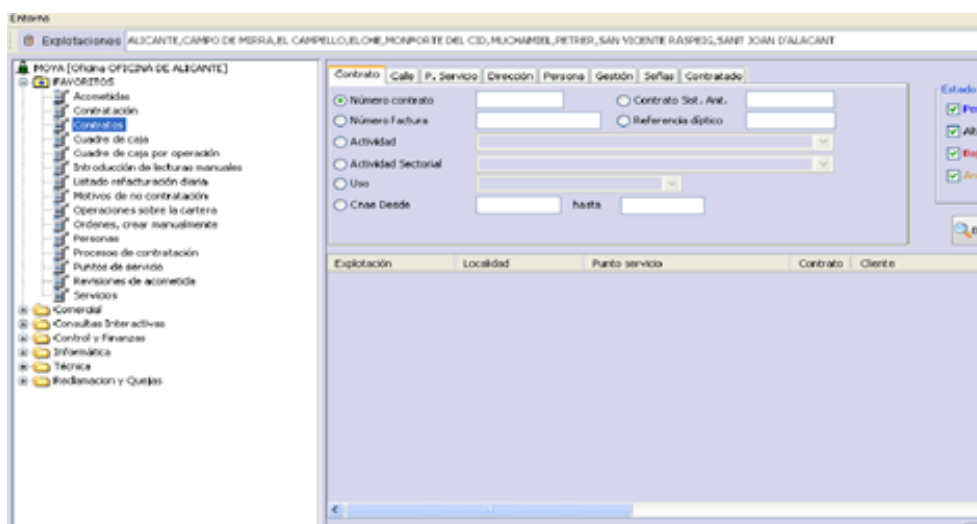


Si no ha sido posible la comunicación con el cliente, y siempre y cuando sea posible, procedemos a cerrar la llave exterior de la instalación, dejando aviso escrito en el domicilio de suministro del cliente de la acción realizada.

Año	Importe bonificado por aplicación de la tarifa de fugas
2008	11.518 €
2009	131.445 €
2010	129.968 €
2011	138.550 €

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.



Cartas de 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.

Porque conocemos las necesidades de nuestros clientes, nos autoexigimos cumplir siempre sus expectativas.

	CLIENTES	CONTRATOS M3	FACTURADOS
2009	33	34	284.053
2010	36	96	285.012
2011	66	412	285.973

5.2 INNOVACIÓN EN LA OFERTA

Telelectura

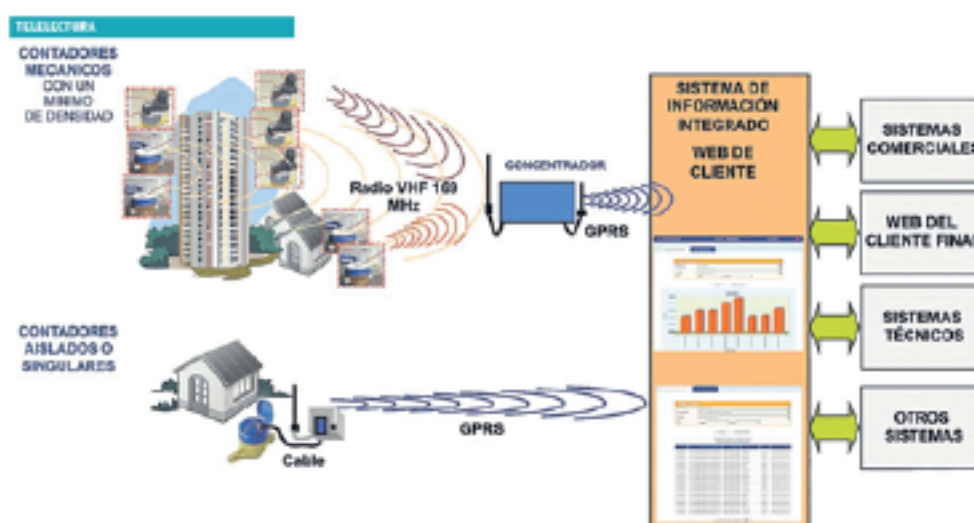
En la ciudad de Alicante, más del 40% de los contadores están instalados en el interior, por lo que existen dificultades para obtener sus lecturas, así como para detectar posibles incidencias. Cuando no es posible acceder al contador, ni se dispone de la información del consumo facilitada por el cliente a través de otras vías, se realiza una estimación del consumo, que en ocasiones puede provocar una reclamación por parte del cliente.

Con el fin de evitar el acceso a la propiedad privada, eliminar estimaciones de consumo y obtener información anticipada de posibles fugas u otras anomalías, este año hemos iniciado la **implantación masiva de Telelectura** en la ciudad de Alicante, con la previsión de instalar el sistema en todo el parque de contadores (unos 200.000 contadores) en un plazo de 10 años.

Este año se ha finalizado con la fase de validación, instalación de unos 1.200 contadores en dos zonas de la ciudad y 3 antenas de Telelectura.

Con el inicio de la implantación masiva, todos los nuevos contadores y los cambios de contador por avería, envejecimiento, etc, se van a instalar compatibles con el sistema de Telelectura. Por otro lado la instalación de la red de comunicaciones se realizará durante los dos primeros años de implantación.

Además, la **incorporación de los datos de Telelectura en la Oficina Virtual, permitirá al usuario acceder a la información de su consumo** de forma diaria.



Facturación in Situ

El proyecto Facturación In Situ ya finalizado y puesto en productivo, 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.

El sistema será aplicable a todos aquellos puntos de servicio ubicados en núcleos de población aislada, extrarradio o diseminado, donde se añaden dificultades del reparto a domicilio de la correspondencia.



Comunicaciones al cliente

Con el fin de dar una mayor agilidad a las distintas comunicaciones mantenidas con nuestros clientes, éstas podrán realizarse por correo electrónico o como mensaje al teléfono móvil, siempre que el cliente así lo solicite. Además de resultar más rápido y cómodo para los clientes, se contribuye de forma eficaz a una mayor sostenibilidad, evitando un uso innecesario de papel.

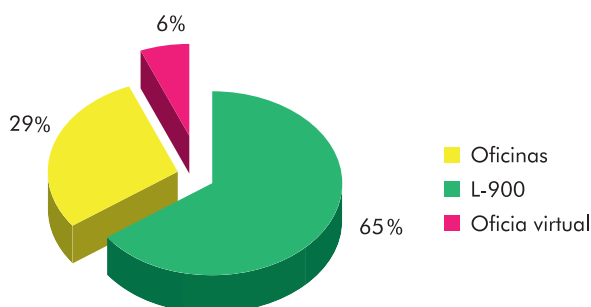
5.3 PROGRESOS EN LA COMUNICACIÓN

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

- Oficinas de Atención al Cliente
- Teléfono de atención al cliente: L-900
- Oficina virtual

Clientes atendidos 2011	
Oficinas	77.777
L-900	177.001
Oficina virtual	15.739

Porcentaje del canal utilizado por los clientes en 2011



Oficinas

La atención en nuestras Oficinas sigue siendo un elemento diferenciador respecto al resto de suministradoras. Aquellos clientes que prefieren la cercanía del trato personal pueden realizar la mayor parte de sus gestiones en cualquiera de nuestra red de Oficinas, y siempre con un servicio ágil, rápido y eficaz.

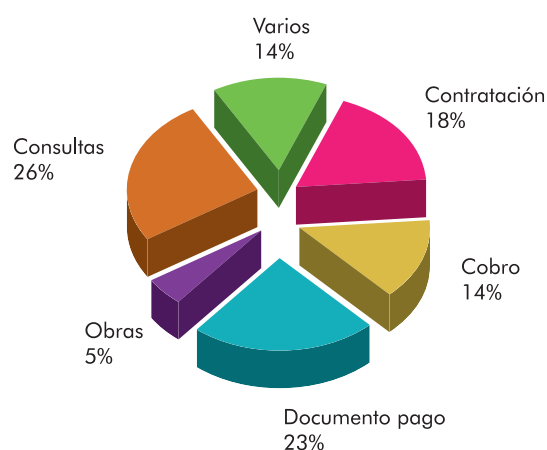
	2009	2010	2011
Tiempo medio de espera oficinas	8:16	7:32	6:27
Tiempo medio de atención	6:37	7:37	8:09

Lo que supone que desde que el cliente entra en nuestras dependencias hasta que se va con su gestión realizada, transcurren alrededor de 15 min.

Red de oficinas de atención al cliente:



**Porcentaje de clientes atendidos en Oficinas según gestión realizada.
Año 2011**



Pago de facturas a través de entidades concertadas:

Los clientes que siguen optando por el pago en metálico, pueden realizarlo a través de entidades bancarias concertadas y del Servicio de Correos. La cómoda opción de la amplia red de oficinas de Correos supone una interesante alternativa para nuestros clientes, ya que pueden desplazarse a la oficina más cercana a su domicilio o centro de trabajo, en un amplio horario ininterrumpido de 8:30 a 20:30 horas de lunes a viernes y de 9:30 a 13:00 los sábados.

LÍNEA TELEFÓNICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE_

Telefono de atención al cliente: **900 717 717**

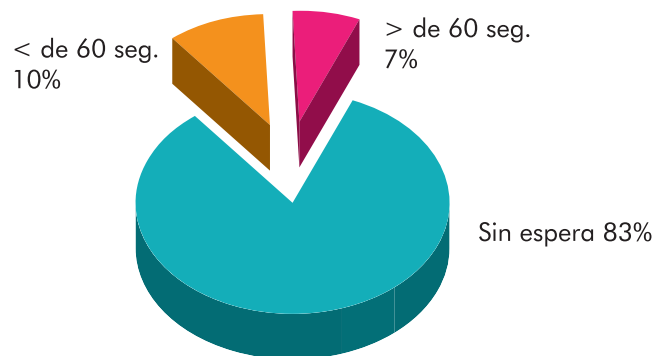
Un servicio con todas las ventajas del trato directo pero sin desplazamientos, ni esperas. Este canal es el preferido hoy en día por nuestros clientes, por su comodidad y su amplio horario: De 8:00 a las 21:30 horas de lunes a viernes y de 9:00 a 14:00 los sábados.

Llamadas recibidas/atendidas

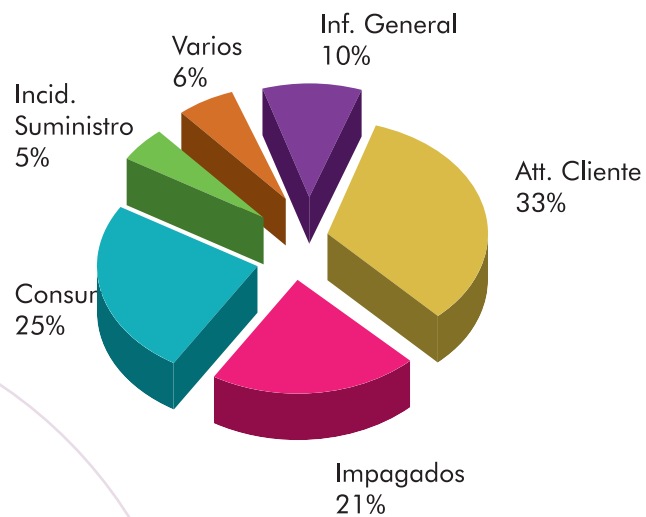
181.164 / 177.001
(98%) de atención

Tiempos de respuesta en nuestro Call Center

TIEMPOS DE ESPERA EN
LLAMADAS ATENDIDAS AÑO 2011



Porcentaje de clientes atendidos por nuestro Call Center según gestión realizada. Año 2011



NUESTRA OFICINA ONLINE_

Aguas de Alicante facilita una clave de acceso a los clientes, mediante la cual pueden acceder a cualquier dato relacionado con sus contratos: lecturas, facturación, datos bancarios, etc., lo que permite tener conocimiento inmediato de cualquier información que precisen. Seguimos desarrollando nuevos servicios para mejorar la atención a nuestros clientes en nuestra Oficina "on line"

Ubicada en la dirección: **www.aguasdealicante.es**

AMPLIACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN NO PRESENCIALES_

E-factura: La factura electrónica es la alternativa a la tradicional factura en papel. Un método más rápido, más cómodo y, sobre todo, medioambientalmente mucho más respetuoso.






5.4 CONOCIMIENTO DEL CLIENTE. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN.

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).

El índice de satisfacción de clientes	2010	2011
	6.81	6.78

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

		Valoración media	Valoración 2010	Muestra
Compañía de Gas		7.77	7.43	38
Compañía de Aguas		7.52	7.39	100
Compañía Eléctrica		7.17	6.89	100
Telefonía Fija		7.10	6.81	100
Telefonía Móvil		6.90	6.99	90

Valoración insatisfactoria (0 a 4)
 Valoración satisfactoria (8 a 10)
 Valoración aceptable (5 a 7)
 Ns/Nc

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



Valores más destacados

	Valores 2010	Valores 2011
SABOR / OLOR		
La calidad del agua	5.26	5.17
El sabor del agua	4.54	4.44
El color del agua	6.34	6.53
El olor del agua	6.12	6.23
SERVICIO		
La continuidad en el suministro	8.5	8.41
La presión con la que llega el agua a su casa	7.85	7.99
La facilidad para contactar con la Cía.	7.20	7.64
FACTURA		
La precisión de la factura	7.09	7.55
La claridad de la factura	6.96	7.26
La regularidad en recepción de factura	6.91	7.93
PRECIO		
El valor del servicio por el precio que paga	6.35	6.56
Precio	4.52	4.84

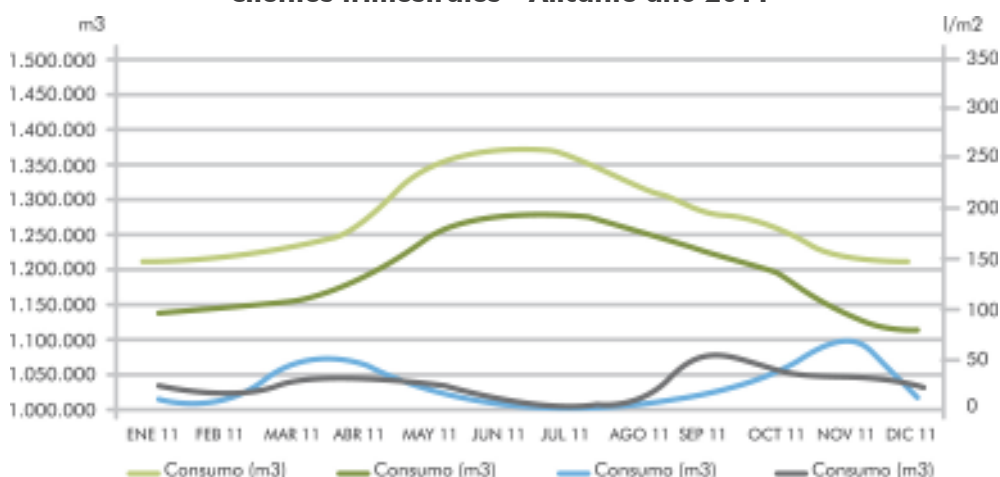
PR5

Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

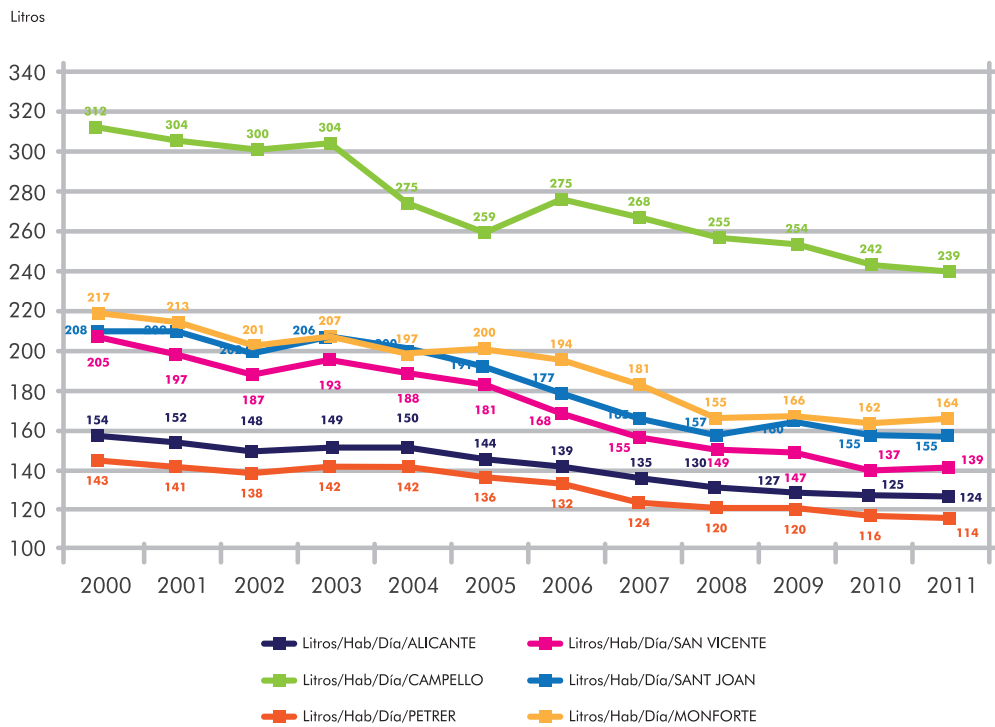
ESTUDIO DE HÁBITOS DE CONSUMO

Este estudio recoge los consumos de los últimos 10 años, proporcionando una visión en función de diferentes parámetros de cual es la evolución y situación actual, conforme a la segmentación de contratos y tipología de clientes contenidos en la base de datos.

**Influencia de la pluviometría sobre el consumo
Clientes trimestrales - Alicante año 2011**



- Este gráfico nos muestra la curva típica de pluviometría por meses en Alicante, en la cual se observan claramente las épocas de mayor precipitación que se producen en primavera y sobre todo en el otoño, y por otro lado la curva mensual de precipitación en l/m² producida en el año 2011. Con estas dos curvas se puede apreciar la desviación de la precipitación del año analizado, con respecto a la media habitual reflejada en la curva típica. Igualmente podemos observar la curva típica de consumo mensual de los clientes de facturación trimestral en Alicante, y la curva de los consumos mensuales producidos en 2011 para dichos mismos clientes. Se observa claramente que los consumos del año 2011 han estado durante todo el año por debajo de los consumos que refleja la curva típica de consumo. Analizando las cuatro curvas de forma conjunta, se intuye que los picos de precipitación anual con respecto a la curva típica de precipitación, provocan una mayor diferencia de la curva de consumo anual con respecto a la curva típica de consumo.



- Igualmente, este gráfico nos muestra la evolución a lo largo de los últimos 12 años, del valor calculado “litros/habitante/día” para cada una de las explotaciones suministradas por Aguas de Alicante. Se observa claramente la tendencia a un menor consumo por habitante a lo largo de toda la serie de años, y a su vez dependiendo de la tipología de viviendas y su repercusión sobre el total de viviendas por explotación, el valor en litros por habitante y día es mayor o menor para cada una de las explotaciones suministradas. Para el cálculo de los valores anuales, se han tenido en cuenta los habitantes censados publicados en el INE, y los consumos domésticos anuales correspondientes a las poblaciones suministradas.



6.

NUESTRO EQUIPO HUMANO_

6 NUESTRO EQUIPO HUMANO

6.1 PRINCIPALES DATOS

En AMAEM nuestros empleados y empleadas representan el mayor activo de la organización, permitiendo mantener un elevado nivel de calidad en los servicios que ofrecemos.

Nuestra gestión de los Recursos Humanos se basa en el compromiso con la formación y desarrollo de nuestra plantilla, la mejora de la información y comunicación, apuesta por la conciliación de la vida personal y laboral, la igualdad y la diversidad, constituyendo estos elementos nuestros pilares fundamentales en la gestión y administración de la plantilla.

RELACIONES LABORALES

Constituyen los objetivos de la gestión de Recursos Humanos los siguientes:

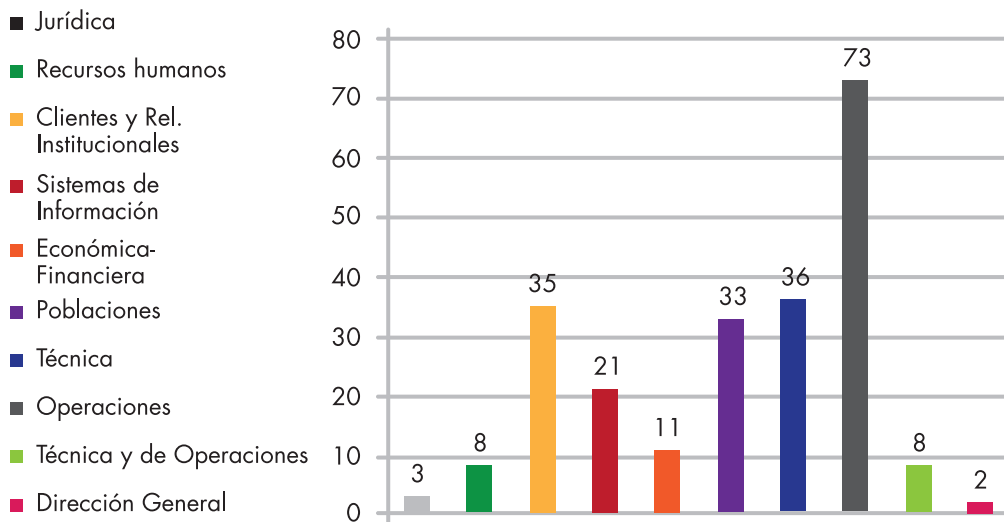
- Motivar a los empleados y empleadas para que estos adquieran un compromiso con la organización y se impliquen en ella.
- Fomentar la participación de todos los trabajadores y trabajadoras.
- Proponer y ejecutar una Política Retributiva que mejore la competitividad, la motivación y la equidad interna.
- 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.

EQUIPO HUMANO: PLANTILLA GENERAL

Distribución de la Plantilla por Áreas 2011



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR FIJOS Y EVENTUALES _

Distribución de la plantilla por fijos y eventuales.

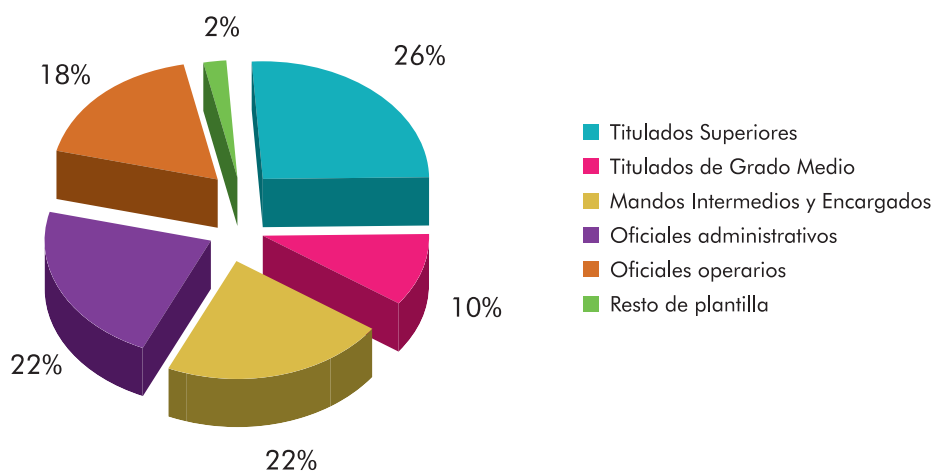
	2009	2010	2011
Fijos	96%	97%	97%
Eventuales	4%	3%	3%

Desglose de la plantilla por modalidad de contrato.

	2011
Indefinidos	206
Indefinidos tiempo parcial	8
Jubilación parcial	9
Prácticas	1
Relevo tiempo completo	1
Relevo tiempo parcial	1
Eventual por circunstancias de la producción	1
Eventual por circunstancias de la producción a tiempo parcial	0
Obra o servicio	1
Fomento de empleo para personas discapacitadas	1
Interinidad	1
TOTAL	230

Desglose por categoría profesional

DESGLOSE POR CATEGORÍA PROFESIONAL 2011



Desglose por categoría profesional 2011.

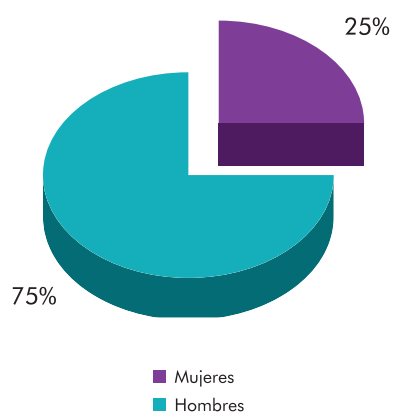
	Mujeres	%	Hombres	%	TOTAL
Titulados Superiores	14	23,73	45	76,27	59
Titulados de Grado Medio	5	21,74	18	78,26	23
Mandos intermedios y Encargados	5	10,00	45	90,00	50
Oficiales administrativos	32	61,54	20	38,46	52
Oficiales operarios	0	0,00	41	100,00	41
Resto de plantilla	1	20,00	4	80,00	5
TOTAL	57	23,04	173	76,96	230

Número total de empleados por género y edad.³

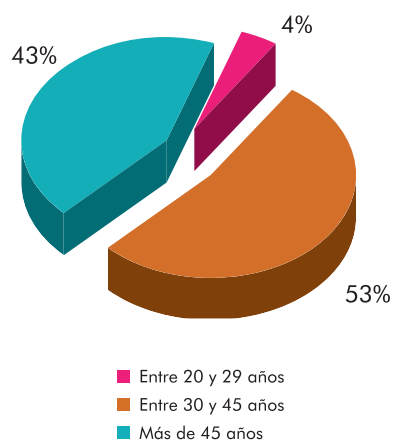
	2010	2011
Desglose por género		
Mujeres	57	24%
Hombres	173	76%
Desglose por edad		
Entre 20 y 29 años	10	4%
Entre 30 y 45 años	121	52%
Más de 45 años	99	44%
TOTAL	230	230

Desde 2008 el número de mujeres en la plantilla se ha incrementado en un 14%.

DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR GÉNERO 2011



DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR EDAD 2011



Tasa de rotación.

	2011
Tasa de rotación	5,24

Bajas por género y edad.

	Hombres	Mujeres
30 - 50	2	2
>50	8	0
TOTAL	10	2

Relaciones entre salario inicial estándar y Salario Mínimo Interprofesional.

	2011
Salario Mínimo Interprofesional	8.979,60
Salario Mínimo AMAEM	17.959,85
Relación AMAEM-BOE	200,01%
Salario hora AMAEM	10,81

El 0% de la plantilla es retribuida mediante salarios sujetos a la normativa sobre salario mínimo.

El 100% de la plantilla está acogida al convenio colectivo de AMAEM. En sus artículos 40 y 41 se regula el derecho de reunión y de asamblea.

³ En AMAEM no se considera relevante la pertenencia a minorías y a otros indicadores de diversidad.

ACTIVIDADES DE CONVIVENCIA

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 dos y los 10 años.



Rutas de senderismo

Por segundo año consecutivo Amaem ha organizado excursiones de un solo día aptas para todos los públicos en las que practicar senderismo por lugares próximos a Alicante, esta actividad va dirigida a toda la plantilla pudiendo ir acompañados de familiares y amigos.



Representación de los trabajadores

	2011
Empleados representados por organismos independientes	100%
% de trabajadores representados en comités de seguridad y salud	100%
% de trabajadores cubiertos por un convenio colectivo	100%

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

6.2 Desarrollo personal y profesional. Formación y evaluación.

Para AMAEM, el desarrollo social y profesional de su equipo humano es considerado como un elemento sustancial del éxito empresarial y del futuro de la organización. Por ello, la formación y el desarrollo de las personas en un marco de conciliación de la vida profesional y personal, de promoción y gestión de la igualdad, la diversidad, la seguridad y la salud son aspectos que la empresa considera clave para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Los indicadores correspondientes a este apartado, son los siguientes:

Tabla 10.1. Número de horas de formación por sexo y grupo profesional en el año 2011.

	Hombre	Mujer	Total	Promedio
Titulados Superiores	2.932,00	671,00	3.603,00	61,1
Titulados de Grado Medio	1283,50	170,50	1454,00	63,2
Mandos intermedios y Encargados	1056,50	142,00	1.198,50	23,9
Oficiales administrativos	493,50	892,00	1385,50	26,6
Oficiales operarios	531,82		531,82	12,9
Resto de plantilla	70,00	2	72,00	14,4
TOTAL			8.244,82	35,8

Como se observa en la primera tabla, el promedio de formación por empleado es muy elevado, por encima del promedio de formación que se proporciona en el sector, que es de 25,7 horas (Fuente: "Seguimiento de la formación de demanda 2009 en la Comisión Paritaria Sectorial de industrias de captación, elevación, conducción, tratamiento, depuración y distribución de agua", Octubre, 2011).

Tabla 10.2. Evolución del volumen de formación en los 3 últimos años.

En la segunda tabla, se aprecia un incremento en el volumen de formación realizada con respecto a años anteriores, que pone de manifiesto la preocupación de la dirección por estos aspectos.

	2009	2010	2011
Horas totales de Formación	4.357	4.451,44	8.244,82
Horas de Formación por empleado/año	18,16	18,35	35,85

Tabla 10.3 Número de personas formadas por grupos profesional y sexo.

En cuanto al número de personas formadas por grupos, se puede ver en la tabla 10.3 que el reparto por grupos es bastante homogéneo, no apreciándose grandes diferencias en función del grupo de pertenencia. Prácticamente toda la plantilla (90%) ha participado a lo largo del año en alguna acción formativa.

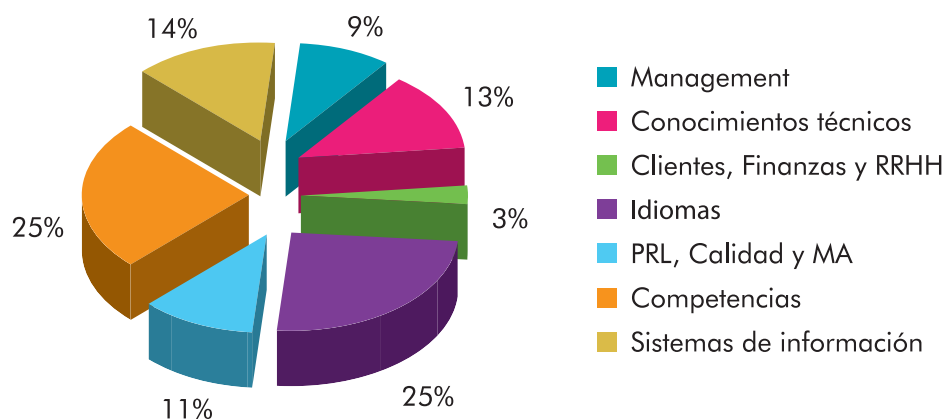
	Hombre	Mujer	Total
Titulados Superiores	44	15	59
Titulados de Grado Medio	18	5	23
Mandos intermedios y Encargados	30	3	33
Oficiales administrativos	20	32	52
Oficiales operarios	36	0	36
Resto de plantilla	4	1	5
TOTAL	152	56	208
%	73%	27%	

Entre la formación impartida podemos destacar los programas formativos dirigidos tanto a técnicos y directivos como al personal de base (administrativos y oficios), orientados al desarrollo de las competencias necesarias tanto para realizar mejor sus funciones como para asumir cargos de responsabilidad en la empresa.

Estas acciones, basadas en las competencias críticas del Sistema de Gestión del Desempeño, y en las habilidades y herramientas de gestión requeridas para el desempeño eficaz de las responsabilidades y funciones, constituyen un elemento fundamental de apoyo a los planes de acción que se generan durante el proceso de evaluación del desempeño y a los procesos de valoración para la promoción y el desarrollo de la carrera profesional de los empleados.

En cuanto a la distribución por áreas de conocimiento (tabla 10.4), los idiomas, la formación en competencias y en gestión, constituyen los contenidos más destacados de cara a promover la empleabilidad de los trabajadores (más de un 60% del total), tanto dentro como fuera de la organización.

Tabla 10.4 Horas de Formación por Áreas Temáticas 2011.



Una de las herramientas que emplea AMAEM para el desarrollo profesional y personal de su equipo de profesionales es el Sistema de Gestión del Desempeño (SGD). Esta herramienta, que constituye un **método sistemático y programado** para medir y gestionar tanto el rendimiento actual como el potencial de un empleado, se basa en las **competencias clave corporativas** ponderadas para cada puesto. Su principal utilidad, es que permite mejorar el rendimiento de los empleados incluidos en el mismo, mediante la elaboración de planes de acción que parten de los resultados de las valoraciones efectuadas tanto por ellos mismos como por sus jefes de las competencias corporativas, conocimientos y aspectos relacionados con el potencial del individuo. Es por tanto una herramienta de gestión de primer orden dentro de nuestra organización.

Esta comparación permite detectar las necesidades formativas del empleado, elaborar un plan de formación personalizado y definir los planes de carrera, fomentando así la promoción interna y la movilidad funcional y geográfica. El sistema de evaluación del rendimiento constituye así, la principal herramienta para establecer el **desarrollo de la carrera** de cada empleado (incluyendo los respectivos planes de formación) y para garantizar los planes de sucesión para cada puesto clave. Mediante la **promoción profesional**, se posibilita el derecho al desarrollo profesional de los trabajadores de la empresa conjuntamente con la mejor gestión de la organización.

Anualmente, las personas que son valoradas como de alto rendimiento, participan además en sesiones de valoración multifuente y multievaluador (**“Assessment Centers”**), que sirven para obtener una valiosa información complementaria que permite la detección del talento y una mejor orientación de la carrera de los empleados. Como medida también de mejora introducida en la herramienta destacamos la realización de **evaluación y feedback 360** a perfiles gerenciales y la realización de “Comités de revisión territoriales”, en los que se examinan los resultados de todos los empleados por los miembros de la dirección.

Durante el 2011, el número de profesionales de AMAEM que han participado en la aplicación del SGD ha sido de 97, incrementándose en 10 el número de personas respecto al año 2010. Este colectivo representa el **42,17%** de la plantilla.

6.3 EN PERMANENTE COMUNICACIÓN CON LOS TRABAJADORES.

Desde AMAEM trabajamos para propiciar y mejorar los canales de comunicación y las herramientas de diálogo que ayuden a la participación en la consecución de los objetivos comunes.

Para ello, durante el año 2011 hemos dispuesto de múltiples canales, como la intranet corporativa, el Portal del Empleado, Manual de Acogida, hoja informativa Informa, correos electrónicos, reuniones, etc.

Una de las herramientas de comunicación más representativa es el Portal del Empleado. Durante este año se ha actualizado con nuevas funcionalidades para sus usuarios y una imagen renovada y dinámica, bajo criterios de accesibilidad, que ofrecerá un espacio interactivo a los usuarios con información que les permitirá realizar sus consultas sobre los diferentes contenidos que la Empresa pone a su disposición de forma ágil.

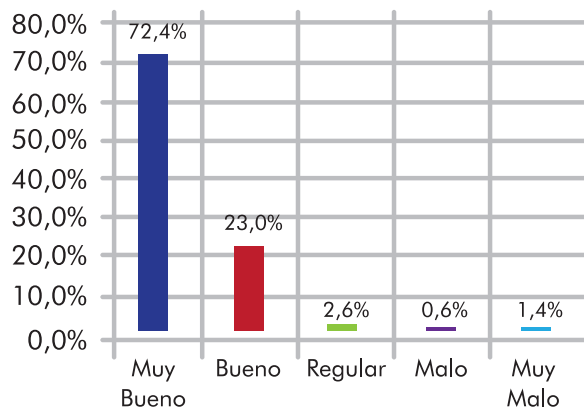
El número de comunicaciones hechas a la plantilla a través del Portal de Empleado durante el año 2011 se ha visto incrementada en un 45% con respecto al año anterior.

Adicionalmente y 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 microencuestas 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, recogió durante 2011 casi 800 opiniones, lo que significa que, de media, se ha recogido la opinión de cada empleado de AMAEM en prácticamente cuatro ocasiones distintas durante el último año.

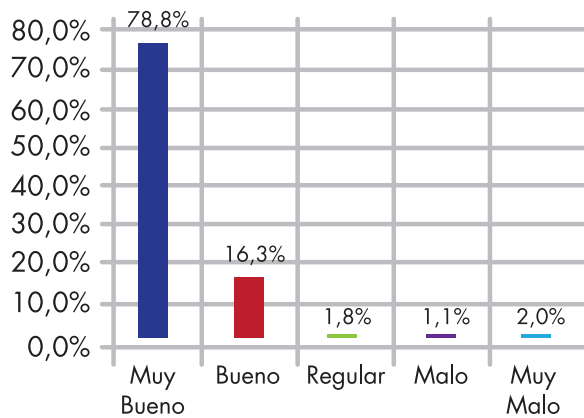
Valoración general del Área de Sistemas de Información

Periodo: año 2011
Muestra: 793 encuestas contestadas



Valoración particular de cada servicio informático recibido

Periodo: año 2011
Muestra: 793 encuestas contestadas



■ Muy Bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo ■ Muy Malo

En las gráficas anteriores se observa que, tanto en la valoración general del Área de Sistemas de Información como en la opinión particular sobre cada uno de los servicios informáticos recibidos, más del 97% de las encuestas reflejan un alto grado de satisfacción (Valoración "Buena" o "Muy buena")

Comunicación Interna Día Internacional de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Con motivo del día internacional de la Seguridad y Salud en el Trabajo, desde el departamento de Calidad, Medio Ambiente y Prevención se promovió una campaña informativa sobre el etiquetado de sustancias peligrosas.

Esta campaña no estaba destinada únicamente al personal de AMAEM que puede manipular productos químicos durante su jornada laboral, si no que iba más allá al intentar concienciar a los trabajadores sobre la importancia de cumplir con las normas de PRL tanto en el trabajo como en la vida cotidiana ya que estamos rodeados de productos químicos (productos de limpieza, cosméticos, insecticidas, etc.).



espacio en el Portal: Tablón de anuncios para comunicar jubl

[Recursos Humanos](#) [DSI](#) [Igualdad](#)

28 DE ABRIL, DÍA INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

28 Abril 2011 08:43:20

El día 28 de abril se celebra el Día Internacional de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Si bien los índices de accidentes de AMAEM son de los más bajos del sector (1,69 accidentes por cada 100 trabajadores en 2010) y a lo largo de los últimos años se han logrado importantes avances, no se puede bajar la guardia ante los mismos. Un lugar de trabajo saludable y seguro y unos comportamientos coherentes son circunstancias que deben preocupar a todos los trabajadores de la empresa.

Adquirir unos hábitos de trabajo seguro es una responsabilidad de todos y cada uno de nosotros, para evitar sufrir daños derivados de un accidente laboral.

Los hábitos saludables (mantener buenas posturas de trabajo, utilizar adecuadamente los medios de los que disponemos, no tocar aquello que desconocemos, etc.) no sólo son aplicables a nuestro trabajo si no que podemos (y debemos) aplicarlos en todas las facetas nuestra vida y compartirlos con nuestro entorno familiar y de amigos.

Un claro ejemplo de la interconexión entre la cultura preventiva y la seguridad en el hogar la podemos encontrar en el manejo de productos químicos. Hay algunos puestos de trabajo de AMAEM en los que se manejan productos químicos con riesgos, pero todos estamos expuestos a productos químicos en nuestra vida diaria (productos de limpieza, de higiene personal, etc.) por lo que es importante que sepamos qué estamos manejando y qué riesgos presenta para poder actuar en consecuencia.

[Etiquetado Sustancias Peligrosas](#)

6.4 IGUALDAD, CONCILIACIÓN Y DIVERSIDAD.

La igualdad, la conciliación y la diversidad forman parte de la política de responsabilidad corporativa de Amaem, de tal forma que estos aspectos constituyen parte de su cultura corporativa.

El 13 de enero de 2011, como resultado de las negociaciones efectuadas en el seno de la Comisión Paritaria de Igualdad de AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, E.M., se firmó el Plan de Igualdad de Amaem, definido como “un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación de la realidad de la empresa, tendentes a alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo”.

Su objetivo fundamental no es otro que el de garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres en el seno de la empresa y evitar cualquier tipo de discriminación laboral. De manera más concreta se señalan como objetivos prioritarios:

- Fomentar el incremento de la participación de las mujeres en el mercado de trabajo.
- Mejorar la empleabilidad de la mujer.
- Mejorar la permanencia en el empleo de las mujeres.
- Potenciar el nivel formativo de las mujeres con el objeto de facilitar el acceso al empleo y su desarrollo profesional.
- Potenciar la adaptabilidad de la mujer a los requerimientos del mercado de trabajo.
- Promover la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de las personas trabajadoras.
- Eliminar toda forma de discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo que pueda existir en la Empresa, en particular, las derivadas de la maternidad, cargas familiares y el estado civil.
- Prevenir y evitar las situaciones de acoso que pudieran presentarse en el ámbito de las relaciones laborales, estableciendo mecanismos eficaces para su detección y eliminación.

Los ámbitos de actuación sobre los que se basa el Plan de Igualdad son:

- Acceso al empleo.
- Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- Clasificación profesional, promoción y formación.
- Retribuciones.
- Salud laboral.
- Comunicación y lenguaje no sexista.

En septiembre de 2011, la Mesa de Igualdad de Oportunidades promovida por Cruz Roja Española reconoció a AMAEM por su compromiso en la implantación de medidas de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Plantilla por categoría y género 2011.

	Hombre	Mujer	Total
Dirección	10	1	11
Titulados superiores	35	13	48
Titulados Grado Medio	18	5	23
Mandos intermedios y encargados	45	5	50
Oficiales Administrativos	20	32	52
Oficiales Operarios	41	0	41
Resto de plantilla	4	1	5
TOTAL	173	57	230

Plantilla por categoría y género 2010.

	Hombre	Mujer	Total
Dirección	9	1	10
Titulados superiores	38	13	51
Titulados Grado Medio	17	5	22
Mandos intermedios y encargados	47	4	51
Oficiales Administrativos	19	29	48
Oficiales Operarios	40	0	40
Resto de plantilla	7	1	8
TOTAL	177	53	230

6.4.1 Prestaciones Sociales para la plantilla de la empresa.

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

Flexibilidad horaria.

Es una medida muy utilizada en AMAEM cuya finalidad es promover la conciliación de la vida profesional, familiar y personal de nuestra plantilla. Permite a los trabajadores y trabajadoras adaptar la hora de inicio y fin de su jornada laboral, según los márgenes establecidos, de forma que cada una de las personas empleadas puede distribuir su tiempo de trabajo en función de sus necesidades, asegurándose de que al final del día han realizado la totalidad de su jornada.

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.

	2011
Empleados/as beneficiarios de la ayuda escolar	114
Empleados/as beneficiarios de la ayuda de estudios	3
Importe de la ayuda escolar	24.221,93
Importe de la ayuda de estudios	859,97

Seguridad de vida y 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.

	2011
Empleados/as beneficiarios de la ayuda por guardería	43
Importe de la ayuda	29.879,02

Fondo social.

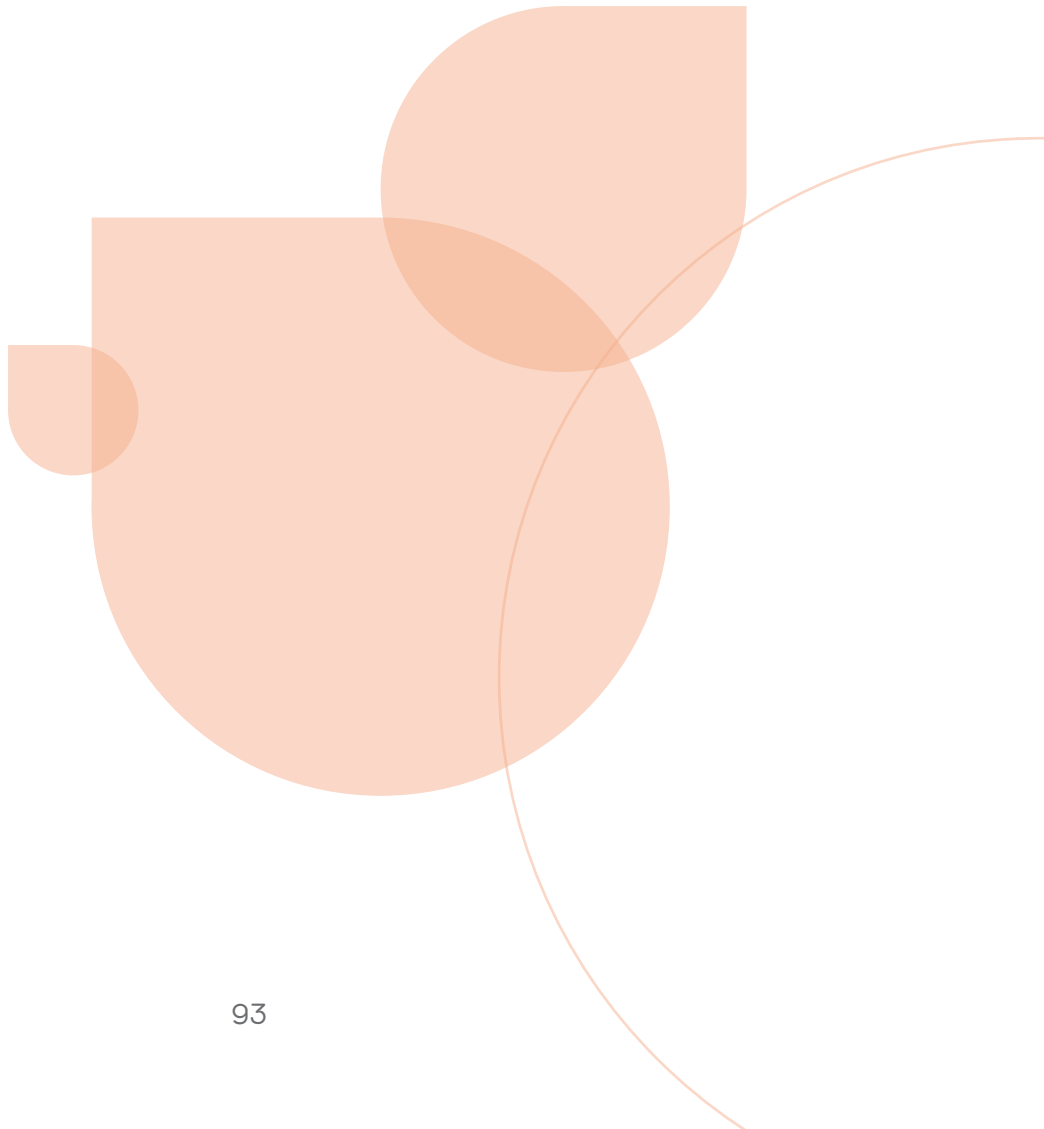
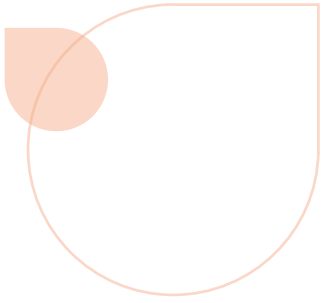
La Empresa tiene constituido un fondo social, por un importe de 12.000,00€ anuales, que tiene por objeto financiar con cargo al mismo en todo o en parte las peticiones que efectúan los empleados y empleadas de AMAEM relacionadas con temas de salud.

	2011
Dotación del Fondo Social	12.000

Integración social.

Aguas de Alicante manifiesta su compromiso con la responsabilidad social también a través de la contratación de personal discapacitado.

En este sentido Popular TV, canal de televisión que lleva dos años haciendo reportajes en Castellón, Valencia y Alicante con CIERVAL, COEPA y la Generalitat promoviendo la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a través de ejemplos de empresas responsables de nuestra comunidad, este año ha querido contar con AMAEM y dedicar un microespacio para mostrar cuales son las acciones de responsabilidad que se llevan a cabo desde nuestra empresa.



6.5 LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS EMPLEADOS: UNA PRIORIDAD.

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** que busca la mejora continua, conforme a la especificación técnica **OHSAS 18001:2007**. Este sistema está **integrado en su tronco común con los Sistemas de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental** con el fin de aprovechar sinergias.

6.5.1 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. La Política se distribuye a todos los empleados de la empresa, está disponible en los centros de trabajo y publicada en la página web de la empresa.



6.5.2 Servicio de prevención.

AMAEM dispone de un Servicio de Prevención Propio, integrado en el Servicio de Prevención Mancomunado de Agbar. El Servicio de Prevención asume las especialidades de Seguridad, Higiene y Ergonomía y Psicología Aplicada. La especialidad de Medicina del Trabajo (vigilancia de la Salud), está 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.

6.5.3 Comité de Seguridad y Salud Laboral.

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. En él se encuentran representados el 100% de los trabajadores.

Según lo establecido legalmente y en función del nº de trabajadores de AMAEM, el Comité de Seguridad y Salud está constituido por:

- 3 Delegados de Prevención elegidos entre los delegados de personal.
- 3 Representantes de la empresa.

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.

En 2011 el Comité de Seguridad y Salud Laboral se reunió en 4 ocasiones.

6.5.4 Información a los trabajadores.

Los trabajadores reciben información en materia de Seguridad y Salud Laboral 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, carpetas de consulta, etc.



/ 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 cuyo fin es informar al personal de nuevo ingreso sobre el Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de AMAEM.

6.5.5 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 (con la aplicación PRG AMAEM).

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

- Reuniones Del Comité de Seguridad y Salud.
- Reunión de seguimiento con el Comité de Dirección.

/ Principales Actividades Preventivas del Año 2011.

Las principales actividades realizadas en materia de Seguridad y Salud Laboral en AMAEM durante el año 2011 quedan reflejadas en la **Memoria Anual del Servicio de Prevención**. También el Servicio de Prevención Ajeno que asume 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.

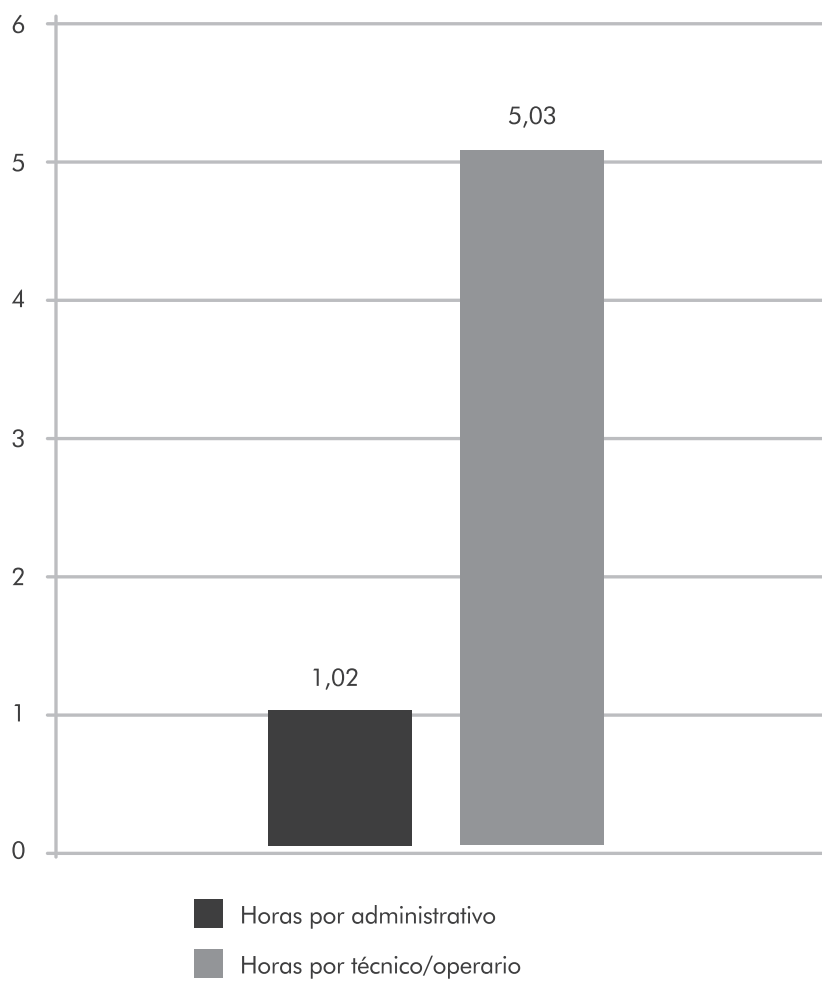
Como acciones más destacadas a lo largo del año 2011, cabe señalar la instalación de 22 detectores de gases y las alarmas acústicas y sonoras en el depósito anticontaminación de San Gabriel, la compra de una unidad de descontaminación para trabajos con fibrocemento así, como la realización de medidas encaminadas a prevenir accidentes de trabajo en misión e "in itinere" como la renovación de varios vehículos, la realización de mejoras en otros, etc.

6.5.6 Formación Anual 2011.

Anualmente se incluyen en el Plan de Formación de AMAEM las necesidades formativas en materia de seguridad y salud laboral. La información sobre los cursos impartidos en 2011 se indica en la Memoria del Servicio de Prevención. En 2011 cabe destacar que se impartieron **más de 720 horas de formación en PRL**. El 43% de la plantilla fue objeto de acciones formativas en materia preventiva (asistiendo más de un 99% de los convocados).

Se adjuntan tablas con indicadores de Formación en PRL en 2011.

INDICADOR	2010	2011
Nº de horas de formación en PRL recibidas	1064	722
Objetivo de % de trabajadores que recibirán formación de PRL en el año	35%	35%
% Trabajadores que han recibido formación de PRL en el año	35%	43%
% Asistentes/Convocados	99,23%	99,30%



6.5.7 Control operativo de los riesgos.

Conforme a lo indicado en el procedimiento "Evaluación de Riesgos y Planificación Preventiva" los riesgos de los puestos de trabajo e instalaciones se encuentran evaluados y además, se controlan a través de:

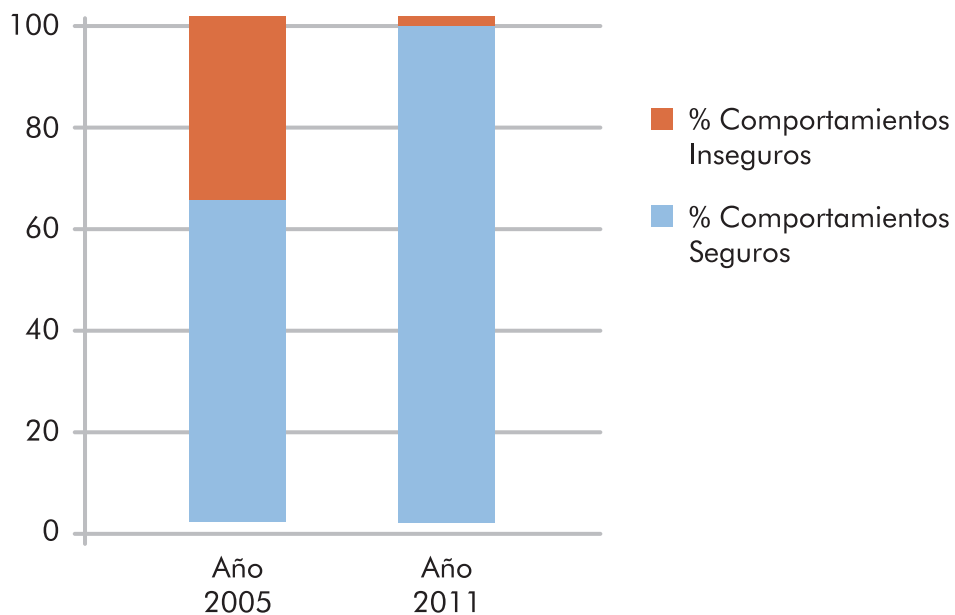
1. Procedimientos e instrucciones de trabajo.
2. Inspecciones reglamentarias.
3. Inspecciones internas.
4. Gestión y utilización de Equipos de Protección Individual (EPI)
5. Control Periódico de los factores ambientales.
 - Mediciones higiénicas de agentes físicos
Niveles de presión sonora y evaluación higiénica de exposición a vibraciones.
 - Mediciones higiénicas de agentes químicos.
Concentración de fibras de amianto en el aire durante las labores de corte de tuberías de fibrocemento. Además, en 2011, se ha comprado una cabina de descontaminación para estos trabajos.
 - Mediciones higiénicas de agentes biológicos
Control de la legionelosis instalaciones interiores de agua caliente sanitaria.
6. Control de los riesgos ergonómicos y adecuación de los puestos de trabajo.



/ Programa de observación de comportamientos seguros

El programa OCS implantado en AMAEM es una herramienta para la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores realizada por los propios trabajadores, por la que, mediante la observación de comportamientos, se identifican los arriesgados y se fomentan, promueven y consolidan los comportamientos seguros, de forma que se crea una conciencia colectiva para una cultura preventiva en AMAEM.

Desde el inicio del programa en 2005, la evolución del % de comportamientos seguros ha pasado del 65,32% al 99,78% en el 2011.



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.

/ Gestión 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 los riesgos asociados a una demora en la detección y localización de los mismos.



La atención de emergencias se realiza directamente por el Servicio Operativo de Emergencias del 112, al que están conectadas las alarmas del Sistema. Hay 15 equipos en marcha conectados al Servicio de Emergencias (112)

6.5.8 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 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.

AMAEM también dispone de recurso preventivo en obra, que está presente en aquellas operaciones en las que está establecido reglamentariamente.



6.5.9 Salud Laboral

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 (indicador LA8). 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.).

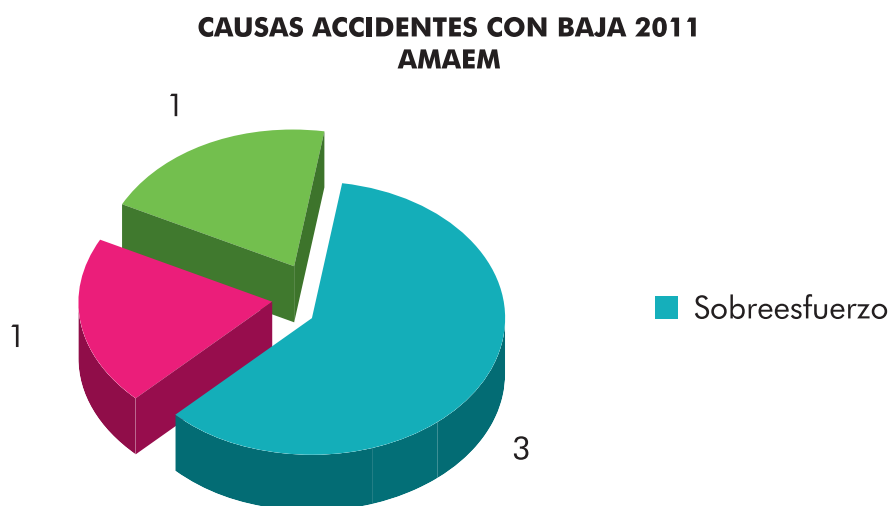
En aquellos puestos de trabajo que pudieran originar enfermedad profesional o en los que el estado de salud del trabajador pueda suponer un riesgo para el trabajador, el Comité de Seguridad y Salud acordó la obligatoriedad de reconocimiento médico para estos protocolos.

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

	2010	2011
Reconocimientos médicos realizados (% de trabajadores que acuden a reconocimiento)	77,59%	71,38%

6.5.10 Siniestralidad laboral.

Durante el año 2011 se produjeron en AMAEM 5 accidentes leves con baja.



Además, ocurrieron 2 accidentes "in itinere" con baja

/ Índice de incidencia.

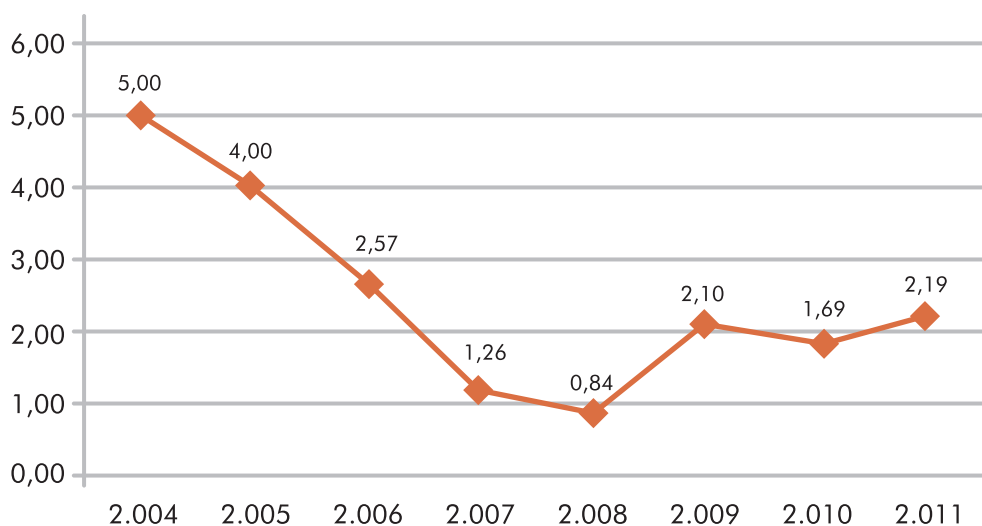
Se denomina Índice de incidencia el número de accidentes ocurridos por cada cien trabajadores expuestos, anualmente.

$$I.I. = \frac{N^{\circ} \text{ Accidentes con baja}}{\text{Total trabajadores}} \times 100$$

El índice de incidencia de AMAEM en 2011 ha sido de un 2,19%, por debajo de la media del sector.

Se adjunta evolución del I.I. de AMAEM en los últimos 8 años:

Evolución Índice Incidencia AMAEM 2004 - 2011

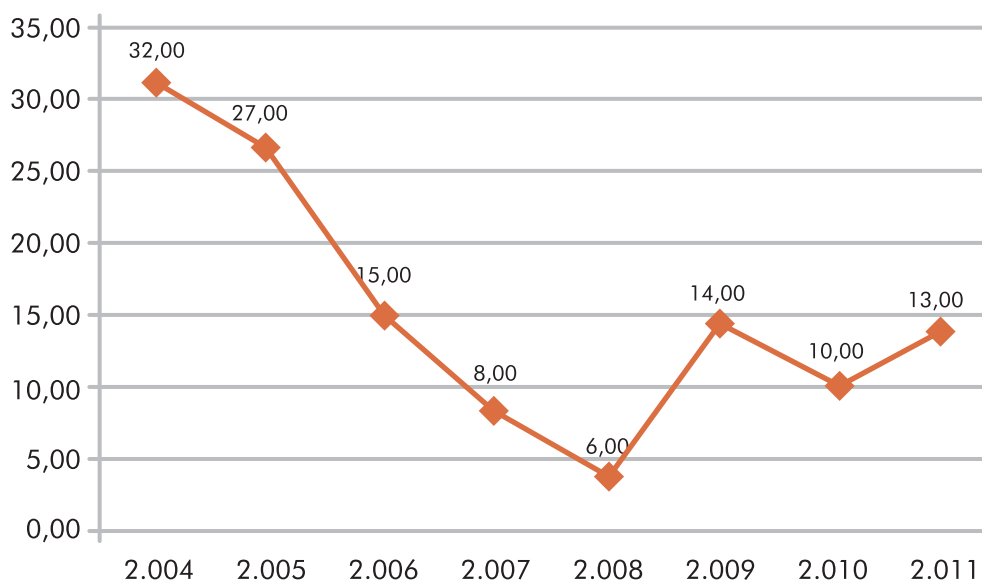


/ Índice de frecuencia.

El índice de Frecuencia es el nº de accidentes con baja (sin contar "in itinere" ni recaídas) por cada millón de horas trabajadas

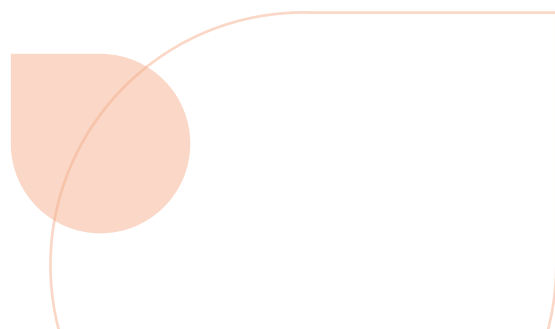
$$I.F. = \frac{N^{\circ} \text{ Accidentes con baja}}{\text{Total horas trabajadas}} \times 10^6$$

**Evolución Índice de Frecuencia
AMAEM 2004 - 2011**



Resumen de indicadores de siniestralidad:

DATOS SIGNIFICATIVOS	2010	2011
Nº de accidentes de Trabajo con Baja (sin in itinere)	4	5
Nº total de accidentes mortales	0	0
Nº de accidentes graves	0	0
Índice de Incidencia=(nº accidentes con baja / plantilla media trabajadores)*100	1,69%	2,19%
Tasa de accidentes (IR)=(nº total de accidentes / total horas trabajadas) *200.000	2,04	2,64
Enfermedades profesionales	0	0
Tasa de enfermedades profesionales (ODR)= (n1 total de enfermedades profesionales / total horas trabajadas) * 200.000	0	0
Tasa de días perdidos por accidente de trabajo (días anturales no trabajados/total horas trabajadas) *200.000	22,94	36,43
Tasa de días perdidos, IDR=(Nºtotal de días perdidos/Total horas trabajadas)*200.000		1.362,98
Tasa de absentismo AR=(N1 total de días perdidos(por ausencia)/Nºtotal de días trabajados) *200.000		6.029,32



Los bajos índices de siniestralidad de AMAEM son fruto del compromiso con la seguridad y salud de sus trabajadores que se ve reforzado mediante la inversión, tanto en instalaciones como en procesos y equipos, con el fin de minimizar la exposición a los riesgos. Como reconocimiento a los bajos índices de siniestralidad, AMAEM ha conseguido bonificaciones por parte de la Seguridad Social, según lo establecido en el RD 404/2010. En el año 2011 se ingresaron 8.802,07 € correspondientes a la bonificación del ejercicio del año 2009 y se obtuvo la aprobación de la bonificación correspondiente al año 2010 que está pendiente de recibir, por importe de 16.747,44€.

6.5.11 Inversiones y Gastos de Seguridad y Salud Laboral.

A lo largo del año 2011, AMAEM ha destinado 22.319€ al mantenimiento de equipos de seguridad y a la realización de inspecciones reglamentarias de instalaciones y equipos, 16.850€ al suministro de equipos de seguridad, la instalación de detectores de gases fijos en el depósito San Gabriel y el sistema de alarmas ha ascendido a 34.500€ y el coste del servicio de Vigilancia de la Salud ha ascendido a 10.345€. En total, las inversiones y los gastos asociados a estos conceptos han supuesto 84.014€.



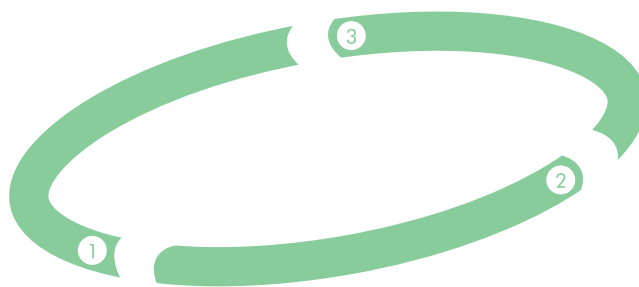
7.

COOPERACIÓN CON LAS
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS_

7 NUESTRO EQUIPO HUMANO

7.1 COMO SE FIJAN LOS PRECIOS

En un primer paso, la empresa suministradora solicita la aprobación de un expediente de tarifas cuya finalidad es mantener el equilibrio económico-financiero de explotación. El organismo regulador, que normalmente es el ayuntamiento, deberá examinar la propuesta y elaborar un informe técnico que remitirá a la comisión de precios. Esta comisión, de ámbito autonómico, es el órgano competente para aprobar los precios definitivos del agua. La comisión está compuesta por representantes de la Administración, de organizaciones sindicales y empresariales, y de consumidores y usuarios.



1 La empresa suministradora elabora un expediente de tarifas.

2 El organismo regulador examina la propuesta y elabora un informe técnico para la comisión de precios.

3 La comisión de precios es la responsable en última instancia de la aprobación de los precios del agua en su comunidad autónoma.

Roles en la prestación de servicios

Regulador.

- Asegura el acceso universal.
- Controla el cumplimiento del marco regulador: calidad del servicio, aprobación, tarifas, cumplimiento de coberturas, etc...
- Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico financiero.
- Define y viabiliza los mecanismos de financiación.
- Articula la participación ciudadana.

Vela por el cumplimiento del compromiso.

Operador.

- Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos.
- Aporta recursos: gestión eficiente, know how, tecnología, profesionalidad y capacidad de financiación.
- Propone, implanta y consolida mejoras en el servicio.
- Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias.
- Es retribuido por la prestación.
- Presta el servicio con eficiencia.

Presta el servicio con eficiencia.



7.2 PARTICIPACIÓN EN FOROS

I Jornada Provincial “Provincia de Alicante: Territorio Socialmente Responsable”

Esta I Jornada Provincial de Responsabilidad Social Empresarial organizada por Cruz Roja, Cámara de Comercio de Alicante, COEPA y UMH, facilitó un espacio de encuentro de los agentes implicados en el desarrollo del territorio, para la reflexión y el intercambio de buenas prácticas sobre el modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Entre las entidades participantes se encontraban, además de los organizadores, la Dirección General de Territori i Paisatge de la Generalitat Valenciana, Gioseppo, UGT-PV, Fundación ROSE, AENOR y la Universidad de Alicante.

AMAEM participó en la mesa redonda “La RSE como factor crítico de éxito de las empresas” con la ponencia “La Responsabilidad social Empresarial como Estrategia de Negocio”, donde se realizó una presentación de la empresa y se transmitió el compromiso de la misma con la sociedad, con sus clientes, con las administraciones públicas, con el medio ambiente, con la comunidad local, con la investigación e innovación y con sus empleados, a través de acciones concretas.



Spring Agora 2011 en Alicante

Los días 27, 28, 29 y 30 de abril, se acogió en Alicante uno de los eventos más relevantes en la vida universitaria europea: el *Ágora*, una asamblea general de AEGEE, la mayor asociación de estudiantes de Europa. AEGEE cuenta con más de 14 000 miembros y está presente en 206 ciudades de 40 países.

En el Spring Agora se dieron cita cerca de mil jóvenes de toda Europa durante cuatro días para debatir, intercambiar experiencias y planificar las actividades que se llevarán a cabo durante los próximos meses.

Como ciudad organizadora, Alicante tuvo el honor de recibir a los delegados de las diferentes sedes de AEGEE en toda Europa. Este acontecimiento supuso una inigualable posibilidad de dar a conocer el grupo Agbar entre los jóvenes europeos más comprometidos.

El *Ágora* Alicante 2011 fue un hito en la vida universitaria y juvenil de nuestra ciudad y como cualquier evento internacional de gran magnitud, no pertenece sólo a AEGEE, sino a todos los sectores de nuestra sociedad que participan como colaboradores, como es el caso de Aguas de Alicante.

Con este motivo se celebró una jornada en Aguas de Alicante, en donde participaron miembros de la Dirección de AMAEM con diferentes representantes de AEGEE encabezados por su presidente Europeo, Manos Valasis, el comité director de AEGEE Europa, representantes de AEGEE Alicante, la Juridical Commission del AEGEE Spring Agora 2011, el Chair del AEGEE Spring Agora 2011 y miembros del equipo organizador del AEGEE Spring Agora 2011, en la que se puso de manifiesto el know how del grupo Agbar y la gestión diaria de AMAEM.





La **Feria Internacional para la Gestión Eficiente del Agua**, organizado por la Feria de Valencia del 16 al 18 de febrero de 2011, tuvo como eje central la Innovación orientada a la Gestión Sostenible del Ciclo del agua. AMAEM participó a través de un stand en la Feria, así como presentando varias “demos” en el espacio reservado a tal efecto, y colaboró en el espacio expositivo “Efiagua Innovación”. Además, en el marco de la Feria tuvieron lugar diversas Sesiones de Orientación de carácter interno.



Del 5 al 7 de abril de 2011, AMAEM participó en el **Congreso Técnico Mundial de Suez Environnement**, en París. El Congreso reunió a más de 1.250 profesionales del mundo del agua, abordando aspectos relacionados con Desalinización, Reutilización, Energía, Fangos de Depuración, Recursos Hidráulicos, Gestión de Infraestructuras, Aguas Residuales... AMAEM participó de forma activa en varios de los workshops realizados durante el Congreso.



International
Water Association



WATER REUSE
BARCELONA 2011

La **International Water Association** (IWA) organizó en septiembre de 2011 el **Congreso Internacional WATERReuse**, dedicado a promover y mejorar la Regeneración y Reutilización del Agua. El Congreso trató los aspectos científicos, técnicos, económicos y sociales de este último eslabón del Ciclo del Agua. En este evento, AMAEM presentó la ponencia Water reuse and sustainability in the city of Alicante (Reutilización del Agua y Sostenibilidad en la ciudad de Alicante).



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA
CÀMPUS D'ALCOI



Cátedra **ACAL** Ciudad Sostenible

El viernes 21 de octubre de 2011, AMAEM participó en la LVI Jornada DIFUTEC: Agua y energía en los municipios, enmarcada dentro del programa DIFUTEC de Difusión Tecnológica de la Universidad Politécnica de Valencia - Campus de Alcoy. La jornada se centró en el acercamiento de los distintos sistemas de ahorro de energía y de ahorro en el consumo de agua que emplean las empresas en los municipios, orientado siempre como una oportunidad de sostenibilidad medioambiental y económica. AMAEM presentó la ponencia (Agua y energía: Soluciones tecnológicas en la gestión del agua en ámbito municipal) y participó en la mesa redonda formada al término de la jornada.

AMAEM participa en las AEAS (Asociación Española de Abastecimientos de Agua) como componente del Grupo de Trabajo de la Encuesta Nacional (abastecimiento y saneamiento público de agua en España") actuando como responsable e interlocutor para el tratamiento e interpretación de los resultados de los apartados de la encuesta que traten sobre Drenaje Urbano. Asimismo se actúa como coordinador de zona para consultas sobre la encuesta en las cuencas hidrográficas del Júcar y Segura.



Aguas de Alicante forma parte del consorcio investigador R+i Alliance como empresa miembro del grupo Agbar. R+i Alliance está integrado por empresas líderes en el mundo del agua como Suez Environment, Agbar, , United Water y Lyonnaise des Eaux; y tiene por misión la selección, financiación y coordinación de la ejecución de proyectos de investigación e innovación de interés para sus socios, que unen esfuerzos (recursos) para alcanzar objetivos de mayor alcance en materia de I+D+i en el ámbito Agua.



Las líneas de investigación de R+i Alliance engloban: Gestión de infraestructuras, Eficiencia energética, Control de olores, Gestión de biosólidos, Control en tiempo real del Drenaje Urbano, Sustancias y patógenos emergentes, Gestión de la demanda y medición, Gestión de recursos hídricos, Control de la mineralización del agua para la satisfacción del cliente. Entre los proyectos en los que ha participado Aguas de Alicante destacan aquellos enfocados a la Optimización del Consumo Energético, el Uso del Agua Regenerada, , Soporte a Decisión en Renovación de Redes, Detección de fugas, Prevención de la Contaminación de Aguas Costeras o Reducción de olores del alcantarillado.. Muchos de estos proyectos han permitido una anticipación a posteriores requisitos normativos.

A través de Agbar formamos parte de International Water Association (IWA), que abarcan investigaciones y prácticas en todas las facetas del ciclo del agua.



En 2001, AMAEM participó en la creación de la Red Europea @qua. Se trata de una Red Temática financiada por la Comisión Europea a través del Séptimo Programa Marco, centrada en la aplicación de las Tecnologías de la Información (Sistemas de Información Geográfica, Modelización, Ayuda a la Decisión, Sistemas Comerciales...) y la Comunicación (Telecontrol, Telelectura, Sensores...) al sector del agua.

@qua forma parte de la iniciativa ICT Policy Support Programme (ICT PSP), enmarcada a su vez en el Programa de Innovación y Competitividad (CIP). La Comisión Europea la ha considerado de especial interés por estar alineada con la "Estrategia Europa 2020" para el crecimiento sostenible y con la Agenda Digital Europea 2010-2020.

Entre sus objetivos están:

- Establecer las necesidades y prioridades de I+D en este ámbito a nivel europeo.
- Definir las líneas estratégicas para las Tecnologías de la Información y la Comunicación aplicadas a la mejora de la eficiencia en el sector del agua.
- Promover la implantación de soluciones tecnológicas orientadas a la reducción del consumo energético .
- Crear estrategias de implantación para este tipo de tecnologías en el mundo del agua.
- Definir especificaciones técnicas para las futuras soluciones.

Los miembros de @qua son:

- Cuatro empresas gestoras: Aguas Municipalizadas de Alicante, Suez Environnement, Eurowasser (grupo SE) y Water Services Corporation (empresa pública de Malta).
- Cinco empresas tecnológicas: IBM, ESRI, Ondeo Systems, DHI Y eWON.
- Cinco representantes de los Grupos de Interés: OFWAT, Comunidad Urbana de Burdeos, Waterwise (GB), Fundación AMGA (Italia) y GISIG (Italia).
- Tres universidades: Niza-Sophia Antipolis (Francia), Exeter (GB), Centre National de la Recherche Scientifique, Heudiasyc-Compiègne (France).

7.3 INFORME DE GESTIÓN

Cada año Aguas de Alicante realiza un estudio ejecutivo sobre los principales hitos y magnitudes empresariales del ejercicio anterior que es remitido de forma personal al Consejo de Administración de Aguas de Alicante y a las Corporaciones Municipales de los municipios abastecidos por la empresa.



7.3 CALIDAD EXCELENTE EN EL SERVICIO

Gestión de quejas:

Para Aguas de Alicante una queja se entiende no sólo como un caso concreto al que debemos dar solución –favorable o no-, sino también como una auténtica oportunidad de mejora a partir de la cual podemos optimizar procesos, corregir errores que pudieran afectar a otros clientes, conocer qué aspectos valoran más los usuarios, etc.

Para ello, la Empresa cuenta con un exhaustivo procedimiento para la gestión de las quejas y con un completo sistema informático, de desarrollo propio, que permite dar respuestas con la mayor agilidad y simplificando los procesos, siempre en beneficio de los clientes.

El Aplicativo facilita un riguroso control de tiempos de respuesta, un traslado automático a los distintos Departamentos afectados, la total trazabilidad de cualquier queja para el mejor seguimiento de la misma y, finalmente, un amplio conjunto de informes estadísticos.

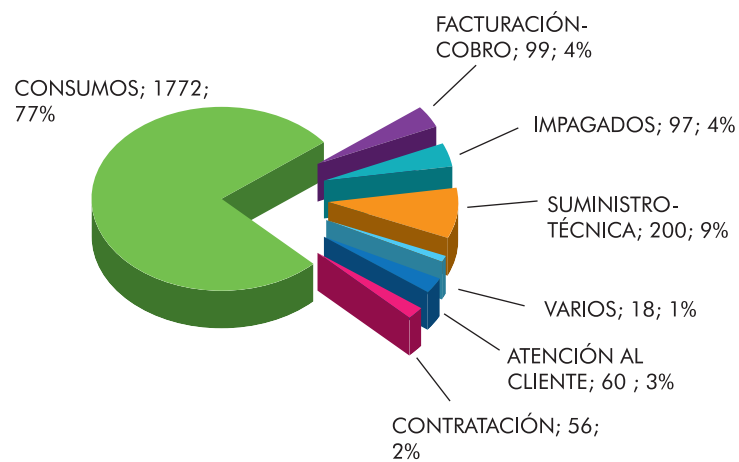
La gestión de quejas está integrada en el Sistema de Calidad de Aguas de Alicante, llevándose a cabo las acciones preventivas o correctivas necesarias para evitar que, en la medida de lo posible, la misma causa vuelva a repetirse.

TRATAMIENTO DE UNA QUEJA



La siguiente gráfica muestra el porcentaje de quejas según los motivos:

TIPOS DE QUEJAS. AÑO 2011



Sobre un total de 2311 quejas tramitadas en el año 2011.



8.

EL RESPETO POR EL
MEDIO AMBIENTE_

8 EL RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE

8.1 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

AMAEM dispone de Sistema de Gestión Ambiental **certificado según la ISO 14001:2004**, desde el año 2001, integrado en el Sistema de Gestión de la empresa.

Con el Sistema de Gestión Ambiental, **garantiza 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.

Evaluación de aspectos ambientales

Anualmente, se realiza una evaluación del impacto que sobre el medio ambiente tiene la actividad desarrollada en la empresa en sus distintos procesos. Ésta se realiza según lo establecido en la documentación relativa a la identificación de aspectos ambientales y requisitos legales y con el programa informático EVAM.

En 2009 se adoptaron dos acciones de carácter plurianual que se extendieron a lo largo de 2010 y 2011.

El aspecto ambiental significativo, detectado en 2009 y mantenido en 2010 y 2011 es: el "Filtrado de aguas residuales al subsuelo". Se han realizado diversas acciones en este tiempo.

- Como acción más destacable realizada en los últimos tiempos para minimizar progresivamente su impacto, tenemos en 2010 la "Implantación de METRESA", herramienta que proporciona un conjunto de metodologías que permiten priorizar las necesidades de rehabilitación de la red de drenaje y optimizar las inversiones efectuadas en este campo. Este Sistema de Ayuda a la Decisión (Decision Support System) permite a la empresa establecer y mantener una gestión eficaz de sus redes de drenaje y la "conexión de GISAGUA con METRESA, con esta acción se ha realizado un plan director de rehabilitación para San Juan Pueblo.

Igualmente en 2011 se han realizado otras acciones, como son:

- La Campaña de implantación de Registro de Toma de Muestras en acometidas existentes de empresas industriales con riesgo alto de contaminación, así como la ejecución de los planes anuales de actividad 2011 incluidos en el Control Integral de Vertidos.
- También en la línea de minimizar el impacto de los vertidos, AMAEM se ha abierto a prestar un nuevo servicio a sus clientes, como es la Limpieza e Inspección de acometidas de saneamiento y fosas sépticas.
- Además, para evitar el filtrado de aguas residuales al subsuelo, se ejecutan obras de reposición de saneamiento. En 2011, el total de obras de saneamiento, incluidas las reposiciones, ha sido de 3.082.890 €.
- Por otra parte, los trabajos de rehabilitación de tuberías de saneamiento con equipos especiales consiguen la reparación de fugas en las conducciones sin necesidad de apertura de zanja.

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 "La sostenibilidad en la gestión del ciclo del agua", "La Innovación en AMAEM" y "Proyectos y Obras"

En el periodo 2010-2011 **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.

Gestión de residuos⁴

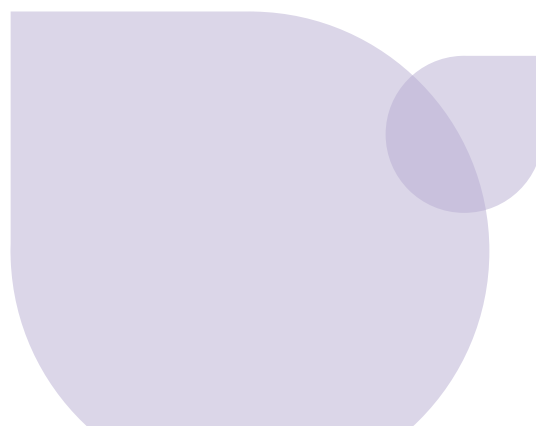
La gestión de residuos está sistematizada y se cumplen las disposiciones legales al respecto, contando con **varios centros productores de residuos inscritos en la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente.**

Todos los residuos de AMAEM son gestionados por gestores de residuos autorizados, inscritos en el correspondiente Registro de Gestores de Residuos Autorizados por la Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente 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.

RESIDUOS	Tipo	Cantidades 2011	Método de tratamiento
Envases metálicos (kg)	RP	171	Valoración (R04)
Envases plásticos contaminados (kg)	RP	12	Valoración (R04)
Tubos fluorescentes (kg)	RP	68	Reciclaje (R04)
Fibro cemento (kg)	RP	9.456	Eliminación (D15)
Escombros (m ³)*	RNP	460	Valoración
Lodos alcantarillado (m ³)	RNP	460	A depuradora
Papel/cartón (kg)	RNP	3.251	Valoración
	RNP	5	Eliminación
Pilas (kg)	RNP	74	Valoración (R13)

* Datos pertenecientes al municipio de Alicante.

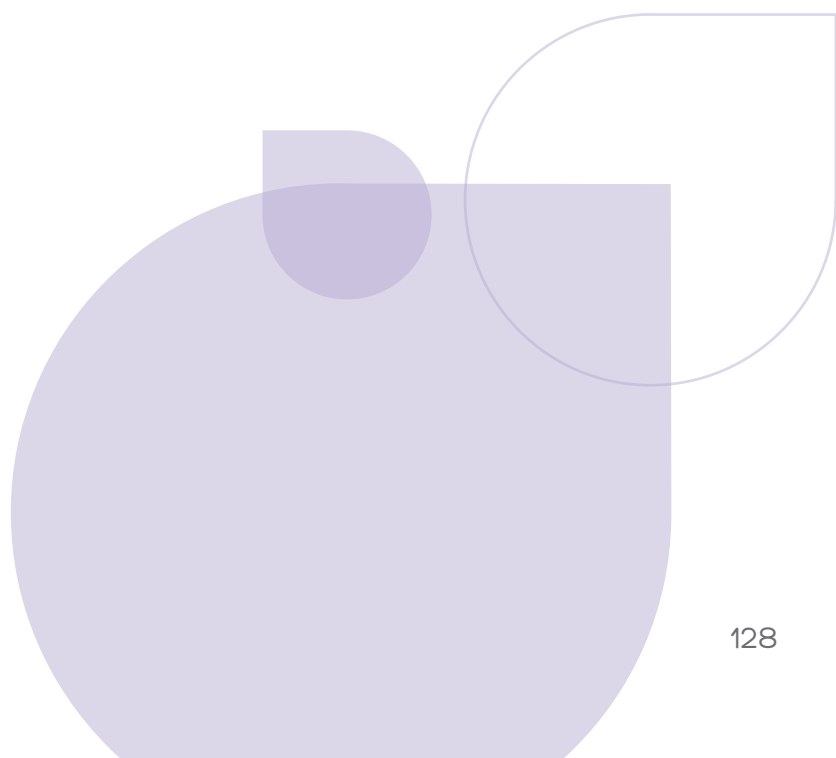


Glosario:

- RP: Residuo Peligroso
- RNP: Residuo No Peligroso
- «Valorización»: todo procedimiento que permita el aprovechamiento de los recursos contenidos en los residuos sin poner en peligro la salud humana y sin utilizar métodos que puedan causar perjuicios al medio ambiente (definición Ley 22/2011).
- «Eliminación»: todo procedimiento dirigido, bien al vertido de los residuos o bien a su destrucción, total o parcial, realizado sin poner en peligro la salud humana y sin utilizar métodos que puedan causar perjuicios al medio ambiente (definición Ley 22/2011).

Materiales utilizados

Material	2011
Cloro gas	16.100 kg.
Hipoclorito sódico	11.894 kg.
Tubería instalada (km. de red instalados/renovados)	46,27 km.
Papel	648 kg. (papel blanco)
	8.229 kg. (papel reciclado)
Gasoil	80.951 l.
Gasolina	8.368 l.



Materiales valorizados

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

Tuberías

En el periodo 2010-2011, las tuberías de fundición dúctil supusieron un 91,97% 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

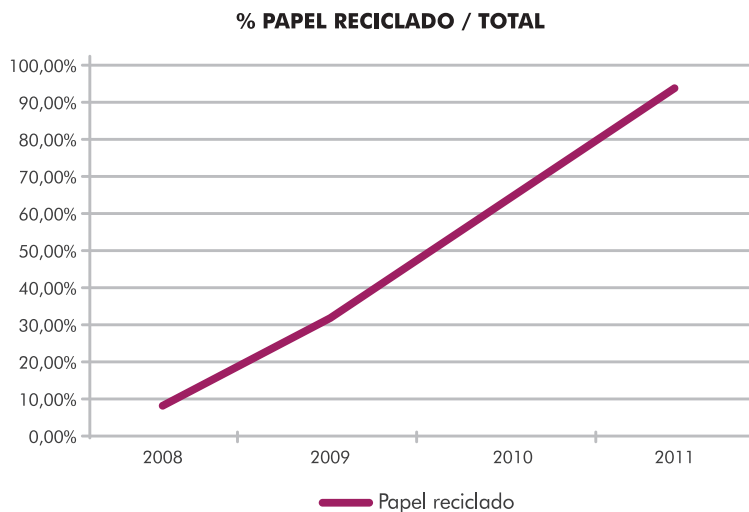
35% Lingotes nuevos

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".

Cabe destacar la evolución favorable en el uso de papel reciclado o ecológico. El porcentaje de papel reciclado utilizado en 2008 fue del 6,11%. En 2009 el 30,56% del papel utilizado fue papel ecológico, y en el año 2010, el porcentaje de papel reciclado llegó el 61% frente al total, y en el año 2011, el porcentaje de papel reciclado alcanzó el 92.7% frente al total, reduciéndose, además, la cantidad total de papel consumida un 12.26%.



Emisiones Atmosféricas

En el apartado 8.4 “Energía. Cambio climático y Medio Ambiente” se desarrolla específicamente el tema de las emisiones de efecto invernadero y se incluye el balance de CO₂ 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) N° 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.

Iniciativa / Acción ambiental	Descripción (1)	Estado (en proceso o finalizada)	Fecha finalización (indicar la fecha prevista si no está finalizada)
Gestión de Infraestructuras de agua reutilizada de la red de Alicante.	<p>A principios de 2011, se disponía en Alicante de una red de transporte de la doble red urbana para reutilización de 25.3 km. Dicha red permite la paulatina sustitución de usos de agua potable por los de agua reutilizada, asimismo esta red se encuentra en continuo proceso de crecimiento en el marco del Plan Director correspondiente.</p> <p>El objetivo de esta acción es gestionar de modo eficiente dichas redes de agua reutilizada, incorporando la información a GIS, controlando las variables más significativas, realizando el seguimiento de indicadores, el control de analíticas de calidad, etc.</p> <p>A fecha Diciembre 2011, se ha incrementado el porcentaje de información sobre la red de transporte de agua reutilizada incluida en el GIS (27,2 Km), y se están llevando a cabo campañas de toma de datos de topografía. Asimismo se está elaborando una planificación para la instrumentación de la red con objeto de obtener datos de presión y otras variables que caractericen el funcionamiento de dicha red, a fin de mejorar su operatividad en el futuro.</p>	En curso	—
Gestión y aprovechamiento del agua subálvea	<p>Desde hace varios años se está explotando el recurso de agua subálvea en pozos urbanos de la ciudad de Alicante.</p> <p>El objetivo es optimizar el aprovechamiento de aguas subálveas y buscar nuevas fuentes.</p>	En curso	Diciembre 2012
Gestión de los riesgos asociados a las inundaciones mediante el SIPAID. Aplicación del protocolo de coordinación con el SPEIS (Bomberos del Ayuntamiento de Alicante)	<p>El objetivo de SIPAID (Sistema Integrado de Prevención y alerta frente a inundaciones y descargas al medio receptor) es gestionar eficientemente toda la Información pluviométrica, de radar, de niveles de inundación en colectores en tiempo real e indicar niveles de alerta o "semáforos" visuales en zonas de Alicante y periferia y así poder tomar decisiones en materia de Avisos a las brigadas de mantenimiento, ayuntamiento, bomberos y policía local. Además la aplicación realiza informes de explotación rápidos después de los eventos de lluvia.</p>	Finalizada	Enero 2012
COWAMA Fase II	<p>Tras la implantación del COWAMA via WEB, se hace necesario la difusión del mismo a las administraciones y la gestión del mismo y ampliación del alcance de sus resultados y sinergias. Las mejoras pretendidas con la Fase II son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calibración del modelo de calidad del agua en el medio receptor mediante la ubicación de una boya marítima tomamuestras y análisis de resultados • Instalación de una estación meteorológica para ajuste de las previsiones del Instituto Nacional de Meteorología • Instalación de cámaras de televigilancia con información visual de diferentes puntos de alivio pluvial • Difusión de la información de calidad de las aguas mediante paneles informativos en las playas. 	En curso	Diciembre 2012

Iniciativa / Acción ambiental	Descripción (1)	Estado (en proceso o finalizada)	Fecha finalización (indicar la fecha prevista si no está finalizada)
Gestión de depósito anti-DSU de Cross - San Gabriel.	Recepción obra en abril de 2011. Se pretende con la gestión del mismo de minimizar tanto el número de alivijs como el volumen de los mismos en situaciones de lluvia, y al mismo tiempo permitir valorización del agua pluvial retenida, mediante su posterior envío a la EDAR de Rincón de León, para su posible reutilización	Finalizada	Octubre 2011
Gestión de las obras a ejecutar dentro del Plan Especial de Inversiones de AMAEM en el ámbito de la Doble Red de Agua Reutilizada 2010-2011	Dentro de la actuaciones del periodo 2010-2011, destacan las canalizaciones desde la Fuente de la Universidad al Monte Tossal y la canalización desde la Vía Parque al Monte Benacantil A fecha Diciembre 2011, únicamente queda por ejecutar el telemando de la Estación de bombeo para Monte Tossal, el resto de las obras están terminadas.	En proceso	Junio 2012
Mejora del sistema IDROLOC (proyecto NEREO)	El proyecto Nereo, con el apoyo de R+i Alliance, consiguió desarrollar el Sistema IDROLOC de búsqueda de fugas en grandes conducciones, basado en el trazado del agua con Helio. El dispositivo está patentado, y se aplica en AMAEM con regularidad. Sin embargo, el sistema de inyección de gas está diseñado sólo para grandes tuberías y tiene ciertas limitaciones. La mejora pretendida es el desarrollo de un sistema de inyección y difusión del gas de tipo flexible, que permita su introducción a través de bocas de riego e hidrantes para su aplicación en red de distribución. Este sistema también sería aplicable a grandes tuberías con puntos de acceso complicados (sin espacio para el difusor rígido).	En proceso	Septiembre 2012
Proyecto R+i Alliance EN1104: Microalgas como fuente de energía verde a partir del agua residual y recursos medioambientales	El reto actual en los procesos de tratamiento de aguas residuales estriba en la búsqueda de soluciones innovadoras para conseguir un impacto medioambiental positivo, mediante la producción de energía verde adicional, y la eliminación de nutrientes tales como nitratos y fósforo con consumo más reducido de energía. La mejora pretendida es el diseño de unidades de demostración para una planta de tratamiento de aguas residuales correspondiendo a las dos aplicaciones principales (producción de energía y eliminación de nutrientes) de acuerdo con las condiciones óptimas identificadas.	Finalizada	Julio 2011
Participación en grupo de trabajo creado por la Dirección Técnica de Calidad y G. Ambiental-DTO-Agbar para homogeneizar la actuación en materia de biodiversidad	Establecimiento de procedimiento de identificación de instalaciones en espacios protegidos o de alta biodiversidad Revisión procedimiento de evaluación de aspectos ambientales para incluir aspectos relacionados con biodiversidad Elaboración de documento guía de medidas correctoras y preventivas	En proceso	Agosto 2012

Iniciativa / Acción ambiental	Descripción (1)	Estado (en proceso o finalizada)	Fecha finalización (indicar la fecha prevista si no está finalizada)
Aislamiento acústico de bombeos de agua potable afectados por legislación de acústica ambiental	Por resultados de auditoría acústica previa, se realizó en 2011 el aislamiento acústico del bombeo Reina Sofía de Petrer para garantizar en los mismos el cumplimiento de los límites establecidos en el Decreto 266/2004.	Finalizada	Marzo 2011
Realización de medidas de ahorro energético en oficinas	Realizado el balance CO2, el objetivo fue disminuir el consumo eléctrico en oficinas, con la consiguiente reducción de emisiones de CO2 equivalente y la reducción de costes de energía eléctrica consumida. Gestión de los sistemas de iluminación y climatización mediante horarios y presencia en oficinas de Alona, 33.	Finalizada	Marzo 2011
Campaña e-factura	El objetivo es contribuir con el medio ambiente y la sostenibilidad pasando el mayor nº de clientes de la factura papel a la factura electrónica. En 2010 se realizó la primera campaña con el lema "Nuestro papel es eliminarlo". Para hacer llegar este compromiso medioambiental a todos nuestros clientes, la Compañía está poniendo todos los esfuerzos de comunicación a través de los diferentes medios (mensajes en las facturas, vallas publicitarias, cuñas de radio, prensa escrita, mupis, etc.). En 2011 se ha trabajado en una nueva campaña para conseguir ampliar el nº de clientes con e-factura, con sorteo de premios entre los participantes.	En proceso	Diciembre 2011

8.2 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 ³)	2011
Aguas subterránea, propia, no adquirida	12.878.404
Agua subterránea comprada	2.584.539
Agua superficial comprada	22.751.352
Agua regenerada	896.309

El agua subterránea procede de la cuenca del Vinalopó y el agua superficial de la Mancomunidad de Canales del Taibilla.

El agua regenerada se obtiene de depuradoras y se utiliza para riego de zonas verdes, baldeos y llenado de camiones de limpieza de redes de saneamiento.

Así la extracción anual de aguas queda como sigue:

Extracción anual de aguas (m ³)	2011
Extracción total	15.462.942
Recarga en superficie de acuíferos	0
Recarga en profundidad de acuíferos	0

Sectorización de la Red

Dentro de la red de distribución de agua potable se establecen unos sectores de consumo que aíslan adecuadamente la red. Esta sectorización permite el control de la presión de cada sector de forma automatizada, a través del telermando, pudiéndose realizar los ajustes adecuados en cada periodo del día; garantizando con ello, mejores condiciones y mayor duración de las tuberías. Además, mediante contadores se registra el caudal que en cada momento consume el sector, permitiendo conocer inmediatamente las pérdidas que pudieran originarse, de manera que se pueda actuar en su resolución rápidamente y con la mayor eficacia.



Optimización del Rendimiento de la Red

La estrategia de búsqueda de fugas realizada desde AMAEM se basa en el despliegue programado de prelocalizadores acústicos. El principio de actuación de un correlador acústico se basa en la medición de la diferencia en tiempo que tarda el ruido de una fuga en llegar a dos puntos situados sobre la tubería, el denominado "tiempo de retardo". Conociendo dicho valor, la velocidad de transmisión del sonido y la distancia entre los puntos de detección, se puede determinar la situación de la fuga con un alto grado de precisión.

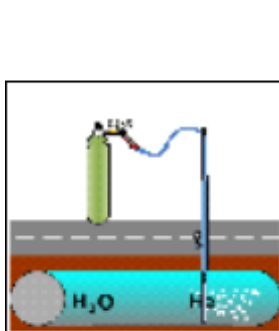
Se utiliza la información del GIS para establecer las prioridades de cara al mantenimiento de la red. En función de determinados valores tales como materiales o antigüedad de la red se elabora un calendario de inspección de manera que toda ella quede revisada como máximo cada cuatro años. Se trata de realizar actuaciones preventivas de manera que se eviten las pérdidas de agua en la red como consecuencia de fugas. Anualmente se revisan alrededor de 800 Kilómetros de tuberías. Es una tarea ésta de gran importancia en una zona, como la nuestra, en la que se debe cuidar y proteger cada gota de agua.



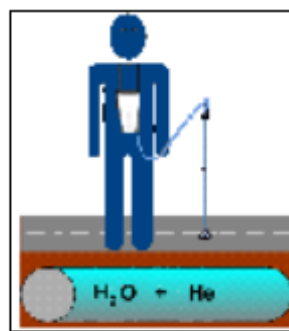


Sistema de Búsqueda de Fugas IDROLOC.

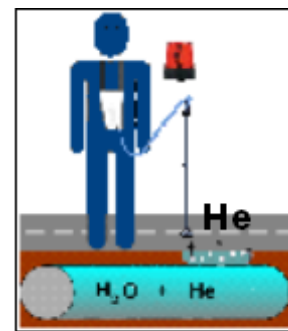
AMAEM, ha ideado, diseñado y construido un sistema de búsqueda de fugas en tuberías hidráulicas a presión, que viene a paliar las limitaciones que presentan las tecnologías comunes utilizadas en la actualidad. Se trata del denominado sistema IDROLOC, puesto en servicio en 2008.



1. Inyección de Helio



2. Búsqueda de Fugas



3. Detección de la Fuga



La tecnología desarrollada se basa en 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. 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.

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 puede dar lugar a diferentes perjuicios de índole técnica, económica y social.

El objetivo principal de METRESA es el de priorizar las necesidades de rehabilitación de redes de saneamiento, para lo que se realiza un análisis en base a tres criterios básicos:

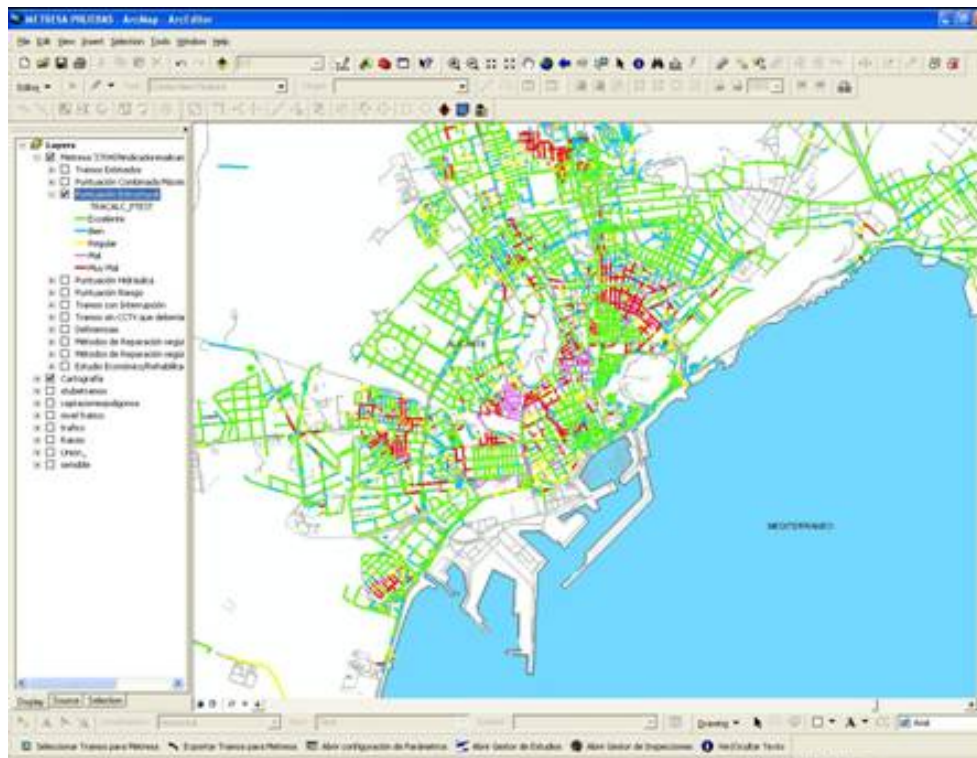
a) Evaluar el estado actual de conservación de la red de saneamiento a partir de la información aportada por las inspecciones de cámara de televisión (CCTV) (análisis estructural).



b) Evaluar el nivel de llenado en relación a la capacidad hidráulica de la red de alcantarillado en momentos de lluvia intensa (análisis hidráulico).

c) Considerar los factores condicionantes de orden social, técnico-económico y medioambiental (análisis de riesgos).

Como resultado de todo ello, se obtiene una clasificación de la red de alcantarillado que permite racionalizar y optimizar las grandes inversiones en materia de rehabilitación y/o reposición así como conocer posibles escenarios futuros derivados del nivel de inversión previsto.



En Mayo de 2009 se concluyó el proyecto METRESA (versión Alliance R+i), siendo éste 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).

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 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.



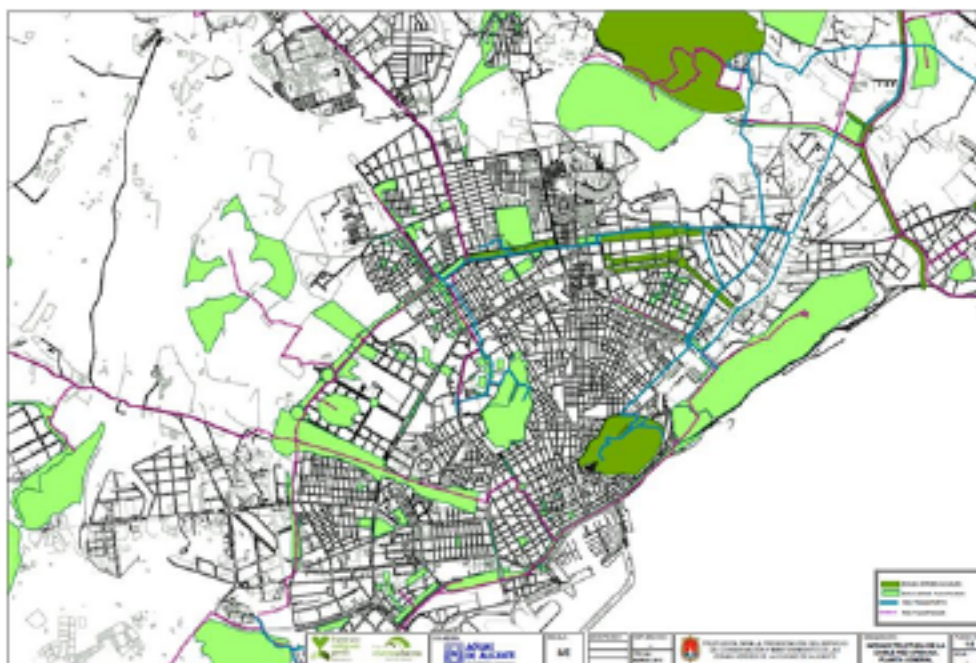
Todos los datos son transmitidos a una serie de postes informativos ubicados a pie de playa donde cualquier persona puede informarse sobre la temperatura del agua, temperatura exterior, niveles de contaminación, oleaje, lluvias, color de bandera y otros muchos.

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 incluyendo el campo de golf, el Monte Orgegia, Los parques de la Ereta, y El Palmeral, La Vía Parque, La Gran Vía, una zona de Garbinet Norte, el Pau 4 y el Pau-5. Así se ahorraron cerca de 800.000 m³ de agua en 2010 aumentando a 900.000 m³ de agua en 2011.

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, y el parque forestal de Serra Grossa, 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 estos 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 aprovechan sobre 35.000 m³ al año.

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.



Optimización del Recurso Hídrico

El Sistema de 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 en el conjunto de la gestión medio ambiental del entorno de un municipio.

En los últimos años, la actividad de control en Alicante ha visto potenciados los siguientes aspectos:

- Dispositivo permanente de control gracias a dos unidades móviles específicas.
- Régimen de muestreos incluyendo más de 1000 tomas de muestras/año.
- Instalación de medios telemáticos de apoyo.
- Procedimientos de contratación de los servicios de agua y alcantarillado mediante los que se realizan simultáneamente la gestión de las autorizaciones de vertido.
- Gestión de un Padrón Industrial que alcanza a más de 9.000 empresas, de las que 1.300 han sido tipificadas con riesgo potencial de contaminación.
- Desarrollo de diversas herramientas informáticas para gestión de las actividades.

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. Los muestreos se realizan con mayor frecuencia en cada uno de ellos, cuanto mayor sea el riesgo contaminante de la actividad desarrollada.

Todo ello a partir de 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.

Las industrias en cuyos vertidos se han detectado irregularidades reciben avisos de alerta que buscan, siempre, la implicación del empresario en aplicación de las medidas correctoras necesarias para asegurar que el uso del alcantarillado se ajusta al ordenamiento establecido. De esta manera se evita la apertura de expedientes administrativos o figuras similares, que restan agilidad al proceso.

Medios de Control

/ 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 en de diversos parámetros de calidad, permitiendo vigilar los posibles vertidos irregulares.

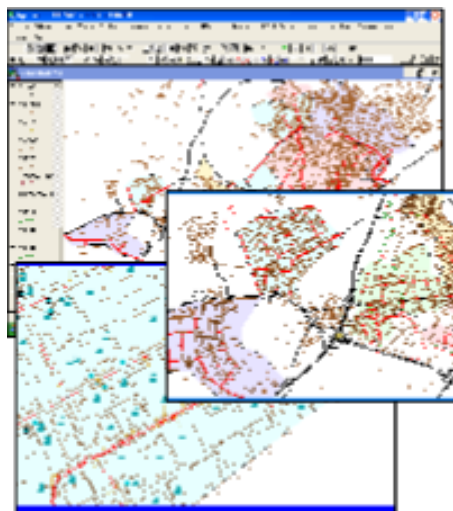




AMAEM dispone de herramientas informáticas necesarias para la coordinación y gestión del conjunto de actividades de campo.

/ 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.



8.3 PROYECTOS Y OBRAS.

Proyectos Ambientales

Durante el año 2011 AMAEM ha redactado diversos proyectos ambientales, principalmente proyectos de canalización de agua regenerada, proyectos de mejora de la red de drenaje, proyectos de renovación de redes de saneamiento y de construcción de nuevos colectores, con el objetivo de mejorar las infraestructuras existentes en nuestro ámbito de actuación.

Los principales proyectos ambientales desarrollados a lo largo del año 2011 han sido los siguientes:

PROYECTOS DE AGUA REGENERADA	Importe
Proyecto de la red de agua regenerada para la urbanización de Vistahermosa. Este Fase I	186.279,92 €
Proyecto de la red de agua regenerada para la urbanización de Vistahermosa. Este Fase II	201.229,22 €
PROYECTOS DE DRENAJE	Importe
Colaboración en la redacción del Proyecto de urbanización parque urbano inundable "La Marjal"	4.332.830,01€
Canalización y entronque a colector existente de imbornales en la Avenida Condomina - Playa de la Albufereta. Alicante	81.745,5 €
PROYECTOS DE RENOVACIÓN DE COLECTORES	Importe
Proyecto de modificación del trazado del colector General entre la Avenida Alfonso X El Sabio y la Plaza de Calvo Sotelo (Alicante)	2.220.358,94 €
Proyecto de renovación de la red de saneamiento del núcleo urbano de la isla de Tabarca con motivo de la pavimentación del mismo. Alicante	171.501,27 €
PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN DE NUEVAS INFRAESTRUCTURAS	Importe
Proyecto de impulsión de aguas residuales de la Fundación Noray - Proyecto Hombre en la partida de Agua Amarga en Alicante.	150.070,75 €

Todos estos proyectos además de ser parte de la actividad de Aguas de Alicante, también tienen un impacto económico indirecto relacionado, como son:

- La dinamización del sector de la construcción, favoreciendo la aparición de mejoras técnicas y constructivas en el mismo.
- Las mejoras de las condiciones medioambientales en las que se presta el servicio, que repercute positivamente en la ciudad y sus habitantes. En alguno de estos proyectos se mejora las condiciones de vida de los ciudadanos, incrementando el valor de sus viviendas al paliar las consecuencias negativas de las riadas (parque urbano inundable “la Marjal”).
- El sostenimiento del empleo en proveedores de obras y servicios que, de otro modo, verían mermados gravemente sus recursos y restringidas sus oportunidades de mantenerse en el mercado.
- La inversión que implica la utilización de bienes y servicios realizada a contra-ciclo, con el consiguiente beneficio social y económico que esto implica.

/ Proyectos de Agua Regenerada

Dentro de los proyectos de agua regenerada que AMAEM ha elaborado a lo largo de 2011, se destacan los relacionados con la urbanización del sector Vistahermosa Este.

Con estas nuevas infraestructuras, se fomenta el empleo de agua regenerada, reduciendo el empleo de agua potable para cualquier uso diferente al abastecimiento público, permitiendo aumentar la dotación de agua para riego tanto de zonas verdes municipales como particulares. Con estas mejoras, **se incorporarán aproximadamente 2.790 metros a la red de agua regenerada.**

/ Proyectos de Drenaje

Entre los proyectos de drenaje redactados en el año 2011 se persigue lo siguiente:

Proyecto Parque Urbano inundable “La Marjal”

Desde finales del año 2011 se está colaborando con los técnicos municipales en la redacción de un proyecto que consiste en la construcción de una zona verde inundable en el entorno del Hoyo 1 de Alicante y de unos colectores para el llenado y vaciado del mismo. La capacidad máxima del parque para acumular el volumen de lluvias será de aproximadamente unos 45.000 m³. Este proyecto pretende eliminar los episodios de inundación por lluvias en la zona del Hoyo 1 y la creación de una nueva zona verde de esparcimiento, utilizando agua regenerada para el riego y la ornamentación del parque.



Foto 1: Montaje Parque Inundable La Marjal

/ Proyecto canalización y entronque a colector existente de imbornales en la Avenida Condolina

El proyecto consiste en la ejecución de una canalización para encauzar el vertido directo a una zona de playa de las aguas recogidas por imbornales hacia una red de alcantarillado, así como la construcción de nuevas captaciones para eliminar una acumulación de aguas pluviales de una zona de alta densidad de tráfico.

/ Proyecto renovación Colector General

Se ha tramitado administrativamente durante el 2011 este proyecto que pretende renovar uno de los mas antiguos y principales colectores unitarios de la ciudad de Alicante, consiguiendo tras su renovación una mayor capacidad hidráulica de transporte, la eliminación de un colector cuyo estado estructural es muy deficiente, una mayor capacidad de evacuación de aguas pluviales gracias a la construcción de un nuevo aliviadero del colector general y minimizar los posibles problemas medioambientales por infiltraciones o vertidos. El proyecto consiste en la canalización de 700 metros de colectores Ø1800 –Ø1500 y de 730 metros de colectores secundarios.

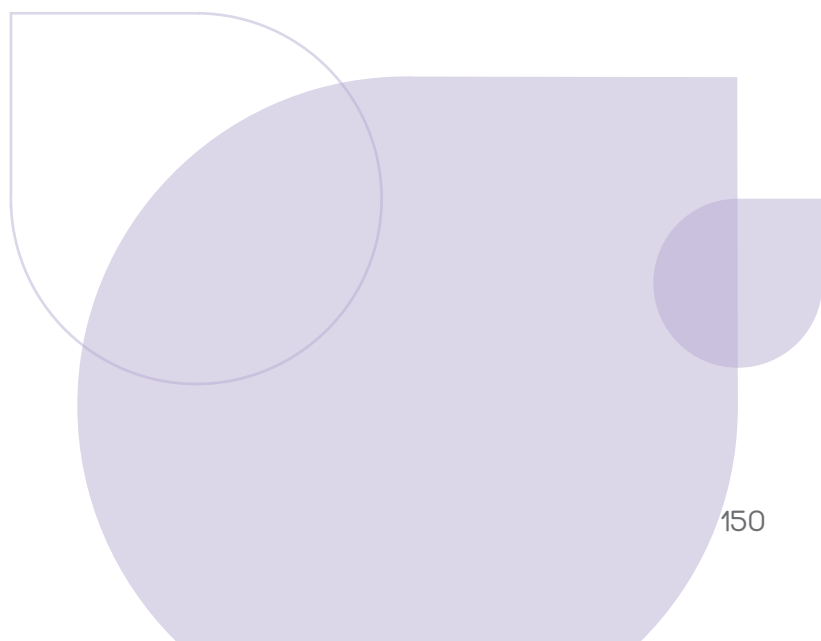
/ Proyecto Renovación red de saneamiento Isla de Tabarca

Coincidiendo con la renovación de pavimentos, se proyectó la renovación de los principales colectores de la Isla de Tabarca (espacio ambientalmente protegido). Se contempla la instalación unos 300 metros de colectores, aumentando así los caudales transportados a la depuradora y minimizando las infiltraciones al subsuelo de aguas residuales.

Proyectos de nuevas infraestructuras de saneamiento

/ Proyecto de impulsión de aguas residuales de la Fundación Noray.

Debido a la existencia de un vertido de aguas residuales a un cauce público, se proyecta una nueva tubería de impulsión de aguas residuales de mil metros de longitud para eliminar este vertido y verter estas aguas a la red municipal de saneamiento.



Obras ambientales

Se muestran en los apartados siguientes las principales obras ejecutadas o en ejecución en el año 2011 con carácter ambiental.

/Obras de agua regenerada

A lo largo de 2011, AMAEM, está llevando a cabo la implantación de las redes arteriales y de distribución a particulares con el objetivo de aumentar las dotaciones para riego de zonas verdes de la ciudad de acuerdo al R.D.1620/2007, lo que supondrá una importante reducción en los consumos de agua potable. Estas obras están incluidas dentro del "Plan Estratégico de Inversión" que está ejecutando la empresa.

Se destacan las siguientes actuaciones:

PROYECTOS DE AGUA REGENERADA

Conducción de aguas regeneradas para riego en Monte Tossal. Alicante. Fotos 2 y 3.

Red de riego con agua regenerada y reforestación de la ladera suroeste del Monte Benacantil. Alicante. Fotos 4 y 5.

Conducciones para el suministro de agua regenerada en Vistahermosa Norte.

ZONAS A REGAR

Zona deportiva y Parque Monte Tossal

Ladera suroeste Monte Benacantil

Parcelas privadas y zonas públicas

/ Obra Monte Tossal

La obra comenzó en noviembre de 2010 y se finalizó a finales de 2011. Con esta obra se pretende **dotar al Monte Tossal de la infraestructura necesaria para realizar el riego de las zonas verdes, ajardinadas, forestales y deportivas, con agua regenerada. Además, con esta obra ha permitido el riego con agua regenerada de un tramo de la mediana de la Gran Vía de Alicante.**



Foto 2: Estación bombeo Monte Tossal



Foto3: Mediana Gran Vía

/ Obra ladera suroeste Monte Benacantil

La obra comenzó en el año 2010 y se finalizó en marzo 2011. El objetivo de esta obra es **mejorar el carácter medioambiental y paisajístico de la ladera suroeste del Monte Benacantil, recuperando esta parte del monte para la ciudad, mediante su reforestación y la instalación de un sistema de riego con agua regenerada.**

Las principales actividades ejecutadas en este año son las siguientes:

OBRA LADERA SUROESTE MONTE BENACANTIL

Año 2011

Red de riego con agua regenerada y reforestación de la ladera suroeste del Monte Benacantil. Fotos 4 y 5.

Actividades Ejecutadas

Finalización de labores de reforestación.
Pavimentación de caminos interiores del parque.
Instalación mobiliario urbano en el parque.



Fotos 4 y 5: Nuevo parque del Monte Benacantil

/ Obras de renovación de colectores 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 2011, 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 1.470 metros de colectores en el barrio de San Gabriel.** Los datos de los colectores renovados en el año 2011 son:

Año 2010	TOTAL RENOVACIÓN (m.)
$\varnothing \leq 400$ mm.	2.821
$\varnothing > 400$ y $\varnothing < 100$	366
$\varnothing \geq 100$	113
Total	3.300

/ Obra depósito anticontaminación.

La obra de construcción del depósito anti-DSU del barrio de San Gabriel comenzó en mayo de 2009 y fue inaugurada el 8 de marzo de 2011. Durante el año 2011, el depósito entró en funcionamiento durante 5 episodios de lluvia recogiendo un total de 80.000 m³ de aguas residuales y pluviales.

Las principales actividades ejecutadas en este año fueron las siguientes:

OBRA DEPÓSITO ANTICONTAMINACIÓN

Año 2011

Construcción del depósito anticontaminación en el barrio de San Gabriel. Fotos 6 y 7.

Actividades Ejecutadas

Finalización obras de captación.
Finalización equipos electromecánicos, instalaciones eléctricas y sistema de telemando.
Reposición de instalaciones deportivas.

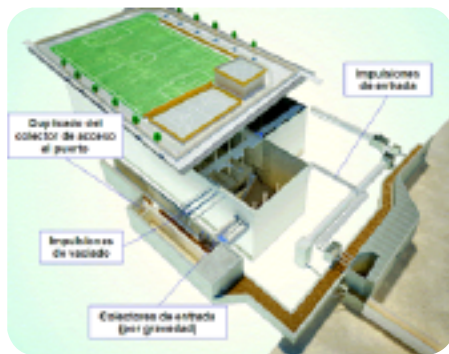


Foto 6: Esquema depósito Anti DSU San Gabriel.



Foto 7: Zona deportiva sobre depósito Anti-DSU.



Obras de drenaje

Obra Colector de Pluviales Villafranqueza. Fase II

El objetivo de esta obra es resolver los problemas de inundabilidad en la zona norte de este barrio.

Las principales actividades ejecutadas en este año son las siguientes:

OBRA COLECTOR PLUVIALES
VILAFRANQUEZA

Año 2011

Colector Pluviales Villafranqueza
Fase II. Foto 8.

Actividades Ejecutadas

Canalización 185 metros Ø1000 HA
y 60 metros Ø1200 HA.
Ejecución de captaciones de aguas
pluviales.
Pavimentación de zona de obra.



Foto 8: Captación Colector Villafranqueza Fase II

Inversiones en Infraestructuras de Agua Potable

Igualmente, a lo largo de 2011 se han realizado inversiones en infraestructuras en la red de agua potable, por importe de 5.966.975 €. Estas inversiones, que han sido desarrolladas en su totalidad por los importes abajo referenciados, pretenden colaborar a garantizar la seguridad en el servicio, así como renovar y mejorar las instalaciones, asegurando la continuidad de los abastecimientos.

INVERSIONES 2011 AGUA POTABLE		
ALICANTE	773.313	NUEVA INSTALACIÓN
	79.601	ABASTECIMIENTO
	114.391	TRAÍDA ALTA
	1.624.739	R.D. 140/2003
	103.728	R.D. 140/2003 TRAÍDA ALTA
	2.695.772	
DELEGACIONES	1.027.129	NUEVA INSTALACIÓN
	53	ABASTECIMIENTO
	381.268	R.D. 140/2003
	1.408.450	
PEI	1.091.512	AGUA REUTILIZADA
	771.241	AGUA POTABLE
	1.862.753	
TOTAL	5.966.975	

8.4 ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático y la escasez de agua constituyen un reto cada vez más importante en la región Mediterránea. Por ello AMAEM, como empresa participada por el Grupo Agbar y ligada a la iniciativa “Caring For Climate: The Business Leadership Platform” del Pacto Mundial de Naciones Unidas, realiza un esfuerzo continuo en la minimización del impacto ambiental asociado a su actividad, especialmente en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).



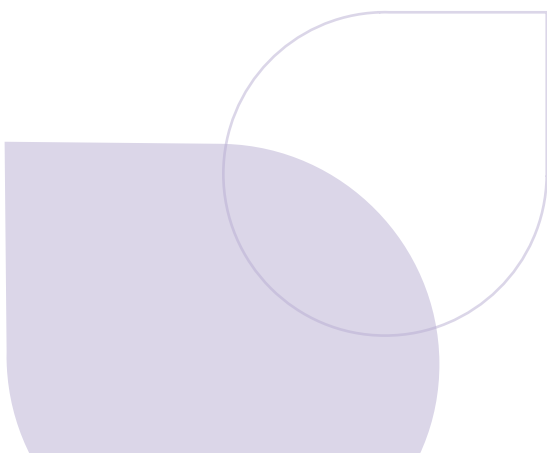
AMAEM realiza un esfuerzo continuo en la minimización del impacto ambiental asociado a su actividad, especialmente en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

Si bien las actividades del ciclo del agua son una fuente difusa de emisiones de GEI, y por tanto no son consideradas una fuente mayoritaria, son sin duda una de las fuentes minoritarias más importantes. Por ello, AMAEM viene utilizando desde 2009 la calculadora de la huella de carbono denominada CAFCA. Esta herramienta, desarrollada por CETaqua (Centro Tecnológico del Agua), contabiliza el total de GEI producidas a lo largo del ciclo integral del agua. El cálculo de la huella de carbono permite conocer, gestionar y minimizar, el impacto de las actividades de la empresa respecto a GEI de manera responsable y eficiente.



El cálculo de la huella de carbono permite conocer, gestionar y minimizar el impacto de las actividades de la empresa respecto a GEI de manera responsable y eficiente.

CAFCA tiene en cuenta tres de los seis gases identificados en el Protocolo de Kioto: el dióxido de carbono, el metano y el óxido nítrico, ya que son los únicos que se han encontrado hasta el momento en las actividades del ciclo del agua, y clasifica las emisiones de acuerdo con el GHG Protocol en tres niveles según el alcance, scope, considerado:



Las tablas de las páginas siguientes muestran los principales resultados obtenidos de la aplicación, en el ámbito de actuación de AMAEM, de la herramienta CAFCA para los años 2010 y 2011.

Consumos directos de energía:

	2008	2009	2010	2011
Consumo de combustible, en m ³	88,83	86,09	96,03	89,32
Consumo de combustible, en GJ ¹	3.126,43	3.027,94	3.372,69	3.136,19

Consumos indirectos de energía:

	2008	2009	2010	2011
Consumo eléctrico, en MWh	14.449,92	13.438,66	12.631,31	11.292,58
Consumo eléctrico, en GJ ¹	52.019,72	46.379,18	45.472,70	40.653,30

⁵ Los coeficientes de paso para combustibles se han tomado del Informe Inventarios GEI 1990-2009, elaborado por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

A continuación se muestran los datos relativos a las emisiones de CO₂ derivadas del consumo de energía, de los desplazamientos en la organización y del consumo de papel.

Emisiones significativas de CO₂ (Tm CO₂)⁶

Emisiones derivadas del consumo de energía				
	2008	2009	2010	2011
Energía eléctrica total	4.522,83	4.539,47	2.614,68	3.015,12
Gasolina (máquinas de corte)	11,09	12,60	6,56	6,94
Por desplazamientos en la organización				
Desplazamientos	258,13	249,35	274,38	258,66
Consumibles				
Papel	15,98	14,77	11,46	6,21
TOTAL				
Tm Totales de CO ₂ Emitidas	4.808,03	4.816,19	2.907,08	3.286,93

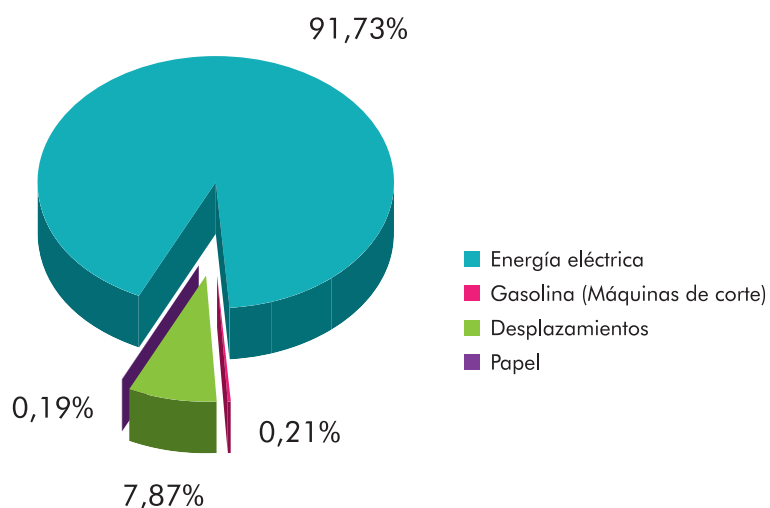
⁶ Todos los coeficientes de paso a kg de CO₂ equivalentes se han tomado de la herramienta de cálculo CAFCA, cuyas fuentes son: el Informe Inventarios GEI 1990-2009, del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, la Guía Práctica para el cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero GEI 2012, elaborado por la Oficina Catalana del Canvi Climàtic, El Real Decreto 61/2006, de 31 de enero, por el que se determinan las especificaciones de gasolinas, gasóleos, fuelóleos y gases licuados del petróleo y se regula el uso de determinados biocarburantes, y la modificación realizada por el Real Decreto 1088/2010.

Agrupando los datos reflejados en las tablas anteriores de acuerdo con el tipo de consumo de energía, directo o indirecto, se obtienen los valores de las emisiones totales de CO₂ expresados en la tabla siguiente.

Huella de Carbono (Tm CO₂)⁷

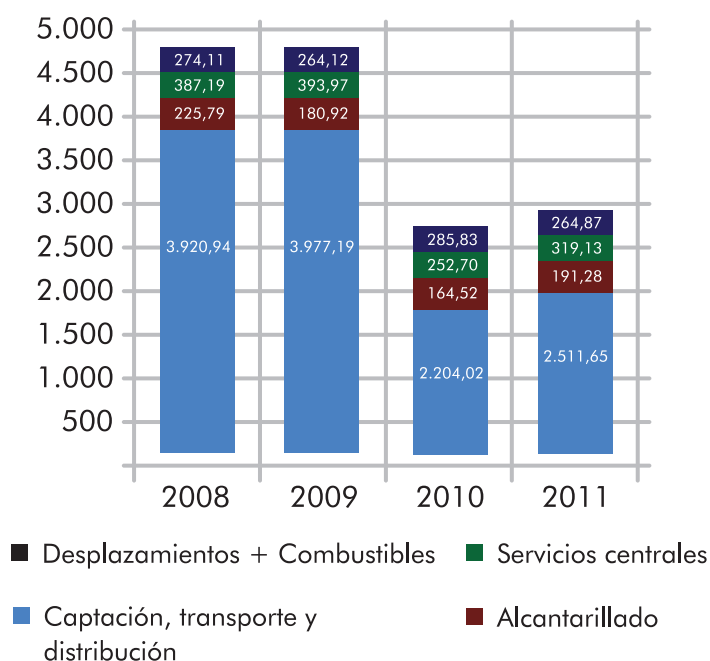
	2008	2009	2010	2011
Total	4.808,03	4.816,19	2.907,08	3.286,93
Emisiones directas de CO ₂	244,86	236,82	263,05	244,49
Emisiones indirectas de CO ₂	4.563,17	4.579,37	2.644,03	3.042,44

Emisiones significativas de CO₂ durante el año 2011



⁷ Todos los coeficientes de paso a kg de CO₂ equivalentes se han tomado de la herramienta de cálculo CAFCA, cuyas fuentes son: el Informe Inventarios GEI 1990-2009, del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, la Guía Práctica para el cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero GEI 2012, elaborado por la Oficina Catalana del Canvi Climàtic, El Real Decreto 61/2006, de 31 de enero, por el que se determinan las especificaciones de gasolinas, gasóleos, fuelóleos y gases licuados del petróleo y se regula el uso de determinados biocarburantes, y la modificación realizada por el Real Decreto 1088/2010.

Emisiones totales de CO2 por actividad Tm CO2

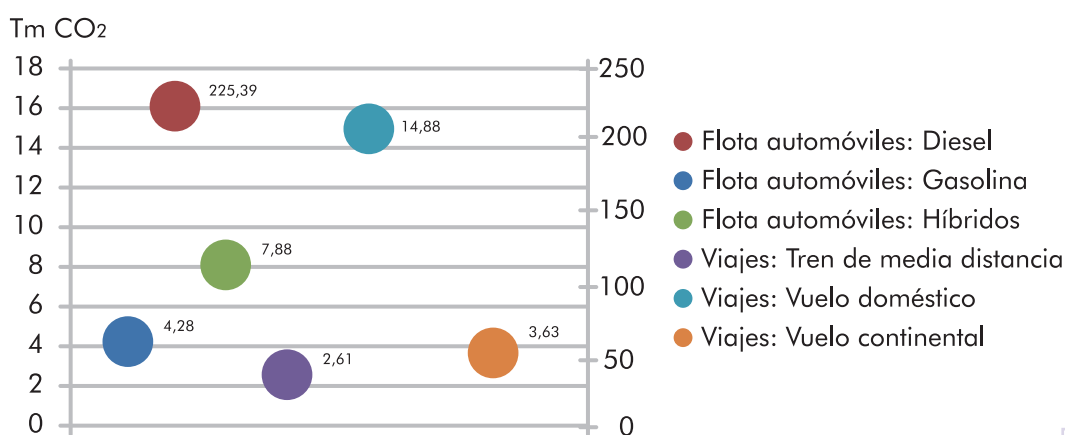


A modo de referencia, un automóvil diesel de tamaño pequeño que recorriera 100 km al día produciría la emisión de 12 Kg de CO2 equivalentes.

Por otra parte, la emisión de sustancias contaminantes gaseosas diferentes del CO2 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.

La mayor parte de los impactos medioambientales en relación con las emisiones tienen su origen en el transporte de productos, bienes y materiales, así como el transporte de los empleados. El siguiente gráfico presenta las emisiones, en toneladas de CO2, debidas al uso de vehículos de la flota de la empresa (tanto para el desplazamiento de personal en plantilla como para el transporte de bienes y materiales), así como las emisiones derivadas del transporte utilizado por los empleados para viajes de empresa.

Emisiones de CO2 debidas a desplazamientos realizados en 2011, en Tm CO2



Acciones desarrolladas en 2011 por AMAEM orientadas a la reducción del consumo de energía y de la huella de carbono:

- Instalación de ahorro y eficiencia energética en el edificio de oficinas de AMAEM de Alona 33. A lo largo del año 2011, se instalaron progresivamente elementos de control que permitieron obtener en el edificio, una reducción del 9% con respecto a la energía total consumida durante 2010. Esto supone un ahorro en el consumo de energía eléctrica de 32.305 KWh y una reducción de emisiones de CO2 de 8,63 toneladas métricas.
- AMAEM realiza un control continuo y detallado de sus equipos de bombeo, con el fin de optimizar las labores de sustitución y mantenimiento correspondientes, para asegurar un elevado nivel de eficiencia. En el caso de los pozos de producción, la franja de eficiencia en la que operan los equipos actuales oscila entre los 4,5-5 W/m3/m. Por encima de dicha franja los equipos son revisados y/o renovados para que no se produzca una pérdida de eficiencia.

Acciones desarrolladas en 2011 por AMAEM orientadas a la mitigación del Cambio Climático a través de la reducción o compensación:

- 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.
- Campaña e-factura para la sustitución de las facturas emitidas a los clientes en formato papel por facturas electrónicas.

El análisis de los resultados de las acciones de “uso de videoconferencia y webex” y “campaña e-factura”, orientadas respectivamente a la promoción de reuniones virtuales y a la sustitución de las facturas tradicionales por facturas electrónicas, nos reportan que la estimación de emisiones de CO2 evitadas durante el año 2011 asciende a 52,60 toneladas métricas.

Destacar así mismo que, a través de las 132 reuniones virtuales realizadas, se ha logrado un ahorro de costes estimado (al evitar los desplazamientos gracias al uso de videoconferencias y webex) de 102.438,00 euros.

	2010	2011
Número total de reuniones	80	132
Número total de asistentes	184	301
Coste estimado de las reuniones (€)	9.920,32	2.082,00
Ahorro económico estimado (€)	51.719,68	102.438,00
Estimación de la cantidad de CO ₂ no emitida (Tm de CO ₂ Eq. ¹) ⁸	28,04	51,44

Gracias a la campaña e-factura, a lo largo de 2011 se emitieron un total de 64.165 facturas electrónicas. Esto supuso una disminución del consumo de papel de 5.774,85 kg y una reducción de las emisiones de CO2 de 1.162,17 Kg de CO2 Eq.

La bicicleta es el medio de transporte urbano de mayor eficiencia energética. Por este motivo AMAEM, en línea con la iniciativa Alabici del Ayuntamiento de Alicante, ha dotado a las oficinas de atención al cliente de la calle Catedrático Soler, de aparcabicis tipo U invertida con capacidad para 8 bicicletas. Sustituir el uso del automóvil por el de la bicicleta en trayectos urbanos puede permitirle al usuario un ahorro considerable de combustible al año, además de contribuir con la reducción de las emisiones equivalentes de CO₂ asociadas. Utilizar la bicicleta en vez del automóvil cuatro veces diarias en trayectos de 2,5 km puede suponer:

- Ahorrar 180 litros de gasolina al año.
- Reducir las emisiones de CO₂ en 495 Kg / año.

El uso de la bicicleta contribuye a reducir los niveles urbanos de ruido, a reducir el espacio público ocupado por los vehículos particulares, así como a mejorar la salud de sus usuarios.

La campaña e-factura permitió reducir la emisión de facturas en papel en 64.165 facturas durante 2011.

⁸ Todos los coeficientes de paso a kg de CO₂ equivalentes se han tomado de la herramienta de cálculo CAFCA, cuyas fuentes son: el Informe Inventarios GEI 1990-2009, del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, la Guía Práctica para el cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero GEI 2012, elaborado por la Oficina Catalana del Canvi Climàtic, El Real Decreto 61/2006, de 31 de enero, por el que se determinan las especificaciones de gasolinas, gasóleos, fuelóleos y gases licuados del petróleo y se regula el uso de determinados biocarburantes, y la modificación realizada por el Real Decreto 1088/2010.

8.5 BIODIVERSIDAD

Para la identificación de las instalaciones de la empresa ubicadas en espacios protegidos o áreas de alta biodiversidad, se ha extraído la cartografía actualizada (a fecha diciembre 2011) de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente 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 Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente 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, resulta lo siguiente:

ESPACIOS PROTEGIDOS CONSELLERIA	INSTALACIONES AMAEM EN ESPACIO PROTEGIDO CORRESPONDIENTE
PARQUES NATURALES	No existen instalaciones de la empresa ubicadas en parques naturales ni próximas a ellos.
LIC (LUGAR DE INTERÉS COMUNITARIO, RED NATURA 2000)	AMAEM dispone de instalaciones próximas a la zona LIC protegida de la isla de Tabarca (L'Illa de Tabarca). Este LIC comprende un área básicamente marina. En cuanto a la zona terrestre, se limita a una zona húmeda (Bassars-Clot de Galvany) en la que AMAEM no tiene instalaciones. En Tabarca, AMAEM dispone de un bombeo de agua potable, un depósito de agua potable y un bombeo de saneamiento. Además, el bombeo de Urbanova, se encuentra cercano a la zona marítima de influencia del LIC L'Illa de Tabarca. Por otro lado, los bombeos de saneamiento Cala Judíos y Cantalar se encuentran cercanos al LIC Cap de l'Horta (zona de protección marina).
ZEPA (ZONA DE ESPECIAL PROTECCIÓN DE LAS AVES, RED NATURA 2000)	Los islotes de Tabarca son un espacio ZEPA protegido. En Tabarca, se dispone de un bombeo de agua potable, un depósito de agua potable y un bombeo de saneamiento. Por otra parte, el bombeo de Urbanova, se encuentra cercano a la zona marítima de influencia de la zona ZEPA Islotes de Tabarca.
ZONAS HÚMEDAS	No se observan instalaciones de AMAEM en zonas húmedas protegidas.
MICRORRESERVAS	No se detectan 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	No se aprecian instalaciones de AMAEM incluidas en "Paisajes protegidos"
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 (zona ZEPA) son las de la isla de Tabarca.

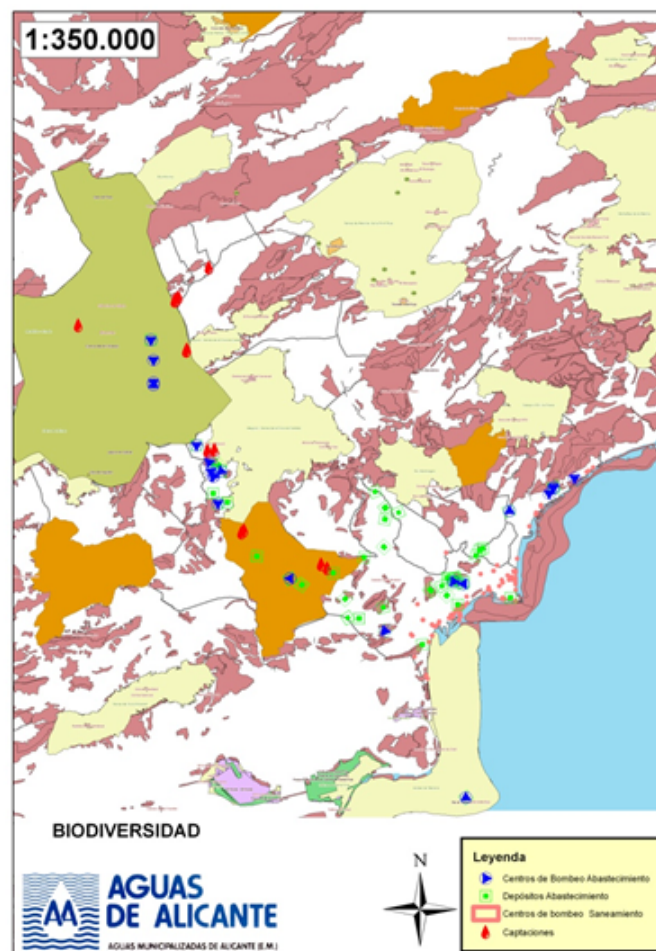
DEPÓSITO ANTI DSU DE CROSS

A finales de 2011 se han concluido las obras de ejecución del Depósito Cross, si bien la puesta definitiva en funcionamiento se extenderá a lo largo de 2012. Este depósito ha sido creado exclusivamente con fines medioambientales. Gracias a este Depósito se va a evitar que las aguas procedentes de las primeras lluvias, que son las más contaminantes, dejen de ir directamente al mar y pasen al depósito para su posterior bombeo y tratamiento en depuradora. Se han estudiado las afecciones que pudiera tener el depósito en el ámbito de la Biodiversidad y, como se puede apreciar en la imagen de más abajo (imagen del GIS con todas las capas de Consellería de Infraestructuras, territorio y Medio Ambiente activadas), se aprecia que no existe afección alguna.



Biodiversidad

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



ESPACIOS ALTA BIODIVERSIDAD CONSELLERIA

INSTALACIONES AMAEM EN ESPACIOS DE ALTA BIODIVERSIDAD

HÁBITATS

Existen varias instalaciones de AMAEM en zonas de hábitats protegidos:

- 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 *Alyso-Sedion albi*, matorrales termomediterráneos y pre-estépicos
- Bombeo de aguas residuales Cala Cantalar y Cala Palmera: Matorrales halo-nitrófilos (*Pegano-Salsoletea*), 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 *Alyso-Sedion albi*, Estepas salinas y Matorrales termomediterráneos y pre-estépicos.

LIFE-ANFIBIOS

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

PLANES DE RECUPERACIÓN

Dentro de la zona del Plan de Recuperación Cuenca Alta del Vinalopó (fartet) se encuentran dos captaciones y dos bombeos de AMAEM.

RESERVAS DE FAUNA

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

PROTECCIÓN AVIFAUNA



En la zona de protección de avifauna frente a tendidos eléctricos (figura creada en noviembre de 2010) Montforte del Cid-Tabayal, se encuentran 4 captaciones de aguas subterráneas de AMAEM (San Agustín, San Juan, Águilas1 y Águilas 2) con tendidos eléctricos.

CONCLUSIÓN: Existen varias instalaciones de AMAEM en zonas de hábitats protegidos (ver cuadros anteriores).

A continuación se presentan las especies a las que se refiere el indicador EN 15, relacionadas con las instalaciones de AMAEM ubicadas en hábitats de alta biodiversidad. N° de especies: 23.

Categoría UICN	Número
En peligro crítico	0
En peligro	0
Vulnerable	9
Casi amenazada	4
Preocupación menor	10

Impactos Ambientales en la Biodiversidad

Anualmente se realiza la evaluación de aspectos ambientales de las actividades de AMAEM. En 2011, no se han detectado aspectos ambientales significativos asociados a captaciones, depósitos, bombeos de agua potable ni bombeos de agua residual.

Los tendidos eléctricos de las captaciones de aguas subterráneas de AMAEM (San Agustín, San Juan, Águilas1 y Águilas 2) ubicadas en zona de protección de avifauna frente a tendidos eléctricos (figura creada en noviembre de 2010) Monforte del Cid-Tabayal, disponen de elementos de protección en los apoyos (barras verticales de nylon) que evitan que el ave se pose en los mismos y protección dieléctricos de los conductores. Estas medidas fueron instaladas, mucho antes de la protección oficial de la zona, en coordinación con la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente. Se adjuntan fotos:



Durante el verano de 2011 se ha contratado a una becaria en prácticas de la licenciatura de Ciencias Ambientales procedente de la Universidad Miguel Hernández, para el apoyo en la definición de un procedimiento documentado en relación con la identificación de instalaciones y espacios protegidos y de alta biodiversidad, así como el estudio de posibles medidas correctoras y preventivas.

Restauración de Habitats

Obra de red de riego con agua regenerada y reforestación de la ladera suroeste del monte Benacantil, Alicante

En el monte Benacantil, 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.

En mayo de 2011 se ha finalizado la ejecución de la obra "Red de riego con agua regenerada y reforestación de la ladera suroeste del monte Benacantil". Esta obra ha consistido en la restauración paisajística de una zona parcialmente degradada del monte Benacantil mediante la reforestación y plantación de especies vegetales autóctonas (más de 800 árboles y 23.000 arbustos) y la instalación de la red de riego con agua reutilizada procedente de la estación depuradora de aguas residuales Monte Orgegia. Una zona de esta ladera se ha destinado a parque urbano.

Otras Iniciativas Medioambientales destacables

Se explican a continuación otras iniciativas destacables que suponen una reducción del impacto al medio:

Obra Depósito anticontaminación Cross- San Gabriel, Alicante

Dentro de su Plan Especial de Inversiones, Aguas de Alicante ha ejecutado durante los años 2009 a 2011. Este depósito de aguas pluviales que permitirá reducir significativamente los desbordamientos que se producen en episodios de lluvias torrenciales hacia el Barranco de las Ovejas y de aquí a la Playa de San Gabriel. La construcción de este depósito, con un presupuesto de licitación superior a los 15 millones de euros, evitará el colapso en las redes de alcantarillado y servirá para el almacenamiento de los caudales de agua hasta un volumen de 60.000 m³, equivalente a 20 piscinas olímpicas.

El diseño del mismo permite el llenado por gravedad desde la conexión con los colectores unitarios adyacentes. Finalizado el episodio de lluvia, las aguas almacenadas se enviarán para su tratamiento a la depuradora de Rincón de León de forma controlada, de manera que el caudal pueda ser admisible por ésta en todo momento. Una vez en la depuradora, las aguas pluviales captadas serán regeneradas para ser aptas para su reutilización en riego de parques y jardines, baldeos y agricultura.

8.6 GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

EN 30 Desglose por el tipo total de gastos e inversiones ambientales.

Total de gasto	2010	2011
Gestión de Residuos	9.439 €	10.381 €
Auditorías Sistemas de Gestión	705 €	4.390 € ⁽¹⁾
Biblioteca (Cuota AEC)	300 €	250 €
Auditorías acústicas	0	5.350 €
Beca Colaboración UMH	0	1.055 €
Total	10.444 €	21.426 €

(1) Incluye gastos apertura expediente y auditoría de acreditación Organismo Inspección Control Vertidos por ENAC

Se han considerado inversiones destinadas a protección medioambiental las obras ejecutadas de saneamiento y de redes de agua regenerada y el aislamiento acústico de dos bombes de agua potable:

Total de inversión	2010	2011
Obras de saneamiento (incl. reposición saneamiento)	9.590.281 €	3.082.890 €
Obras para la reutilización de agua regenerada	890.542 €	1.091.512 €
Aislamiento acústico bombes	5.800 €	4.900 €
Total	10.444.623 €	4.179.302 €



MA²
Museo de
Aguas de
Alicante

Pozos de Gáldos

9.

VINCULACIÓN CON LA
COMUNIDAD LOCAL_

9.1 LBG



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.

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.

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.

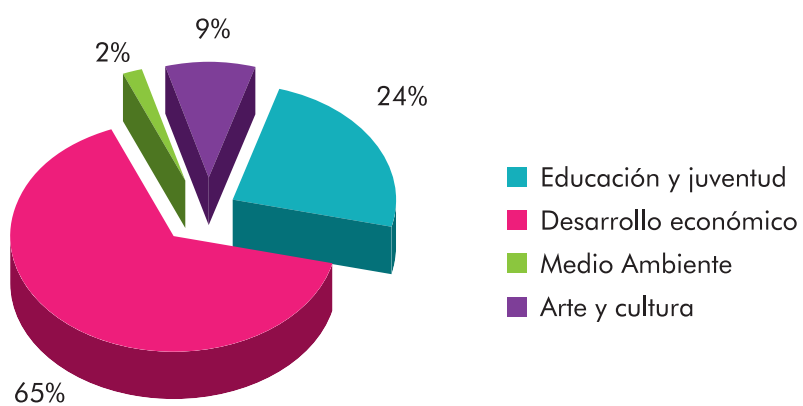
AMAEM emplea la metodología del London Benchmarking Group (LBG), un referente a escala mundial, para medir y comunicar las contribuciones en la comunidad mediante el uso de unos parámetros comparables

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

Por Área	Educación y juventud	45.751 €
	Salud	0 €
	Desarrollo económico	118.502 €
	Medio Ambiente	12.020 €
	Arte y Cultura	16.890 €
	Bienestar social	220 €
	Ayuda humanitaria	0 €
	Otros	0 €

En total 59 empleados han participado en estas acciones dedicando 1186 horas durante el 2011, siendo 13 empleados menos y aumentando en un 56% las horas de dedicación.

CONTRIBUCIONES A LA COMUNIDAD LOCAL



	2010	2011
Valor total de las contribuciones	170.727 €	193.383 €

9.2 ACCIONES EDUCATIVAS DE AMAEM

Programas y Campañas Educativas

Para lograr una mejora de la sensibilización medioambiental es imprescindible la concienciación de la población infantil y juvenil, ya que el futuro de nuestro planeta está en sus manos. Por eso AMAEM potencia y estimula este tipo de actuaciones en las poblaciones donde opera como fomento a la comunidad local.

Gotagotham

Gotagotham es un programa educativo que quiere acercar el ciclo natural y urbano del agua a los centros escolares, promoviendo una actitud positiva hacia el medio ambiente con una metodología basada en la participación y la interactividad de los alumnos. Esta campaña pretende servir como un elemento de apoyo al profesorado de Educación Primaria en la asignatura de Conocimiento del Medio.

Gotagotham es una ciudad donde los personajes se mueven en la naturaleza y habitan en los canales, tuberías y depósitos creados por Aguas de Alicante. Un mundo real adaptado a los ojos de los niños, haciendo fácil la comprensión para ellos de un entramado difícil de imaginar, que escenifica la gran infraestructura necesaria para llevar diariamente el agua a los hogares y devolverla al entorno natural en perfectas condiciones.

Desde que comenzamos con esta campaña en 2007 han participado más de 200 centros y 20.000 escolares. Durante este año más de 5.000 escolares han conocido Gotagotham.

En la nueva guía electrónica los colegios pueden encontrar toda la información necesaria para conocer Gotagotham y solicitar la actividad a través de un calendario mediante el cual el colegio elige el día concreto en el que desea recibir la actividad en su colegio a través de un formulario.

Link de la guía: <http://www.aguasdealicante.es/GuiaEducativa/>

Gotagotham en Hospitales

“Gotagotham Hospitales” es una de las acciones enmarcadas dentro de la iniciativa Gotagotham que consiste en visitar cada 15 días la sala pediátrica del Hospital de Alicante, para durante una mañana acompañar y jugar con los niños enfermos



Ambientech

El agua, un recurso indispensable para la vida, es un programa educativo patrocinado por la Fundación Agbar que contiene numerosos recursos didácticos multimedia relacionados con el agua y su uso racional.

El agua, un recurso indispensable para la vida consta de más de 120 actividades multimedia con contenidos de ciencias, tecnología y medio ambiente relacionados con el agua. Este programa tiene como objetivo concienciar, mediante el conocimiento científico, a los jóvenes de la importancia que tiene no malgastar ni contaminar el agua, buscando una actitud respetuosa con el medio ambiente.

La metodología de este programa es muy innovadora y combina atractivas animaciones interactivas, implicando al usuario en su autoaprendizaje. Las unidades didácticas forman parte del currículum de las asignaturas de Ciencias de la Naturaleza y Tecnología de la ESO, el Bachillerato y los Ciclos Formativos. Este programa ha sido diseñado específicamente para alumnos de la ESO, el Bachillerato y los Ciclos Formativos.

Está disponible en nuestra web en el apartado de Área Educativa.

Puedes descargar aquí el programa "El agua, un recurso indispensable para la vida"

Visitas

Guía de actividades

Como en años anteriores, Aguas de Alicante se acerca a los centros educativos, con el fin de trasladar a la comunidad escolar la importancia de un recurso tan necesario para la vida: EL AGUA.

Una de las iniciativas acorde con nuestra política de responsabilidad social y medioambiental, es la de realizar visitas organizadas y guiadas a nuestras instalaciones, de manera que los alumnos puedan conocer de forma directa los distintos aspectos que abarcan el Ciclo Integral del Agua, permitiendo mostrar nuestro trabajo diario y el esfuerzo que ha hecho de AMAEM una Empresa puntera en la gestión del agua.

Para más información, invitamos a los centros escolares a que visiten nuestra página Web www.aguasdealicante.es. Dentro del Área educativa podrán conocer los objetivos y destinatarios de cada una de las actividades propuestas así como hacer su inscripción seleccionando el día más acorde con su agenda escolar. Una vez realizada la inscripción nosotros nos ponemos en contacto con los centros con el fin de concertar la actividad elegida.

Porque el conocimiento nos ayuda a apreciar mejor lo que tenemos, Aguas de Alicante quiere contribuir a difundir el valor y respeto por el agua entre la comunidad escolar.

Las actividades ofertadas son:

“MUSEO DEL AGUA”

La concienciación sobre las dificultades que entraña el abastecimiento de agua en la ciudad, es uno de los grandes misterios por descubrir por los alicantinos. Conociendo en primera persona el pasado, presente y futuro del abastecimiento del agua en la ciudad valoraremos más el progreso y evolución de su gestión a través de las nuevas tecnologías y recursos humanos.

El Museo está ubicado en “Los Pozos Garrigós” en la Plaza Arquitecto Miguel López s/n (Plaza del Puente)

“EL TELEMANDO”

Los sistemas informatizados y la última tecnología aplicada al suministro de agua es una de las mayores preocupaciones de Aguas de Alicante. De todas estas comunicaciones se encarga la sala de Telemando.

El objetivo de esta visita es conocer el manejo y funciones que se realizan en la sala de telemando de Aguas de Alicante para el control de la distribución del agua en los municipios gestionados por la empresa, así como el número de depósitos existentes y los controles analíticos que se realizan

“LAS DEPURADORAS”

Uno de los compromisos ambientales más importantes que tenemos hoy en día es la restitución al medio ambiente del agua ya utilizada, limpia y depurada para su utilización en la agricultura, riego de parques y baldeos de calles entre otros. Este papel tan importante lo asumen las depuradoras.

“EL LABORATORIO DEL AGUA: LABAQUA”

La sensación de seguridad respecto al agua que bebemos en tema de calidad y salubridad es hoy en día una de las mayores preocupaciones de los ciudadanos. Por ello esta visita es de especial significación en cuanto a la explicación de los procesos que se llevan a cabo para ello.

Otras Actividades Educativas

Primer Concurso de Dibujo escolar.

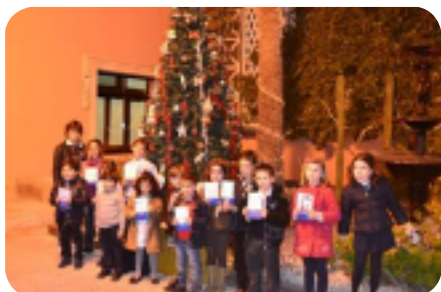
Todos los años con motivo de la celebración del Día Mundial del Medioambiente realizamos eventos y talleres de diversa índole medioambiental. Este año estamos dispuestos a dar un paso más realizando un concurso de dibujo. El objetivo de este concurso fue fomentar las actividades creativas de los escolares potenciando la conciencia medioambiental entre los centros de educación primaria.

Los ganadores del concurso fueron:

- Colegio Santa Faz (San Vicente del Raspeig), curso 3º B de Educación Primaria.
- Colegio San Francisco de Asís (Alicante) curso 4ºA de Educación Primaria.
- Colegio Santa Faz (San Vicente del Raspeig) curso 3ºA de Educación Primaria.



Concurso de dibujo entre hijos de empleados: "Disfrutando del agua en casa"



Este año se realizó un concurso de dibujo entre hijos de empleados. Los dibujos deberán adecuarse al tema "Disfrutando del agua en casa". Día a día durante todo el año, son muchos los usos que damos al agua en nuestra casa: para beber, lavarnos los dientes, ducharnos, lavar la ropa, fregar los platos y el suelo, regar las plantas, lavar a nuestra mascota, etc. Y dibujarlo puede ser muy divertido.

La finalidad de este concurso ha sido la de realizar un calendario anual para 2012 en el que cada dibujo seleccionado representará a un mes, con lo cual hubo 12 dibujos ganadores.

9.3 ACCIONES DIVULGATIVAS Y DE SENSIBILIZACIÓN

Campañas y Actuaciones de Sensibilización

Día Mundial del Agua y Día del Consumidor

El 15 de marzo, con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor y aprovechando la proximidad del Día Mundial del Agua, se celebró un acto presidido por el Ayuntamiento de Alicante a través de la Concejalía de Consumo, en el que participaron diferentes Empresas y Asociaciones de Consumidores a través de talleres y actividades diversas, con el fin de transmitir a los ciudadanos la importancia de ejercer un consumo responsable.

En este marco, Aguas de Alicante efectuó entre otras actividades divulgativas, la difusión de un folleto sobre el ciclo urbano del agua, así como una encuesta de opinión para conocer los hábitos de consumo de los usuarios.

En el mismo acto, de la mano de la Directora General de Comercio y Consumo de la Generalitat Valenciana, D^ª Silvia Ordiñaga y de la Concejala de Consumo, D^ª María del Carmen Román, Aguas de Alicante ha recibido un premio a la excelencia en la gestión y resolución de Quejas y Reclamaciones hacia sus clientes. El premio ha sido recogido por D^ª M^ª Carmen Dueñas, Jefa del Departamento de Atención al Cliente, y supone un reconocimiento al equipo humano que día a día y con gran eficiencia consigue mantener las mejores relaciones Empresa-cliente.

De igual manera, el Excmo. Ayuntamiento de Alicante ha premiado la implicación de Aguas de Alicante dentro del municipio, como una Empresa con clara vocación de servicio hacia los consumidores. Este galardón ha sido recogido por el Director de Clientes y Relaciones RR.II. D. Carlos Serrano.



Día Mundial del Medio Ambiente

El 4 de junio, celebramos el Día Mundial del Medio Ambiente en las instalaciones de la empresa. Empleados y empleadas junto con sus hijas e hijos pudieron disfrutar de una jornada lúdica medioambiental.

Los niños descubrieron Gotagotham, llenaron de gotas el patio de entrada de la empresa, construyeron depuradoras, rescataron a los peces de las piscinas contaminadas, etc. para finalmente lanzar sus mensajes medioambientales al cielo a través de globos de helio.



SI LO CUIDAMOS, NO TENDREMOS QUE RECREARLO.
Este 4 de junio y Día Mundial del Medio Ambiente, es el día para reflexionar sobre nuestra actividad con nuestro entorno. El día que trabajamos, tanto a nivel empresarial, como individual, debemos protegerlo y cuidarlo. En Aguas de Alicante tenemos mucho tiempo aplicando la responsabilidad por nuestro entorno. Si somos capaces de cuidarlo y respetarlo, entonces llegará el día que nos regocijemos por recrearlo.

AGUAS DE ALICANTE
El compromiso de cuidar el agua

Jornada Día del Árbol de la Comunidad Valenciana

La Fundación de Medioambiente de la Comunidad Valenciana, de la que Aguas de Alicante es patrono y el Ayuntamiento de Alicante han celebrado este mes, el día 29, el "día del árbol" con la plantación de más de 2.400 especies en dos actos organizados en el PAU 1 y en el entorno del monte Tossal.



Los responsables de la actuación han repartido ejemplares de especies arbóreas y arbustivas autóctonas, como el pino carrasco, romero, palmito, espino, ciprés de Cartagena y adelfas las plantas y árboles entre los cerca de 600 asistentes con los que contó el evento.

Campaña para evitar las acumulaciones de consumo

Campaña para evitar las acumulaciones de consumo.

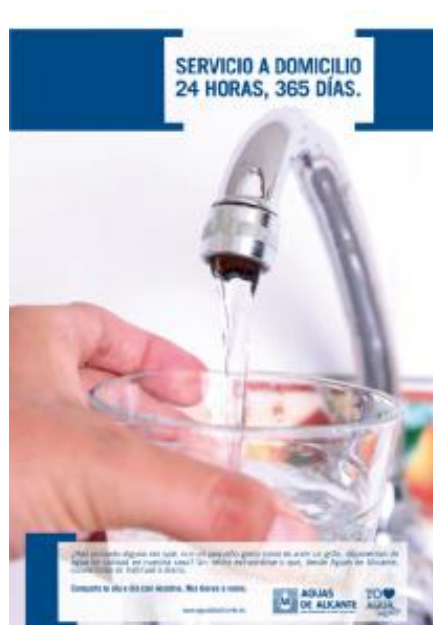
Esta campaña tenía el objetivo de dar a conocer a nuestros clientes que las acumulaciones de consumo no son nada ventajosas para ellos, pues el no facilitar la lectura no es positivo sino que genera acumulaciones de consumo que encarecen la factura.

Para ello se preparó un cartel para colocarlo al lado del cartel de lectura en las fincas con contadores interiores. Se han previsto dos años de campaña, para ello hemos producido mas de 50.000 carteles.



Anuncios Corporativos

Para la colaboración con distintas revistas y publicaciones, realizamos anualmente una serie de graficas divulgativas de nuestro saber hacer como empresa concesionaria del servicio del agua, que buscan poner en relieve la eficacia en la gestión diaria de nuestro trabajo.



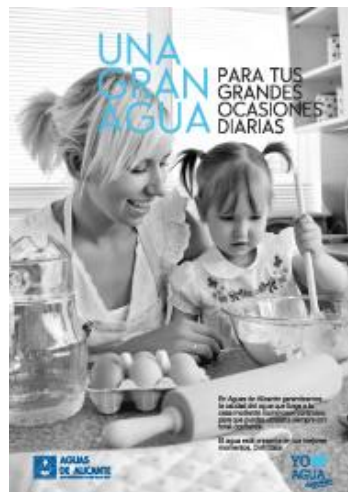
Publirreportajes en Medios de Comunicación

Con el objetivo de informar a los clientes de las diferentes actuaciones de la empresa, así como de nuevos productos y servicios para el cliente Aguas de Alicante publicó en diferentes medios 12 publirreportajes temáticos entre los que se incluían los siguientes temas:



Agua de Confianza

Como cada año para reforzar el valor del agua, desde AMAEM se propulsó una campaña que ponía en valor todos los momentos en los que el agua forma parte de nuestra vida sin, a veces, valorarla. EL baño de un bebé, un vaso de agua en pareja, cocinar, etc. fueron las escenas elegidas.



Durante el último fin de semana de agosto, realizamos una acción de street marketing en las playas de Postiguuet y San Juan de Alicante

La acción consistía en la colocación de dos mostradores junto a una fuente dispensadora de agua conectada a la red de abastecimiento, para ofrecer agua a los viandantes. Además a las 200 primeras personas les obsequiábamos con una camiseta de "yo amo el agua". La campaña además contaba con unos flyer con forma de gotas repartidas entre los paseantes y las personas que estaban en la playa, que les incitaba a acercarse a los mostrados si tenían sed. Una vez allí probaban el agua y se les entregaba un folleto que resolvía cuestiones básicas sobre el agua y ponía en valor este recurso tan importante en la vida de las personas.

Fotos del evento: Playa de Postiguuet:



E-factura

Con esta campaña nuestro principal objetivo es el de seguir informando de este servicio apoyándonos en su respeto por el medioambiente, concienciación de la sostenibilidad del planeta y afirmándonos como empresa de vanguardia pues la factura electrónica es una tecnología de tendencia actual.



Numero de clientes con e-factura en 2011

25.124

Difusión de conocimientos

Edición del libro: "M2A : El origen del agua en la ciudad de Alicante"

El día 21 de julio, se publicó el libro digital sobre la historia del agua en la ciudad, enmarcado dentro de las actuaciones del Museo de Aguas, instalado en los Pozos de Garrigós.

El agua en el origen de la ciudad de Alicante es el título de la publicación digital presentada, en la que se reflejan con detalle cuales fueron los orígenes de la captación del agua en Alicante y su importancia para el nacimiento de la ciudad.

Esta publicación es de acceso público y está publicada en la página web de la empresa a través del siguiente link:



La restauración del Museo del Agua

Hace ya tres años Alicante abrió las puertas del Museo del Agua, de la mano del 110º Aniversario de la empresa Aguas de Alicante. En este tiempo más de 42.000 personas lo han visitado y ha sido éste el hecho que nos ha mostrado el gran interés que despierta el agua entre nuestros ciudadanos y visitantes. Con esta restauración, Aguas de Alicante quiere dar un aire nuevo al Museo con una nueva distribución de contenidos que amplie si cabe, la actual oferta educativa y divulgativa con nuevas temáticas tecnológicamente más avanzadas. Para esta remodelación se han tenido en cuenta los contenidos ya existentes y la estructura del edificio en el que está situado el M2A.

Con el fin de mejorar la calidad de las proyecciones audiovisuales se ha procedido a oscurecer las cristaleras de Museo con un vinilo opaco que en su cara exterior muestra la nueva imagen del M2A

Se ha optado por hacer una visita más intuitiva y guiada a través de la señalización de las salas que indica los contenidos que vamos a ver.

La planta baja denominada la "Historia del Agua en Alicante" se ha destinado a los orígenes y asentamientos de los primeros pobladores Alicantinos en donde se muestran objetos y herramientas de distintas épocas que nos permiten conocer la evolución de las técnicas y usos del agua a través de las distintas culturas. También se ha incluido un nuevo contenido sobre la importancia de los humedales en la provincia de Alicante en colaboración con la Consellería de Medio Ambiente de GVA.



Una nueva proyección audiovisual ocupa en parte la pared del fondo de la sala donde se reproducía visualmente una catarata. Este contenido audiovisual pertenece al artista Pep Bou que ha triunfado con las bur-

bujas, flores del aire, olas imposibles para el agua misma. Esta poética de las pompas de jabón, equivalente a las palabras, es obra de su ingenio.

La primera planta denominada "Diviértete con el Agua" es totalmente educativa sobre el recurso hídrico. A través de nuevas tecnologías como la realidad aumentada, juegos interactivos y maquetas gigantes, el visitante podrá conocer los estados del agua en el planeta, como es el ciclo natural y urbano del agua, etc.. Un mural de más de 6 metros de alto encabeza la sala. A través de una ilustración, los visitantes podrán conocer cómo las tuberías del agua recorren los espacios de nuestras casas.

Además en esta planta se ha creado una sala de cine que contará con diversas temáticas adecuadas a diferentes públicos como Gotagotham, los caminos del agua, la construcción de un gran depósito de agua, el día mundial del agua, etc. En la segunda planta denominada "proyectos y medioambiente", se incorporarán los nuevos proyectos planificados y realizados por Aguas de Alicante en estos últimos tres años para que los visitantes sean conocedores de la tecnología y nuevas infraestructuras que se realizan y utilizan en la empresa.

Estos son:

- Telelectura
- Cowama
- Valorización de fangos
- Depósito Anti- contaminación de San Gabriel
- Camión de inspecciones

Este último cuenta con un sistema de juego que te hace convertirte en operador por un momento y poder adentrarte en las tuberías de la ciudad de Alicante. En la zona medioambiental, se hace más incidencia en contenidos de respeto y sostenibilidad con el medio ambiente, respetando las zonas ya existentes de depuración y el cinturón verde.

Por último, destacar el sistema de iluminación de leds que se han incorporado en el interior de los POZOS GARRIGOS y que han creado un efecto como de burbuja de Agua en donde los visitantes pueden sentirse sumergidos en el agua. A través de una locución se explica la historia y la finalidad por la que estos aljibes fueron construidos.

Toda esta modernización de contenidos y nuevas actividades tienen el objetivo de hacer del M2A un ente vivo, adaptando su temática y contenidos a las necesidades de cada momento para convertir su visita en una experiencia enriquecedora para todos sus visitantes.

9.4 ACCIONES DE PARTICIPACIÓN EN ENTIDADES LOCALES

Campañas y Actuaciones de Sensibilización

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.



Asociación Española para la Calidad



Federación de Obras Publicas y Auxiliares de la Provincia de Alicante

Fundación de la Comunidad Valenciana para el Medio Ambiente

Con Entidades que Representan a los Clientes

AMAEM mantiene un continuado contacto con las distintas asociaciones y entidades que representan a los clientes: Asociaciones de Vecinos, Asociaciones de Consumidores, Asociación de Administradores de fincas, Asociaciones de Amas de Casa... Todos ellos son invitados a conocer las instalaciones de la Empresa y se mantienen reuniones periódicas para dar a conocer los distintos procesos de trabajo que de un modo u otro puedan interesar a cada colectivo.

Gestión de clientes especiales

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

Se entiende por Clientes Especiales los siguientes grupos:

- Organismos oficiales
- Ayuntamientos
- Grandes Consumidores
- Clientes sensibles (colegios, hospitales), etc.

Aguas de Alicante mantiene la figura de un gestor como un interlocutor entre la Empresa y el cliente que tiene como objetivo facilitar y agilizar cualquier contacto.

A través de sus visitas, entrevistas, etc. se pueden detectar las necesidades de estos clientes y las 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.
- El aviso diario a estos clientes, mediante gestión telefónica a primera hora de la mañana, de los cierres programados y la duración de éstos.
- Envío de gráficas de consumo e importes facturados anualmente.
- Una atención preferente para ellos en la Oficina de Alicante, habilitando una opción especial en la Gestión de Colas de Espera.
- Visitas a nuestras instalaciones para aquellas Empresas o colectivos que estén interesados en conocer nuestras dependencias y nuestros procesos de trabajo.

En la siguiente tabla se refleja que los contratos correspondientes a Clientes Especiales constituyen el 0.9% del total de contratos de AMAEM, y representan un 15% del consumo total facturado.

	Clientes	Contratos	M3 Facturados
CLIENTES ESPECIALES	153	2.486	4.632.660
TOTAL AMAEM	2	85.973	32.504.418

9.5 ACCIONES DE CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD LOCAL

Colaboraciones con los municipios

Hogueras 2011 y Fiestas Patronales

Con motivo de las fiestas patronales de los municipios en donde gestionamos el abastecimiento de agua potable participamos en numerosas publicaciones felicitándoles la efeméride a los ciudadanos.



Navidad

Como cada año por Navidad la empresa felicita a los alicantinos a través de un print de prensa en los principales diarios de la provincia y en nuestra página web.

Desde hace dos años diseñamos una postal electrónica que los usuarios de la web pueden personalizar y enviar a quien ellos elijan.



CicloVía

Este año hemos participado en la 3ª Temporada de CicloVía Alicante, que comenzó el 6 de noviembre. Este espacio tiene lugar todos los domingos del año entre noviembre y mayo. La CicloVía se diferencia del tradicional carril bici en que es un espacio temporal cuyo principal uso no es la movilización por transporte, sino la recreación.

El recorrido de la misma comienza en Plaza de Puerta del Mar y termina en el último mirador de La Cantera.



OBJETIVOS:

- Ofrecer un espacio gratuito para el aprovechamiento del tiempo libre con actividades tales como actividad física y la recreación.
- Disminuir la contaminación ambiental y los niveles de ruido.
- Recuperar las calles para el encuentro ciudadano.
- Favorecer la adquisición de hábitos de vida saludables.
- Contribuir en la lucha contra las enfermedades crónicas mediante la promoción de la actividad física.
- Generar valores de convivencia ciudadana incluyendo valores democráticos, como la tolerancia, el respeto y la paz.

BENEFICIOS:

- La inclusión social: debido a que no tiene restricciones de costo, clase social, edad o preferencias recreativas.
- La interacción social, apropiación y experimentación de la ciudad a partir de un escenario en el que se recupera el espacio público.
- Contribuye a mejorar la calidad del aire y proteger el medio ambiente, al disminuir el número de vehículos automotores y los niveles de ruido.
- Posibilita el mejoramiento de la convivencia, comunicación y cohesión social.

Actuaciones solidarias

Como cada año en Navidad se realiza una donación a Cáritas de 20 lotes de productos navideños que serán distribuidos entre aquellas familias que se encuentran en una situación más desfavorecida



Interacción con los Grupos de Interés

Día del Vecino de Adopción de Alicante

El día 29 de mayo, celebramos el día del Vecino en el Parque Lo Morant, donde los duendes del agua amenizaron el acto. Su actuación tuvo lugar en el escenario principal de 11.30 a 12.30 y tuvo una gran acogida por parte de los asistentes.



Comunicación con Grupos de Interés: “Porque la cercanía genera confianza”.

Cuando se realiza una obra de envergadura en alguna de las zonas de la ciudad de Alicante, antes de su comienzo se citan en la empresa a las Asociaciones vecinales, de comerciantes, deportivas, etc. cuya zona de influencia puede verse afectada por ello. De esta forma conocen la empresa in situ y el director del proyecto les explica las actuaciones que se van a acometer pudiendo conocer sus preocupaciones y resolver sus dudas.

Con motivo del comienzo de las nuevas obras de agua potable y saneamiento en el barrio de San Gabriel, los presidentes de las asociaciones vecinales de la zona visitaron la sala de telemando. Se les hizo una explicación sobre los beneficios que tienen estas obras y les indicó las calles que van a verse afectadas por cambios de sentido de la marcha, así como los servicios públicos de transporte que variarán su recorrido.

Gracias a esta reunión pudimos conocer las fechas de las fiestas patronales del barrio, por las cuales el proyecto va a sufrir modificaciones para no coincidir con dicha celebración y entorpecer el paso de procesiones y racos en la zona.



Concurso de Fotografía

“En verano más que nunca, disfruta del agua de Alicante”,

A principios del mes de julio comenzó el Concurso de Fotografía “En verano más que nunca, disfruta del agua de Alicante”, con el que Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta se propuso destacar el valor del agua en todos los aspectos de la vida diaria y su utilización en actividades de ocio diarias.

1er premio



2º premio



3er premio



Jornada educativa en Plaza Manila

El día 3 de Abril, en la Plaza de Manila, la AA.VV. de "El Pla" organizó un acto para todo el vecindario para el que solicito la colaboración de Aguas de Alicante. Realizamos una actuación de los duendes del agua en la misma plaza a la que acudieron numerosos niños.



Medio maratón de la ciudad de Alicante

Un año más se celebró en Alicante la II Media Maratón “Ciudad de Alicante” y tuvo lugar el domingo 2 de octubre. Desde Aguas de Alicante colaboramos con la instalación de kioscos de agua para ofrecer en la meta a todos sus participantes y visitantes al evento.



La salida tuvo lugar en la Avda. Maissonave a partir de las 9'30 horas y la entrega de trofeos se efectuó en la Concha de la Explanada a las 12'00 horas.

Celebración del día de la Hispanidad

Aguas de Alicante celebró el Día de la Hispanidad de la mano del Ayuntamiento de Alicante, la Asociación Cultural Tateiju, Diversalacant y varias empresas de la provincia de Alicante.

El día 8 de octubre se conmemoró el Día de la Hispanidad en el vestíbulo de la estación de tranvía de Luceros, con diferentes actividades y propuestas que fomentaron el intercambio cultural entre toda la comunidad Hispánica.





10.

RELACIÓN CON NUESTROS
PROVEEDORES_

10.1 PRINCIPALES 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 éstos como aquellos cuyo domicilio social reside en la provincia de Alicante, ámbito geográfico donde la Empresa presta sus servicios. Un indicador del compromiso con la comunidad local, es establecer cual es la proporción de compras y servicios que realiza a proveedores locales.

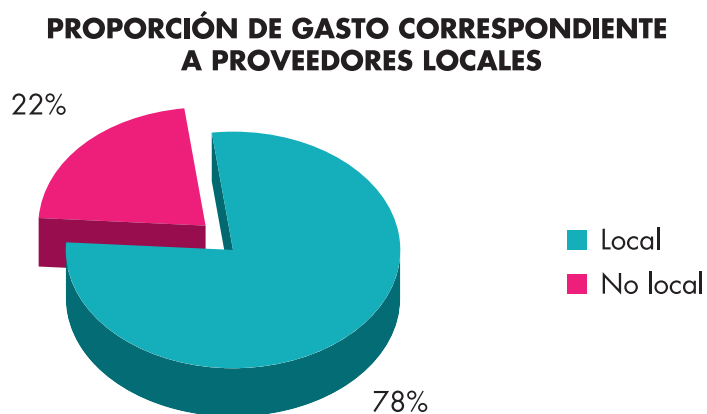
Para establecer esta proporción, en el numerador del ratio se incluyen las compras de bienes y servicios a proveedores locales y, en el denominador, la totalidad de las compras de bienes y servicios para los que existe una posible oferta local.

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

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

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

De esta manera el ratio así calculado es un indicador representativo de la voluntad efectiva de la Empresa de adquirir sus bienes y servicios a proveedores locales, siendo, la proporción de compras, servicios y subcontrataciones realizados a proveedores locales 2011 de aproximadamente un 78% (un 83% en 2010).

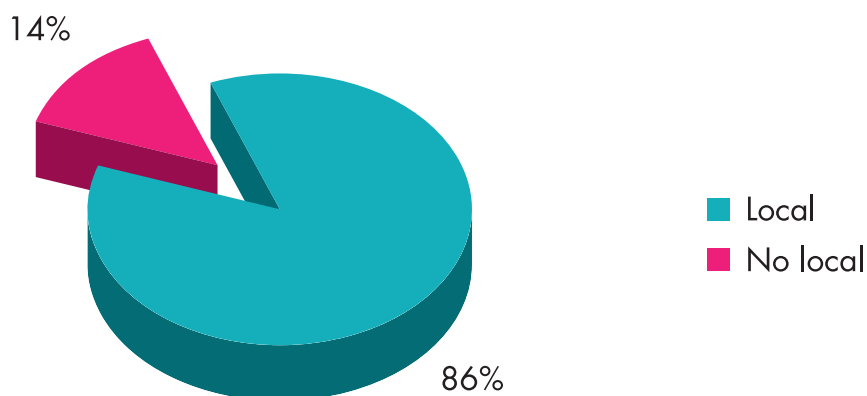


	Euros		
	Local	No local	Total
Proveedores con posible alternativa local	21.906.597	6.133.108	28.039.705
Proporción	78,1%	21,9%	100,0%

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

El pago de estos servicios se traslada en su mayoría a sueldos y salarios de las empresas proveedoras por lo que, además de favorecer positivamente al empleo, contribuyen directamente a dinamizar la actividad económica local. Siendo, para este caso, la proporción de gasto en proveedores locales en 2011 de aproximadamente un 86% (igualmente, el porcentaje del ejercicio 2010 fue del 92%).

PROVEEDORES TRABAJOS SUBCONTRATADOS PARA OBRAS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS (ALTO IMPACTO EN EL EMPLEO)



	Euros		
	Local	No local	Total
Proveedores SUBCONTRATAS para obras y prestación de servicios (alto impacto en el empleo)	13.535.215	2.258.776	15.793.991
Proporción	85,7%	14,3%	100,0%

Tal como se ha mencionado anteriormente, las compras de bienes y servicios a proveedores locales durante 2011 fueron de 21.906.597 €, la siguiente lista recoge una selección de entre estos proveedores que representan un 90% de estas compras:

AGRICOLAS VERA, S.A.
 AKUAGAS SERVICE, S.L.
 AQUAGEST LEVANTE, S.A.
 AQUALOGY SUPPLY CHAIN, S.A.
 CANASTELL URBANA S.L.U.
 CESPAS G.R., S.A.
 CIVILWORK, S.L.
 COMUNIDAD DE REGANTES DE LA HUERTA Y PARTIDAS VILLENA
 CONSTRUCCIONES AMM-AGOST, S.L.
 CONSTRUCCIONES DEVIS-PASTOR, S.L.
 CONSTRUCCIONES SOLERA, S.A.
 ECISA- RIEGOSA DE SAN GABRIEL U.T.E.
 EMPRESA MIXTA DE AGUAS RESIDUALES DE ALICANTE, S.A.
 ESCLAPES E HIJOS, S.L.
 EXCAVACIONES ASENSI ESPI, S.L.
 GESTION Y CANALIZACION DEL AGUA, S.L.
 INVOLUCRA S.L.
 LABAQUA, S.A.
 MARBLOCK, S.L.
 RIEGOS DEL VINALOPO, S.L.
 SERVALACANT 2003, S.L.
 SOCIEDAD CANAL DE LA HUERTA ALICANTE, S.A.
 TIZOR HORMIGONES Y ASFALTOS, S.L.
 TOMAS GARCIA TRANSPORTES Y EXCAVACIONES, S.L.

TOTAL GASTO EN BIENES Y SERVICIOS (EUROS)
19.701.834

10.2 SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

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 de 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



11.

AMAEM, APUESTA CONTINUADA
POR LA I+D+i_

11.1 INNOVACIÓN APLICADA AL CICLO INTEGRAL DEL AGUA


La experiencia de AMAEM demuestra que la apuesta por desarrollar y aplicar respuestas innovadoras a sus procesos se traduce en la mejora de la eficiencia y la calidad en los resultados. Por esta razón, la Empresa ha hecho de la I+D+i un reto permanente y prioritario.

AMAEM entiende que **la innovación debe estar presente en todos los ámbitos de trabajo de la Empresa, y que debe atender todos sus aspectos:** desde la investigación de procesos básicos, hasta la aplicación de las soluciones más novedosas a nuestro alcance a través de la vigilancia tecnológica. Para ello, **se apoya en una larga trayectoria de creación e incorporación de las técnicas y métodos más punteros, que le ha permitido mantenerse al frente para ofrecer un mejor servicio.**

Un aspecto clave en el desarrollo de proyectos de I+D+i es la colaboración entre empresas y organismos. Como ejemplo, Aguas de Alicante es Centro Investigador asociado a CETAQUA, el Centro Tecnológico del Agua participado por el Consejo Superior de Investigaciones Científicas y la UPC. Esta integración le lleva a formar parte de entidades internacionales como R+i Alliance, consorcio investigador integrado por Agbar, Suez Environment, United Water y Lyonnaise des Eaux.

Actualmente, R+i Alliance desarrolla sus actividades en torno a 9 líneas prioritarias de trabajo:

- Gestión de infraestructuras
- Eficiencia energética
- Control de olores
- Gestión de biosólidos
- Control en tiempo real del Drenaje Urbano
- Sustancias y patógenos emergentes
- Gestión de la demanda y medición
- Gestión de recursos hídricos
- Control de la mineralización del agua para la satisfacción del cliente



Fruto también de la estrategia de cooperación entre empresas para abordar objetivos más amplios, AMAEM ha constituido la plataforma tecnológica @qua: Tecnologías de la Información y la Comunicación aplicadas al Ciclo del Agua, junto con:

- Cuatro empresas gestoras: Suez Environnement, Eurowasser (grupo SE) y Water Services Corporation (empresa pública de Malta)
- Cinco empresas tecnológicas: IBM, ESRI, Ondeo Systems, DHI Y eWON
- Cinco representantes de los Grupos de Interés: OFWAT, Comunidad Urbana de Burdeos, Waterwise (GB), Fundación AMGA (Italia) y GISIG (Italia)
- Tres universidades: Niza-Sophia Antipolis (Francia), Exeter (GB), Centre National de la Recherche Scientifique, Heudiasyc-Compiègne (France)

@qua es una Red Temática financiada por la Comisión Europea a través del Séptimo Programa Marco, centrada en la aplicación de las **Tecnologías de la Información** (Sistemas de Información Geográfica, Modelización, Ayuda a la Decisión, Sistemas Comerciales...) **y la Comunicación** (Telecontrol, Telelectura, Sensores...) al sector del agua.

@qua forma parte de la iniciativa ICT Policy Support Programme (ICT PSP), enmarcada a su vez en el Programa de Innovación y Competitividad (CIP).

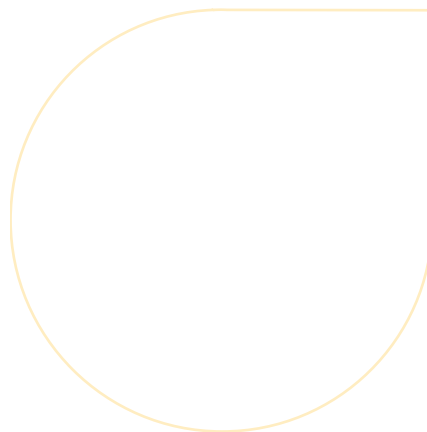
La Comisión Europea la ha considerado de especial interés por estar alineada con la “Estrategia Europa 2020” para el crecimiento sostenible y con la Agenda Digital Europea 2010-2020. Entre sus objetivos, podemos destacar:

- Establecer las necesidades y prioridades de I+D en el sector del agua a nivel europeo
- Definir las líneas estratégicas para las Tecnologías de la Información y la Comunicación aplicadas a la mejora de la eficiencia en este ámbito.
- Promover la implantación de soluciones tecnológicas orientadas a la reducción del consumo energético
- Crear estrategias de implantación para este tipo de tecnologías en el mundo del agua
- Definir especificaciones técnicas para las futuras soluciones
- Convertirse en una Asociación de referencia en el sector del Agua y de las Tecnologías de la Información y Comunicación

11.2 GASTOS E INVERSIONES EN I+D+i

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 Aqualogy 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 8,6 M€. 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.



En el año 2011, AMAEM ha participado en numerosos proyectos de I+D+i entre los que destacan los siguientes:

Proyectos específicos de AMAEM	
Aplicación de la Realidad Aumentada a la Gestión de Infraestructuras	9.296,02
Gestión documental de imágenes georeferenciadas con tecnologías web2.0	31.289,56
Sistema online de información de redes afectadas	44.868,07
COWAMA Fase II	472.050,00
Sistema integrado de prevención y alerta frente a inundaciones y descargas - SIPAID	89.069,00
Sistema integrado de detección, localización y asistencia de accidentes - SALVA2	18.159,86
Inspección y lectura de contadores en arquetas profundas - ARQUETEL	11.971,42
Sistemas de telemedida y gestión energética - ENERNOVA	31.847,06
METRAWA: Sistema de ayuda a la planificación y renovación de redes	180.000,00
Renovación y mejora del protocolo SCADA	961.174,36
Sonda multiparamétrica para monitorización de vertidos	28.644,36
Facturación "in situ"	60.477,35
Piloto de telelectura por radiofrecuencia	100.000,00
Control biológico de mosquitos y oxigenación venturi en lago ornamental	5.268,12
Sonda piezométrica por borboteo	12.165,22
AMAEM en proyectos de colaboración internacional	
Proyecto @QUA: Tecnologías de la Información y la Comunicación para la Eficiencia del Agua	442.500,00
SC1102Advanced cleaning of sewers	19.390,00
AM1001Prediction and solution of sewer deterioration due to hydrogen sulphide	318.080,00
AM1101ECORES: Eco-design & Eco-pipe laying in the City - study phase	158.000,00
EN1104Micro algae : the use of micro-algae in wastewater treatment process	572.660,00
OD0801Odours and H2S in sewer networks - T3: Communication + Addendum T2.3, T2.2a and T2.2b	387.670,00

Proyectos de I+D+i

A modo de ejemplo, describiremos a continuación algunos de los proyectos de I+D+i desarrollados por AMAEM en 2011:

Aplicación de la Realidad Aumentada a la Gestión de Infraestructuras

Con este proyecto, AMAEM ha querido explorar las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de Realidad Aumentada en nuestro ámbito de trabajo.

La Realidad Aumentada es el término que se emplea para la combinación en tiempo real de imágenes (vídeo) del entorno con información (texto, gráficos, animaciones) virtuales. De esta forma, lo que el usuario ve a través de su dispositivo es un espacio "mixto" (real/virtual) que se superpone con el que le rodea. Además, muchas aplicaciones ofrecen la posibilidad de interactuar con ese espacio semi virtual.

Como resultado, AMAEM ha obtenido en primer lugar un estudio de soluciones y propuestas para el futuro próximo, que define las líneas de trabajo con mayor interés. En un plano más tangible, se han desarrollado dos aplicaciones que hacen uso de esta tecnología en diferentes aspectos de nuestra actividad:

- Aplicación interna de consulta y localización de contadores de cliente en entorno rural.
- Aplicación abierta al público para la comunicación y seguimiento de la evolución de las principales obras previstas/en progreso en la ciudad



Aplicación de Realidad Aumentada para comunicación y seguimiento de obras

Metrawa

Con más de 2.000 Km de conducciones de distribución, optimizar la decisión de qué redes deben renovarse, y cuál es el nivel óptimo de inversión es sin lugar a dudas una prioridad.

Metrawa es un Sistema de Ayuda a la Decisión en Renovación de Redes de Distribución que analiza todos los aspectos relevantes para la sustitución de las tuberías de agua potable y sus consecuencias sobre el nivel de servicio requerido.

El análisis multiparamétrico de Metrawa incluye aspectos tales como:

- Análisis estructural, basado en un modelo de envejecimiento de las conducciones.
- Análisis hidráulico: idoneidad del comportamiento hidráulico de la red
- Análisis económico: tiempo óptimo de renovación frente a costes de reparación.
- Análisis de riesgos, comprendiendo aspectos tales como las afecciones al tráfico, el impacto sobre los abonados o la existencia de zonas sensibles.

Metrawa se integra con el Sistema de Información Geográfica para incorporar sus datos y proporciona resultados que comprenden las prioridades de renovación, los costes previstos y la evolución futura del estado estructural de la red.

Arquetel

El proyecto Arquetel nació como respuesta a los problemas de eficiencia y seguridad asociados a las operaciones en arquetas profundas. En este tipo de cámaras subterráneas de cuatro metros o más de profundidad, las actividades de inspección o lectura revisten mayores riesgos y requieren, por ello, de especiales medidas de prevención de riesgos que conllevan mayor tiempo de trabajo. El proyecto Arquetel analizó el catálogo de soluciones aplicables a este tipo de arquetas en AMAEM, incluyendo entre otras las tecnologías de telelectura disponibles en el mercado.

Como resultado de este estudio, AMAEM ha incorporado y adaptado por primera vez en el sector del agua una solución novedosa: la pértiga telescópica ligera de inspección. Este tipo de pértigas, procedentes del ámbito náutico y de la seguridad, permite inspeccionar mediante una cámara CCD dotada de iluminación LED a distancias de hasta 7 metros. De esta forma, es posible observar sin riesgo para los operadores ubicaciones difíciles, tales como cámaras profundas, espacios confinados o ubicaciones en altura (cubiertas de depósitos).

El sistema está dotado de un dispositivo de grabación de imágenes que posibilita, por ejemplo, registrar la lectura de contadores, y de forma opcional permite incorporar gafas digitales para un manejo más cómodo e intuitivo por parte de los operadores.



SIPAID

La aplicación SIPAID integra información procedente de numerosos sensores (pluviómetros, limnímetros, radar meteorológico) para permitir una gestión ágil y precisa de las alarmas relacionadas con inundaciones y con desbordamientos de la red de drenaje.

SIPAID es un Sistema de control y supervisión en tiempo real que permite:

- La gestión de alarmas e inundaciones en Coordinación con los Servicios de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento (SPEIS).
- La Supervisión del desbordamiento de colectores anti-riadas (controlados mediante limnigrafos).
- La medición en tiempo real de eventos de lluvia (mediante pluviógrafos), la previsión de RADAR meteorológico a 2 horas vista y la previsión mediante modelos numéricos meteorológicos a 6 días vista (mediante la aplicación WICAST de control meteorológico).
- La gestión de inundaciones en cauces públicos.
- Todo ello, con la generación automática de informes y notificaciones vía Web y dispositivos móviles.





12.

ANEXOS_

Índice GRI

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO.

CÓDIGO GRI	INDICADOR	LOCALIZACIÓN
EC 1	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.	Punto 3.4. Tabla Cash Flow Social Pág. 24
EC 2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	N/A: no tenemos identificadas consecuencias financieras, por similitud con los antecedentes disponibles se pueden referenciar con el contenido del pto. 8.4. Energía y Cambio Climático
EC 3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Todos los empleados de la organización disponen de plan de pensiones externalizado.

EC 4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Bonificación de la Seguridad Social por baja siniestralidad, según RD 404/2010, concedida para los ejercicios 2009 y 2010. Satisfecho en el año 2011 el importe correspondiente al ejercicio 2009: 8.802,07. Obtenido en 2011 el correspondiente al ejercicio 2010, todavía no cobrado: 16.747,44 €. Pág. 108
EC 5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Ver 6.1 Principales datos Pág. 70
EC 6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Punto 10. Relación con los proveedores Pág. 212
EC 7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Es política de AMAEM contratar siempre que sea posible empleados locales.

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

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.	Punto 8.3 Proyectos y obras Pág. 147
EC 9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Punto 8.3. Proyectos y obras Punto 9. Vinculación con la comunidad local Pág. 14, 147 y 178

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL.

CÓDIGO GRI	INDICADOR	LOCALIZACIÓN
EN 1	Materiales utilizados, por peso y volumen.	8.1 Pág. 128
EN 2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	8.1 Pág. 129
EN 3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	8.4 Pág. 159
EN 4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	8.4 Pág. 159
EN 5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	8.4 Pág. 163

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.	8.4 Pág. 164
EN 7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	8.4 Pág. 163
EN 8	Captación total de agua por fuentes.	8.2 Pág. 134
EN 9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	8.2 No existen fuentes afectadas significativamente Pág. 134
EN 10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	8.2 Pág. 143
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.	8.5 Pág. 170
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.	8.5 Pág. 172

EN 13	Hábitats protegidos o restaurados.	8.5 Pág. 173
EN 14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	8.5 Pág. 172
EN 15	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.	8.5 Pág. 171
EN 16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	8.4 Pág. 161
EN 17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	8.4 Pág. 162
EN 18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	8.4 Pág. 163 y 164
EN 19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	8.4 n/a
EN 20	NO _x , SO _x y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso. Nota: No hay focos de emisión. No es significativo.	8.4 n/a
EN 21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	8.1 n/a

EN 22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	8.1 Pág. 126
EN 23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	8.1 no ha habido accidentes significativos en 2011 Pág. 125
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.	AMAEM no transporta, ni importa ni exporta residuos internacionalmente.
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.	8.5 Pág. 166
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.	No se han recibido sanciones.
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.	8.4 Pág. 163
EN 30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	8.6 Pág. 174

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES.

CÓDIGO GRI	INDICADOR	LOCALIZACIÓN
LA 1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	6.1 Pág. 72
LA 2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	6.1 Pág. 74 y 75
LA 3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	6.4 Pág. 90
LA 4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	6.1 Pág. 78
LA 5	Período mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	6.1 Pág. 78
LA 6	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.	6.1 Pág. 78
LA 7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	6.5 Pág. 108
LA 8	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.	6.5 Pág. 98 y 99

LA 9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	6.5 Pág. 98
LA 10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	6.2 Pág. 79
LA 11	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.	6.2 Pág. 82
LA 12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	6.2 Pág. 84
LA 13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	6.1 Pág. 22, 73 y 74
LA 13	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Existe una única Tabla salarial en la Organización, no distinguiéndose remuneraciones diferenciadas por razón de sexo.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS.

CÓDIGO GRI	INDICADOR	LOCALIZACIÓN
HR 1	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.	Sin actividad internacional
HR 2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Punto 10.1. Proveedores locales Pág. 212
HR 3	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.	Todo el personal de AMAEM dispone del Manual de Acogida que contiene el Código Ético.
HR 4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	No se tiene constancia de este tipo de incidentes en AMAEM
HR 5	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.	Regulación en Convenio Colectivo de AMAEM (art. 40) Pág. 76
HR 6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	n/a

HR 7	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.	n/a
HR 8	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.	Las empresas contratadas por AMAEM para vigilancia de sus instalaciones están legalmente reguladas y su personal cuenta con el carnet de vigilante autorizado la formación suficiente para desarrollar su actividad.
HR 9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	n/a

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD

CÓDIGO GRI	INDICADOR	LOCALIZACIÓN
SO 1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades.	Puntos 1, 9.1, 9.5. Pág. 10, 178, 199 y ss
SO 2	Número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos de corrupción.	Todo el personal de AMAEM dispone del Manual de Acogida que contiene el Código Ético. Pág. 46
SO 3	Empleados formados en políticas anticorrupción.	Punto 4.2. Todo el personal de AMAEM dispone del Manual de Acogida que contiene el Código Ético. Pág. 46
SO 4	Medidas tomadas en respuestas a incidentes de corrupción.	Punto 4.2. Todo el personal de AMAEM dispone del Manual de Acogida que contiene el Código Ético. Pág. 46

SO 5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Puntos 7.2. y 9.4 Pág. 114 y ss, 196 y ss.
SO 6	Valor total de las aportaciones financieras en especie a partidos políticos o a instituciones.	4.2. Todo el personal de AMAEM dispone del Manual de Acogida que contiene el Código Ético Pág. 46
SO 7	Acciones relacionadas con prácticas monopolistas.	No se han recibido sanciones
SO 8	Valor de sanciones y multas y número total de sanciones monetarias o no, por incumplimiento de leyes.	6.000 € de la Agencia de Protección de Datos, por incumplimiento LOPD, contra la que se ha interpuesto un recurso contencioso.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO.

CÓDIGO GRI	INDICADOR	LOCALIZACIÓN
PR 1	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.	5.1. Calidad del servicio prestado AMAEM cumple el deber de realización de analíticas establecido en el RD 140, para asegurar la salud y seguridad del agua Pág. 50
PR 2	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.	No ha habido incidentes
PR 3	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.	n/a, no obstante, AMAEM cumple con el RD 140/2003 y el deber de información asociado al mismo. Pág. 50
PR 4	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.	No se han recibido sanciones al respecto

PR 5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	5.4. Conocimiento del cliente. Índice de satisfacción. Pág. 63
PR 6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en las comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Punto 5.1. Pág. 51
PR 7	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.	0
PR 8	Número de reclamaciones con respecto a fuga de datos personales de clientes.	0
PR 9	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.	No se han recibido sanciones al respecto.

2. Perfil de la organización	Punto de la memoria en el que se trata
2.1. Nombre de la organización.	3.1. Quiénes somos.
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios.	3.2. Servicios Gestionados.
2.3. Estructura operativa de la organización.	3.3. Estructura de la Organización.
2.4. Localización de la sede principal de la organización.	3.1. Quiénes somos.
2.5. Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	3.1. Quiénes somos.
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	3.1. Quiénes somos.
2.7. Mercados servidos.	3.1. Quiénes somos.
2.8. Dimensiones de la organización informante.	3.4. Principales magnitudes económicas. 6.1. Principales datos.
2.9. Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	No ha habido cambios significativos en este sentido.
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	3.6. Principales distinciones en 2011.

Indicadores del desempeño social: Responsabilidad sobre el producto.

12.2 Glosario De Términos

AGUA EN ALTA

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

ALJIBE

Cisterna, depósito subterráneo de agua.

AMAEM

Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta.

APPLUS

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

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 sus 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.

BIOSÓLIDO

Materiales orgánicos originados durante el tratamiento de aguas residuales, que pueden ser utilizados con fines beneficiosos (agrícolas, etc.).

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.

COGENERACIÓN

Producción combinada de electricidad y energía calorífica a partir de una fuente de energía primaria, como por ejemplo el gas natural, gasoil o fueloil. En el caso de las EDAR, se aprovecha el biogás generado en el proceso de digestión anaerobia de fangos como combustible en la cogeneración.

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.

DEPURADORA

Instalación destinada a la purificación de las aguas residuales, urbanas, agrícolas e industriales, de modo que puedan ser vertidas de nuevo en el medio receptor.

DESARROLLO SOSTENIBLE

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

DESCARGA DEL SISTEMA UNITARIO (DSU)

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 agua que les llega.

ECA: Entidad Colaboradora de la Administración

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.

ESPECIFICACIÓN OHSAS 18001

Especificación que establece los requisitos de un sistema de gestión de seguridad y salud laboral.

FANGO

Residuo de consistencia pastosa, más o menos cargado de agua, que proviene de la depuración de las aguas usadas, de la descomposición, in situ, de la vegetación, o de un tratamiento industrial.

GAS DE EFECTO INVERNADERO

Gas cuya emisión a la atmósfera provoca el efecto invernadero. Entre los más importantes, destacan el CO₂ (dióxido de carbono), CO (monóxido de carbono), CH₄ (metano) y los clorofluorocarbonos (CFC).

GADU

Gestión avanzada del drenaje urbano: se fundamenta en el conocimiento, la planificación, la explotación dinámica y la integración del ciclo completo del agua.

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.

GW/h: Gigavatios hora

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.

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 del alineamiento base (medioambiente), debido a la acción antrópica o a eventos naturales.

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.

ISC: Índice de Satisfacción del cliente

LABAQUA: Laboratorio de Aguas.

LIMNÍMETRO

Aparato empleado para medir la altura del nivel de agua.

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.

METRAWA:

Metodología para Planificación y Renovación de la Red de Abastecimiento.

NA: No aplica

ND: No hay datos disponibles

NORMA ISO 9001

La Norma ISO 9001 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 eficaz.

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.

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.

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 termino unidad puede referirse a un individuo, un equipo, un departamento o una sección de una organización.

REUTILIZACIÓN

Proceso de minimización de generación de residuos consistente en recuperar productos utilizados que, de otra manera, se convertirían en productos de desecho (por ejemplo, la reutilización de aguas residuales una vez depuradas).

SIPAID

Sistema Integrado de prevención y alerta frente a inundaciones y descargas al medio receptor

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.

SO_x

Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del azufre y del H₂S 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.

TRIHALOMETANOS (THM)

Los Trihalometanos (THMs) son compuestos químicos volátiles que se general durante el proceso de potabilización del agua por reacción de la materia orgánica, aun no tratada, con el cloro utilizado para desinfectar.

WEBEX

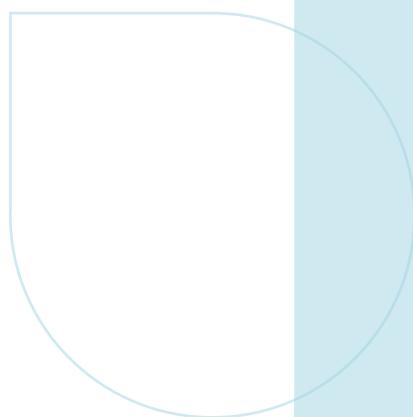
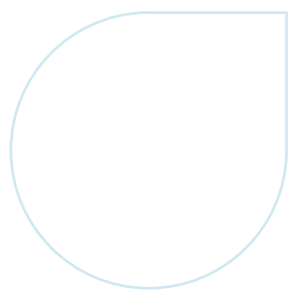
Video conferencia con sistema seguro vía Internet

SGS

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

12.3 Índice: Perfil de la organización

2. Perfil de la organización	Punto de la memoria en el que se trata
2.1. Nombre de la organización.	3.1. Quiénes somos.
2.2. Principales marcas, productos y/o servicios.	3.2. Servicios Gestionados.
2.3. Estructura operativa de la organización.	3.3. Estructura de la Organización.
2.4. Localización de la sede principal de la organización.	3.1. Quiénes somos.
2.5. Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	3.1. Quiénes somos.
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	3.1. Quiénes somos.
2.7. Mercados servidos.	3.1. Quiénes somos.
2.8. Dimensiones de la organización informante.	3.4. Principales magnitudes económicas. 6.1. Principales datos.
2.9. Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	No ha habido cambios significativos en este sentido.
2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	3.6. Principales distinciones en 2011.



YO 
AGUA
disfrútala

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