



Informe de
Responsabilidad
Social Empresarial
2012



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



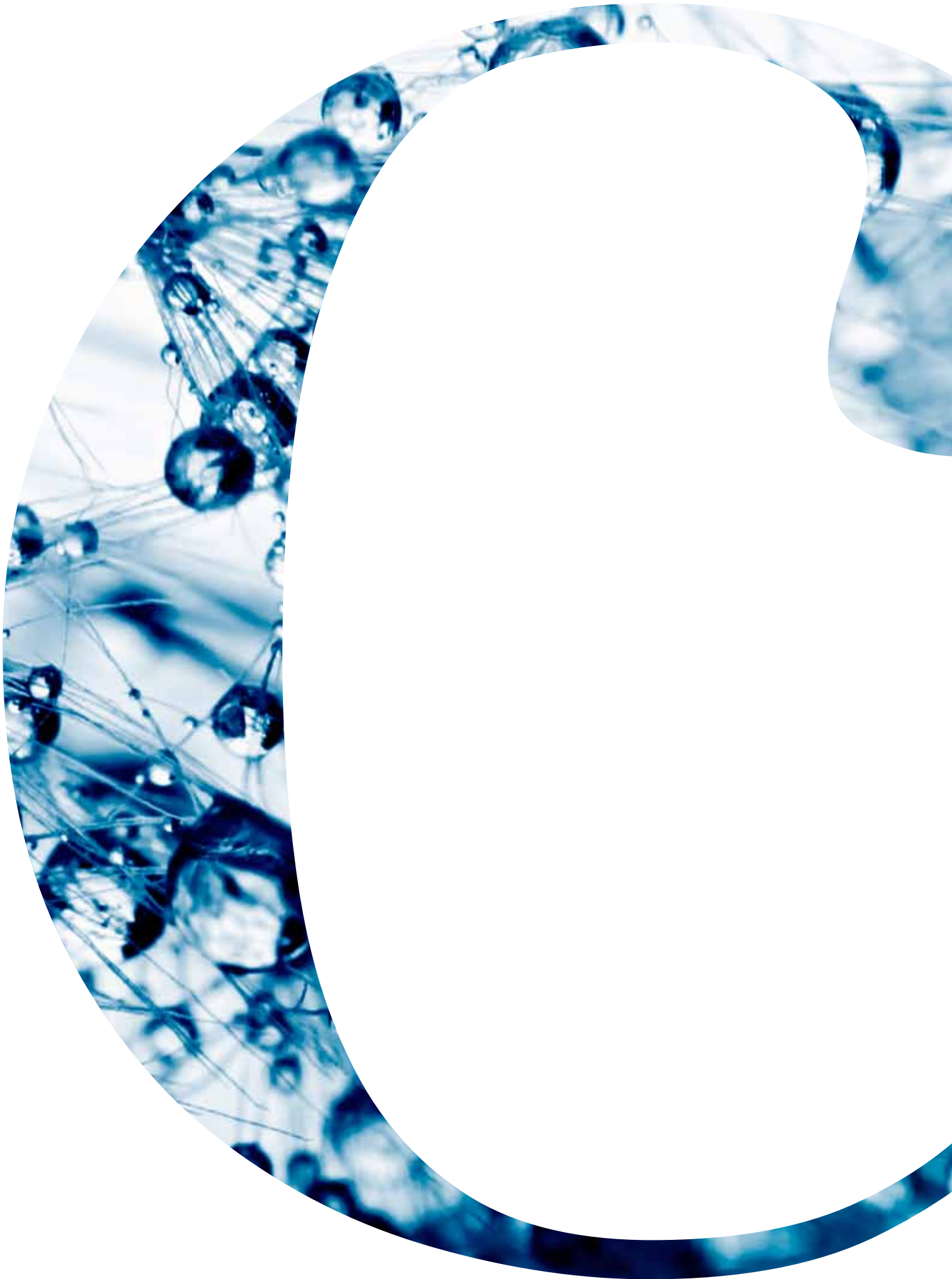
n

dicee

Índice

1_CARTA DE LA PRESIDENTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	6
2_PRESENTACIÓN	10
2.1_Mensaje de la Directora General	12
2.2_Perfil del informe.....	14
2.3_Principales hitos, magnitudes y operaciones	16
3_AGUAS DE ALICANTE.....	18
3.1_ Quiénes somos.....	20
3.2_Servicios gestionados	21
3.3_Estructura de la organización.....	22
3.4_Principales magnitudes económicas	26
3.5_Sistema de gestión integral	28
4_LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA.....	38
4.1_Visión, misión, valores	40
4.2_Buen gobierno: código ético.....	42
4.3_Comunicación interactiva: la web y las redes sociales	43
5_AL SERVICIO DE NUESTROS CLIENTES.....	46
5.1_Excelencia en la calidad del servicio	48
5.2_Customer Counsel: El mediador de Agbar	57
5.3_Innovación en la oferta	60
5.4_Progresos en la comunicación.....	62
5.5_Conocimiento del cliente. Índice de satisfacción	66
6_NUESTRO EQUIPO HUMANO.....	70
6.1_Principales datos.....	72
6.2_Desarrollo personal y profesional. Formación y evaluación.	81
6.3_Canales de comunicación con los trabajadores.....	85
6.4_Igualdad, conciliación y diversidad.....	88
6.5_Seguridad y salud de los empleados. Una prioridad	96

7_COOPERACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	108
7.1_Cómo se fijan los precios	110
7.2_Participación en foros	111
7.3_Informe de gestión del ejercicio	118
8_EL RESPETO POR EL MEDIOAMBIENTE	120
8.1_Sistema de gestión ambiental.....	122
8.2_La sostenibilidad en el ciclo del agua	130
8.3_Proyectos y obras	144
8.4_Energía y cambio climático.....	156
8.5_Biodiversidad	165
8.6_Gastos e inversiones ambientales.....	174
9_VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD LOCAL.....	176
9.1_LBG.....	178
9.2_Acciones educativas de AMAEM	181
9.3_Acciones divulgativas y de sensibilización	186
9.4_Acciones de Participación en Entidades Locales	194
9.5_Acciones de contribución a la Comunidad Local	198
10_LOS PROVEEDORES LOCALES.....	210
10.1_Principales proveedores locales.....	212
10.2_Selección y evaluación de proveedores	216
11_AMAEM, AL FRENTE DE LA I+D+i	218
11.1_Innovación aplicada al ciclo integral del agua.....	220
11.2_Gastos e inversiones en I+D+i	222
12_ANEXOS	228
12.1_INDICADORES GRI AMAEM 2012	230
12.2_GLOSARIO	236
12.3_PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	251
12.4_CUESTIONARIO	252
13_INFORME DE VERIFICACIÓN	254





arta

de la Presidenta
del Consejo
de Administración







Sonia Castedo. Presidenta del Consejo de Administración

El presente informe de Responsabilidad Corporativa de Aguas Municipalizadas de Alicante recoge, por cuarto año consecutivo, la memoria de actividades socialmente responsables que la compañía ha desarrollado durante el año 2012.

Como presidenta del consejo de administración de AMAEM, me enorgullece presentar este documento que pone de manifiesto los valores sociales y medioambientales bajo los que opera Aguas Municipalizadas de Alicante, una empresa inequívocamente comprometida con el desarrollo de la ciudad y el bienestar de quienes residen en ella.

En este informe se detallan las diferentes actividades desarrolladas a lo largo del año 2012, principalmente dentro del ámbito social y medioambiental.

Como empresa responsable de la gestión del ciclo urbano del agua en la ciudad de Alicante, AMAEM está comprometida con los alicantinos desarrollando actividades y proyectos en beneficio de la sociedad y el entorno, contribuyendo a la concienciación del respeto al medio ambiente y la solidaridad.

Aguas Municipalizadas de Alicante se ha convertido en un referente de innovación, sostenibilidad, calidad y servicio a nivel internacional, y supone un instrumento imprescindible para el desarrollo y el progreso de nuestra ciudad. Por ello, desde el Ayuntamiento de Alicante trabajamos junto a AMAEM para ofrecer al ciudadano el mejor y más innovador servicio.

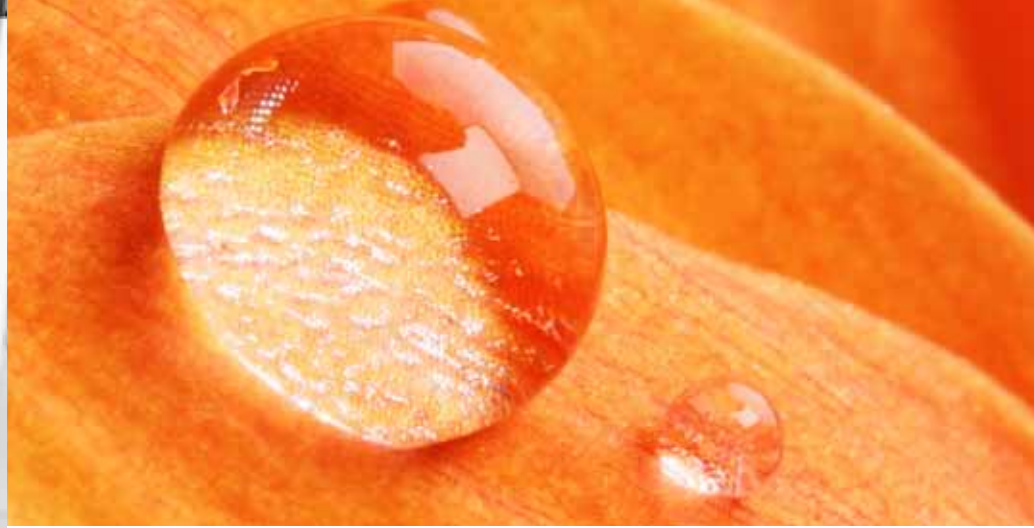
Este informe supone una pequeña muestra de la política y espíritu con los que Aguas Municipalizadas de Alicante trabaja para contribuir al desarrollo de la ciudad. Una compilación del trabajo anual que esperamos sea de utilidad para aquellas personas y grupos de interés y ayude a entender el buen hacer de AMAEM.



2



resentación



Asunción Martínez. Directora General de Aguas de Alicante

Mensaje de la Directora General

Por cuarto año consecutivo, Aguas de Alicante publica su Informe de Responsabilidad Social Empresarial. Un documento que recoge los datos y actividades más significativas del ejercicio 2012. 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 2011 de la guía Global Reporting Initiative (G3.1) y constituye una presentación equilibrada 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.

Mediante este informe, AMAEM expresa sus señas de identidad, sus políticas empresariales y su propia esencia, comunicando los valores que marcan su actividad, el compromiso con sus clientes y con el medio ambiente, la responsabilidad con el entorno que opera, su capacidad de innovación y de eficiencia energética.

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.

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

Aguas de Alicante ha concluido el ejercicio 2012 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

2.1

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 2012, el Organismo de Inspección de Control de Vertidos de AMAEM ha sido acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), por el cumplimiento de los requisitos de la norma UNE-EN ISO/IEC 17020. AMAEM es la segunda empresa de su sector que cumple con este requisito en todo el territorio nacional.

En 2012 la empresa ha realizado inversiones en los distintos municipios gestionados por valor de 7.166 miles de euros. Destacan entre ellas las obras del Colector General de Alicante o del Colector de Pluviales del Pla.

En el ámbito de I+D+i, en el año 2012 se desarrollaron 20 proyectos de innovación. Entre los que cabe destacar la aplicación de la realidad aumentada a la gestión de infraestructuras, con la consiguiente mejora de la información pública disponible.

Partiendo de uno de los indicadores de siniestralidad más bajos del sector, en el año 2012 se ha conseguido reducir en un 80% el número de accidentes de trabajo con baja, gracias a la puesta en marcha de un plan de reducción de la siniestralidad en el que se ha implicado la organización a todos los niveles.

Desde el ámbito de clientes, se han reforzado los lazos de compromiso con los grupos de interés a través de la participación en Foros o Tertulias de Agua, visitas guiadas a las nuestras instalaciones como el Museo del Agua en constante renovación o de la incorporación de AMAEM a las redes sociales a través de Twitter como canal emergente de comunicación con nuestros clientes.

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.

Se han redactado proyectos ambientales, principalmente de canalización de agua regenerada, de mejora de la red de drenaje, de renovación de redes de saneamiento y construcción de nuevos colectores, por valor de 19.574.006 €. Estos proyectos tendrán fuertes impactos en la dinamización económica y social en los próximos tiempos, como en la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras.

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 sea “mucho más que agua”.

2.2 Perfil del Informe

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 2012 de AMAEM se ha realizado siguiendo el modelo de referencia y los criterios establecidos en la "Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad" G3.1 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.

El presente informe se ha elaborado siguiendo la guía G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI)

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, Empresa Mixta

responsabilidad con la sociedad en la que opera

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.

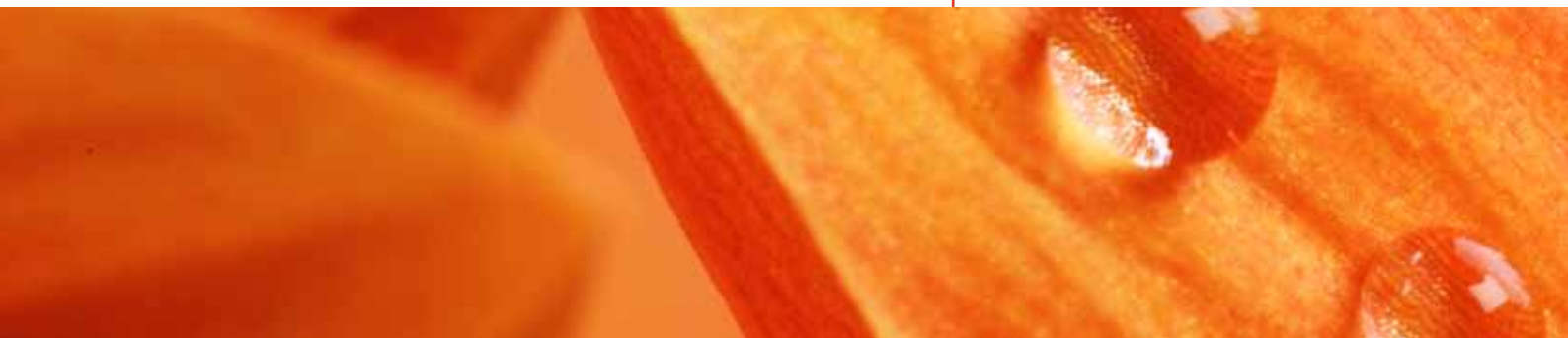
La verificación que aporta el “+” se ha realizado a través de SGS ICS Ibérica, S.A., una entidad verificadora independiente sin ninguna relación con AMAEM, mas allá de la establecida con la prestación de este tipo de servicios.

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.

más información

C/ Alona 31. 03007 Alicante
Tel: 965 999 800
informe.rse@aguasdealicante.es



2.3 Principales hitos, magnitudes y operaciones

Aguas Municipalizadas de Alicante ha concluido el ejercicio 2012 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 2012, el Organismo de Inspección de Control de Vertidos de AMAEM se ha acreditado ante la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) por **la norma UNE-EN ISO/IEC 17020. AMAEM es la segunda empresa** de su sector que cumple con este requisito **en todo el territorio nacional**.
- Durante el año 2012 la empresa ha realizado inversiones en los distintos municipios gestionados por valor de 7.166 miles de euros. Destacan entre ellas las obras del **Colector General de Alicante** o del **Colector de Pluviales del Pla**.
- La obra del Colector General de Alicante comenzó en febrero de 2012, en el centro comercial de la ciudad de Alicante y todavía permanece en fase de ejecución. Esta obra es importante porque la integridad estructural del colector actual pone en peligro edificaciones cercanas, y es necesaria una mejora de la capacidad hidráulica del mismo.
- 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 y 2012, **Aguas de Alicante bonifica el precio de cada tramo de consumo en función del número de hijos**.
- 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 2012, 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

AMAEM es la segunda empresa en el territorio nacional, acreditada con la norma UNE-EN ISO/IEC 17020, por el Control de Vertidos

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 2012 se desarrollaron 20 proyectos de innovación. Entre los que cabe destacar la aplicación de la realidad aumentada a la gestión de infraestructuras, con la consiguiente mejora de la información pública disponible.
- Se han redactado **proyectos ambientales**, principalmente de canalización de agua regenerada, de mejora de la red de drenaje, de renovación de redes de saneamiento y construcción de nuevos colectores, por valor de 19.574.006 €. Estos proyectos tendrán fuertes impactos en la dinamización económica y social en los próximos tiempos, como en la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras.
- En 2012, AMAEM ha destinado 19.072 € al mantenimiento de equipos de seguridad y a la realización de inspecciones reglamentarias de instalaciones y equipos, 37.140 € al suministro de equipos de seguridad, y el coste de los servicios médicos (revisiones de la salud, reposición de botiquines, etc.) ha ascendido a 14.859 €. En total, las **inversiones** y los **gastos asociados** a estos conceptos han supuesto 71.071 €.
- 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 de la **acreditación ante ENAC** del Organismo de Inspección de **Control de Vertidos de AMAEM** por la norma UNE-EN ISO/IEC 17020.
- Se continúa con la **implantación** masiva de la **telelectura**, con una previsión de instalar el sistema en todo el parque de contadores (unos 200.000) en un plazo de 10 años. En 2012 la cobertura llega casi al 100% del casco urbano de Alicante.
- Los tiempos de espera en **atención telefónica** de la línea 900 son inferiores al minuto (60 segundos) en un 84% de los casos.



3

guas de
Alicante

3

1

Quiénes somos

Aguas de Alicante

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, número 31, está participada en un 50 % por el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, titular del servicio y en un 50 % por Aquagest Levante S. A. (100% Capital Agbar) como socio que aporta su experiencia, tecnología y profesionalidad en el ciclo del agua, siendo el primer operador privado en España y uno de los líderes mundiales del sector.

AMAEM es una empresa implicada en la utilización de tecnología punta y 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.



Aguas

3.2 Servicios gestionados

Aguas de Alicante gestiona servicios relacionados con el ciclo integral del agua en Alicante, San Joan d'Alacant, San Vicente del Raspeig, Petrer, Monforte del Cid, El Campello, Agost y Novelda .

Ámbito y alcance de los servicios

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 Monforte del Cid.

Control de los Vertidos en los municipios de Alicante, Sant Joan d'Alacant y Monforte del cid.



¹ La depuración del agua no es competencia directa de AMAEM, ni esta 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	2011	2012
Municipios Abastecidos en baja	6	6
Volumen entregado a la red (hm3)	38,2	38,4
Población total Servida (*)	512.960	514.431
Población flotante servida(**)	670.740	670.740
Clientes servidos	285.904	286.499
Contadores	283.498	284.078
Km. Red	2.238	2.240
Depósitos(***)	39	39
Capacidad depósitos(***)	337.907	337.907
Estaciones Bombeo(***)	23	24
Estaciones autómatas Telemando	69	72
Estaciones control presión	53	53
Estaciones control caudal	44	44
Puntos de toma de muestras	138	138
Puntos desinfección Hipoclorito	14	14
Puntos desinfección Cloro Gas	6	6

(*) Datos INE 2012 de Alicante, San Juan, San Vicente, Campello, Petrer, Monforte del Cid, Muchamiel, 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	2011	2012
Municipios abastecidos	3	3
Número total de conexiones directas a la red de alcantarillado	28.467	29.009
Población atendida (*)	391.609	364.654
Km. Red	755	776
Estaciones Bombeo	35	35
Estaciones automáticas telemando	27	28
Estaciones control nivel colectores	45	46
Estacione de control de vertidos	2	2
Pluviómetros	25	25
Depósito anticontaminación	1	1

(*) Datos INE 2012 de Alicante, San Juan y Monforte del Cid

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 concejalas del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, cuyo desglose es el siguiente:

PRESIDENTA	Sonia Castedo Ramos (Ayuntamiento de Alicante)
VOCALES	Andrés Llorens Fuster (Ayuntamiento de Alicante)
	Miguel Valor Peidró (Ayuntamiento de Alicante)
	Miguel Ull Laita (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

Estructura de la Organización

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 Técnica y de Operaciones:**

- **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 Clientes y Relaciones Institucionales:**

- **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 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 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.

4 Principales magnitudes económicas

Valor económico directo generado y distribuido

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.

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

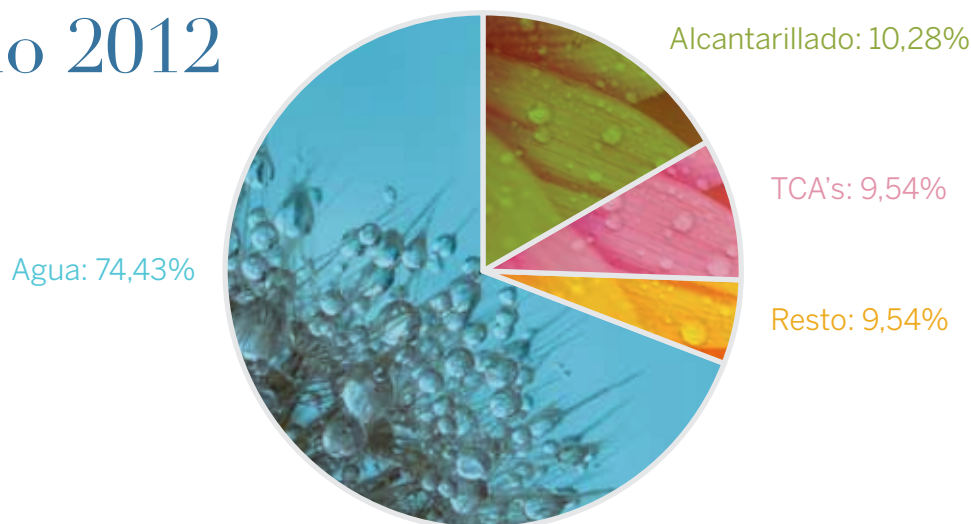
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO		
(euros)	AÑO 2011	AÑO 2012
Valor económico directo creado (VEC)	63.620.385	67.179.373
a_Ingresos	63.620.385	67.179.373
Valor económico directo creado (VED)	52.254.098	72.288.514
b_Costes Operativos	31.893.736	51.632.338
c_Salarios y beneficios sociales para los empleados	12.442.328	12.608.709
d_Pagos a proveedores de capital	4.979.802	5.818.865
e_Pagos a gobiernos	2.744.849	1.923.318
f_Inversiones en la comunidad	193.383	305.284
Valor económico directo creado (VER)	11.366.287	(5.109.141)

Otras Magnitudes Económicas: Cuenta de Pérdidas y Ganancias, Ingresos de explotación por actividades, Endeudamiento.

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS (€)	año 2011	año 2012	Var. %
Ingresos de explotación	66.093.269	69.044.443	4,47%
Cash flow de explotación	12.898.297	14.032.108	8,79%
Resultado de explotación	8.003.773	8.797.012	9,91%
% Margen resultado de explotación	12,11%	12,74%	
Resultado neto	5.346.124	5.549.118	3,80%
% Margen resultado neto	8,09%	8,04%	

INGRESOS DE EXPLOTACIÓN POR ACTIVIDADES (€)	año 2011	año 2012	Var. %
Agua	49.280.118	51.392.980	4,29%
Alcantarillado	6.828.227	7.096.101	3,92%
TCA's	5.697.756	6.585.098	15,57%
Resto	4.287.168	3.970.264	(7,39%)
Ingresos de explotación	66.093.269	69.044.443	4,47%

Año 2012



ENDEUDAMIENTO (Euros)	año 2011	año 2012	Var. %
Patrimonio neto	37.530.939	37.588.357	0,15%
Endeudamiento neto	10.269.406	15.192.462	47,94%

3.5 Sistema de gestión integral

Se han superado favorablemente todas las auditorías internas y externas de los sistemas de Calidad ISO 9001, Medio Ambiente ISO 14001, Organismo de Inspección ISO 17020 y Seguridad y Salud Laboral OHSAS 18001.

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, en 2012 el Organismo de Inspección de Control de Vertidos de AMAEM ha sido acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) por la norma UNE-EN ISO/IEC 17020 de Organismos de Inspección.

La practica totalidad de procesos y maneras para la mejora en el control y eficiencia de las actividades están sustentados en este sistema de Gestión, **abarcando todas las áreas y municipios abastecidos por la empresa y orientándolos al cliente tanto externo como interno**.

En 2012, se ha acreditado el organismo inspección de control de vertidos de AMAEM por la norma ISO 17020

Sistema de gestión de amaem: política de gestión integrada.

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.

3.5

Aguas de Alicante

- 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.

Sistema de gestión integral

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.

- Gestión de calidad en Organismos de Inspección, según ISO/IEC 17020 por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

La ENTIDAD NACIONAL DE ACREDITACIÓN, conforme a los criterios recogidos en la Norma UNE-EN ISO/IEC 17020:2004 (CGA-ENAC-EI), como Entidad de Inspección Tipo C para la realización de inspecciones en el Área Medioambiental. Acreditación nº 266/EI434.



Sistema de gestión integral

Plan estratégico de AMAEM.

El Plan Estratégico de AMAEM se concreta en el **Programa de Gestión** de la organización. 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 2012 se definieron las siguientes:

- AA. Gestión del OPEX/CAPEX operativo
- AB. Evolución de operación única a operación excelente
- B. Gestión de riesgos operativos y medioambientales
- C. Prevención de riesgos laborales y Sistemas de Gestión
- D. Desarrollo comercial
- E. Mejora de la imagen percibida por el cliente
- F. Gestión del conocimiento I+D+i
- G. Eficiencia económica
- H. Calidad del producto y de la prestación del servicio
- I. Compromiso y motivación del personal
- J. Mejora en la eficiencia de los procesos comerciales
- K. Gestión de riesgos comerciales

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.

Todas las áreas del Sistema de Gestión disponen de **indicadores de control y seguimiento y/o de mejora**. En 2012, se han definido 159 indicadores de gestión, que incluyen los indicadores GRI cuantitativos del Informe de Responsabilidad Social Empresarial. La definición de estos indicadores están disponibles en el documento INDI-2012 "Indicadores de Gestión 2012".

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

Acciones del programa de gestión 2012

ACCIONES RELEVANTES FINALIZADAS en 2012
• Campaña GOTAGOTHAM 2012.
• Comunicaciones al cliente mediante correo electrónico y SMS, en los casos en los que el cliente disponga de dichos servicios.
• Campaña e-factura 2012.
• Comunicación pública de las obras del colector general de Alicante.
• Espacio web de innovación de Aguas de Alicante.
• Regulación de presiones en AMAEM (Abastecimientos de Alicante, San Vicente, San Juan, Petrer, Monforte y El Campello).
• Sectorización telegestionada en AMAEM (Abastecimientos de Alicante, San Vicente, San Juan, Petrer, Monforte y El Campello). Definición futura de obras y posibles sectores.
• SIPAID (Nuevo Sistema Integrado de Prevención y Alerta frente a inundaciones y Descargas al medio receptor).
• Optimización del plan de búsqueda de fugas en el abastecimiento de Petrer mediante pre-localizadores nocturnos y reajuste y priorización de la planificación de los equipos de búsqueda de fugas (Prifu 2).
• Ejecución plan de auditoria energética.
• Gestión de Infraestructuras de agua reutilizada de la red de Alicante.
• Gestión en el desarrollo de las obras a ejecutar dentro del Plan Especial de Inversiones de AMAEM en el ámbito de la red de Saneamiento de Alicante 2011-2012.

Sistema de gestión integral

<ul style="list-style-type: none">• Gestión mediante METRESA para identificar las prioridades de rehabilitaciones e inspecciones en la red de saneamiento de Alicante y San Juan durante el año 2012.
<ul style="list-style-type: none">• Implantación de GALIA en la red de saneamiento de Alicante (Gestión Avanzada de la limpieza de alcantarillado) durante el año 2012).
<ul style="list-style-type: none">• Ejecución de plan de Auditoria energética en los bombeos de agua potable de Fenollar y Moralet.
<ul style="list-style-type: none">• Empleo de modelizaciones matemáticas de la red de saneamiento, para analizar el comportamiento de esta frente a actuaciones de ejecución previstas, o análisis previo para identificar soluciones a problemas puntuales de drenaje urbano.
<ul style="list-style-type: none">• Gestión durante 2012 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.
<ul style="list-style-type: none">• Gestión durante 2012 de los riesgos asociados a las inundaciones mediante el SIPAID. Aplicación del protocolo de coordinación con el SPEIS (Bomberos del Ayuntamiento de Alicante).
<ul style="list-style-type: none">• Gestión durante 2012 del deposito anti-DSU de Cross - San Gabriel, minimizando con el mismo el numero y volumen de alivios en momentos de lluvia al Barranco de las Ovejas.
<ul style="list-style-type: none">• Instalación de cámaras de detección de alarmas en 16 emplazamientos en Traída y conexión a C.R.A.
<ul style="list-style-type: none">• Petrer. Renovación de red para la mejora del rendimiento de la red de agua potable en la zona residencial de Salinetas.
<ul style="list-style-type: none">• Acreditación del Organismo de Inspección de Control de Vertidos de AMAEM ante la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) por la norma UNE-EN ISO/IEC 17020
<ul style="list-style-type: none">• San Vicente. Renovación de las redes arteriales de hormigón tipo bonna.
<ul style="list-style-type: none">• Implantación del Plan de Reducción de la Siniestralidad.
<ul style="list-style-type: none">• Optimización del uso de la conducción de emergencia FENOLLAR-AMADORIO.

ACCIONES RELEVANTES EN CURSO en 2012
<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de un cajero en Oficinas de Atención al Cliente de AMAEM.
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y extensión de Smart Protection en toda la organización.
<ul style="list-style-type: none"> • Implantación de la norma ISO 50001 de Sistemas de Gestión Energética.
<ul style="list-style-type: none"> • Utilización de herramienta de CAE (Coordinaqua) para empresas contratistas de obras y servicios.
<ul style="list-style-type: none"> • Plan Director de GIS: Revisión de las normas de delineación de redes de saneamiento.
<ul style="list-style-type: none"> • Plan Director GIS: Georeferenciación en GIS del archivo fotográfico de A.M.A.E.M. mediante tecnología web 2.0.
<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto AquaDron.
<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto Arquetel – Fasell.
<ul style="list-style-type: none"> • Participación en el Piloto del Sistema de Evaluación AquaRating.
<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto R+i Alliance AM1001: Predicción y solución del deterioro del alcantarillado debido al sulfhídrico.
<ul style="list-style-type: none"> • Participación en el Proyecto Europeo @QUA - Tecnologías de la Información y la Comunicación para la Eficiencia del Agua (7º Programa Marco UE).
<ul style="list-style-type: none"> • Estudio diferencial del rendimiento hidráulico en la Traída por tramos, mediante el empleo de la técnica de Caudales Diferenciales.
<ul style="list-style-type: none"> • Puesta en marcha de nuevos sectores, basados en las obras ejecutadas en 2011 y/o 2012.
<ul style="list-style-type: none"> • Implantación del proyecto SETIR (Predicción de la demanda).

Sistema de gestión integral

- Estudio de la evolución de las Características Hidráulicas Específicas de los sondeos de abastecimiento, con el fin de planificar las operaciones de Regeneración y/o Recuperación de las captaciones.

- Participación en Proyecto GRED (Gestión de Redes).

- Gestión mediante METRESA para identificar las prioridades de rehabilitaciones e inspecciones en la red de saneamiento de Alicante y San Juan durante el año 2013.

- Plan de renovación y priorización de las tuberías generales de transporte.

- COWAMA FASE II.

- Implantación del Servicio de Control de Vertidos en San Vicente del Raspeig.

- Participación en el desarrollo de la aplicación METRAWA para la ayuda a la decisión de renovación y rehabilitación de redes de agua potable.

- El Campello. Renovación Redes. Coveta Fumá, zona C, subzona 6.

- Petrer. Renovación de la red de agua potable para mejorar su rendimiento en la zona residencial Salinetas Fase II.







4

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 Visión, Misión y Valores

Ser una empresa de referencia en la gestión del ciclo del agua, aportando valor a la sociedad, clientes y accionistas.

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 dialogo y de la participación social y medioambiental.
- Tecnología e innovación en constante desarrollo de I+D+i.
- Sostenibilidad: Empresa comprometida con el medio ambiente y la proactividad en su protección.
- Responsabilidad 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

El Código Ético es una guía de conducta para todo el personal de AMAEM.

AMAEM, como empresa integrada en el Grupo Agbar, está adherida al Código ético de dicho Grupo, constituyendo este 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 cuales 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 y las redes sociales

La página web de Aguas de Alicante ha tenido 140.465 visitas, de las cuales 87.264 eran nuevas visitas.

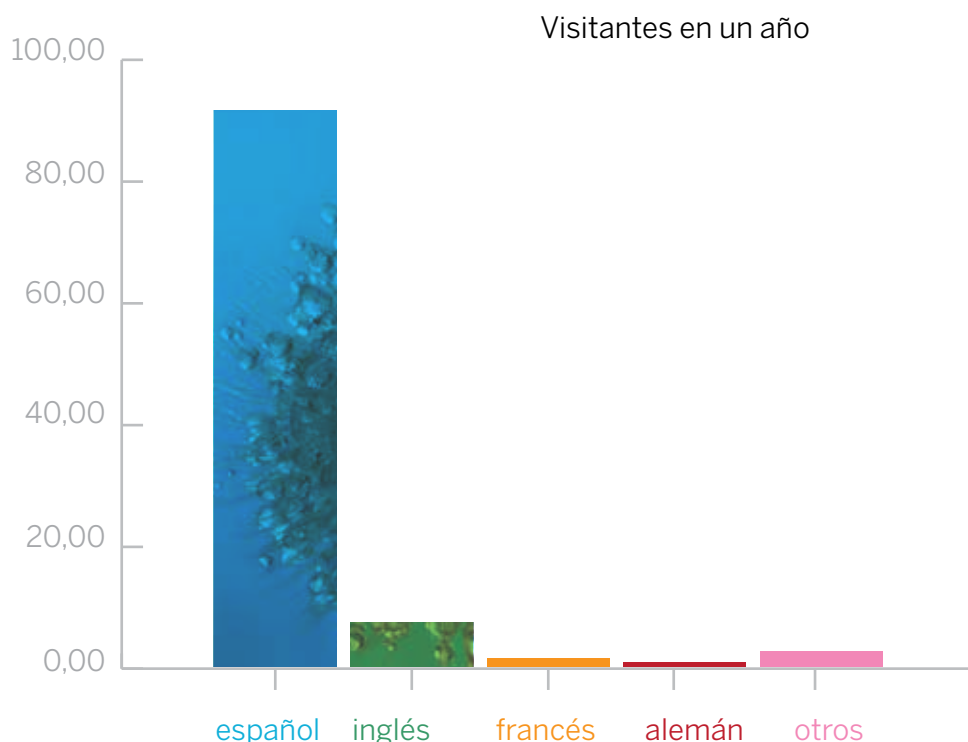
La Pagina Web de Aguas de Alicante es una página intuitiva y de fácil navegación que durante todo el 2012 ha tenido 140.465 visitas, de las cuales 87.264 eran primera visitas.

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 3.73 páginas por visita, con una duración media de 02:30 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 mas nos consultan son los nativos de estas lenguas.

Idioma de los visitantes



4.3 Comunicación interactiva: La web y las redes sociales

Twitter

Twitter se ha convertido en una de las principales agencias de noticias del mundo. Es un río de información viva, actualizada, participativa, directa, apasionante y se hace necesario estar dentro de esta red de comunicación para estar enterado de las corrientes de opinión que se están generando, proporcionando capacidad para interactuar con la comunidad y en la comunicación en todo momento.

Además de ser una red social se ha convertido en un medio de comunicación de masas con una repercusión creciente que permite opinar de una manera clara, directa e inmediata.

Es por ello que Aguas de Alicante presentó en diciembre de 2012 públicamente sus cuentas oficiales de Twitter. A través de su cuenta institucional (@AMAEM_Oficial), la empresa ha puesto en marcha un nuevo canal de comunicación en el que compartirá noticias, campañas, novedades y cuestiones de interés relacionadas con el agua y el medioambiente.

@AMAEM_Oficial

Asimismo, Aguas de Alicante ha abierto una cuenta dirigida a la atención al cliente (AMAEM Clientes) con el objetivo de ofrecer a los clientes un nuevo canal en el que podrán resolver sus dudas de una manera rápida, ágil, efectiva y con un trato personalizado.

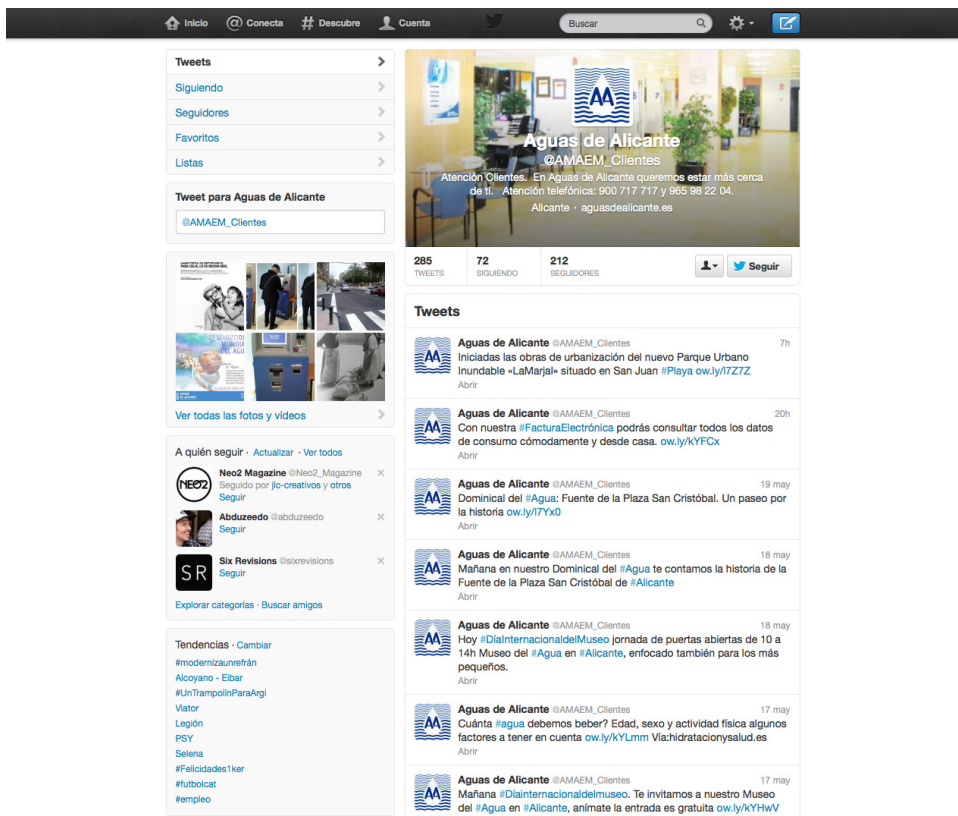
@AMAEM_Clientes

Esta acción tiene el objetivo de construir una “identidad digital” para la empresa, basada en valores como la humildad, la transparencia, la veracidad y la honestidad, reforzando nuestra imagen de marca y afianzando la relación con nuestras comunidades locales.

@AMAEM_Oficial



@AMAEM_Clientes



AI





servicio de nuestros clientes

Además, este apartado dará respuesta a los siguientes indicadores:

5.1 Excelencia en la calidad del servicio

Se han realizado 11.384 análisis frente a los 413 exigidos por el RD 140/2003. Esto supone que se han realizado casi tres veces más análisis de los exigidos reglamentariamente.

- **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 2.012 se realizaron 11.384 análisis, de los cuales 7.123 fueron de cloro y 190 de Legionella.

- Resumen análisis realizados en 2.012:

	Exigidos según el RD 140/2003	Realizados
COMPLETO	63	155
CONTROL	350	2.164
COMPLEMENTARIO	-	943
CLORO	-	7.123
OTROS	-	999
TOTAL	413	11.384

	2011	2012
Grado de cumplimiento de los indicadores del RD 14/2003	100%	100%

En cumplimiento de lo establecido en el RD 140/2003, se cumple con el deber de volcar en la web SINAC la totalidad de los datos analíticos obtenidos a partir de los análisis realizados por exigencia legal.

El 100% de las aguas suministradas han sido catalogadas como aptas para el consumo humano cumpliéndose así la legislación vigente.

Cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

- Frente a los riesgos que para los derechos de la personalidad pueden suponer el acopio, tratamiento y utilización de datos personales, y asumiendo el compromiso de **garantizar y proteger los derechos de los ciudadanos**, AMAEM cumple adecuadamente y en todo momento las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba su Reglamento de desarrollo, garantizando a los interesados los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a los mismos.
- Objetivo: preservar en todo momento la **confidencialidad, integridad e uso legítimo** de los datos sin descuidar su disponibilidad.
- Los usuarios sólo tienen **acceso autorizado** a los datos y recursos que precisan para el desarrollo de sus funciones. AMAEM ha asumido también el compromiso de comunicar y hacer cumplir a sus empleados las obligaciones establecidas en materia de protección de datos.

Perfeccionamiento de la Gestión Comercial

• Tarifas Sociales

TARIFA POR FUGAS DE INTERIORES

A lo largo del año 2012 AMAEM ha seguido poniendo a disposición de nuestros clientes una tarifa especial por el concepto de “fugas interiores” que se aplica

5.1

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.

BONIFICACIÓN EN CASO DE FUGA.

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

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

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

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

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN EL CASO DE CONSUMOS EXCESIVOS O FUGAS CONSTATADAS:

Cuando el operario detecta un consumo excesivo o una fuga constatada, siempre y cuando sea posible, lo comunica al cliente. Si el cliente está ausente y existe una fuga evidente, procedemos a cerrar la llave exterior de la instalación, siempre y cuando esto sea factible, dejando aviso escrito en el domicilio de suministro de la acción realizada. Si disponemos de teléfono se le avisa igualmente desde las oficinas de lo detectado y de la posible actuación realizada. Además se le envía de forma inmediata una carta de aviso de consumo excesivo y posteriormente un mensaje de aviso en la factura.



**Operario
avisa
al cliente**

Excelencia en la calidad del servicio



Personal de oficinas avisatelefónicamente



Por carta



Mensaje en la factura



Aviso de cierre de la llave exterior

Año	Importe bonificado por aplicación de la tarifa de fugas
2008	11.518 €
2009	131.445 €
2010	129.968 €
2011	138.550 €
2012	114.692 €

5.1

TARIFA PARA FAMILIAS NUMEROSAS.

A lo largo del año 2012 y para los municipios de Alicante y El Campello, AMAEM ha seguido poniendo a disposición de nuestros clientes una tarifa especial para familias numerosas, que bonifica el precio de cada tramo de consumo en función del nº de hijos o categoría de familia numerosa.

Dicha tarifa se aplica a aquellos clientes que así lo soliciten y que dispongan de la documentación que acredite tal condición.

Año 2012

ALICANTE	Nº CONTRATOS	AHORRO ESTIMADO €
TARIFA 3 HIJOS	570	15.424,20
TARIFA 4 HIJOS	79	4.275,48
TARIFA 5 HIJOS	21	1.704,78
TARIFA 6 HIJOS	15	1.623,60
	685	23.028,06

EL CAMPELLO	Nº CONTRATOS	AHORRO ESTIMADO €
TARIFA 3 HIJOS	72	1.457,28
TARIFA 4 HIJOS	10	404,80
TARIFA 5 HIJOS	1	20,24
TARIFA 6 HIJOS	-	-
	83	1.882,32

FONDO SOCIAL

Aguas de Alicante tiene creado un Fondo Social que establece distintas partidas para la concesión de ayudas a sus clientes, con el fin de contribuir a la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable, destinada a personas y/o unidades familiares desfavorecidas, con grave situación económica.

Durante el año 2012 se concedieron ayudas a 181 familias.

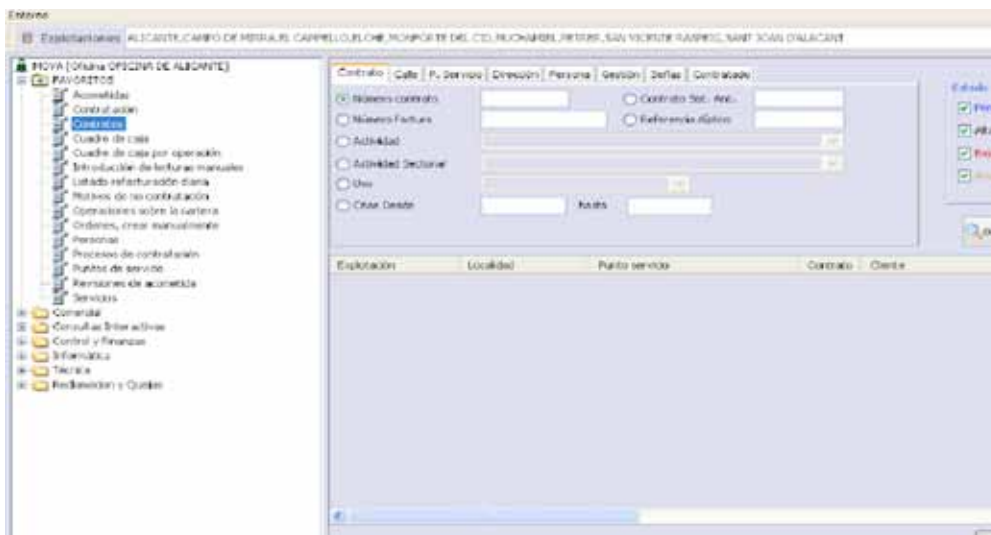
Aguas de Alicante tiene creado un Fondo Social que establece distintas partidas para la concesión de ayudas a sus clientes. Durante el año 2012 se concedieron ayudas a 181 familias.

Excelencia en la calidad del servicio

- **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.

5.1

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.

En Aguas de Alicante nos exigimos aún más.

Fijamos plazos a sus necesidades, incidencias o problemas en un tiempo mínimo.

Cumpliendo siempre.

Año del Suministro
La Empresa se compromete a efectuar la medición del consumo anual de 2ª línea a partir de la formalización del contrato.
(*) Sólo Anual.
Compromiso económico: 10% del precio de suministro.

Respuesta a las quejas
La Empresa se compromete a dar respuesta e intervenir en un plazo no superior a 10 días hábiles.
Compromiso económico: el importe de la cuota de garantía de agua correspondiente a un mes.

Exactitud en la facturación
En caso de error puntual a su respecto, éste se subsanará en el plazo máximo de 5 días laborables.
Compromiso económico: el importe de la cuota de garantía de agua correspondiente a un mes.
(*) Siempre de conformidad a parte del contrato en que se haya comprometido por la Empresa.

Aviso de exceso de consumo
Si en el momento de la lectura de su contador se detecta un consumo superior al límite establecido, nos comprometemos a comunicarle de forma inmediata a través de su cuenta de abastecimiento de agua, así como de avisarle por correo electrónico o telefónico a través de la factura.
(*) De acuerdo con nuestra programación y del servicio suscrito por el usuario.

Averías
En los acontecimientos de suministro interrumpido por averías en la Red de Distribución de Agua Potable, a partir de un tiempo máximo de cuatro horas se efectuará la compensación económica del importe de la cuota de garantía de agua correspondiente a un mes.
(*) De acuerdo con nuestra programación y del servicio suscrito por el usuario.

www.aguasdealicante.es

AGUAS DE ALICANTE
Sociedad Anónima de Aguas de Alicante

Teléfono de atención al cliente
900 717 717

ER

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.

Excelencia en la calidad del servicio

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

	Incumplimientos	Clientes afectados	Total clientes AMAEM
2009	33	34	284.053
2010	36	96	285.012
2011	66	412	285.973
2012	58	335	286.595

- **Gestión de quejas.**

Para Aguas de Alicante una queja representa mucho más que un caso concreto al que debemos dar solución –favorable o no-, realmente supone 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, cuáles son sus intereses, 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 que permiten un minucioso control.

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.

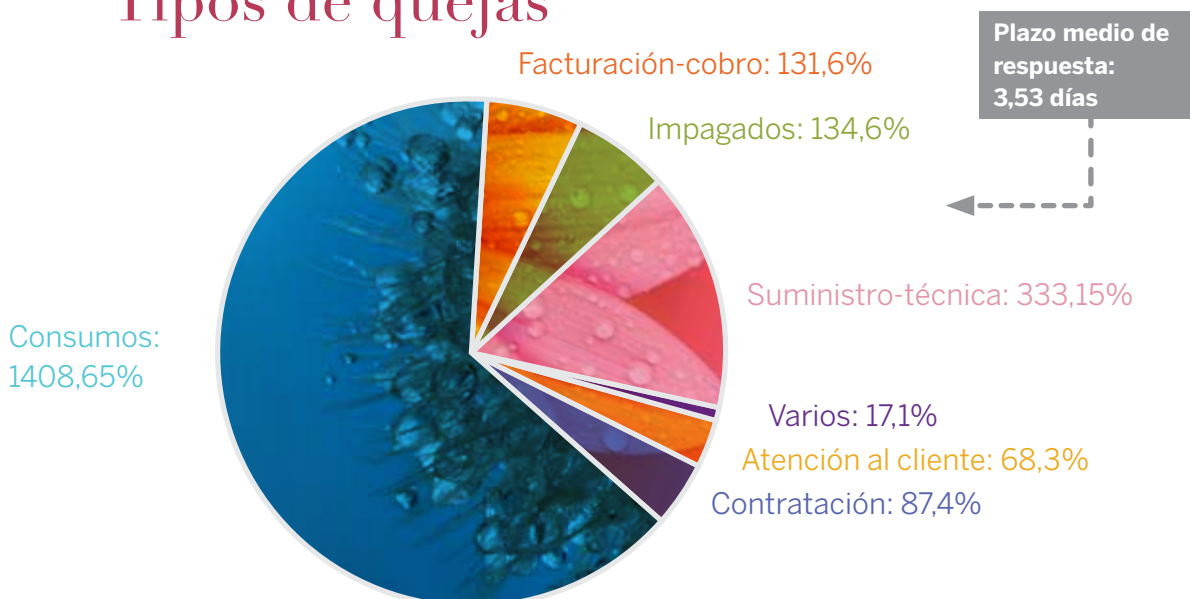
5.1

Tratamiento de una queja



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

Tipos de quejas



Sobre un total de 2.178 quejas tramitadas en el año 2012.

5.2 Customer Counsel: El mediador de Agbar

La figura del Customer Counsel tiene por objeto atender y resolver las reclamaciones de los clientes que, una vez agotada la vía ordinaria para resolver sus reclamaciones, no están de acuerdo con la respuesta obtenida por parte de los servicios de Atención al cliente. Constituye la última opción amistosa, en el seno de Agbar, para responder al cliente y encontrar una solución a su reclamación.

El Customer Counsel impulsa la mejora continua de la relación entre el cliente y la empresa. Basa su actuación en la mediación para aproximar posturas entre las partes. Si al final de este proceso no se consigue un acuerdo, el Customer Counsel emite una resolución que es de obligado cumplimiento para la empresa y de aceptación voluntaria para el cliente.



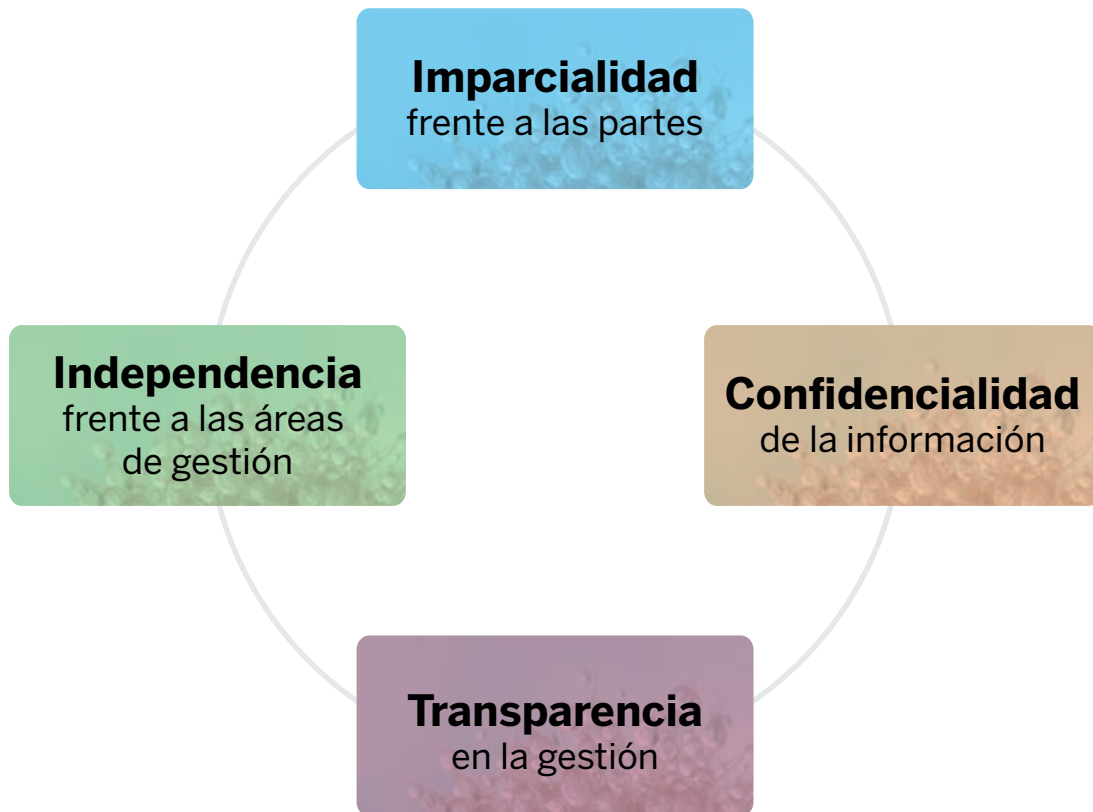
Lluís Martínez Camps, Customer Counsel

- **Web del Customer Counsel.**

La Oficina del Customer Counsel dispone de una página web: <http://customercounsel.agbar.es>, en la que se explica de manera clara qué es, cómo funciona y qué vías de contacto tienen los clientes para comunicarse con ella. De igual modo existe la posibilidad de enlazar con esta página, desde la de Aguas de Alicante: www.aguasdealicante.es

5.2

- Principios de actuación.



- Funciones asignadas.

La Oficina del Customer Counsel tiene encomendadas las siguientes funciones:

- Promover la **mediación** entre el cliente y la Empresa para la resolución de reclamaciones.
- **Resolver** las reclamaciones presentadas voluntariamente por los clientes, en el supuesto de discrepancia con las resoluciones de los servicios de Atención al Cliente de la Empresa.
- **Identificar**, a partir de las reclamaciones presentadas por los usuarios, las oportunidades de mejora del servicio y proponer a los departamentos oportunos la adopción de medidas para implementar dichas mejoras.
- Mantener **contacto y promover relaciones** periódicas con los grupos de interés relevantes para la Oficina del Customer Counsel.

Customer Counsel: Mediador de Agbar

- Reglamento.



Reglamento del CUSTOMER COUNSEL DE AGBAR

I. Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento de la Oficina del Customer Counsel de Agbar (en adelante OCC) que prestará servicio a los clientes de las empresas de AGBAR.

Los objetivos principales de la OCC son la **defensa y protección** de los derechos de los **clientes** derivados de su relación con cualquiera de las empresas de AGBAR adheridas, así como implantar una cultura de comunicación e interlocución efectiva orientada a la satisfacción plena de los clientes. En este contexto se entiende por cliente el titular de un contrato de suministro de agua potable suscrito con alguna de las empresas del grupo relacionadas en el Anexo I.

Artículo 2. Principios de actuación

La OCC se regirá por los principios de **objetividad y equidad** en sus actuaciones, promoverá el diálogo entre la empresa y sus clientes en base a los principios de la **buena fe y la confianza recíproca**, con el objetivo de contribuir a incrementar y hacer efectiva la alta calidad de los servicios de atención al cliente.

II. Ámbito de aplicación

Artículo 3. Ámbito de actuación

III. Funciones asignadas y materias excluidas

Artículo 4. Funciones de la OCC

La OCC tiene encomendadas las siguientes funciones:

- Promover la **mediación** entre el cliente y la empresa para la resolución de las reclamaciones.
- **Resolver** las reclamaciones presentadas voluntariamente por los clientes en el supuesto de divergencias con las resoluciones de las reclamaciones de los servicios de atención al cliente de las empresas de AGBAR adheridas.
- **Identificar**, a partir de las reclamaciones presentadas por los usuarios finales, las oportunidades de mejora del servicio y **proponer** a los departamentos oportunos la adopción de medidas para implementar dichas mejoras.
- **Mantener contacto y promover relaciones** periódicas con los grupos de interés relevantes para la OCC.

Artículo 5. Materias excluidas del ámbito de la OCC

Las materias excluidas del ámbito de competencia de la OCC son las que se detallan a continuación:

- Las controversias que se planteen respecto a actividades realizadas fuera del territorio español por cualquiera de las empresas adheridas del grupo.
- Las reclamaciones derivadas de las relaciones comerciales mantenidas por el cliente con las empresas del



5.3 Innovación en la oferta

- **Telelectura**

La previsión es de instalar el sistema en todo el parque de contadores (unos 200.000 contadores) en un plazo de 10 años.

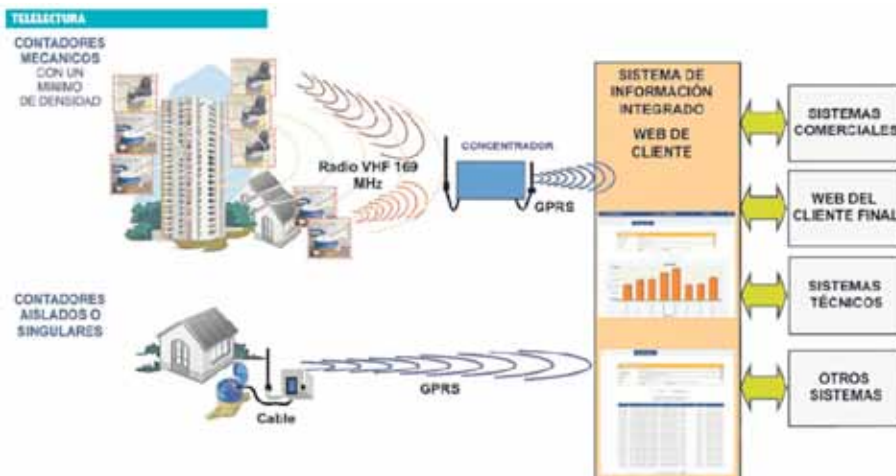
En la ciudad de Alicante más del 40% de los contadores están instalados en el interior, por lo que existen dificultades para obtener sus lecturas, así como para detectar posibles incidencias. Cuando no es posible acceder al contador ni se dispone de la información del consumo facilitada por el cliente 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 continuado con 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.

A lo largo del año se han instalado un total de 16.680 contadores con el modulo de radio, e igualmente se han instalado 37 antenas con sus correspondientes concentradores, proporcionando cobertura a casi el 100% del casco urbano de Alicante.

Con el inicio de la implantación masiva, todos los contadores por altas nuevas y por renovación del parque, 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(2012-2013).

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.

Igualmente se ha comenzado a utilizar en los domicilios con el contador en el interior de la vivienda.

Al cierre del año 2012 son susceptibles de dicho servicio un total de 24.321 contratos.



• 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.

5.4 Progresos en la comunicación

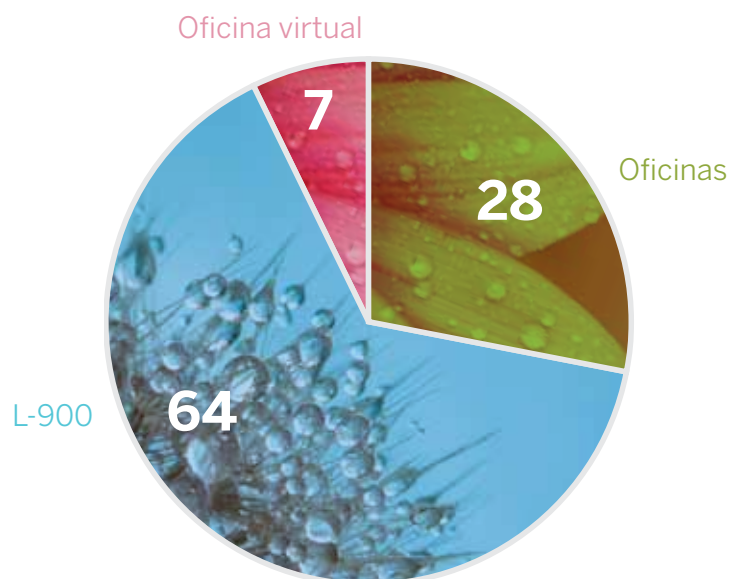
Se dispone de un canal de atención para cada perfil de cliente: Oficinas presenciales, Línea de Atención telefónica e Internet

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

En 2012 se ha incrementado en un 30% los clientes atendidos a través de la oficina virtual.

Porcentaje de canal utilizado por los clientes en 2012



Para el cliente, el tiempo medio de gestión en nuestras Oficinas es de 15 minutos

• Oficinas

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. Durante el año 2012 se han atendido un total de 77.156 clientes en nuestras Oficinas.

El tiempo medio de espera en 2012 fue de 7:05 minutos y el tiempo medio de atención de 8:38 minutos, 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:



5.4

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.

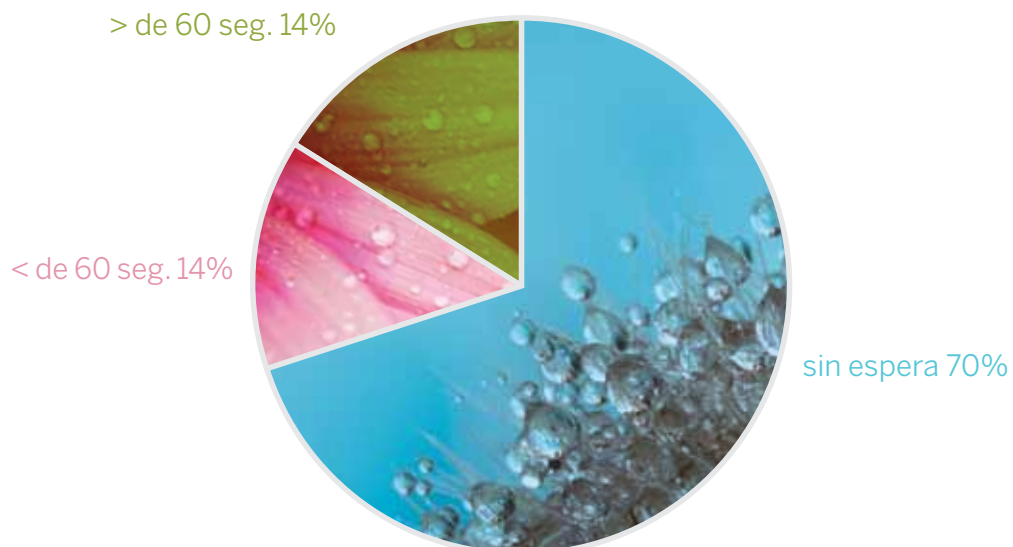
• Línea Telefónica de Atención al Cliente

Teléfonos de atención al cliente: 900.717.717 y 965.982.204

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:	180.696/173.559 (96%) de atención
--------------------------------------	--

Tiempos de respuesta en nuestro Call Center



Progresos en la comunicación

- **Nuestra Oficina Virtual**

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 Virtual.

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. Cada día nuevos clientes se suman a esta interesante opción: durante los dos últimos años se registró un incremento cercano al 70%.



e-factura

5.5

Conocimiento del cliente. Índice de satisfacción

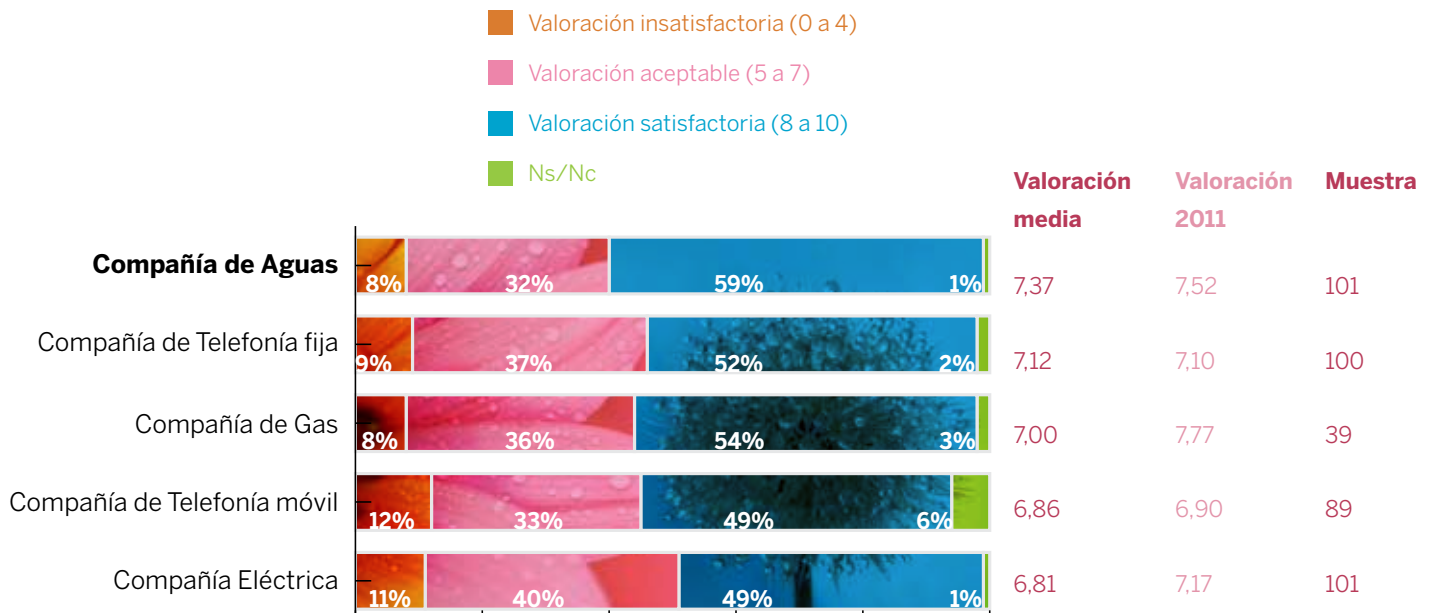
• Control Del Índice de Satisfacción al Cliente Y Mejora Del Conocimiento Del Cliente

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

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

	2011	2012
El índice de satisfacción al cliente	6.78	6.64

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



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



Valores más destacados:

	Valores 2011	Valores 2012
ORGANOLEPSIA		
La calidad del agua	5.17	5.25
El sabor del agua	4.44	4.58
El color del agua	6.53	6.11
El olor del agua	6.23	5.67
SERVICIO		
La continuidad en el suministro	8.41	8.52
La presión con la que llega el agua a su casa	7.99	7.95
La facilidad para contactar con la Cía.	7.64	6.86
FACTURA		
La precisión de la factura	7.55	7.34
La claridad de la factura	7.26	6.51
La regularidad en recepción de factura	7.93	7.22
PRECIO		
El valor del servicio por el precio que paga	6.56	6.05
Precio	4.84	4.52

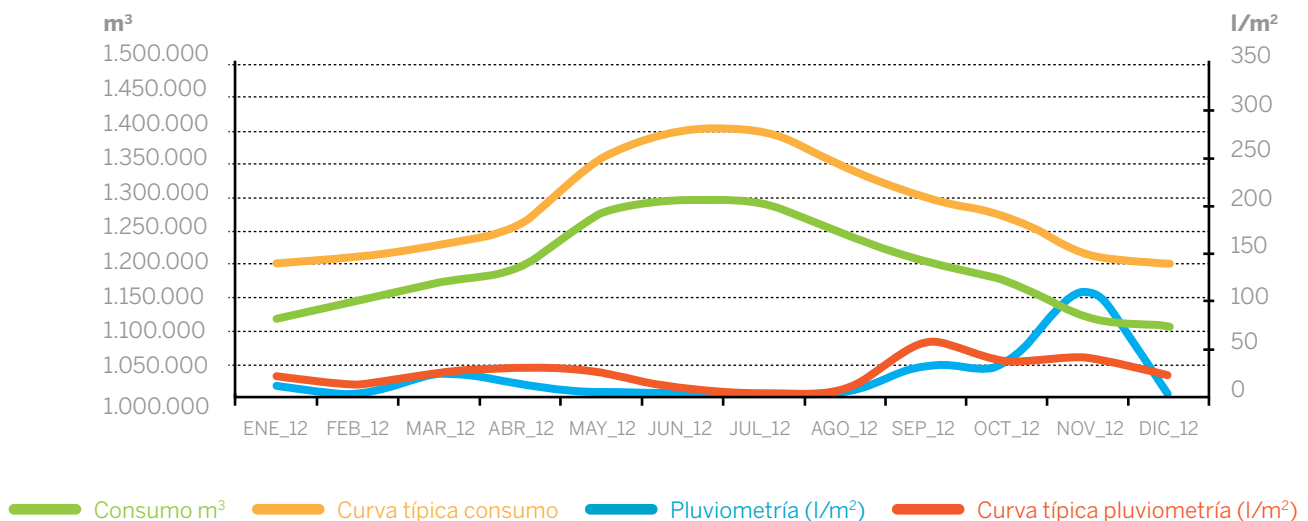
5.5

ESTUDIO DE HÁBITOS DE CONSUMO:

Este estudio recoge los consumos de los últimos 13 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

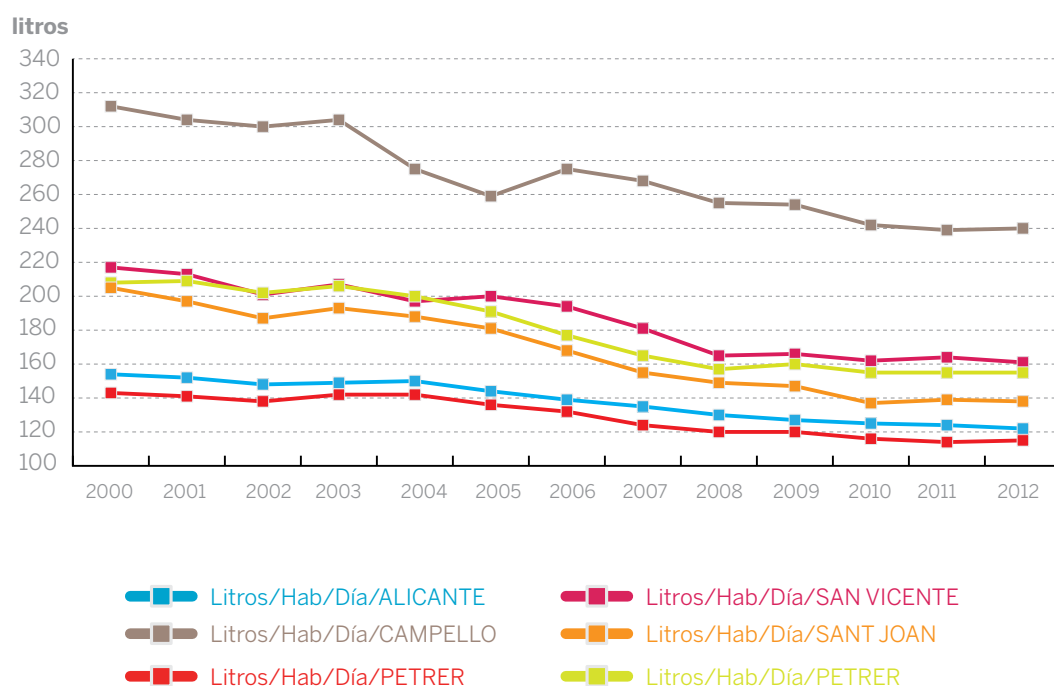
Cientes trimestrales - Alicante Año 2012



• 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 2012. Con estas dos curvas se puede apreciar la diferencia 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 2012 para dichos mismos clientes. Se observa claramente que los consumos del año 2012 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.

Estudio de hábitos de consumo

Evolución anual del consumo doméstico por explotación litros/hab/día



- Igualmente, este gráfico nos muestra la evolución a lo largo de los últimos 13 años del valor calculado “litros/habitante/día” para cada una de la 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

uestro
equipo
humano

6.1 Principales datos

El mayor activo de la Organización está constituido por los empleados y empleadas que integran la misma.

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 dentro de este ámbito:

- 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.

Los pilares fundamentales en la gestión y administración de plantilla son: el compromiso con la formación y el desarrollo, la mejora de la información y la comunicación, la igualdad y la diversidad.

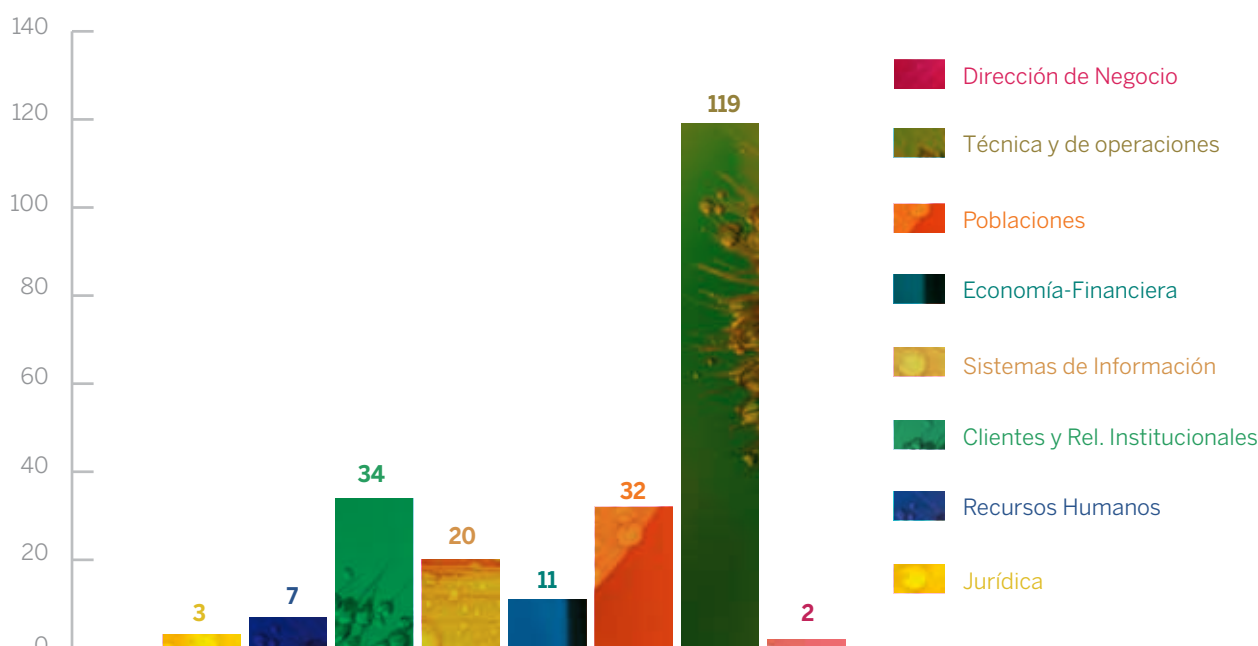
- Obtener una mejora de la productividad.
- Cumplimiento de la legislación vigente.
- Cumplimiento de las obligaciones contractuales de la Empresa con sus trabajadores y trabajadoras así como con sus legítimos representantes.

• 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.

• Datos Referidos A La Plantilla.

• Distribución de la plantilla por Áreas:



6.1

- Distribución de la plantilla por fijos y eventuales.

	2011	2012
Fijos	97%	97%
Eventuales	3%	3%

- Desglose de la plantilla por modalidad de contrato.

	Total 2012	Hombres	Mujeres
Indefinidos	201	153	48
Indefinidos tiempo parcial	12	11	1
Jubilación parcial	8	5	3
Prácticas	1	0	1
Relevo tiempo completo	1	0	1
Relevo tiempo parcial	1	1	
Eventual por circunstancias de producción	1	0	1
Eventual por circunstancias de producción a tiempo parcial	0	0	
Obra o servicio	1	1	
Fomento de empleo para personas discapacitadas	1	1	
Interinidad	1	0	1
Total	228	172	56

Principales datos

• Desglose por categoría profesional y sexo 2012.

	Hombres	%	Mujeres	%	TOTAL
Titulados superiores *	41	79	11	21	52
Titulados de Grado Medio	23	74	8	26	31
Mandos intermedios y Encargados	32	89	4	11	36
Oficiales administrativos	31	49	32	51	63
Oficiales operarios	41	100	0	0	41
Resto de plantilla	4	80	1	20	5
Total	172		56		228

*Estos datos incluyen a los miembros de la Dirección.

• Desglose por categoría profesional y edad 2012

	<de 30 años	%	30 y <50 años	%	>50 años	%	TOTAL
Titulados superiores *	0	0	13	25	39	75	52
Titulados de Grado Medio	0	0	25	81	6	19	31
Mandos intermedios y Encargados	2	6	15	42	19	53	36
Oficiales administrativos	1	2	44	70	18	29	63
Oficiales operarios	2	5	24	59	15	37	41
Resto de plantilla	0	0	5	100	0	0	5
Total	5	2	126	55	97	43	228

6.1

- **Número total de empleados por género y edad².**

	2012	2012 %
DESGLOSE POR GÉNERO		
Mujeres	56	25,00%
Hombres	172	75,00%
DESGLOSE POR EDAD		
Menos de 30 años	5	2,20%
Entre 30 y 50 años	172	55,26%
Más de 50 años	97	42,54%
Total	228	100%

- **Tasa de rotación.**

	2012
Tasa de rotación	5,11

- **Bajas por género y edad.**

	2012	
	Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años	0	0
Entre 30 y 45 años	0	4
Más de 45 años	2	3
Total	2	7

² En AMAEM no se considera relevante la pertenencia a minorías y a otros indicadores de diversidad.

Principales datos

- **Altas por género y edad.**

	2012	
	Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años	0	0
Entre 30 y 45 años	2	4
Más de 45 años	2	2
Total	4	6

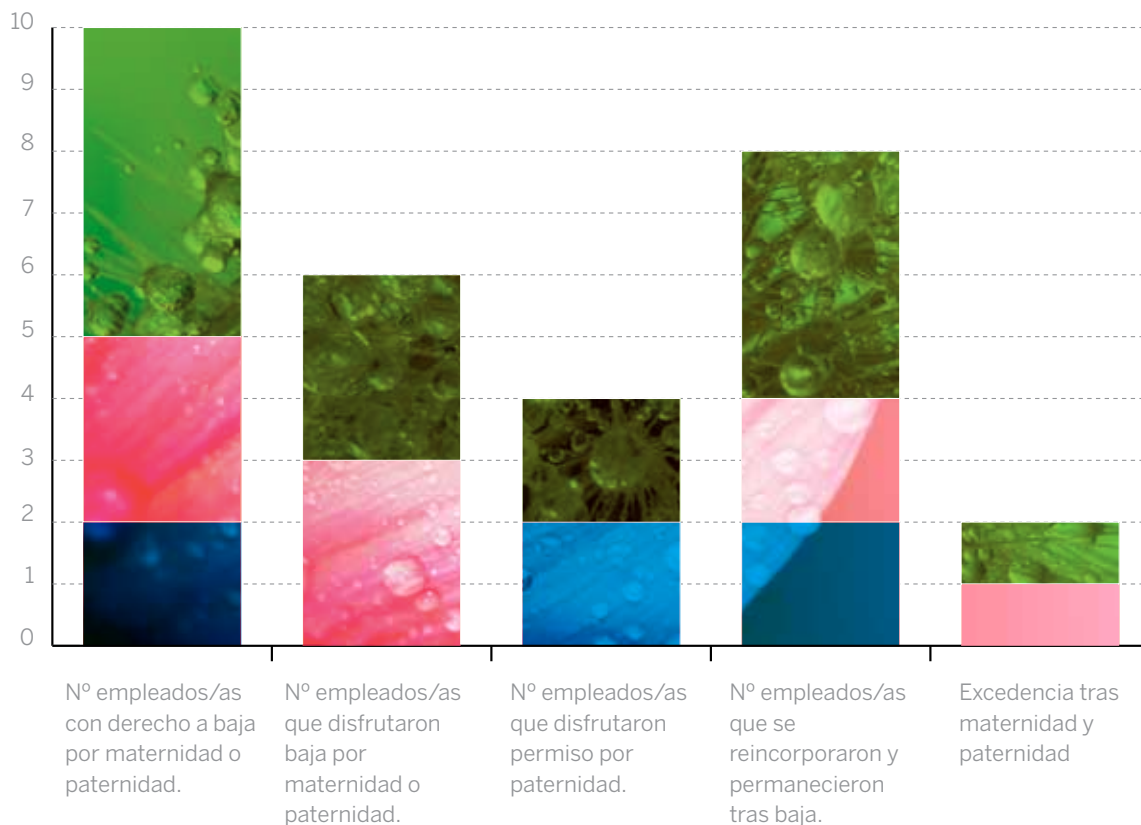
El número total de trabajadores y trabajadoras que dejaron su empleo durante el año 2012 fue de 9. El número de incorporaciones durante este mismo periodo fue de 10.

- **Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.**

	Hombres	Mujeres	Total 2012
Nº empleados/as con derecho a baja por maternidad o paternidad	2	3	5
Nº empleados/as que disfrutaron baja por maternidad o paternidad	0	3	3
Nº empleados que disfrutaron de permiso por paternidad	2	0	2
Nº empleados/as que disfrutaron baja por maternidad o paternidad	2	2	4
Excedencia tras maternidad y paternidad	0	1	1

6.1

• Niveles de reincorporación tras la baja por maternidad o paternidad.



• Relaciones entre salario inicial estándar y Salario Mínimo Interprofesional.

	2012
Salario Mínimo Interprof.	8.979,60 €
Salario mínimo AMAEM	18.480,69 €
Relación AMAEM- BOE	206%
Salario hora AMAEM	11,12 €

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

Principales datos

- **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.



6.1

- **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**

	2012
Emplead. representados por organismos independientes	100%
% de trabajad. representados en comités de Seg. y Salud	100%
% de trabajad. cubiertos por un convenio colectivo	100%



6.2 Desarrollo personal y profesional Formación y evaluación.

Una de las herramientas que emplea Aguas de Alicante para el desarrollo profesional y personal de su equipo de profesionales es el Sistema de Gestión del Desempeño (SGD). Su principal objetivo es mejorar el rendimiento de los empleados.

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 2012.

	Hombre	Mujer	Total	Promedio
Titulados Superiores	3.944	643	4.587	87
Titulados Grado Medio	2.379	222	2.601	84
Mandos intermedios y encargados	841	24	865	18
Oficiales Administrativos	43	633	676	14
Oficiales Operarios	1.021	0	1.021	25
Resto de plantilla	287	2	289	58
TOTAL			10.037	44

Como se observa en la primera tabla, el promedio de formación por empleado es muy elevado, como consecuencia de la importancia que Aguas de Alicante le otorga a la formación de sus empleados. 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.

6.2

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

	2010	2011	2012
Horas totales de Formación	4.451	8.245	10.037
Horas de Formación por empleado / año	19	36	44

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 (83%) ha participado a lo largo del año en alguna acción formativa.

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

	Hombre	Mujer	Total
Titulados Superiores	43	13	56
Titulados Grado Medio	23	5	28
Mandos intermedios y encargados	33	3	36
Oficiales Administrativos	9	17	26
Oficiales Operarios	38	0	38
Resto de plantilla	4	1	5
TOTAL	150	39	189
%	79%	21%	

Entre la formación impartida podemos destacar los programas formativos dirigidos tanto a técnicos y directivos como al resto de personal (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.

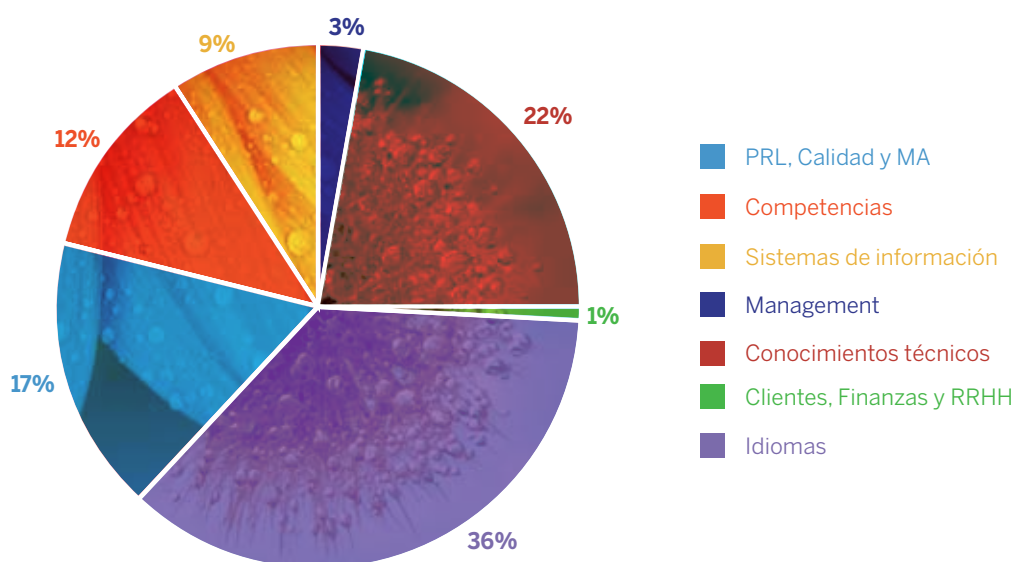
Estas acciones basadas en las competencias críticas del Sistema de Gestión del Desempeño y en las habilidades y herramientas de gestión requeridas para el desempeño eficaz de las responsabilidades y funciones, constituyen un elemento fundamental de apoyo a los planes de acción que se generan durante el proceso

Desarrollo personal y profesional

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 y la formación en competencias y en gestión constituyen los contenidos más destacados de cara a promover la empleabilidad de los trabajadores (más de un 50% del total), tanto dentro como fuera de la organización.

Tabla 10.4 Formación por Áreas Temáticas 2012.



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,

6.2

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.

Durante el 2012 el número de profesionales de AMAEM que han participado en la aplicación del SGD ha sido de 96 (76 hombres y 20 mujeres). Este colectivo representa el **42,1%** de la plantilla.



6.3 Canales de comunicación con los trabajadores

Desde AMAEM trabajamos por propiciar y mejorar los canales de comunicación, lo que contribuye a fomentar la participación en la consecución de los objetivos comunes.

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 2012 hemos dispuesto de múltiples canales, como la intranet corporativa, el Portal del Empleado, Manual de Acogida, hoja informativa Inforama, correos electrónicos, reuniones, etc.

Una de las herramientas de comunicación más representativa es el Portal del Empleado. A través del Portal se ofrece un espacio interactivo a los usuarios con información que les permitirá realizar de forma ágil consultas sobre los diferentes contenidos que la Empresa pone a su disposición: publicación de noticias que resultan de interés para el personal de la Empresa, Información laboral, documentación del empleado/a, acceso a formularios, Formación, Igualdad, Foro de Ideas Innovadoras, I+D+i, apartado de Relaciones Laborales, etc.

El número de comunicaciones hechas a la plantilla a través del Portal de Empleado durante el año 2012 ha sido de 52.

A través del Portal del Empleado se ofrece un espacio interactivo que permite acceder de forma ágil a los diferentes contenidos que resultan de interés para el personal de la Empresa.

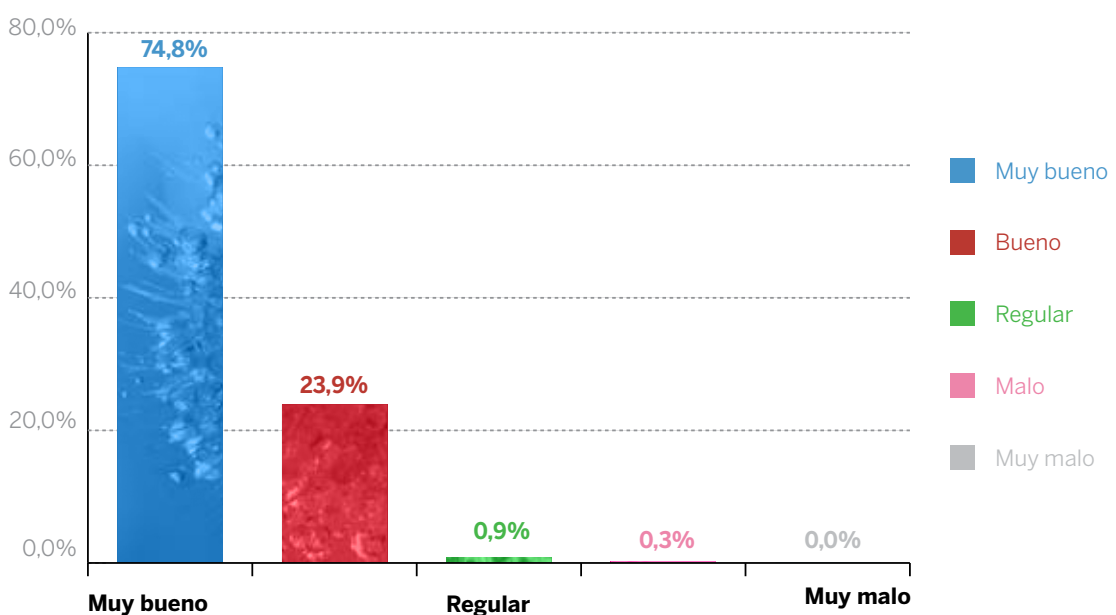
6.3



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 ha desplegado un ágil sistema de recogida de consultas o micro-encuestas.

Este sistema de consultas, implantado desde mayo de 2003, recogió durante 2012 más de 600 opiniones, lo que significa que, de media, se ha recogido la percepción de cada empleado de AMAEM en prácticamente tres ocasiones distintas durante el último año.

Valoración general del Área de Sistemas de Información Período: año 2012 · Muestra: 632 encuestas contestadas



En la gráfica anterior se observa que más del 98% de las encuestas reflejan un alto grado de satisfacción (percepción “Buena” o “Muy buena”) en la valoración general del Área de Sistemas de Información.

Canales de comunicación con los trabajadores

- **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, sino 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 julio

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

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

28 Abril 2011 09:43:20

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.

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

El objetivo fundamental es 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

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.



6.4

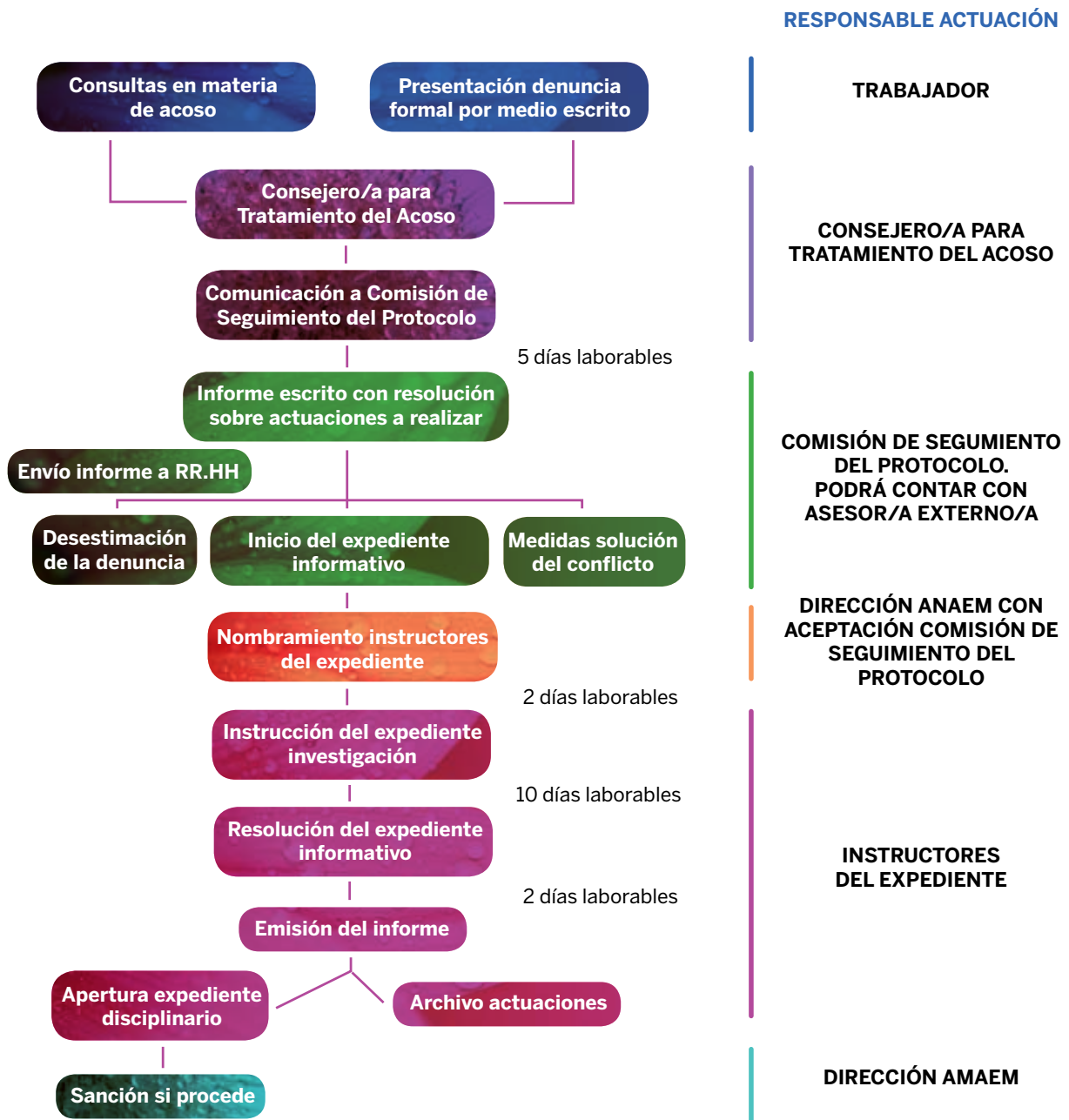
El protocolo de acoso tiene como objetivo garantizar un entorno de trabajo productivo, seguro y respetuoso con todas las personas.

Protocolo de Acoso. En el año 2012 tuvo lugar la firma del Protocolo de Acoso. El indicado Protocolo tiene como objetivo garantizar un entorno de trabajo productivo, seguro y respetuoso para todas las personas. Para conseguir este objetivo e impedir cualquier tipo de acoso o discriminación en el trabajo se ha establecido el procedimiento de actuación a seguir, con plenas garantías de imparcialidad, en el caso de que se produjeran este tipo de conductas.



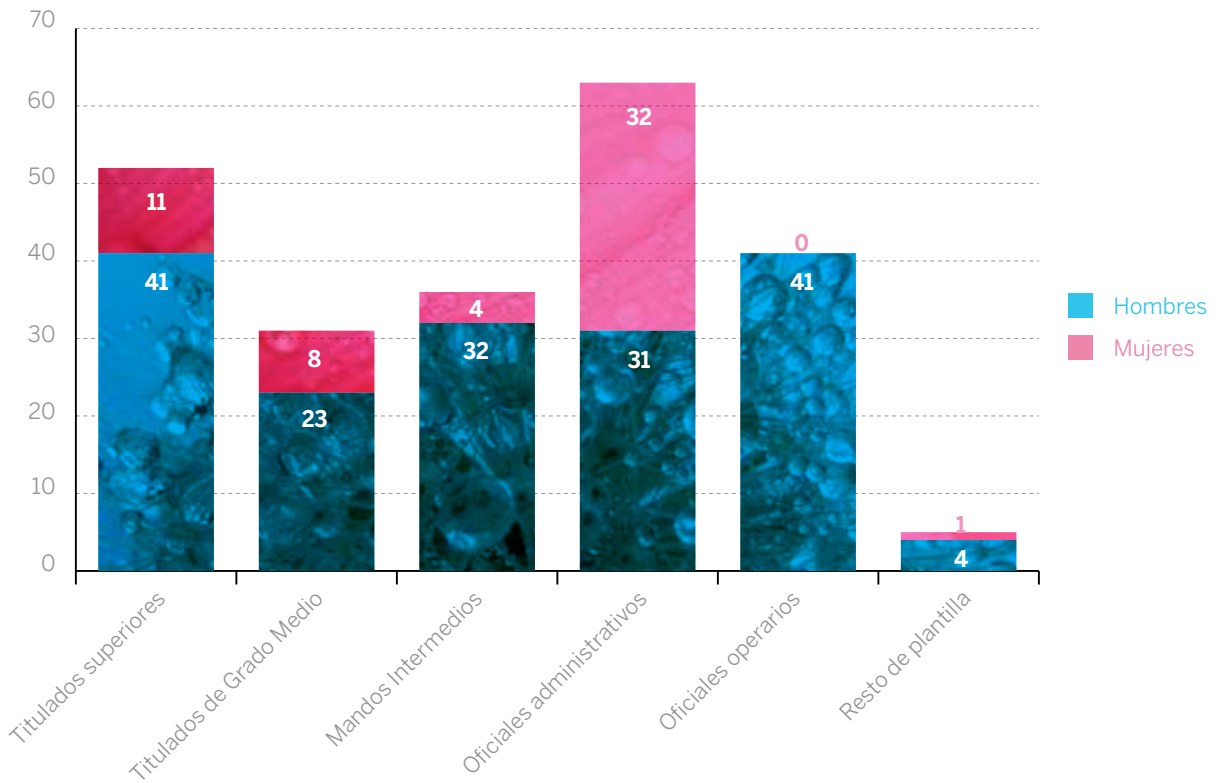
Igualdad, conciliación y diversidad

Diagrama de flujo de procedimiento de actuación

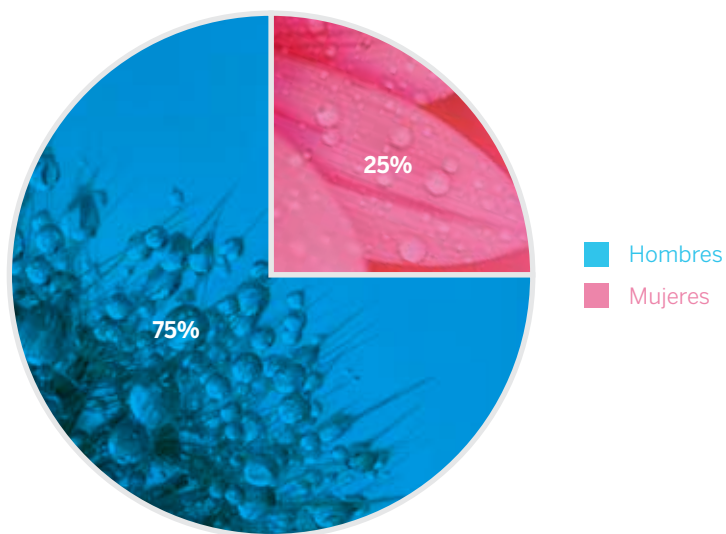


6.4

Plantilla por categoría y género 2012



Desglose de la plantilla por género 2012



Igualdad, conciliación y diversidad

Prestaciones sociales para el personal de la empresa.

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

• Flexibilidad horaria.

Es una medida 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	2012
Emplead. beneficiarios de la ayuda escolar	114	113
Emplead. beneficiarios de la ayuda de estudios	3	3
Importe de la ayuda escolar	24.222 €	24.891 €
Importe de la ayuda de estudios	860 €	1.021 €

• Seguro de vida y accidentes.

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

6.4

• 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	2012
Empleados/as beneficiarios de la ayuda de guardería	43	38
Importe de la ayuda	29.879 €	27.825 €

• 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. Este fondo social está disponible sólo para personal con contrato indefinido y una antigüedad superior a dos años.

	2011	2012
Dotación del Fondo Social	12.000 €	12.000 €

• Plan de pensiones.

La Empresa satisface a los trabajadores y trabajadoras beneficios complementarios en concepto de pensiones. Durante el ejercicio 2000 la Sociedad procedió a la exteriorización de su fondo de pensiones mediante la contratación de seguros colectivos para la instrumentación de los compromisos por pensiones de prestación definida.

Con fecha 17 de noviembre de 2011 se procedió a la firma del nuevo Reglamento de Plan de Pensiones asumiendo la Empresa, como Promotora

Igualdad, conciliación y diversidad

del Plan de Pensiones, el compromiso de realizar una aportación para aquellos partícipes en activo que no pertenecían al colectivo con derecho al Plan de Pensiones de prestación definida, determinando que la misma sea revalorizada anualmente con el IPC real del año anterior, con un mínimo del 1,5% y un máximo del 2%.

	2011	2012
% de trabaj. beneficiarios del Plan de Pensiones	100%	100%
Importe total de las aportaciones	300.052 €	290.508 €

• Integración social.

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

En este sentido el canal de televisión, Popular TV, quiso contar con AMAEM en el año 2011, dedicando un micro espacio para mostrar cuales son las acciones de responsabilidad que se llevan a cabo desde nuestra empresa.

En el año 2012 se desarrolló una nueva iniciativa bajo el nombre "dales un Papel". A través de la indicada iniciativa AMAEM colaboraba con la asociación alicantina APSA en la ayuda a niños de la provincia con discapacidad, comprometiéndose a destinar durante un año el ahorro que supone cambiar la factura tradicional por factura electrónica, invitando a los usuarios de suministro a participar en ella.

La campaña está protagonizada por Celia, una de las niñas con minusvalía y por el actor alicantino, ganador de un Goya, Fele Martínez. En la misma se establece un paralelismo entre la importancia que cada papel tiene para un actor y la importancia que el papel de las facturas de AMAEM tendrá para los niños de la campaña.



6.5

Seguridad y salud de los empleados. Una prioridad.

El compromiso de mejora continua por parte de AMAEM en materia de seguridad y salud laboral se ve reflejado en la inversión realizada tanto en equipos y medios materiales como en la formación de nuestros trabajadores dando como resultado una disminución de los índices de siniestralidad a lo largo de los últimos años.

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.



Partiendo de uno de los indicadores de siniestralidad más bajos del sector, en el año 2012 se ha conseguido reducir en un 80% el número de accidentes de trabajo con baja. El índice de incidencia de AMAEM ha pasado del 2,19% en 2011 al 0,45% en 2012

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.

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 concertada con un Servicio de Prevención Ajeno.

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

Comité de seguridad y salud laboral.

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 2012 el Comité de Seguridad y Salud Laboral se reunió en 5 ocasiones

6.5

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.



Seguridad y salud de los empleados

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) que es aprobado por el Comité de Dirección en la reunión de la Revisión del Sistema.

Con el fin de informar sobre el seguimiento de la planificación prevista se realizan una serie de reuniones en distintos ámbitos 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 2012.

Las principales actividades realizadas en materia de Seguridad y Salud Laboral en AMAEM durante el año 2012 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 2012, cabe señalar el impulso dado a la formación de los trabajadores en materia de seguridad y salud laboral doblando el número de horas respecto al año 2011, la realización de medidas encaminadas a prevenir accidentes de trabajo en misión e “in itinere” como impartir cursos de formación a trabajadores que utilizan habitualmente vehículos de la empresa, la mejora de la señalización vial de varias instalaciones, la renovación de varios vehículos, realización de mejoras en otros, etc.

6.5

Formación anual 2012.

En 2012 cabe destacar que se impartieron **más de 1.594,5 horas de formación en PRL**. El 47,11% 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 2012.

INDICADOR	2011	2012
Nº de horas de formación en PRL recibidas	722	1594
Objetivo de % de trabajadores que recibirán formación de PRL en el año	35%	47,11%
% Trabajadores que han recibido formación de PRL en el año	35%	47,11%
% Asistentes/Convocados	99,23%	99,30%

Las 1.594 horas de formación se han centrado especialmente en el personal técnico y operarios que han recibido una media de 11,7 horas de formación de PRL por cada trabajador frente a las 1,29 horas de formación en PRL de media por cada personal de administración.

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

Seguridad y salud de los empleados



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.
- **Mediciones higiénicas de agentes biológicos:** Control de los riesgos ergonómicos y adecuación de los puestos de trabajo

6. Control de la legionelosis instalaciones interiores de agua caliente sanitaria.

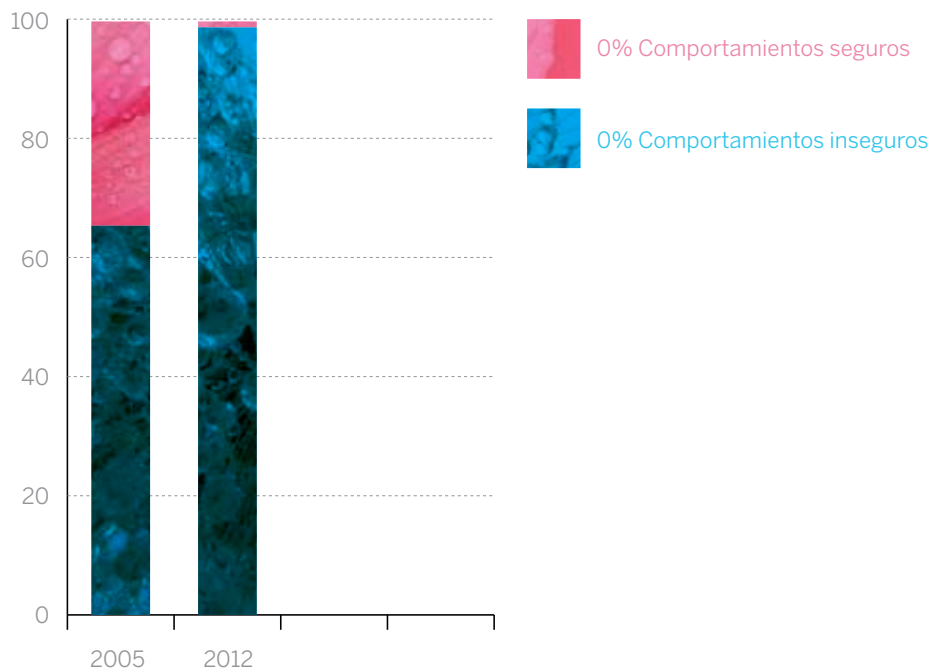


6.5

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 98,61% en el 2012.



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.

Seguridad y salud de los empleados

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.



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.).

6.5

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:

	2011	2012
Reconocimientos médicos realizados (% de trabajadores que acuden a reconocimiento)	71,38%	79,56%

Siniestralidad laboral.

A lo largo del año 2012 en AMAEM se produjo un único accidente leve con baja por sobre-esfuerzo.

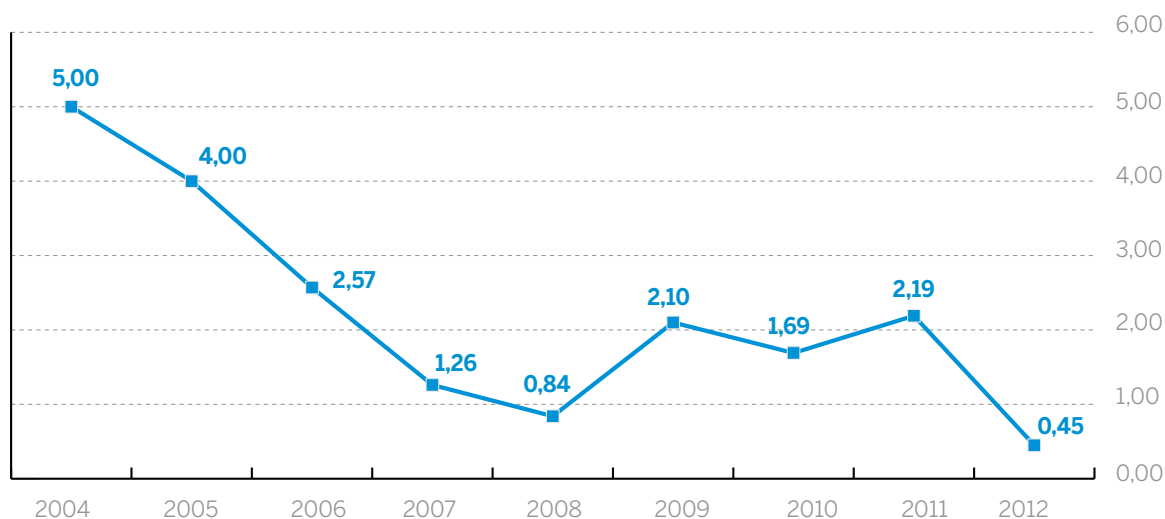
• Índice de Incidencia

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

El índice de incidencia de AMAEM en 2012 ha sido de un **0,45%**, por debajo de la media del sector.

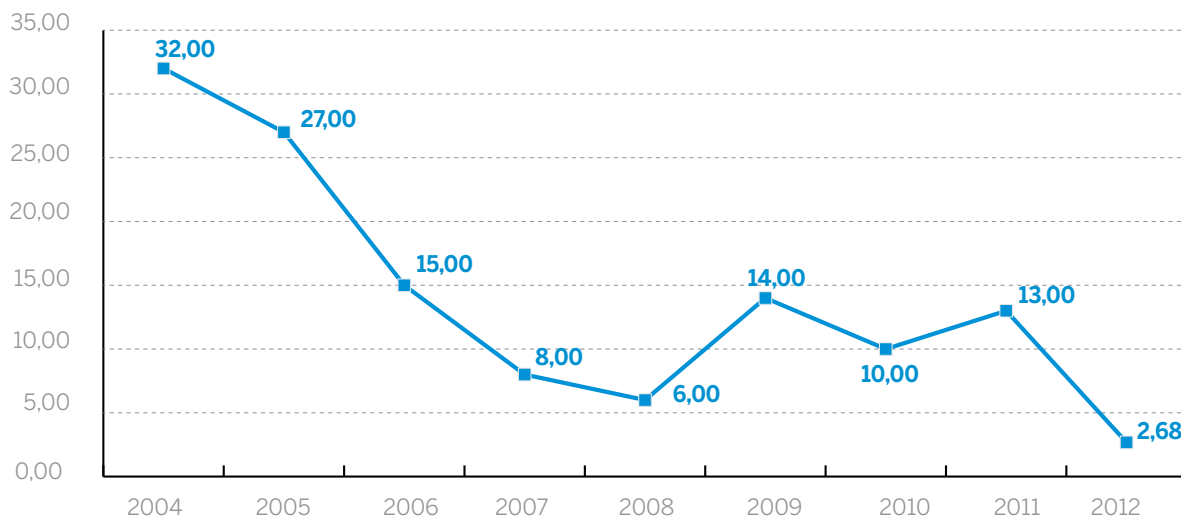
Se adjunta evolución del I.I., del I.F. así como del número de accidentes con baja de AMAEM en los últimos 9 años:

Evolución Índice de Incidencia AMAEM 2004-2012

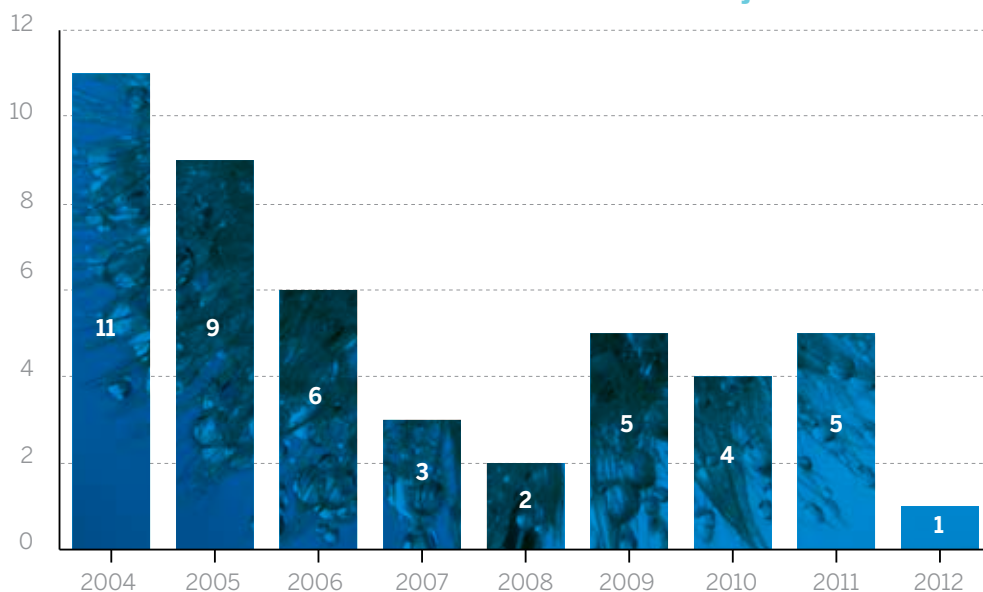


Seguridad y salud de los empleados

Evolución Índice de Frecuencia AMAEM 2004-2012



Evolución nº de accidentes con baja



Partiendo de uno de los indicadores de siniestralidad más bajos del sector, en el año 2012 se ha conseguido reducir en un 80% el número de accidentes de trabajo con baja, gracias a la puesta en marcha de un plan de reducción de la siniestralidad en el que se ha implicado la organización a todos los niveles. Dentro de este Plan, que se ha basado en aumentar la sensibilización de los trabajadores y mayor implicación de los mandos, se han impartido charlas periódicas a los trabajadores, se han publicado paneles mensuales con resultados de los índices de accidentes, monográficos de PRL y retorno de experiencias de accidentes y

6.5

se han realizado visitas de inspección de PRL de la Dirección a las instalaciones y obras de la empresa, como reflejo del compromiso de ésta con la Prevención de Riesgos Laborales.



Resumen de indicadores de siniestralidad.

DATOS SIGNIFICATIVOS	2011	2012
Nº de Accidentes de Trabajo con Baja (sin in itinere ni recaídas)	5	1
Nº total de accidentes mortales	0	0
Nº de accidentes graves	0	0
Índice de Incidencia: (nº accidentes con baja/plantilla media trabajadores)*100	2,19%	0,45%
Enfermedades profesionales	0	0
Tasa de enfermedades profesionales (ODR) (nº total de enfermedades profesionales / total horas trabajadas) * 200.000	0	0
Tasa de absentismo por accidente de trabajo, AR= (Total horas de baja/Total horas trabajadas)*100	0,08%	0,004%
Tasa días naturales perdidos contados desde el primer día de baja incluidos los accidentes In Itinere, IDR=(Nº total de días perdidos/Total horas trabajadas)*200.000	36,42	1,61

Seguridad y salud de los empleados

La investigación, registro y comunicación de los accidentes de trabajo ocurridos en AMAEM se hace siguiendo lo establecido en el PE-S/P-01 "Procedimiento de investigación y comunicación de accidentes", que en lo referente a la comunicación con la autoridad laboral recoge lo indicado en la legislación nacional que a su vez cumple con las recomendaciones de la OIT.

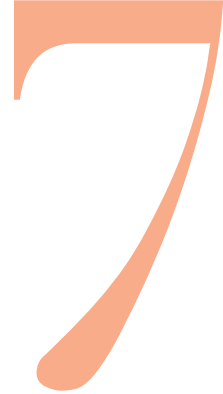
Los bajos índices de siniestralidad de AMAEM son fruto del compromiso con la seguridad y salud de sus trabajadores que se ve reforzado mediante la inversión tanto en instalaciones como en procesos y equipos con el fin de minimizar la exposición a los riesgos. Como reconocimiento a esta actitud, AMAEM ha conseguido bonificaciones por parte de la Seguridad Social. En el año 2012 se ingresaron 16.747,44 € por este concepto.

Inversiones y gastos de seguridad y salud laboral.

A lo largo del año 2012, AMAEM ha destinado 19.072 € al mantenimiento de equipos de seguridad y a la realización de inspecciones reglamentarias de instalaciones y equipos, 37.140 € al suministro de equipos de seguridad, y el coste de los servicios médicos (revisiones de la salud, reposición de botiquines, etc.) ha ascendido a 14.859 €. En total, las inversiones y los gastos asociados a estos conceptos han supuesto 71.071 €.



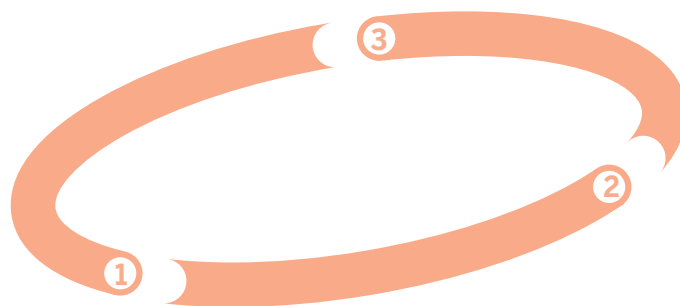




operación
con las
Administraciones
Públicas

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 la 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 presentación 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, knowhow, 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.

7.2

Participación en foros

AMAEM participa en diversos foros que van desde las Tertulias del Agua en los que participan representantes de sus grupos de interés, al Congreso Técnico Mundial de Suez Environnement.

Tertulias del Agua

Durante EL 2012 se han celebrado dos foros de debate en Aguas de Alicante, denominados “Tertulias del Agua” cuyo principal objetivo es conocer a través de un coloquio abierto, la percepción que los ciudadanos tienen sobre cuestiones relacionadas con nuestro servicio, con el fin de extraer percepciones, conclusiones y propuestas de proyectos a corto y medio plazo, que nos permitan mejorar en la calidad del servicio que prestamos a nuestros clientes.

Las personas participantes en ambas tertulias han sido seleccionadas por pertenecer a grupos de interés, representativos del conjunto de nuestros clientes.

Las Tertulias han tenido una duración aproximada de 2,30 horas tratando tres grandes temáticas:

1. La calidad del Servicio que presta a los clientes.
2. La calidad del Producto.
3. La percepción acerca del Precio del Agua.

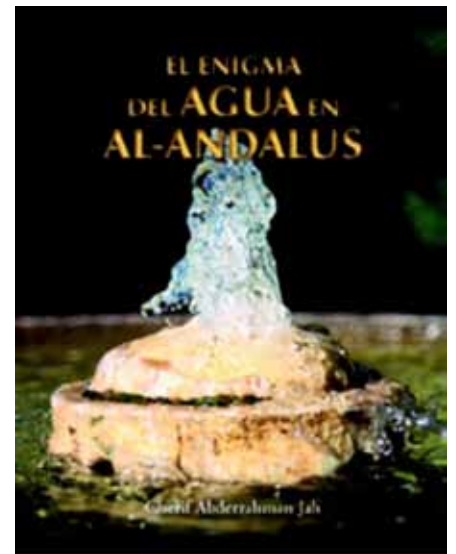


7.2



Presentación del libro: El enigma del agua en Al-Ándalus

La Casa Mediterráneo presenta este libro en el Museo de Agua, con el que quiere reflejar la necesidad de recuperar la cultura asociada al uso tradicional del agua como patrimonio cultural de importancia y alternativa a los problemas actuales de gestión de este recurso natural. Asunción Martínez, Directora General de Aguas de Alicante participó en el coloquio que se originó con motivo de la presentación del libro.



Participación en foros



La edición anual de la Feria Internacional para la Gestión Eficiente del Agua tuvo lugar entre el 29 de febrero y el 02 de marzo de 2012 en las instalaciones de Feria Valencia en la ciudad de Valencia. En ella se concentraron las últimas novedades e innovaciones del sector.

Al igual que en años anteriores Efiqua 2012 estuvo dirigida principalmente a los sectores relacionados con la captación y tratamiento de agua; suministro y distribución; control de inundaciones y protección de costas; ingenierías, consultoras y otras firmas de servicios profesionales relacionados; instrumentación analítica; financiación de proyectos y prensa técnica, entre otros. 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 “Efiqua Innovación”.



Del 9 al 11 de abril de 2012, 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, etc. AMAEM participó de forma activa en varios de los workshops realizados durante el Congreso.

7.2



Encuentro local sobre gestión del agua y desarrollo urbano. Experiencias europeas en ciudades pequeñas y de tamaño medio

Entre los días 20 y 22 de marzo tuvo lugar en el Palacio de Congresos Europa, de Vitoria-Gasteiz el Encuentro local sobre gestión del agua y desarrollo urbano. AMAEM participó con una ponencia sobre la gestión del ciclo integral del agua en la ciudad de Alicante, dentro de la Jornada destinada a presentar las experiencias relacionadas con el saneamiento y la gestión de aguas residuales.

Aeas



Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento

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

Participación en foros

líderes en el mundo del agua como Suez Environnement, 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.



AMAEM, a través de Agbar, forma parte de la Asociación Internacional de Agua (IWA, en sus siglas en inglés) que es un punto de referencia global para los profesionales del agua, abarcando el continuo entre la investigación y la práctica, y cubriendo todas las facetas del ciclo del agua. A través de sus miembros y expertos en investigación, práctica, regulación, industria, consultoría y producción, la IWA está en mejor posición que cualquier otra organización para apoyar a los profesionales del agua a crear soluciones innovadoras, pragmáticas y sostenibles para las desafiantes necesidades globales.



En 2012, AMAEM participó en 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.

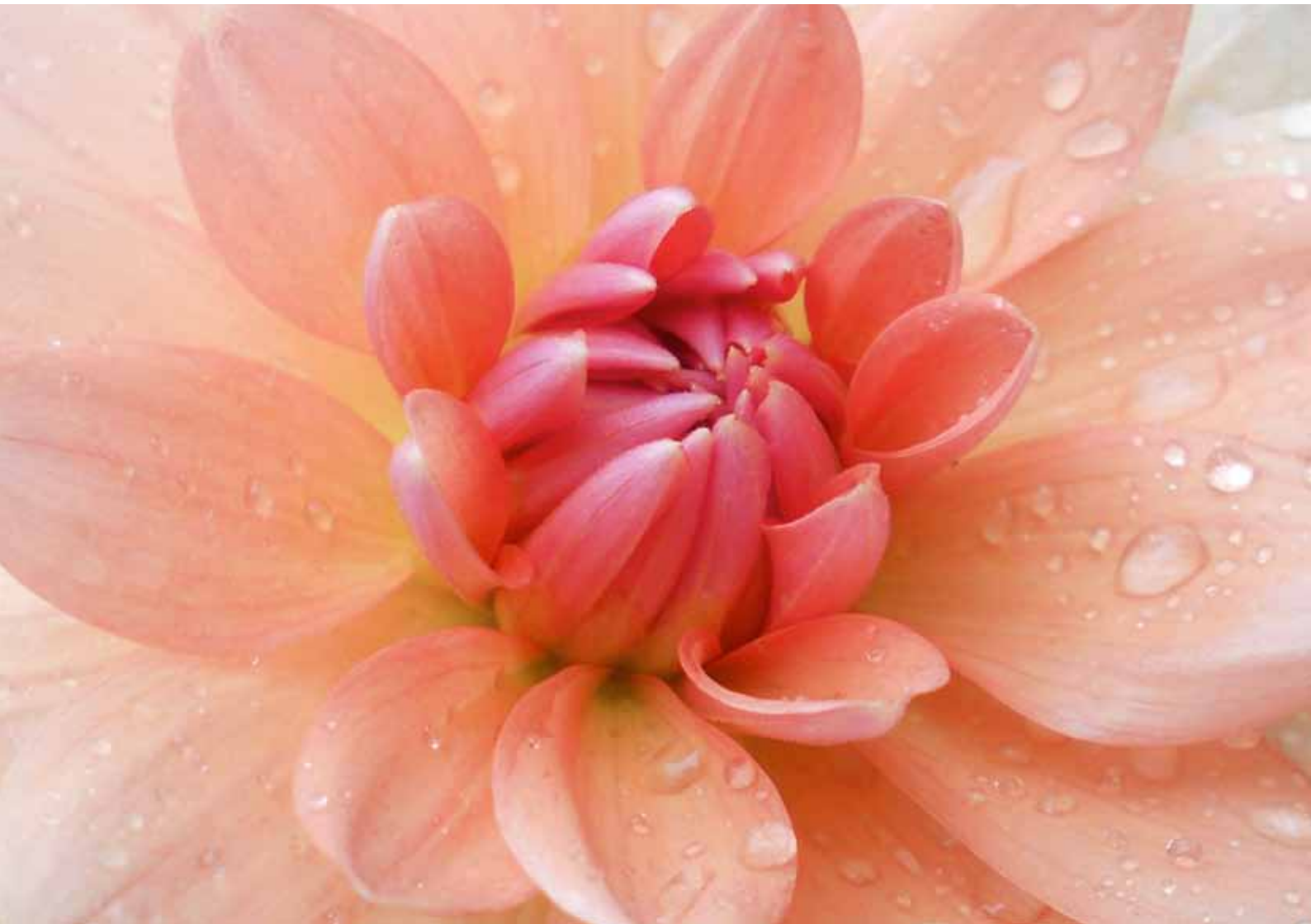
Entre sus objetivos están:

- 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.

Participación en foros

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 del ejercicio

El informe de gestión de AMAEM se encuentra a disposición del público en su página web.

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.







8

Respeto por
el medio
ambiente

Sistema de gestión ambiental

El Organismo de Inspección de Control de Vertidos de AMAEM ha sido acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), por el cumplimiento de los requisitos de la norma UNE-EN ISO/IEC 17020.

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.

El aspecto ambiental significativo detectado en 2012 es: el "Filtrado de aguas residuales al subsuelo".

Este aspecto es controlado por el Dpto. de Explotación de Saneamiento mediante la inspección con cámara de TV y rehabilitación de tuberías o renovación de tramos de red. Se incluye en el Programa de Gestión "Gestión mediante METRESA para identificar las prioridades de rehabilitaciones e inspecciones en la red de saneamiento de Alicante y San Juan". METRESA, es una herramienta que permite 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 (Decisión Support System) permite a la empresa establecer y mantener una gestión eficaz de sus redes de drenaje.

También se adoptan otras medidas como:

- Gestión en el desarrollo de las obras a ejecutar dentro del Plan Especial de Inversiones de AMAEM en el ámbito de la red de Saneamiento de Alicante 2012

El porcentaje de papel reciclado utilizado en 2012 fue del 92,7%. El papel utilizado se redujo en 2012 un 23% respecto a 2011

- Implantación de GALIA en la red de saneamiento de Alicante (Gestión Avanzada de la limpieza de alcantarillado) durante el año 2012.
- Empleo de modelizaciones matemáticas de la red de saneamiento, para analizar el comportamiento de esta frente a actuaciones de ejecución previstas o análisis previo para identificar soluciones a problemas puntuales de drenaje urbano.
- Gestión de depósito anti-DSU Ingeniero José Manuel Obrero, en el barrio de San Gabriel, minimizando con el mismo el número y volumen de alivios en momentos de lluvia al Barranco de las Ovejas.
- Gestión en el desarrollo de las obras a ejecutar dentro del Plan Especial de Inversiones de AMAEM en el ámbito de la red de Saneamiento de Alicante.

Cabe destacar otras acciones, que aun no estando ligadas a aspectos ambientales significativos tienen una fuerte implicación ambiental y que se señalan en otros apartados del presente informe, en concreto en los puntos “La sostenibilidad en la gestión del ciclo del agua”, “La Innovación en AMAEM” y “Proyectos y Obras”.

En el período 2011-2012 **no se ha producido ningún derrame de productos químicos**. Los protocolos previstos no se han activado por no haberse producido derrames accidentales.

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 residuos³

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 Conselleria 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.

8.1

RESIDUOS	Tipo	Cantidades 2012	Método de tratamiento
Envases Metálicos (kg)	RP	41	Valorización (R04)
Envases Plásticos contaminados (kg)	RP	45	Valorización (R04)
Tubos Fluorescentes (kg)	RP	35	Reciclaje (R04)
Fibrocemento (kg)	RP	16.931	Eliminación (D15)
Ácido Sulfúrico	RP	25	Reciclaje (R04)
Hipoclorito desnaturalizado	RP	180	Reciclaje (R04)
Absorbentes contaminados	RP	118	Eliminación (D15)
Equipos Eléctricos Varios	RP	343	Reciclaje (R04)
Escombros (m³)*	RNP	500	Valorización
Lodos alcantarillado (m³)	RNP	385	A depuradora
Papel / cartón (kg)	RNP	4190	Valorización
Resina rehabilitación alcantarillado (m³)	RNP	5	Eliminación
Pilas (kg)	RNP	74	Valorización (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).

No ha habido derrames accidentales significativos en 2012.

Sistema de gestión ambiental

Materiales utilizados

Se adjunta tabla con las cantidades de los principales materiales utilizados en el desarrollo de la actividad de AMAEM:

Material	2012
Cloro gas	16.200 kg
Hipoclorito sódico	9.792 kg
Tubería instalada (km de red instalados/renovados)	27,85 km
Papel	6.203 kg reciclado 633 kg normal
Gasoil	78.616 litros
Gasolina	7.210 litros

Materiales valorizados

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

Tuberías

En el periodo 2011-2012, las tuberías de fundición dúctil supusieron en torno al 96,2% 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

8.1

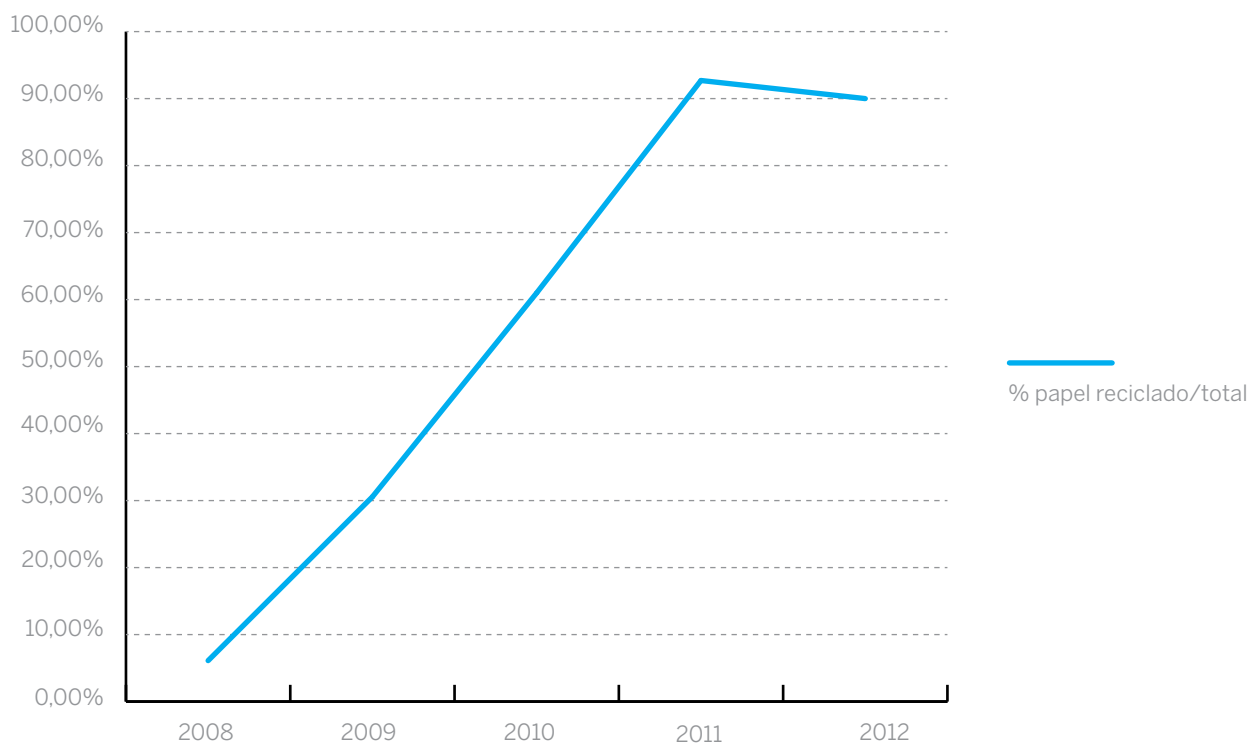
de acuerdo a los estándares internacionales que contemplan aspectos ambientales, sociales y económicos y que definen los niveles mínimos de buena gestión para los bosques de todo el mundo”.

Cabe destacar el fuerte compromiso de AMAEM en el uso de papel reciclado o ecológico. A continuación se representa la tendencia en el uso de este papel en los últimos años.

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. En el año 2011 el porcentaje de papel reciclado alcanzó el 92.7% y en 2012 se consolida por encima del 90% frente al total (en 2011 fue del 91.74%).

Además, se reduce la cantidad total de papel consumida en 2012 en un 23%.

% Papel reciclado /total



Sistema de gestión ambiental

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.

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. Destacar que existe un Contrato Marco firmado con Unión Fenosa Comercial, S.L., que certifica el origen de la energía consumida como procedente de fuentes de energía renovable, reduciendo así a cero la huella de carbono asociada a dichos contratos.



8.1

Iniciativas y acciones medioambientales 2012

Se adjunta a continuación una tabla resumen con las principales iniciativas y acciones medioambientales llevadas a cabo en 2012:

Iniciativa / Acción ambiental	Descripción (1)	Estado (en proceso o finalizada)	Fecha finalización (iniciar la fecha prevista si no está finalizada)
Gestión en el desarrollo de las obras a ejecutar dentro del Plan Especial de Inversiones de AMAEM en el ámbito de la red de Saneamiento de Alicante 2011-2012.	Se pretende con la gestión del mismo de minimizar el impacto ambiental que la gestión del alcantarillado tiene en el subsuelo de Alicante. Esta medida va dirigida a mejorar la red de alcantarillado optimizando la mejora en el medio ambiente, acometiendo obras necesarias para el futuro de la red de la ciudad.	Finalizada	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).	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.	Finalizada	Diciembre 2012
COWAMA Fase II	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: <ul style="list-style-type: none"> • Calibración del modelo de calidad del agua en el medio receptor mediante la ubicación de una boya marítima toma muestras 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 proceso	Septiembre 2013
Gestión durante 2012 del deposito anti-DSU Ingeniero José Manuel Obrero, minimizando con el mismo el numero y volumen de alivios en momentos de lluvia al Barranco de las Ovejas.	Recepción obra en abril de 2011. Se pretende con la gestión del mismo de minimizar tanto el número de alivios como el volumen de los mismos en situaciones de lluvia, y al mismo tiempo permitiendo la valorización del agua pluvial retenida, mediante su posterior envío a la EDAR de Rincón de León, para su posible reutilización.	Finalizada	Dic. 2012
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.	Finalizada	Mayo 2012

Sistema de gestión ambiental

Iniciativa / Acción ambiental	Descripción (1)	Estado (en proceso o finalizada)	Fecha finalización (iniciar la fecha prevista si no está finalizada)
Proyecto AquaDron	<p>La vigilancia de la calidad de las aguas de baño debe apoyarse en la monitorización y muestreo de las mismas, como complemento a los sistemas predictivos basados en datos meteorológicos y simulación (COWAMA). Las boyas toma muestras existentes no satisfacen los requerimientos necesarios, siendo además de complicada implementación y mantenimiento.</p> <p>Se ha propuesto como solución el uso de una embarcación teledirigida capaz de realizar la toma de muestras y la monitorización de la calidad del agua en tiempo real, retornando a tierra al finalizar la campaña de muestreo.</p> <p>Se han identificado ya algunos dispositivos comerciales aplicables a los requerimientos iniciales. El proyecto busca llevar a cabo las tareas de selección, prueba y en caso necesario, modificación.</p>	En curso	Diciembre 2013
Realización de auditoría acústica	<p>En 2012 se ha realizado auditoría acústica en las instalaciones de AMAEM, con el objeto de conocer cuál es el impacto acústico actual de su actividad. Tras la auditoría se han detectado desviaciones que se han corregido, adoptando las correspondientes medidas correctoras.</p>	Finalizada	Marzo de 2012
Comunicaciones a los clientes mediante mensajes SMS y correo electrónico.	<p>Las comunicaciones a los clientes (devoluciones bancarias, suspensión de suministro etc.) tradicionalmente se venían realizando exclusivamente a través de cartas. Esto supone un coste medioambiental importante por la necesidad de impresión, manipulación, ensobrado y envío a través de Correos.</p> <p>Con la incorporación de este sistema se ha reducido el impacto de la actividad desarrollada por AMAEM.</p>	Finalizada	Octubre 2012
Acreditación del Organismo de Inspección de Control de Vertidos ante ENAC por la norma UNE-EN ISO/IEC 17020.	<ul style="list-style-type: none">• El Organismo de Inspección de Control de Vertidos de AMAEM ha sido acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), por el cumplimiento de los requisitos de la norma UNE-EN ISO/IEC 17020. AMAEM es la segunda empresa de su sector que cumple con este requisito en todo el territorio nacional	Finalizada	Julio 2012



8.2

La sostenibilidad en el ciclo del agua

La sostenibilidad del ciclo del agua se caracteriza por la gestión eficiente de la red de distribución y de la red de alcantarillado, la optimización del recurso hídrico mediante el uso de agua regenerada y el control de vertidos de las aguas a la red de alcantarillado.

Las actividades de negocio que realiza AMAEM tienen un claro carácter medioambiental. 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)	2012
Agua subterránea, propia, no adquirida	13.809.233
Agua subterránea comprada	2.610.330
Agua superficial comprada	21.949.969
Agua regenerada	944.155

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 que no son propiedad de AMAEM, 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)	2012
Extracción total	16.419.563
Recarga en superficie de acuíferos	0
Recarga en profundidad de acuíferos	0

Gestión sostenible de la red de distribución

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 telemando, pudiéndose realizar los ajustes adecuados en cada periodo del día; garantizando con ello mejores condiciones y mayor duración de las tuberías. Además, mediante contadores se registra el caudal que en cada momento consume el sector, permitiendo conocer inmediatamente las pérdidas que pudieran originarse y establecer rendimientos sectoriales, de manera que se pueda actuar en su resolución rápidamente y con la mayor eficacia.

Durante el año 2012 se encuentran operativos 57 sectores localizándose 47 en Alicante, 6 en Petrer, 3 en San Vicente y 1 en Monforte del Cid.



8.2

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.



La sostenibilidad en el ciclo del 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.



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

8.2

perfecto: es un gas noble, absolutamente inerte y sin actividad fisiológica.

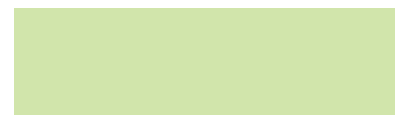
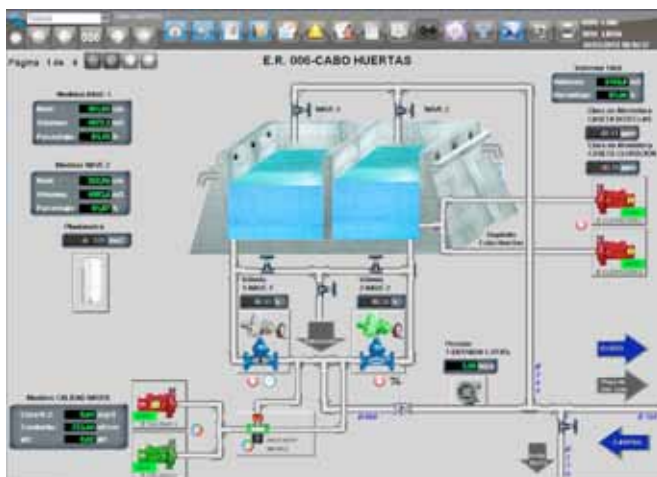
La expansión está siendo rápida. iDROloc® ha sido adquirido en Francia y China y están interesados en su adquisición operadores de Méjico, Brasil, Arabia Saudí y el norte de África. iDROloc® fue presentado con gran éxito en el Congreso de la International Water Association de Viena y ha sido recientemente galardonado con el Gran Trofeo Suez de Innovación.

Mejora del protocolo y sistema SCADA de AMAEM

Se está mejorando el sistema de telecontrol de la red (SCADA) de AMAEM. Se mejoran y actualizan las funcionalidades del mismo, teniendo acceso vía Web, se reduce el mantenimiento y configuración, aumentando la fiabilidad y alta disponibilidad.

Los elementos a controlar para una gestión óptima mediante el nuevo sistema de Telemando se pueden clasificar en:

- Sensores de nivel de agua.
- Apertura y cierre de compuertas.
- Arranque y parada de bombas.
- Sensores de detección de gases.
- Sistema de ventilación.
- Sistema de iluminación.
- Control de intrusión.
- Cámaras de televigilancia.



La sostenibilidad en el ciclo del agua

Gestión eficiente de la red de alcantarillado

Proyecto METRESA: (Metodología para la toma de decisiones en la rehabilitación de redes de saneamiento).

El objetivo principal de METRESA es el de priorizar las necesidades de rehabilitación de redes de alcantarillado gestionando la información disponible a través del GIS, bases de datos y modelos matemáticos.

Para ello que se realiza un análisis en base a tres criterios básicos:

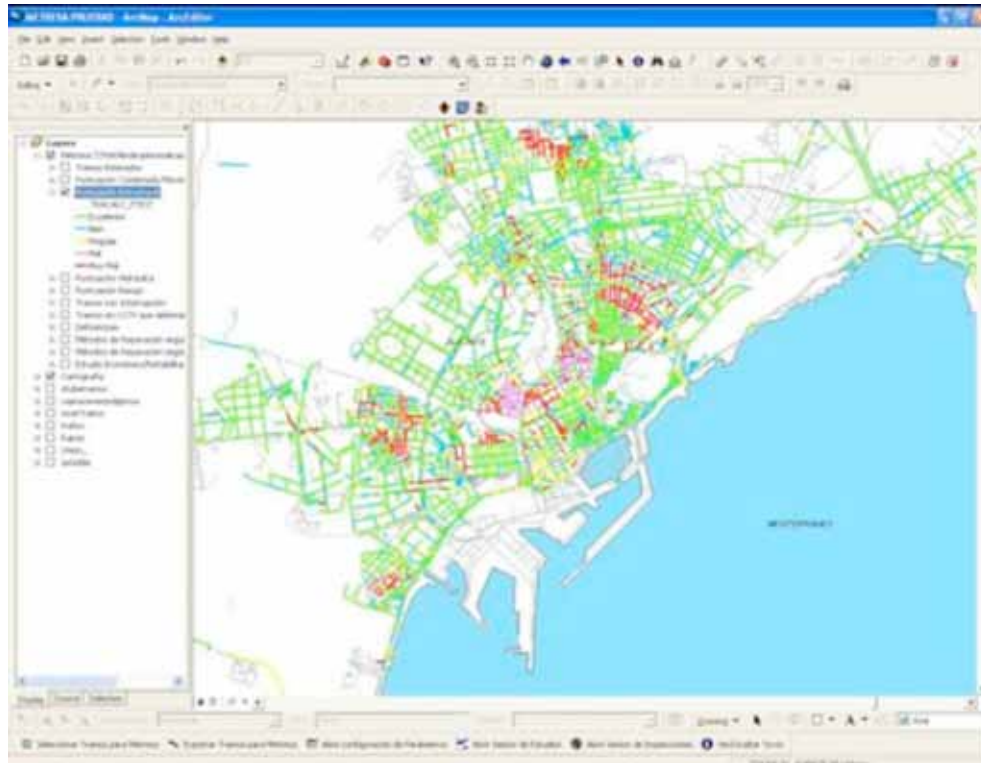
- a. Evaluar el estado actual de conservación de la red de saneamiento a partir de la información aportada por las inspecciones de cámara de televisión (CCTV) (análisis estructural).



- b. Evaluar la capacidad hidráulica de la red de alcantarillado en momentos de lluvia intensa (análisis hidráulico).
- c. Considerar los factores condicionantes relacionados con la propia red y sus afecciones en caso de avería en los ámbitos 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 inversiones en materia de rehabilitación y/o reposición así como conocer posibles escenarios futuros derivados del nivel de inversión previsto.

8.2



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

Calidad de las Aguas de Baño. Proyecto COWAMA

El proyecto COWAMA permite conocer, en tiempo real, la calidad de las aguas de baño a lo largo de la costa de Alicante integrando, dentro de un modelo marítimo, la información en tiempo real tanto de los alivios de la red de drenaje de la ciudad, como las previsiones de viento de la Agencia Estatal de Meteorología. Esta información genera simulaciones de modo continuo y a partir de ellas una serie de informes de alivios de la red de drenaje, así como la generación de imágenes con la propagación de la carga contaminante en el mar.

La sostenibilidad en el ciclo del agua



Durante el año 2012 se ha procedido a la instalación de pantallas informativas en las playas de San Juan y Albufereta, que proporcionan información en tiempo real de la calidad del agua en dichas playas, así como de otros parámetros meteorológicos. Próximamente, a lo largo del año 2013, se tiene previsto la instalación de dos nuevas pantallas en las playas de San Juan y Urbanova, complementando así la calidad de la información al ciudadano en las principales zonas de baño de la ciudad.



8.2

Prevención y alerta frente a inundaciones y descargas de las aguas de alcantarillado al medio receptor. Proyecto SIPAID

Ante eventos de fuertes lluvias, se hace necesario tener un conocimiento lo más cercano a la realidad de lo que ocurre en las redes de drenaje urbano en tiempo real.

El proyecto SIPAID desarrolla un sistema integrado de prevención y alerta frente a inundaciones y descargas de las aguas del alcantarillado al medio receptor.

SIPAID permite la gestión de alarmas e inundaciones en conjunción con los Servicios de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento (SPEIS); la supervisión del desbordamiento de colectores y el control de niveles en cauces (mediante limnógrafos); la medición en tiempo real de eventos de lluvia (mediante pluviógrafos); la previsión de RADAR meteorológico a 2 horas vista y la previsión mediante modelos numéricos meteorológicos a 6 días vista (mediante la aplicación WICAST de control meteorológico); y la gestión de inundaciones en cauces públicos, permitiendo a su vez la generación automática de informes y notificaciones vía Web.

Depósito Anti-DSU “Ingeniero José Manuel Obrero”

Gracias a la construcción del depósito anti-DSU “Ingeniero José Manuel Obrero”, se han mitigado los alivios al medio receptor en periodos de lluvia intensa.

Esta infraestructura, que se encuentra operativa desde mediados del 2011, tiene una capacidad de almacenamiento de 60.000 m³ y recoge gran parte de las aguas generadas en la cuenca urbana de la ciudad.

Para la correcta gestión del depósito se dispone de un sistema de telemando y telecontrol que permite analizar y controlar en tiempo real todas las instalaciones del depósito (compuertas, bombas, sistema de limpieza, sistema de ventilación, sensores, etc.). Además se realiza el control del nivel de llenado de los colectores anti-riadas en tiempo real, lo que permite gestionar con anticipación el depósito, optimizando su funcionamiento al máximo de su capacidad y diseñándose, en base a estos niveles, la lógica de funcionamiento del mismo. Ésta regula las consignas de llenado en tiempo de lluvia, mantenimiento de las aguas captadas en su interior y vaciado del mismo una vez finalizadas las lluvias.

La sostenibilidad en el ciclo del agua

Los volúmenes totales retenidos en el depósito, a lo largo del pasado año 2012 en los eventos de precipitación ocurridos, ascienden a más de 450.000 metros cúbicos que, con posterioridad a la lluvia, se han enviado a la depuradora para su tratamiento y reutilización, evitando el vertido directo al cauce del Barranco de las Ovejas y minimizando el impacto al medio receptor.



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 950.000 m³ de agua en 2012.

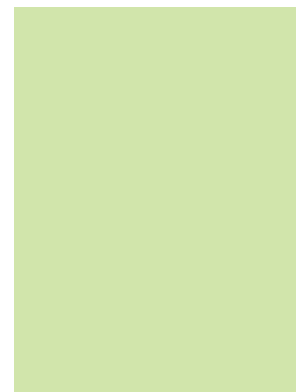
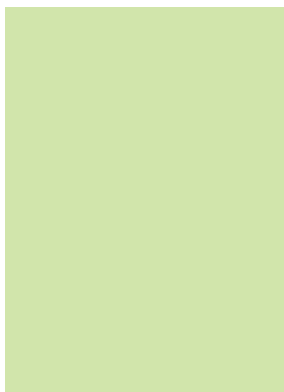
Está en proceso de ejecución un “anillo” de conducciones (Red de agua regenerada) que abarcará al resto de la ciudad. Con él, en los próximos años, el sistema cubrirá las nuevas zonas verdes previstas en la Vía Parque, Lagunas de Rabasa, y el parque forestal de Serra Grossa, OAMI, PAU-1, Ciudad de la Luz y otras.

8.2



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 subterráneas para riego.



La sostenibilidad en el ciclo del agua

Aprovechamiento de aguas subterráneas

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

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

Desde 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 cerca de 40.000 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.

Control de vertidos

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.

8.2

- 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.

Tras el proceso de auditorías establecido, en el mes de julio de 2012, la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) acreditó a Aguas de Alicante como Organismo de Inspección, según norma ISO-17020. Tal acreditación supone el reconocimiento de la capacidad y cualificación de nuestra empresa para realizar inspecciones industriales y toma de muestras de acuerdo los más exigentes estándares y la facultad para su registro como Entidad Colaboradora de la Administración en materia de Control de Vertidos.



La sostenibilidad en el ciclo del agua

Medios de Control

Medios de Inspección y Muestreo.

UNIDAD MÓVIL DE CONTROL. Se compone de un vehículo carrozado al efecto y dotado con el necesario instrumental y equipamiento. Está 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

Se han redactado proyectos ambientales, principalmente de canalización de agua regenerada, de mejora de la red de drenaje, de renovación de redes de saneamiento y construcción de nuevos colectores, por valor de 19.574.006 €.

Durante el año 2012 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 2012 han sido los siguientes:

PROYECTOS DE AGUA REGENERADA	Importe
Anteproyecto de suministro de agua reutilizada a la Universidad de Alicante y San Vicente del Raspeig. Fase I.	1.089.847,62 €
Anteproyecto de suministro de agua reutilizada a la Universidad de Alicante y San Vicente del Raspeig. Fase II.	680.290,1 €
Proyecto de reutilización de aguas depuradas para riego de zonas verdes en el municipio de San Vicente del Raspeig. Alicante	6.083.716 €
PROYECTOS DE DRENAJE	Importe
Colaboración en la redacción del Proyecto de urbanización parque urbano inundable "La Marjal".	4.332.830,01 €
Proyecto de instalación de grandes colectores prevención de inundaciones. Colector Avda. de Novelda y Ciudad Jardín. Alicante.	1.905.537,4 €
PROYECTOS DE RENOVACIÓN DE COLECTORES	Importe
Proyecto de renovación de colectores en Plá Carolinas. 2ª Fase.	2.829.953,77 €
Renovación de la red de saneamiento en la Avda. La Rambla de Sant Joan y calles adyacentes. Alicante.	1.521.826,67 €
PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN DE NUEVAS INFRAESTRUCTURAS	Importe
Colector de aguas residuales para Polígono Industrial Garrachico. Alicante.	1.083.622,68 €
Proyecto de tramitación de pantalla informativa de calidad de aguas de baño en la Playa de la Albufereta. Alicante.	46.382,64 €

La ejecución de las obras promovidas por AMAEM tienen un impacto económico y social indirecto relacionado, entre otros, con la dinamización del sector de la construcción y la generación de empleo

Se han redactado proyectos ambientales, principalmente de canalización de agua regenerada, de mejora de la red de drenaje, de renovación de redes de saneamiento y construcción de nuevos colectores, por valor de 19.574.006 €. Estos proyectos tendrán fuertes impactos en la dinamización económica y social en los próximos tiempos, como en la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras.

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 2012, se destacan los relacionados con el suministro de agua regenerada al Termino Municipal de San Vicente, servicio del cual San Vicente y la Universidad de Alicante no disponen en la actualidad. Con el “Proyecto de reutilización de aguas depuradas para riego de zonas verdes en el municipio de San Vicente del Raspeig” se ha solicitado a la Confederación Hidrográfica del Júcar los caudales de agua regenerada necesarios para el suministro de este término municipal.

8.3



Foto1: Fases Implantación agua regenerada en San Vicente del Raspeig

Con estas nuevas infraestructuras se fomenta el empleo de agua regenerada, reduciendo el empleo de agua potable para cualquier uso diferente al abastecimiento público y permitiendo aumentar la dotación de agua para riego de zonas verdes.

• Proyectos de drenaje

Entre los proyectos de drenaje redactados en el año 2012 se persigue lo siguiente:

Proyecto Colector contra inundaciones Ciudad Jardín.

El proyecto consiste en la construcción de un colector circular de dimensiones 1.200 – 1.500 mm de una longitud de 980 metros en la Avenida de Novelda, entre la Avenida Jaime I y la calle Fortuny. Con la ejecución de este proyecto se pretende dotar la Avenida de Novelda de un colector con **capacidad suficiente para conducir las aguas de lluvia procedentes de la escorrentía superficial** de las cuencas vertientes a la mencionada vía, así como **ejecutar nuevas captaciones de aguas pluviales para disminuir el aporte por escorrentía superficial hacia las calles Van Dyck, Atenas y Virgen de los Lirios, que son paralelas a la Avenida Novelda y que suelen sufrir periodos puntuales de inundación.**

Proyectos y obras



Foto 2: Cuenca asociada a colector Ciudad Jardín.

Proyecto Parque Urbano inundable “La Marjal”.

El proyecto 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. 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 3: Montaje Parque Inundable.

8.3



- **Proyectos de renovación de colectores de saneamiento**

Proyecto de renovación de colectores en Pla-Carolinas. 2ª Fase..

Durante el año 2.012 se ha actualizado y tramitado el proyecto de renovación de colectores en Pla-Carolinas 2ª Fase. El proyecto contempla la instalación de unos

Proyectos y obras



Foto 4: Trazado Proyecto Pla-Carolinas.

1.800 metros de colectores de diámetros comprendidos entre 400 mm y 1.800 mm. Se pretende redefinir las cuencas residuales de este barrio para mejorar la capacidad hidráulica del sistema de saneamiento, así como eliminar colectores que en la actualidad se encuentran a grandes profundidades, con los consiguientes problemas de mantenimiento que este hecho conlleva.

Proyecto renovación de la red de saneamiento en la Avda. La Rambla de Sant Joan.

El proyecto consiste en la renovación de unos 790 metros de colectores existentes en el ámbito de la Rambla de Sant Joan y calles adyacentes. El objetivo del proyecto es mejorar la capacidad hidráulica de transporte de la red, optimizar el reparto de caudales entre depuradoras y minimizar los posibles problemas medioambientales por infiltraciones o vertidos.

8.3

- Proyectos de nuevas infraestructuras de saneamiento

Proyecto Colector de aguas residuales para Polígono Industrial Garrachico.



Foto 5: Trazado colector Garrachico.

Debido a la existencia de un vertido de aguas residuales a un cauce público, se proyecta un colector Ø400 de 1.400 metros de longitud que elimine este vertido y conduzca las aguas residuales del polígono industrial Garrachico hasta la red de saneamiento municipal, habilitando además la construcción futura de redes de saneamiento a una zona residencial que en la actualidad dispone de fosas sépticas, **eliminando los posibles problemas medioambientales por infiltraciones o vertidos.**

- Obras de renovación de colectores de saneamiento

Con las actuaciones de renovación de colectores se consigue minimizar el impacto de la corrosión biogénica 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.

Proyectos y obras

Durante el año 2012 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 del colector General en el centro de Alicante y la renovación de colectores en el barrio del Pla**. Los datos de los colectores renovados en el año 2.012 son:

Año 2012	TOTAL RENOVACIÓN (m)
Ø ≤ 400 mm	994
Ø > 400 y Ø < 1000	714
Ø ≥ 1000	1.118
TOTAL	2.826

• Obra Renovación Colector General

La renovación del colector General comenzó en febrero de 2.012 en el centro comercial de la ciudad de Alicante. La renovación del colector existente es necesaria debido a varios factores:

- El colector actual ha cumplido su vida útil.
- La integridad estructural del colector actual pone en peligro edificaciones cercanas.
- Es necesaria una mejora de la capacidad hidráulica del colector actual.

Las principales actividades ejecutadas en este año fueron las siguientes:

Renovación Colector General	Actividades Ejecutadas
Año 2012	
Renovación Colector General. Foto 6	<ul style="list-style-type: none">• Instalación de colector unitario Ø1800 y Ø1500 en Plaza Calvo Sotelo, Gerona, Jerusalén, Colón, César Elguezábal, San Ildefonso y Álvarez Soto.• Instalación de colectores de saneamiento Ø400 Gres en Bailén, Colón, Navas y César Elguezábal.• Reurbanización de la Calle Álvarez Soto y San Ildefonso.• Ejecución de tramo de colector en hinca en la Calle Castaños (Médico Pascual Pérez a San Ildefonso).

8.3

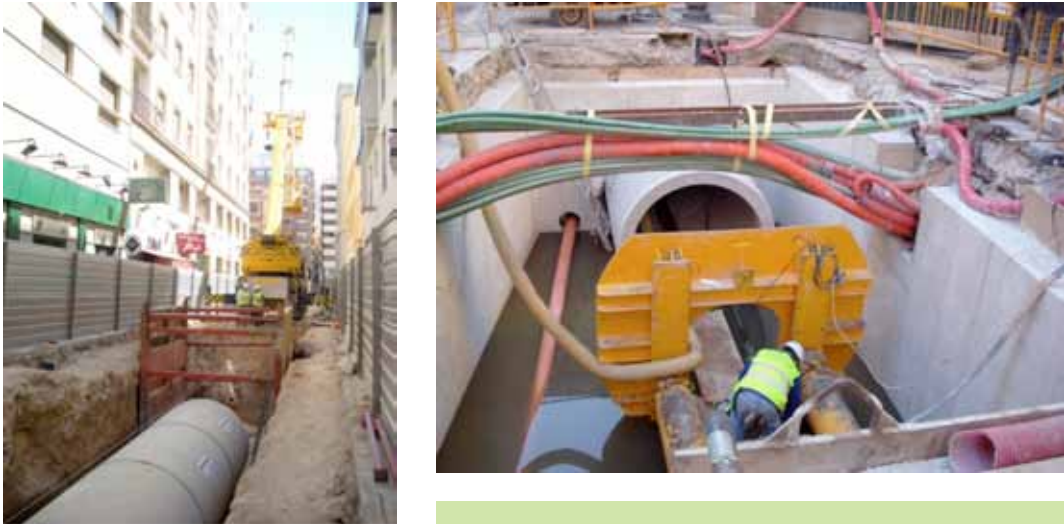


Foto 6: Construcción Colector General

• Obra Renovación colectores Pla Carolinas Fase II

La renovación de colectores en Pla Fase II comenzó en agosto de 2.012. Con esta obra se pretende cambiar las cuencas hidráulicas de la zona del Pla con objeto de mejorar el rendimiento hidráulico, a la vez que renovar colectores instalados a grandes profundidades cuyo mantenimiento es complicado.

Las principales actividades ejecutadas en este año fueron las siguientes:

Renovación Pla Carolinas Fase II	Actividades Ejecutadas
Año 2012	
Renovación Pla Carolinas Fase II. Foto 7	<ul style="list-style-type: none">• Instalación de colectores Ø1800 en Calle Enrique Madrid.• Instalación de nuevo saneamiento Ø400 PVC en C/ Padre Esplá.• Instalación de nuevo saneamiento Ø600 y Ø500 gres en C/ Alcalde Suarez Llanos.• Instalación de nuevo saneamiento Ø400 gres en C/ Doctor Nieto.• Renovación de pavimento asfáltico en las calles mencionadas.

Proyectos y obras



Foto 7: Construcción Colector del Pla Carolinas Fase II

• Obra Reposición de servidumbres saneamiento y pluviales AVE.

Con motivo de las obras de entrada del AVE en la ciudad de Alicante, se han realizado las obras necesarias para la reposición de las infraestructuras de saneamiento y pluviales afectadas. Las principales actividades ejecutadas en este año fueron las siguientes:

Reposición Servidumbres AVE	Actividades Ejecutadas
Año 2012	
Reposición Servidumbres AVE Foto 8	<ul style="list-style-type: none">• Reposición del colector residual de Gran Vía con tubería Ø1800HA.• Reposición del colector residuales Oeste con tubería Ø2000HA y Ø1800HA y arqueta de aliviadero en calle Santo Domingo.• Ejecución de 2 grandes captaciones para aguas pluviales en Calle Santo Domingo y Calle Tarrasa.• Canalización aguas pluviales de tubería Ø1800 HA.• Entronque al Canal de San Blas de las canalizaciones de pluviales.

8.3



Foto 8: Reposición de infraestructuras obras entrada AVE en Alicante.

- **Obra Pantalla Informativa sobre la calidad del agua de baño.**

Durante el año 2012 se instaló en el paseo de la playa de la Albufereta una pantalla digital para proporcionar información en línea a los usuarios de la playa acerca de la calidad de las aguas de baño. Dentro de la obra se realizó la canalización eléctrica, ejecución del anclaje para el soporte e instalación y configuración de la pantalla digital.



Foto 9: Pantalla playa Albuferetan Alicante.

Proyectos y obras

- Inversiones en infraestructuras de agua potable.

Igualmente, a lo largo de 2012 se han realizado inversiones en infraestructuras en la red de agua potable por importe de 3.000.064 €. 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 2012

INVERSIONES 2012 AGUA POTABLE		
ALICANTE	364.333 € 0 € 42.281 € 917.027 € 31.163 €	NUEVA INSTALACIÓN ABASTECIMIENTO TRAÍDA ALTA R.D. 140/2003 R.D. 140/2003 TRAÍDA ALTA
	1.354.804 €	
DELEGACIONES	1.246.039 € 12.157 € 30.106 €	NUEVA INSTALACIÓN ABASTECIMIENTO R.D. 140/2003
	1.288.302 €	
PEI	49.306 € 307.652 €	AGUA REUTILIZADA AGUA POTABLE
	356.958 €	
TOTAL	3.000.064 €	



8

4 Energía y cambio climático

El compromiso de AMAEM hacia el respeto por el medio ambiente se refleja en su esfuerzo para minimizar año a año el impacto ambiental asociado a su actividad, especialmente en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

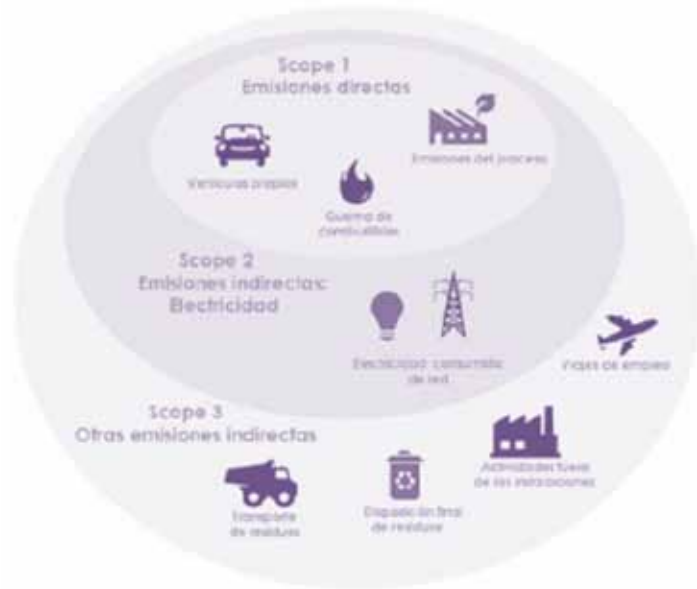
Los efectos producidos por el cambio climático se vuelven día a día más visibles, afectando sobre todo a las zonas con escasez de agua y constituyen en particular un reto cada vez más importante en la región Mediterránea. Por ello AMAEM, como empresa participada por el Grupo Agbar y ligada a la iniciativa “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).



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. 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.



La telelectura de contadores eléctricos ubicados en zonas remotas ha permitido conseguir una reducción de las emisiones de 6,89 de Tm de CO₂



El conocimiento 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.

Las tablas de las páginas siguientes muestran los principales resultados obtenidos de la aplicación, en el ámbito de actuación de AMAEM, para los años 2008-2012.

- Consumos directos de energía

	2008	2009	2010	2011	2012
Consumo de combustible, en m³	88,83	86,09	96,03	89,32	85,83
Consumo de combustible, en GJ⁴	3.126,43	3.027,94	3.372,69	3.136,19	3.029,46

⁴ 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.

8.4

• Consumos indirectos de energía

	2008	2009	2010	2011	2012
Consumo eléctrico, en MWh	12.601,41	13.460,32	12.545,65	11.254,82	11.956,66
Consumo eléctrico, en GJ¹	45.365,07	48.457,14	45.164,35	40.517,34	43.043,98

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)⁵

Emisiones derivadas del consumo de energía	2008	2009	2010	2011	2012
Energía eléctrica total	3.944,24	3.997,71	2.596,95	1.287,18	1.421,62
Gasolina (máquinas de corte)	11,09	12,60	6,56	6,94	4,61
Por desplazamientos en la organización	2008	2009	2010	2011	2012
Desplazamientos	258,13	249,35	274,38	258,66	243,79
Consumibles	2008	2009	2010	2011	2012
Papel	15,98	14,77	11,46	6,21	4,97
Total	2008	2009	2010	2011	2012
Tm totales de CO ₂ emitidas	4.229,44	4.274,44	2.889,34	1.558,99	1.674,99

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

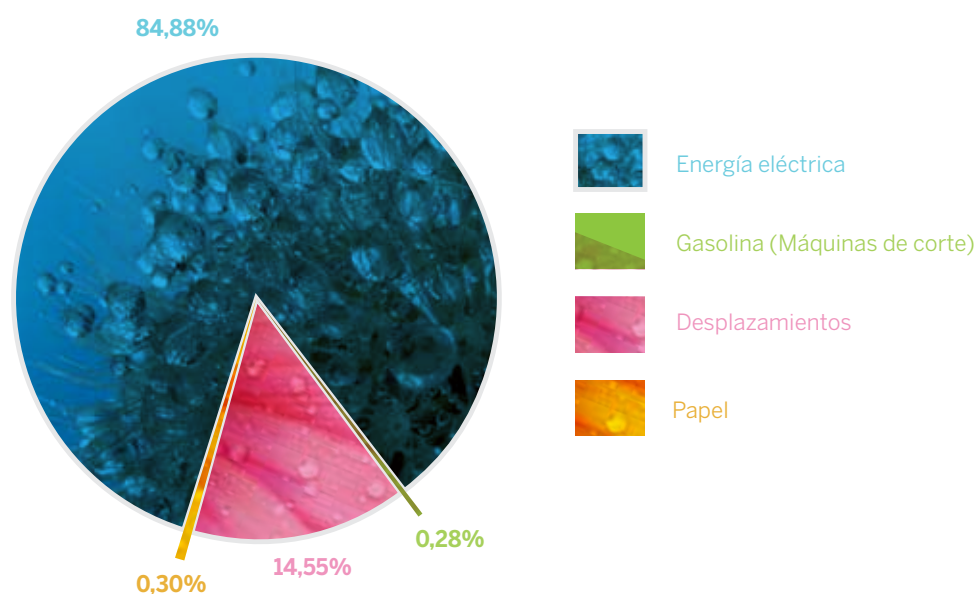
⁵ Los coeficientes de paso a kg de CO₂ equivalentes correspondientes a los desplazamientos en transportes públicos han sido proporcionados por la agencia de viajes. El resto de coeficientes de paso se han tomado del Informe Inventarios GEI 1990-2009, del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio 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.

Energía y cambio climático

- Huella de Carbono (Tm CO₂)⁶

	2008	2009	2010	2011	2012
Total	4.229,44	4.274,44	2.889,34	1.558,99	1.674,99
Emisiones directas de CO ₂	244,86	236,82	263,05	244,49	222,35
Emisiones indirectas de CO ₂	3.984,58	4.037,61	2.626,30	1.314,49	1.452,64

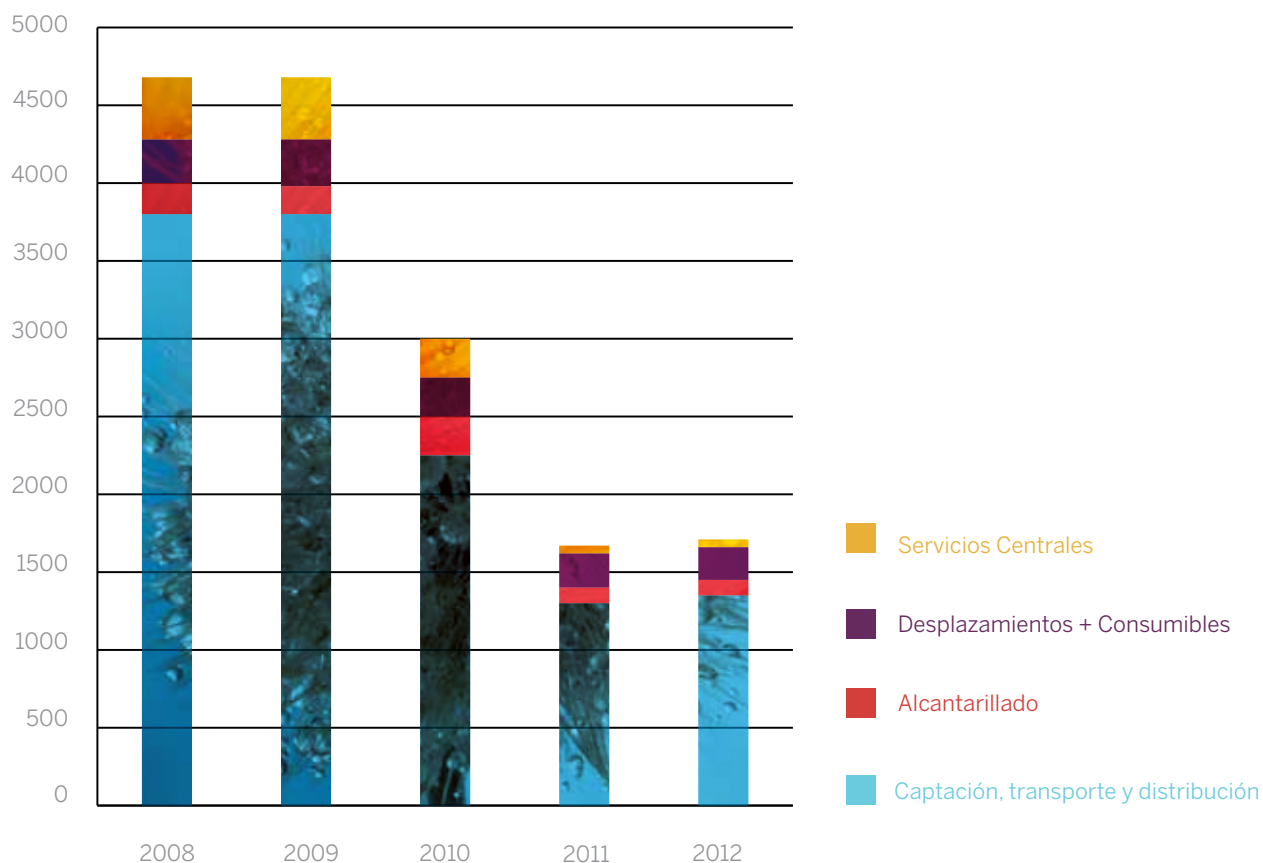
Emisiones significativas de CO₂ durante el año 2012



⁶ Todos los coeficientes de paso a kg de CO₂ equivalentes se han tomado del 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.

8.4

Emisiones totales de CO2 por actividad [Tm CO²]



Como se puede observar en el gráfico anterior, se aprecia un descenso considerable en las emisiones de CO₂ para los años 2011 y 2012. Este descenso es debido a que desde el año 2011 parte del suministro eléctrico contratado proviene de fuentes de energía renovables. El incremento en las emisiones de CO₂ que se observa en el año 2012 con respecto al año 2011 es debido a que el uso de energías origen no renovable se ha incrementado en el mix eléctrico español del año 2012. Esto ha derivado en que a pesar de haber reducido el consumo, las emisiones se hayan incrementado.

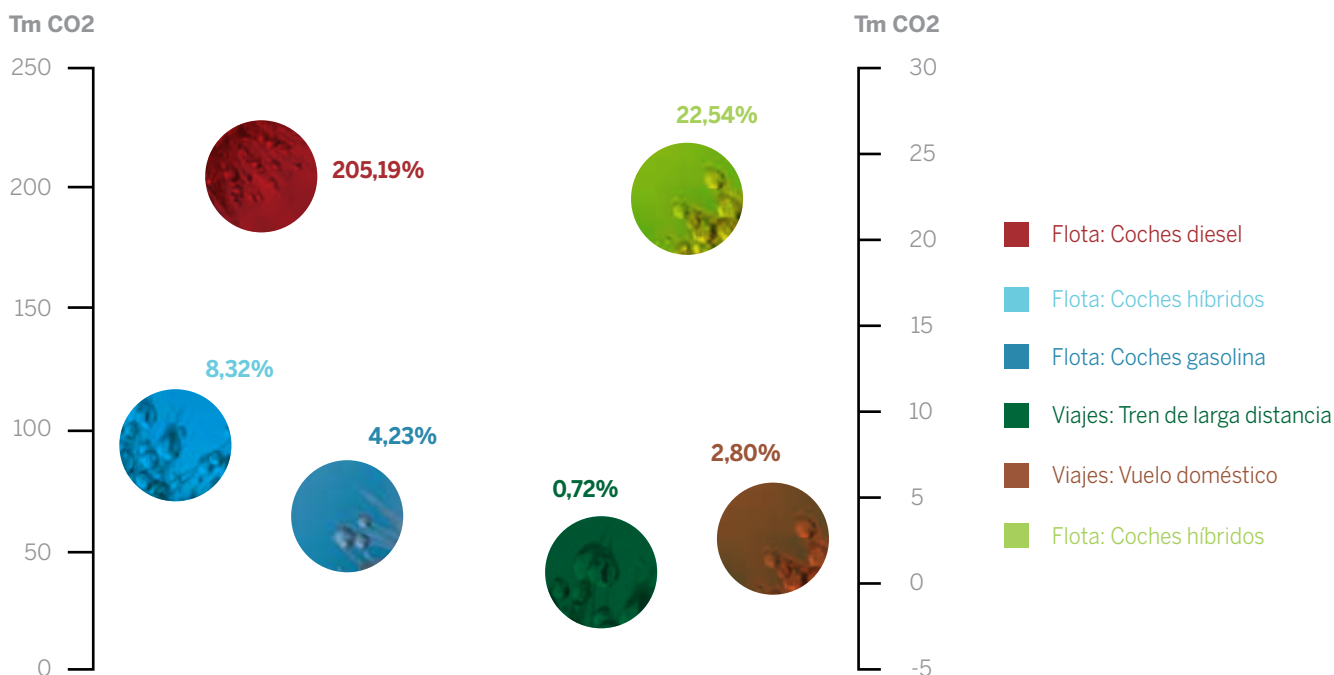
A modo de referencia, un automóvil diésel de tamaño pequeño que recorriera 100 km. al día produciría la emisión de 12 Kg de CO₂ equivalentes.

Por otra parte, la emisión de sustancias contaminantes gaseosas diferentes del CO₂ no es significativa dentro de las actividades que AMAEM desarrolla,

Energía y cambio climático

considerándose como únicos focos representativos: el parque automovilístico, las máquinas de corte y los generadores eléctricos.

La mayor parte de los impactos medioambientales significativos de AMAEM sobre 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.

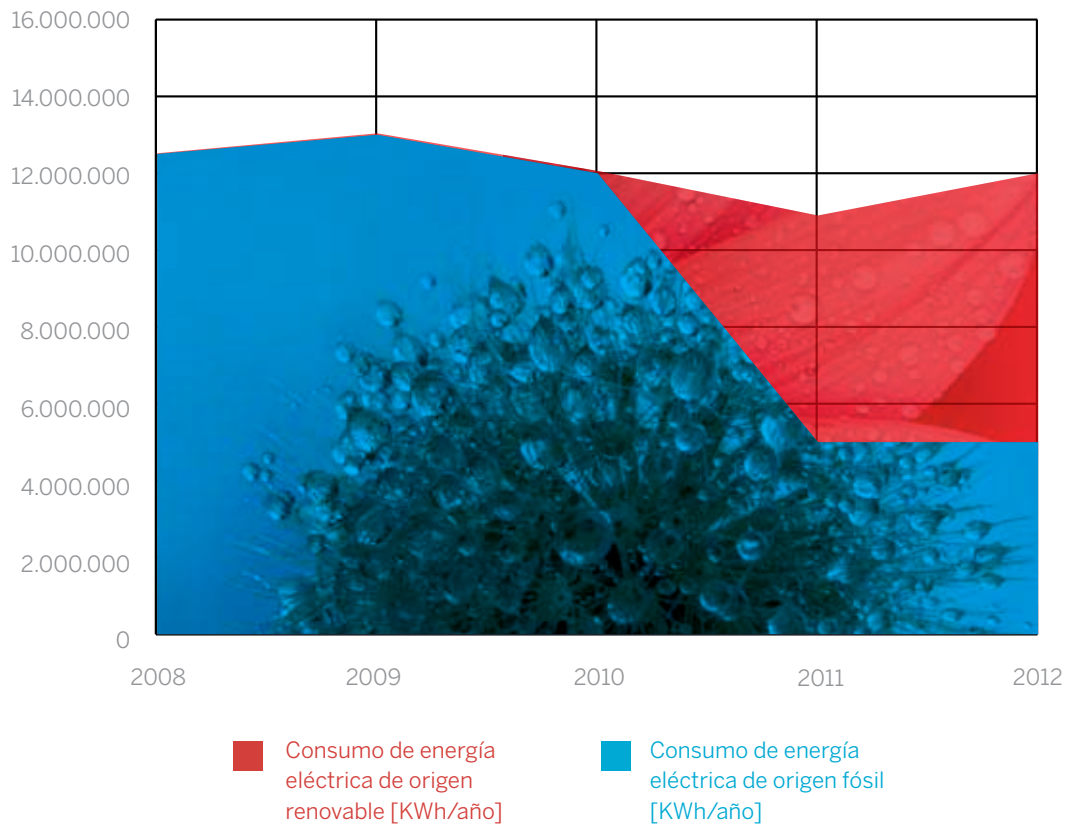


Acciones desarrolladas en 2012 por AMAEM orientadas a la reducción del consumo de energía y de la huella de carbono:

- Se han incorporado dos contratos más al Contrato Marco firmado con la empresa suministradora de energía eléctrica, que certifica el origen de la energía consumida como procedente de fuentes de energía renovable, reduciendo así a cero la huella de carbono asociada a dichos contratos.

En 2012 el consumo de energía eléctrica con origen en fuentes de energía renovable aumentó hasta los 7.180.170 KWh, lo que permitió reducir la huella de carbono 2.154,05 Tm de CO₂.

8.4



- A lo largo del año 2012 se han realizado varias auditorías energéticas, tanto en bombes de la red distribución como en bombes de la red de saneamiento. Aunque no todas las medidas propuestas en auditorías llegaron a ser ejecutadas, las que sí lo fueron permitieron disminuir el consumo en 89.416 KWh, reduciendo las emisiones en 41,69 Tm de CO₂. El total de auditorías realizadas prevén un ahorro energético de 553.896 KWh, lo que supondrá una reducción de las emisiones de CO₂ de 310,39 de Tm.

- 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.

Energía y cambio climático

Acciones desarrolladas en 2012 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.
- Instalación de módulos de telelectura en contadores eléctricos situados en aquellos puntos de suministro que se encuentran en zonas remotas o de difícil acceso. Esta medida ha permitido reducir el número de desplazamientos asociado a la lectura de dichos contadores, evitando la emisión directa de 6,89 de Tm CO₂.

El análisis de los resultados de las acciones de “uso de videoconferencia y webex” e “instalación de módulos de telelectura de contadores eléctricos”, orientadas respectivamente a la promoción de reuniones virtuales y a la telelectura de contadores eléctricos ubicados en puntos remotos, nos reportan que la estimación de emisiones de CO₂ evitadas durante el año 2012 asciende a 117,81 toneladas métricas.

Destacar así mismo que, a través de las 205 reuniones virtuales realizadas, se ha logrado un ahorro de costes estimado (al evitar los desplazamientos gracias al uso de videoconferencias y webex) de 200.028,68 euros.

	2011	2012
Número total de reuniones	132	205
Número total de asistentes	301	596
Coste estimado de las reuniones (€)	2.082,00	12.026,32
Ahorro económico estimado (€)	102.438	200.028,68
Estimación de la cantidad CO ₂ no emitida (Tm de CO ₂ Eq. ⁷)	51,44	110,92

⁷ Todos los coeficientes de paso a kg de CO₂ equivalentes se han tomado del 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.

8.4

Se ha acordado que AMAEM implantará durante el año 2013 la norma ISO 50.001 que regula los Sistemas de Gestión Energética (SGE). Con ello, se pretende disponer de un estándar internacional para certificar el control, seguimiento y mejora continua de la gestión energética en la empresa.

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.



8.5

Biodiversidad

Para minimizar los impactos en la biodiversidad, se analiza si las instalaciones de la empresa se encuentran en espacios protegidos o de alta 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 2012) 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.

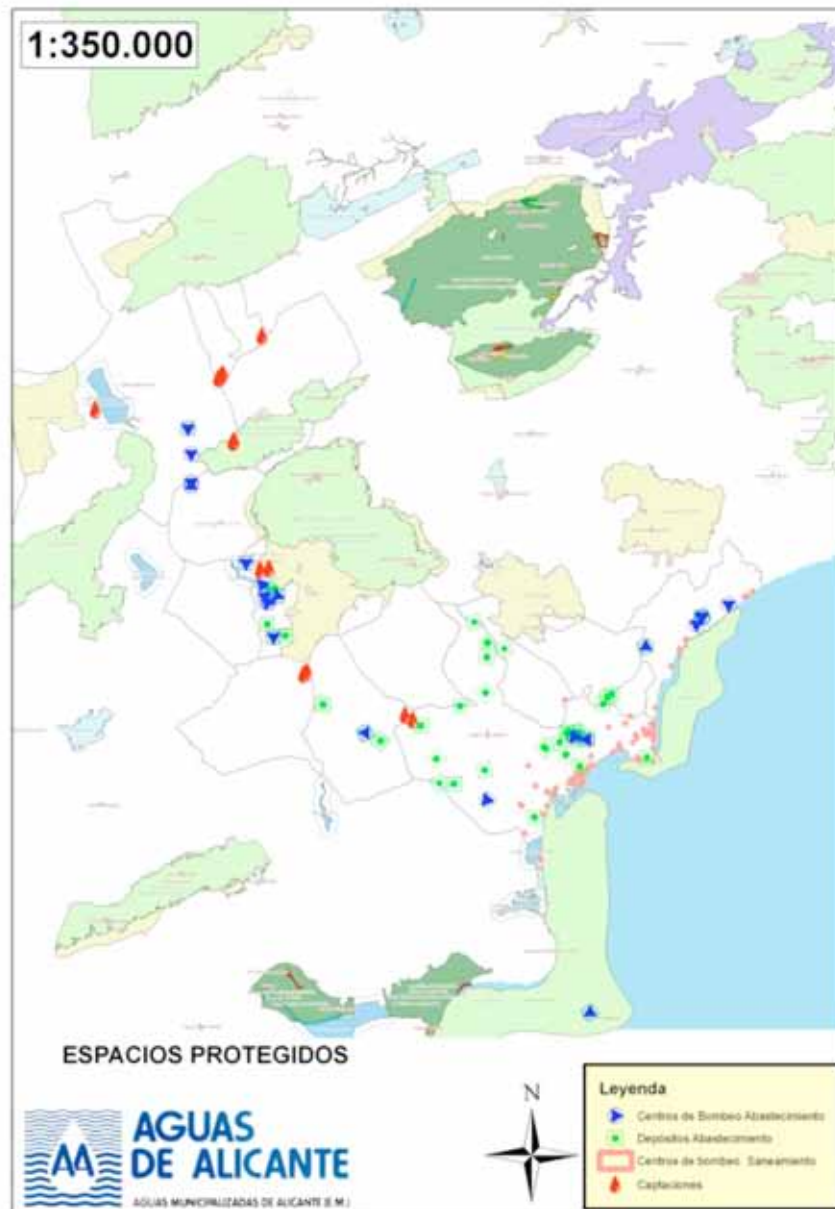
EN 25

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. No aplica (NOTA: una vez realizada la evaluación de aspectos ambientales, el aspecto ambiental no resulta significativo, debido a que el impacto ambiental principal es el filtrado de aguas residuales al subsuelo (ver 8.1)).

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.

8.5



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

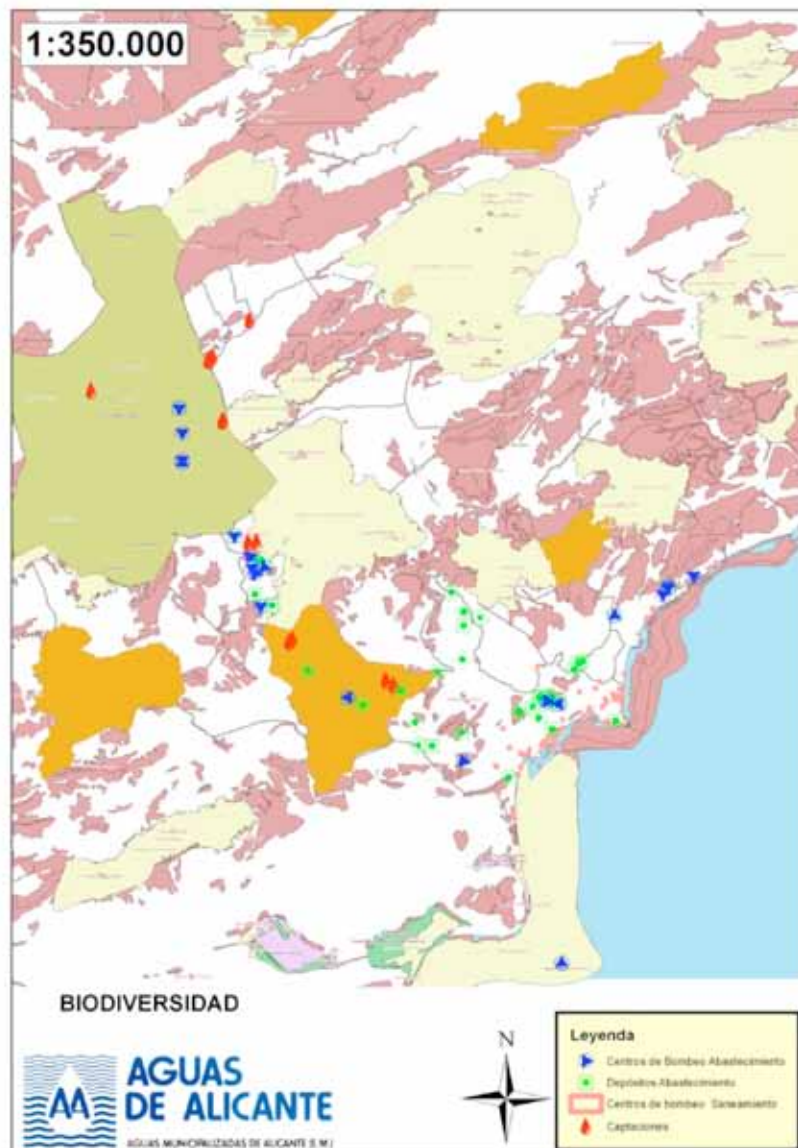
Biodiversidad

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)	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Por otro lado, los bombeos de saneamiento Cala Judíos y Cantalar se encuentran cercanos al LIC Cap de l'Horta (zona de protección marina).</p>
ZEPA (ZONA DE ESPECIAL PROTECCIÓN DE LAS AVES, RED NATURA 2000)	<p>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.</p> <p>Por otra parte, el bombeo de Urbanova, se encuentra cercano a la zona marítima de influencia de la zona ZEPA Islotes de Tabarca.</p>
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.

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.



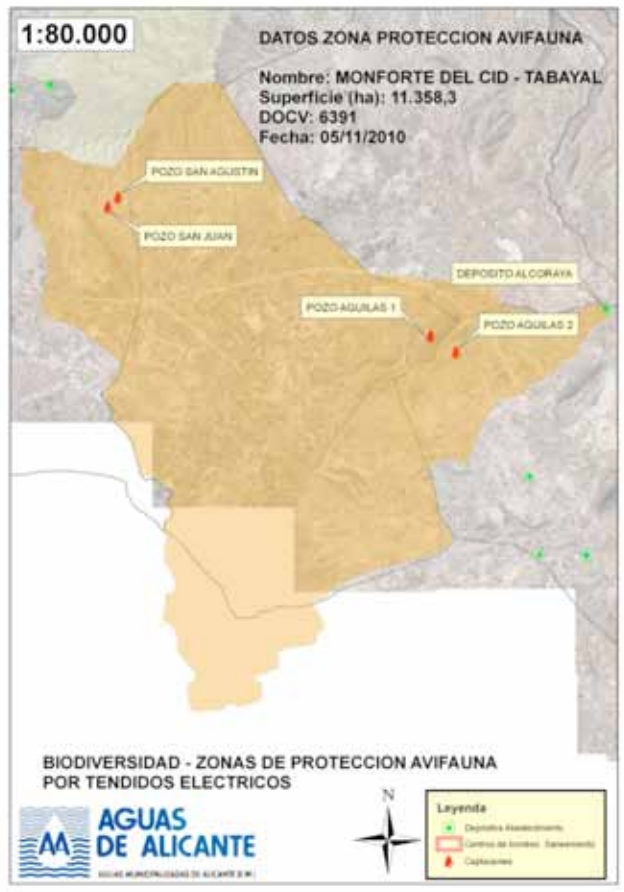
Biodiversidad

ESPACIOS ALTA BIODIVERSIDAD CONSELLERIA	INSTALACIONES AMAEM EN ESPACIOS DE ALTA BIODIVERSIDAD
HÁBITATS	<p>Existen varias instalaciones de AMAEM en zonas de hábitats protegidos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Captación de Águilas 2. Hábitat: Matorrales termomediterráneos y pre-estépicos- Depósito Loma Badá. Hábitat: Vegetación gipsícola ibérica (Gypsophiletalia)- Depósito y bombeo de las Atalayas. Hábitat: Bancos de arena cubiertos permanentemente por agua marina, poco profunda- Depósito Ciudad de la Luz. Hábitat: Bancos de arena cubiertos permanentemente por agua marina, poco profunda- Depósito San Juan. Hábitat: Zonas subestépicas de gramíneas y anuales del Thero-Brachypodietca, Prados calcáreos cársticos o basófilos del Alysso-Sedion albi, matorrales termomediterráneos y pre-estépicos- Bombeo de aguas residuales Cala Cantalar y Cala Palmera: Matorrales halo-nitrófilos (Pegano-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 Alysso-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.



ESPACIOS ALTA BIODIVERSIDAD CONSELLERIA **INSTALACIONES AMAEM EN ESPACIOS DE ALTA BIODIVERSIDAD**

PROTECCIÓN AVIFAUNA



En la zona de protección de avifauna frente a tendidos eléctricos (figura creada en noviembre de 2010) Monforte 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.

Nº de especies: 23.

Biodiversidad

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 (según la metodología descrita en el apdo.8.1). En 2012 no se han detectado aspectos ambientales significativos asociados a captaciones, depósitos, bombes de agua potable ni bombes de agua residual.

Los tendidos eléctricos de las captaciones de aguas subterráneas de AMAEM (San Agustín, San Juan, Águilas 1 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 dieléctrica 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:



Restauración de hábitats

Participación en el Día del Árbol de la Comunidad Valenciana en el municipio de Petrer.

Las campañas dirigidas a la eliminación de la factura en papel siempre han ido acompañadas de reforestaciones, como acción compensatoria para paliar los impactos ambientales indirectos que ocasiona su consumo.

En 2010 se realizó una acción medioambiental que consiguió repoblar una superficie aproximada de 1 hectárea de una antigua escombrera situada entre la Serra Grossa y la sierra de San Julián, con la plantación de unos 800 árboles y un millar de arbustos, evitando así la emisión a la atmósfera de unas 6,25 toneladas de dióxido de carbono (CO₂) al año.

En 2011 la Fundación de Medioambiente de la Comunidad Valenciana (de la que Aguas de Alicante es patrono) y el Ayuntamiento de Alicante celebraron el «día del árbol» con la plantación de más de 2.400 especies en dos actos en el PAU1 y en el monte Tossal.

En 2012 el Día del Árbol de la Comunidad Valenciana se celebró en el municipio de Petrer, donde Aguas de Alicante es concesionaria del servicio de abastecimiento de agua potable.

Más de 3.000 ejemplares de árboles y arbustos autóctonos, como pinos piñoneros, pinos carrascos, madroño, sabina negra y almez (entre otros) fueron plantados entre voluntarios y asociaciones de la zona. La zona de la reforestación se centró en la conocida como «Almadraba».

Otras iniciativas medioambientales destacables

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

Obra Depósito anticontaminación “Ingeniero José Manuel Obrero”, Alicante

Dentro de su Plan Especial de Inversiones, Aguas de Alicante ejecutó durante los años 2009 a 2011 el depósito anticontaminación “Ingeniero José Manuel Obrero”,

Biodiversidad

si bien su puesta definitiva en funcionamiento se ha realizado durante el año 2012. Este depósito de aguas pluviales está permitiendo reducir significativamente los desbordamientos que se producen en episodios de lluvias torrenciales hacia el Barranco de las Ovejas y desde allí a la Playa de San Gabriel.

Este depósito evita el colapso en las redes de alcantarillado y sirve 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 envían 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 son regeneradas para ser aptas para su reutilización en riego de parques y jardines, baldeos y agricultura.

Colaboración en la redacción del Proyecto de urbanización parque urbano inundable “La Marjal”

El proyecto 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. 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.



8.6

Gastos e inversiones medioambientales

Tipo de gasto	2011	2012
Gestión de Residuos	10.381 €	10.163 €
Auditorías Sistemas de Gestión	4.390 € ⁽¹⁾	4.560 € ⁽¹⁾
Auditorías Acústicas	5.350 €	5.325 €
Análisis caracterización residuos	0	525 €
Total	20.121 €	20.573
<small>(1) Incluye gastos acreditación Organismo Inspección Control Vertidos por ENAC</small>		

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:

Tipo de inversión	2011	2012
Obras de saneamiento (incl. reposición saneamiento)	3.082.890 €	4.166.045 €
Obras para la reutilización de agua regenerada	1.091.512 €	49.306
Total	4.179.302 €	4.215.351





7 9

inculcación
con la
comunidad
local

9.1 LBG

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.



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.

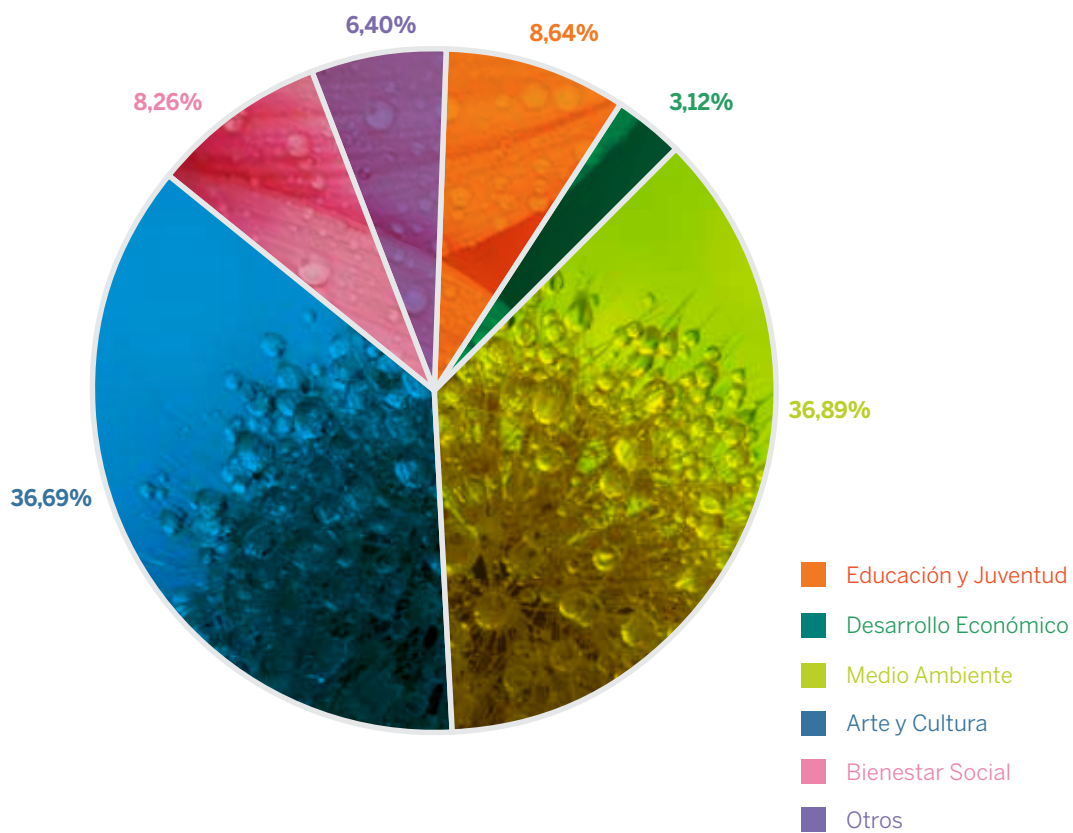
AMAEM emplea la metodología del London Benchmarking Group (LBG), un referente a escala mundial, para medir y comunicar las contribuciones en la comunidad mediante el uso de unos parámetros comparables.

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

Resumen	Categoría	euros/personas /horas
Valor total de las contribuciones (sin costes de gestión)		305.284 €
Motivación	Aportación puntual	7.310 €
	Inversión social	46.155 €
	Iniciativa alineada con el negocio	251.819 €
Área	Educación y juventud	26.384 €
	Salud	0 €
	Desarrollo económico	9.524 €
	Medio Ambiente	112.612 €
	Arte y cultura	112.011 €
	Bienestar social	25.215 €
	Ayuda humanitaria	0 €
	Otros	19.538 €
Dinero Valor de la contribución en dinero		257.614 €
Tiempo Número de empleados que participan en horario de trabajo		97
Número de horas dedicadas en horario de trabajo		1.589,0
Valor de la contribución en tiempo de empleados		47.670 €
En especie Valor de la contribución en especie		0 €
Costes de gestión		0 €
Valor total de las contribuciones (con costes de gestión)		305.284 €
Efecto multiplicador Contribuciones de terceros		0 €

9.1

En total 97 empleados han participado en estas acciones dedicando 1.589 horas durante el 2012, siendo 38 empleados más y aumentando en un 33% las horas de dedicación



El incremento en el valor de las contribuciones de 2011 respecto de 2012 se deriva de incorporar adicionalmente este año las contribuciones realizadas desde el ámbito técnico de la organización.

Valor Total de las Contribuciones	170.727	193.383	305.284
--	---------	---------	---------

9.2 Acciones educativas de AMAEM

AMAEM realiza actividades de sensibilización ambiental para concienciar a la población infantil y juvenil.

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 al 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 se comenzó con esta campaña en 2007 han participado más de 232 centros y cerca de 23.200 escolares.

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/>

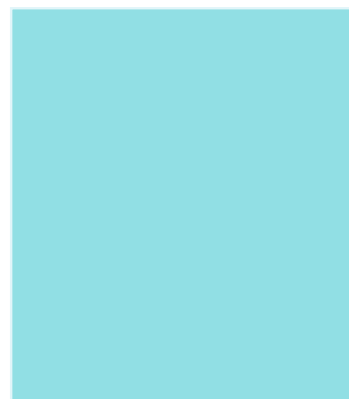
9.2



• Gotagotham en los 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, 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/>



Acciones educativas de AMAEM

• 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 descargarte 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 y permitiendo mostrar nuestro trabajo diario y el esfuerzo que ha hecho de AMAEM una Empresa puntera en la gestión del agua.

Para más información, se invita a los centros escolares a que visiten nuestra página

9.2

Web www.aguasdealicante.es. Dentro del Área educativa pueden 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 Aguas de Alicante se pone 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

Acciones educativas de AMAEM

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.



9.3 Acciones divulgativas y de sensibilización

Campañas y Actuaciones de Sensibilización

- **Día Mundial del Agua**

El día 22 de marzo, día mundial del agua, es un día de celebración en Aguas de Alicante.

La gráfica para este año tenía como eslogan: *Mójate*. Un imperativo que invitaba al lector a implicarse en el cuidado del agua. Ha sido publicada en los tres diarios con mayor tirada de la provincia de Alicante, El Diario Información, La Verdad y Las Provincias.

Además se ha realizado una jornada especial de visitas y Street marketing con el objetivo de acercar la empresa a los ciudadanos y que la conozcan mejor.

Una de las acciones mas destacadas en el día de fue la instalación de unos mostradores y una fuente dispensadora de agua en el Mercado Municipal de Benalúa, coincidiendo además con el mercadillo que tiene lugar en este sitio cada jueves. Tuvieron muy buena acogida por los viandantes haciendo partícipes a los empleados de su opinión sobre el agua que beben en sus casas.



Además las instalaciones visitables de Aguas de Alicante acogieron jornadas escolares por la mañana e institucionales por la tarde, para que en primera persona pudieran conocer el trabajo diario de los empleados:

Acciones divulgativas y de sensibilización



• Día Mundial del Medio Ambiente

Con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, Aguas de Alicante ha realizado una gráfica corporativa y ha participado con la fundación del Puerto de Alicante realizando una feria en el Paseo del Puerto.

Este anuncio tiene como objetivo el de concienciar, a través de una acción medioambiental, de la importancia de cuidar nuestro entorno solicitando la factura online.

El stand de aguas estuvo destinado a dos de sus proyectos medioambientales más importantes como son la e-factura y la doble red urbana para la reutilización de agua.



9.3

Además los asistentes pudieron disfrutar de diferentes talleres:

- Taller “Las Depuradoras”
- Taller “el Agua limpia”
- Mójate con el Agua
- Cuentacuentos “Los Duendes del Agua”
- Juego de la oca

Imagen temática del interior del stand:



Conviértete en e-cliente de Aguas de Alicante.

e-factura

- **La mayor comodidad**
Via internet, desde cualquier lugar del mundo, la consulta será más rápida.
- **Un servicio continuo**
Las 24 horas del día durante los 365 días del año.
- **La máxima Inmediatez**
Sin esperas, podrás consultar tu factura las veces que quieras y con total seguridad (recibirás un correo electrónico y accederás a través de tu clave personal).
- **Validez legal**
La factura digital tiene la misma validez que el formato tradicional en papel.

Y muchas ventajas más

Y, todo ello, colaborando de forma activa con tu municipio y con el medio ambiente.

www.aguasdealicante.es

OFF PAPER
INICIATIVA

AGUAS DE ALICANTE
www.aguasdealicante.es

MÓJATE

Reutilizamos el agua para cuidar del medio ambiente. ¿y tú?

YO AGUA



Objetivos con la implantación de una Doble Red Urbana para la Reutilización:

- Generar el agua de regadío (reutilización de aguas de alta calidad)
- Contribuir al ahorro de agua municipal y mejorar el consumo urbano
- Reducir el consumo de energía en la gestión de aguas de alta calidad
- Promover el uso sostenible de agua para usos urbanos

50% de ahorro de agua municipal

3,7 millones de litros de agua de alta calidad

27,4 millones de litros de agua de alta calidad

Acciones divulgativas y de sensibilización

- **Anuncios Corporativos:**

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



- **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:

9.3

Aguas de Alicante invierte 2,2 millones en la mejora del centro tradicional de Alicante

La infraestructura se va personalizando y adaptando por las últimas tecnologías



OBRA COLECTOR GENERAL

La factura electrónica de aguas de Alicante, más solidaria que nunca



La factura electrónica de aguas de Alicante, más solidaria que nunca

El agua es cosa de todos



El agua es cosa de todos

La atención al cliente: un compromiso prioritario



La atención al cliente: un compromiso prioritario

La prioridad de Aguagest es poner la tecnología al servicio de la gestión



La prioridad de Aguagest es poner la tecnología al servicio de la gestión

Aguas de Alicante: innovación al servicio del ciudadano



Aguas de Alicante: innovación al servicio del ciudadano

El nuevo M2A



El nuevo M2A

Nuevas tecnologías y comunicación: dos premisas unidas en Aguas de Alicante



Nuevas tecnologías y comunicación: dos premisas unidas en Aguas de Alicante

Nuevas tecnologías y comunicación: dos premisas unidas en Aguas de Alicante



Nuevas tecnologías y comunicación: dos premisas unidas en Aguas de Alicante

Señas de identidad



Señas de identidad

La Telectura, una realidad en el año 2012



La Telectura, una realidad en el año 2012

La Telectura, una realidad en el año 2012



La Telectura, una realidad en el año 2012

Acciones divulgativas y de sensibilización

• Campaña e-factura:

CAMPAÑA E-FACTURA: PACK EXPERIENCIE

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



CAMPAÑA E-FACTURA: "DALES UN PAPEL"

Aguas de Alicante, como empresa comprometida con el medioambiente y las causas sociales de las comunidades locales en las que opera, lanzó en diciembre de 2012 su nueva campaña de solicitud de la factura electrónica con un carácter solidario.

Desde el día 14 de diciembre, todos los clientes de Aguas de Alicante que se dieron de alta en la opción de "factura electrónica", colaboraron en transformar el gasto innecesario que una factura tradicional significa en papel, gestión, manipulación y envío postal, en una inversión útil a través de un programa de atención temprana a niños y niñas con discapacidad. Para ello, Aguas de Alicante se comprometió a destinar, durante un año, todo el dinero ahorrado con esta iniciativa al trabajo que APSA realiza con más de 500 niños y niñas menores de 6 años, mejorando su calidad de vida y su integración en la sociedad.

La campaña tiene como imagen a Celia, una de las niñas con parálisis cerebral a las que va dirigida la iniciativa y el actor alicantino Fele Martínez, ganador de un Goya por su papel en "Tesis". Se establece un paralelismo entre la importancia que cada papel tiene para un actor y la importancia que el papel de las facturas de Aguas de Alicante tendrá para los niños y las niñas.

Numero de clientes con e-factura a Diciembre 2012: 31.422



9.3

Difusión de conocimientos

- **Presentación del Libro: El enigma del agua en Al-Ándalus**

La Casa Mediterráneo presentó este libro en el Museo de Agua, con el que quiere reflejar la necesidad de recuperar la cultura asociada al uso tradicional del agua como patrimonio cultural de importancia y alternativa a los problemas actuales de gestión de este recurso natural.



- **Renovación de contenidos del Museo del Agua**

Hace ya cuatro 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 45.000 personas lo han visitado y ha sido este el hecho que nos ha mostrado el gran interés que despierta el agua entre nuestros ciudadanos y visitantes. El día 9 de enero fue inaugurada la restauración de contenidos del M2A por Sonia Castedo, presidenta del Consejo de Admón. de Aguas de Alicante y Asunción Martínez, Directora General de la empresa.

Con esta renovación de contenidos, Aguas de Alicante quiere dar un aire nuevo al Museo con una nueva distribución de contenidos que amplía, 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.

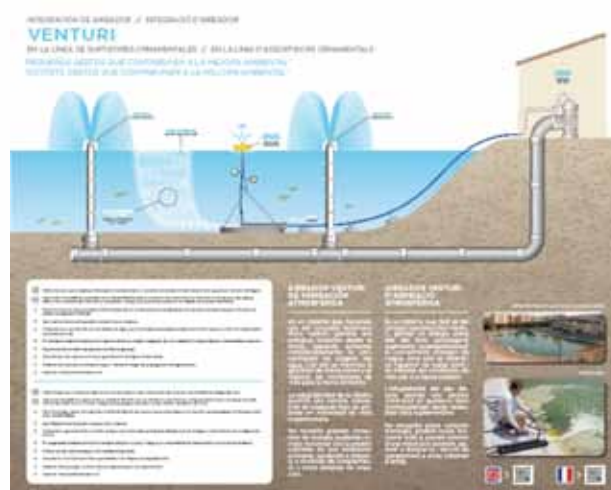


Acciones divulgativas y de sensibilización

Cabe destacar:

- Instalación de juegos de Realidad Aumentada.
- Mural 3d con la sección de gestión del agua en una vivienda.
- Sala de cine.
- Inclusión de código QR con idiomas inglés y francés.
- Nueva iluminación de los Pozos.

Toda esta modernización de contenidos y las 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

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 Públicas y Auxiliares de la Provincia de Alicante	

- **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
- Singulares
 - Clientes sensibles (colegios, hospitales), etc.
 - Clientes grandes consumidores
 - Clientes multicontrato

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.

Los Clientes Especiales constituyen el 0,83% del total de contratos de AMAEM y representan un 13% del consumo total facturado.

9.5

Acciones de Contribución a la Comunidad Local

Colaboraciones con los municipios

- **Inauguración de Los Aljibes**

Durante el mes de marzo de 2012 fue inaugurada la iluminación de los aljibes del Castillo de Santa Bárbara, patrocinada por Aguas de Alicante. Una de las verdaderas joyas de la restauración del Castillo es el antiguo aljibe renacentista que hay bajo la Plaza de Armas. Para acceder a él hay que bajar al Baluarte de Santa Ana (actual aparcamiento). Nada más bajar la cuesta (frente a la falsabraga), a mano derecha, una tremenda puerta metálica nos invita a entrar a un espectacular habitáculo de 17 metros de largo por 9 de ancho. Sus 9 metros de altura permitían almacenar hasta 1 millón de litros de agua, encauzada desde todo el Castillo a la plaza de armas por donde entraba.

Al acto asistieron la alcaldesa de Alicante, Dña. Sonia Castedo, nuestra Directora General, Asunción Martínez y Miguel Valor, Concejal de Cultura.



- **Medio maratón de la ciudad de Alicante:**

Un año más se celebró en Alicante la II Media Maratón “Ciudad de Alicante” el domingo 7 de octubre de 2012. Desde Aguas de Alicante se colaboró con la instalación de kioscos de agua para ofrecer en la meta a todos sus participantes y visitantes al evento.



• Mini Olimpiadas.

El Ayuntamiento de Alicante colabora con las fiestas del barrio de Virgen del Carmen, para las que este año solicitaron la participación de Aguas de Alicante.

El día 14 de julio se celebró una jornada festiva dirigida a todos los vecinos, pero muy especialmente a los más pequeños. La Fundación Secretariado Gitano aportó un equipo de trabajo (muchos de ellos voluntarios), para encargarse de los juegos infantiles.

Aguas de Alicante participó con la instalación de mostradores de agua para avituallar a los participantes.



• Carrera San Silvestre

Como en ediciones anteriores, Aguas de Alicante ha participado como patrocinador de la tradicional carrera de San Silvestre que se celebra en Alicante el último día del año.



9.5

• Hogueras 2012 y Fiestas Patronales

Con motivo de las fiestas patronales de los municipios en donde gestionamos el abastecimiento de agua potable, Aguas de Alicante participa 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 la página web corporativa.



Acciones de Contribución a la Comunidad Local

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



• Ciclovía

Este año Aguas de Alicante ha participado en la 4ª edición de la Ciclovía.

Para la nueva temporada Aguas de Alicante ha colaborado realizando la nueva imagen grafica de la campaña, para la que también hemos desarrollado una página web propia.



9.5

Actuaciones Solidarias

Aguas de Alicante ha impulsado una campaña solidaria dentro de su política de Responsabilidad Social Empresarial para estas navidades, en donde los empleados de Aguas de Alicante se convirtieron en "Gotas Solidarias" donando juguetes, comida o realizando una aportación económica, todo ello destinado a los más desfavorecidos.

Finalizada la campaña, Aguas de Alicante se siente orgullosa de comunicar que se han conseguido más de 360 kg de alimentos que irán destinados al Banco de Alimentos, cerca de 150 juguetes para Cáritas y 2.790 € donados por los empleados y la Compañía.



Interacción con los Grupos de Interés

• Convenios de colaboración

Durante el 2012 se han firmado o renovado los siguientes Convenios de Colaboración con diferentes Grupos de interés:

- APSA
- Unión de Consumidores
- Asociación de Familias Numerosas (ASAFAN)

Acciones de Contribución a la Comunidad Local

- Cáritas
- Universidad de Alicante
- Universidad Miguel Hernández
- Colegio Administradores de Fincas
- Ferrocarriles de la Generalitat Valenciana
- Mercalicante



Firma Convenio colaboración entre Aguas de Alicante y Apsa a través de la Directora General Asunción Martínez y Carlos Giner, Gerente APSA.

• Día de la mujer Trabajadora

El Día Internacional de la Mujer Trabajadora se celebra el día 8 de marzo. Reconocido por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), este día conmemora la lucha de la mujer por su participación (en igualdad con el hombre), en la sociedad y en su desarrollo íntegro como persona.

Aguas de Alicante como empresa comprometida con la igualdad real y efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres, en el seno de la empresa y, por tanto, en el desarrollo profesional de la mujer, ha querido celebrar este día con todos sus empleados y empleadas, ensalzando el papel profesional de las mujeres que trabajan en la empresa. Una simbólica suelta de globos con deseos de todos los empleados y empleadas surcó el cielo de Alicante en este señalado día.



9.5

Además, para finalizar la jornada, la Directora General, Dña. Asunción Martínez participó en el programa “Al Cierre” de Información, dedicado al papel de la mujer en las instituciones alicantinas.

• Día Internacional de los Museos

El día 18 de mayo fue el Día Internacional de los Museos y con motivo de ello, Aguas de Alicante ofreció una jornada de puertas abiertas en el Museo de Aguas de Alicante.

En colaboración con AGUITUR (Asociación de Guías de Turismo de la Comunidad Valenciana) se ofrecieron tres pases guiados a las 10.00h, a las 12.00h y a las 18.00h



• Día del Vecino de Alicante

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



Acciones de Contribución a la Comunidad Local

- **Acto de Clausura del Curso de Gestión de Residuos en colaboración con Caritas.**

Aguas de Alicante, en el marco del Convenio de Colaboración entre Caritas y AMAEM gestionado por el Área de Clientes y Relaciones Institucionales, celebró en el mes de abril un curso sobre Gestión de Residuos dirigido a un grupo de 8 personas en riesgo de exclusión socio-laboral, que estaban constituyéndose como cooperativa para la reutilización y reciclaje de residuos eléctricos y electrónicos. Esta formación fue desarrollada e impartida durante los días 16 y 17 de Abril por los departamentos de Calidad, Medio Ambiente y Prevención y de Conservación, en las instalaciones de Aureliano Ibarra, nº 16.



El día 26 de Abril tuvo lugar la ceremonia de entrega de los diplomas, en el aula de cultura de San Vicente y Aguas de Alicante fue invitada al acto.

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

- **Tertulias del Agua**

Durante este año se han celebrado dos eventos denominados “Tertulias del Agua” cuyo principal objetivo es conocer, a través de un coloquio abierto, la percepción que los ciudadanos tienen sobre cuestiones relacionadas con nuestro servicio, con el fin de extraer percepciones, conclusiones y propuestas de proyectos a corto y medio plazo que nos permitan mejorar en la calidad del servicio que prestamos a nuestros clientes.

Las personas participantes en ambas tertulias han sido seleccionadas por pertenecer a grupos de interés, representativos del conjunto de nuestros clientes.



9.5

Las Tertulias han tenido una duración aproximada de 2.30 horas tratando tres grandes temáticas:

- 4) La calidad del Servicio que presta a los clientes.
- 5) La calidad del Producto.
- 6) La percepción acerca del Precio del Agua.



• Guía de Actividades

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.

Además para fomentar el acercamiento entre nuestros grupos de interés se ha realizado un folleto llamado "Guía de Actividades", que ha sido enviado a todos nuestros grupos de interés (más de 150 colectivos) para que conozcan nuestro programa de visitas a instalaciones y así puedan solicitarlo realizando actividades con sus propios empleados y/o asociados.

Entre las asociaciones y colectivos que ya han participado se encuentran: La Fundación de Manuel Peláez, IFA, APSA, Asociación Asperger, Asociación AINIA, La Escuela oficial de Idiomas de Alicante, la Universidad de Alicante, etc.



Se incluyó un banner en la home de la web oficial para facilitar su solicitud:

http://www.aguasdealicante.es/GuiaActividades2012_13/

Acciones de Contribución a la Comunidad Local

- Apoyo a las asociaciones de comerciantes afectadas por las grandes Obras

Durante este año hemos tenido diferentes campañas de apoyo al comercio en las zonas del Centro tradicional de Alicante y del barrio del Pla, en las que la empresa tenía actuaciones u obras de gran envergadura para apoyar al comercio local en la zona:

- Campaña de San Valentín (centro tradicional de Alicante).
- Realización spot comercial "El Pla".
- Realización spot comercial "Centro Tradicional de Alicante".
- Gráfica Concurso de escaparates en Navidad.



- Plan De Comunicación Obra Colector General.

Uno de los proyectos más exigentes para comunicación durante el año pasado y que todavía está vigente fue la información pública sobre las Obras del Colector General que afectan a la zona Centro de la ciudad de Alicante.



9.5

Acciones:

- Banner específico en la web de Aguas de Alicante, en la del Ayto. de Alicante y en las webs de los principales diarios de la ciudad.

El banner cuenta con la siguiente información:

1. Mapa Interactivo

2. Planos:

- Alcance de la obra de influencia,
- Planificación actual prevista de las obras.
- Planificación actual del tráfico.

3. Planificación sujeta a cambios

4. Aplicación móvil



- Anuncios de 3x5 módulos en el Diario Información, cada semana que cambia la planificación.
- Reuniones periódicas con las principales asociaciones de vecinos y comerciantes de la zona.
- En radio, información acerca de las calles cortadas por las obras aportando itinerarios alternativos.



Acciones de Contribución a la Comunidad Local

- **Bienvenida a la Universidad**

Con el comienzo del nuevo curso académico, AGUAS DE ALICANTE ha participado en las jornadas de bienvenida que la Universidad de Alicante ha preparado para sus estudiantes los días 2, 3 y 4 de octubre de 2012. Estas jornadas tienen como objetivo informar al estudiante, además de sobre todos los servicios que ofrece la universidad, de las posibilidades en el desarrollo de su futuro profesional.

Para ello, AMAEM ha participado con un stand en el que muestra su apuesta por el futuro de los profesionales y en el que el estudiante puede conocer a través de la tecnología QR e Internet la historia de nuestra empresa y solicitar participación en alguna de las actividades gratuitas que se ofrecen para grupos. También pueden hacernos llegar sus currículos a través del apartado "Trabaja con nosotros" de la página web.



AGUAS DE ALICANTE
APUESTA POR TU FUTURO

FORMA PARTE DE NUESTRO EQUIPO Y CONOCE DESDE DENTRO NUESTRA FILOSOFÍA.

Envíanos tu curriculum a través de nuestra sección "TRABAJA CON NOSOTROS"
www.aguasdalicante.es/TrabajaNosotros/

En Aguas de Alicante ofrecemos un entorno de trabajo agradable y enriquecedor, conciliando el desarrollo tanto laboral como familiar y personal de nuestros trabajadores y trabajadoras.

IGUALDAD, CONCILIACIÓN y DIVERSIDAD

YO AGUA

9.5

• Stas: Street Alicante Science

Aguas de Alicante ha participado en la Feria StAS 2012. El StAS es un evento sin precedentes con el que se ha conseguido “sacar la ciencia” a las calles de Alicante.

Es un espacio que constituye un verdadero lugar de encuentro e intercambio de conocimientos, experiencias, actividades y enfoques entre los principales generadores de ciencia y tecnología y la ciudadanía alicantina y que nace de la inquietud de las dos universidades implicadas (UA y UMH) de crear un encuentro entre la ciencia generada y debatida en sus centros de investigación y la construida en las escuelas e institutos, la desarrollada en las empresas, la gestionada por la administración, y la ciencia que se piensa como ciudadano.

La StAS tuvo lugar el 11 y 12 de mayo en la zona de la Volvo, en el Puerto de Alicante. Aguas de Alicante participó activamente en el programa de actividades de la feria.

Se instalaron en el recinto dos fuentes para dispensar agua entre todos los participantes, en los cuales podían informarse sobre el Museo del agua a través de ípticos.

En el stand corporativo se realizaron talleres en los que la ciencia y el agua eran los protagonistas:

- Taller de cohetes de agua
- Taller de las depuradoras
- Smart tablet: Mesa táctil con juegos



Acciones de Contribución a la Comunidad Local

- **Concurso de Fotografía**

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

Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta, junto con la Concejalía de Cultura del Excmo. Ayto. de Alicante, convocó el Tercer Concurso de Fotografía “En verano más que nunca, disfruta del agua de Alicante”, con el que se pretendía destacar el valor del agua en todos los aspectos de la vida diaria.



Como novedad para esta edición se establecieron dos categorías para los participantes:

Amateur: para aquellas personas aficionadas a la fotografía que no obtienen beneficio alguno por esta actividad.

Profesional: Para todos aquellos fotógrafos que han recibido o reciben compensación económica alguna por el ejercicio de su profesión.





10

relación
con nuestros
proveedores

10.1 Principales Proveedores locales

AMAEM 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

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 minoran 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:

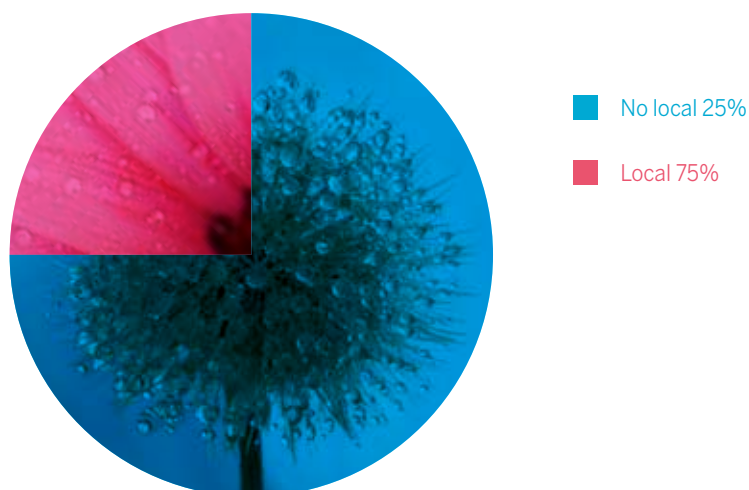
- Proveedores de energía eléctrica
- Proveedores de servicios de comunicaciones (voz y datos)
- Proveedores de agua institucionales con capacidad de garantía de suministros

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** 2012 de aproximadamente un **75%** (un 78% en 2011).

La proporción de compras, servicios y subcontrataciones realizadas a proveedores locales en 2012 ha sido en torno al 75%.

Proporción de gasto correspondiente a proveedores locales



	Euros		
	Local	No local	Total
Proveedores con posible alternativa local	22.778.174	7.742.333	30.520.507
Proporción:	74,6%	25,4%	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. Para este caso, la proporción de gasto en proveedores locales en 2012 es de aproximadamente un **79%** (igualmente, el porcentaje del ejercicio 2011 fue del 86%).

10.1

Proveedores trabajos subcontratados para obras y prestación de servicios (alto impacto en el empleo)



No local 21%

Local 79%

	Euros		
	Local	No local	Total
Proveedores SUBCONTRATAS para obras y prestación de servicios (alto impacto en el empleo)	14.492.296	3.969.166	18.461.462
Proporción:	78,5%	21,5%	100,0%

Tal como se ha mencionado anteriormente, las compras de bienes y servicios a proveedores locales durante 2012 fueron de 22.778.174 €. La siguiente lista recoge una selección de entre estos proveedores que representan un **90%** de estas compras:

PRINCIPALES PROVEEDORES LOCALES

AGRICOLAS VERA, S.L.
AKUAGAS SERVICE, S.L.
AQUAGEST LEVANTE, S.A.

Principales proveedores locales

AQUALOGY SUPPLY CHAIN, S.A.
ARPA PATRIMONIO, S.L.
BRILOGIC IBERGEST, S.A.
CABALLERO SEGURIDAD, S.L.
CANASTELL URBANA S.L.U.
CESPA G.R., S.A.
COMUNIDAD DE REGANTES DE LA HUERTA Y PARTIDAS VILLENA
CONSTRUCCIONES AMM-AGOST, S.L.
CONSTRUCCIONES DEVIS-PASTOR, S.L.
CONSTRUCCIONES SOLERA, S.A.
EDITORIAL PRENSA ALICANTINA, S.A.U.
ELECTRICAS DE AGOST, S.L.
EMPRESA MIXTA DE AGUAS RESIDUALES DE ALICANTE, S.A.
ENRIQUE ORTIZ E HIJOS CONTRATISTA DE OBRAS, S.A.
ESCLAPES E HIJOS, S.L.
EXCAVACIONES ASENSI ESPI, S.L.
GESTION Y CANALIZACION DEL AGUA, S.L.
GRUPO DISBER ALACANT, S.L.
INVOLUCRA S.L.
LABAQUA, S.A.
LUIS BELTRAN GAMIR Y OTRO, C.B.
MARBLOCK, S.L.
RIEGOS DEL VINALOPO, S.L.
SERVALACANT 2003, S.L.
SOCIEDAD CANAL DE LA HUERTA ALICANTE, S.A.
SORIA BORDERA, RAFAEL, S.L.N.E.
TIZOR HORMIGONES Y ASFALTOS, S.L.
U.T.E. ESCLAPES E HIJOS S.L. - TRANSJOBESAN, S.L.

**TOTAL GASTO EN BIENES
Y SERVICIOS: 20.493.295 €**

10.2 Selección y evaluación de proveedores

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

Además, el capítulo dará respuesta al indicador siguiente

• 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, de 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

MAEM

Apuesta continuada

por la

I+D+i

1 1 1 Innovación aplicada al ciclo integral del agua

AMAEM entiende que la innovación debe estar presente en todos los ámbitos de trabajo de la Empresa, y que debe atender todos sus aspectos

La apuesta de AMAEM, por desarrollar y aplicar respuestas innovadoras a sus procesos, hace de la I+D+i un reto permanente y prioritario para la Empresa, que se traduce en la mejora de la eficiencia y la calidad en los resultados.

AMAEM apuesta por una innovación presente en todos los ámbitos de trabajo, llegando desde la investigación de procesos básicos hasta la aplicación de las soluciones más avanzadas gracias a la vigilancia tecnológica. Su apoyo en una amplia experiencia de creación e incorporación de tecnologías y métodos vanguardistas permiten a AMAEM 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 Environnement, 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

Un aspecto clave en el desarrollo de proyectos I+D+i para AMAEM es la colaboración entre empresas y organismos

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

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

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 Environnement, 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 2012, AMAEM ha llevado a cabo proyectos de I+D+i con una inversión total de 1.843.310,46 €, distribuidos entre los siguientes proyectos:

Aplicación de la Realidad Aumentada a la Gestión de Infraestructuras	16.294,93
COWAMA Fase II	253.972,75
Sistema integrado de prevención y alerta frente a inundaciones y descargas - SIPAID	170.300,82

Sistemas de telemedida y gestión energética - ENERNOVA	39.968,23
Renovación y mejora del protocolo SCADA	1.164.668,59
Sonda multiparamétrica para monitorización de vertidos	32.686,57
Inspección y lectura de contadores en arquetas profundas - ARQUETEL - Fase II	38.379,69
Sistema integrado de detección, localización y asistencia de accidentes - SALVA2 - Fase II	4.901,21
Predicción de la demanda para la explotación de la Red	36.165,67
Espacio web de innovación de Aguas de Alicante	13.287,03
iDROLEWELL. Sonda piezométrica por borboteo	18.051,62
Desarrollo de AQUASFERA Ticketing	22.706,97
iCAP. Sistema integrado de la calidad del agua potable	31.926,37

Además, cabe resaltar que AMAEM participó en 2012 en varios proyectos ámbito internacional por un valor de 1.200.381 €, colaborando con otras empresas y organizaciones. Estos proyectos quedan reflejados en la tabla siguiente:

Proyecto @AQUA: Tecnologías de la Información y la Comunicación para la Eficiencia del Agua	442.500,00
WD1202 - ET Based Irrigation Impact Study	160.800,00
AM1101 - ECORES: Eco design and works for urban gas and water distribution networks	158.000,00
AM1001 - Prediction and solution of sewer deterioration due to hydrogen sulphide	318.081,00
SW0802b - WENDCOM: Environmental protection through coordinated management of urban drainage systems and wastewater treatment plants	121.000,00

11.2

PROYECTOS DE I+D+i

A modo de ejemplo, describiremos a continuación algunos de los proyectos de I+D+i desarrollados por AMAEM en 2012:

Información de las grandes obras de la ciudad de Alicante mediante la aplicación de la Realidad Aumentada a la Gestión de Infraestructuras.

Con este proyecto, AMAEM ha querido aplicar las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de Realidad Aumentada como medio de comunicación al ciudadano.

Tras la evaluación de los primeros resultados del estudio sobre la aplicación de Realidad Aumentada en el ámbito de trabajo de Aguas de Alicante, el Departamento de Obras de la Empresa solicitó el desarrollo de una aplicación basada en esta tecnología y destinada a informar a los ciudadanos sobre el desarrollo de grandes las grandes obras que se acometen en la ciudad.



A modo de piloto, se escogió en primer lugar, por su relevancia, la renovación del colector general de saneamiento de “Alfonso X el Sabio – Plaza Calvo Sotelo”, obra de gran impacto y duración, con importante afección al centro comercial de la ciudad de Alicante. Actualmente, se están incorporando de forma gradual las nuevas intervenciones de mayor calado, siendo la más reciente la ejecución de las obras de urbanización del Parque Urbano Inundable “La Marjal”, situado en la Playa de San Juan.

⁸ Los importes presentados para los proyectos de AMAEM de colaboración internacional son presupuestos globales e incluyen la participación del resto de socios de cada proyecto.

Gastos e inversiones en I+D+i



El sistema permite al ciudadano consultar el ámbito geográfico de las obras planificadas por Aguas de Alicante así como la información asociada a estas. Esta consulta se puede realizar a través de un dispositivo móvil (smartphone o tablet) y de una aplicación de Realidad Aumentada.

iDROLEWELL

iDROLEWELL es un sistema que permite medir de forma continua el nivel freático en sondeos para la extracción de agua en acuíferos, resolviendo el problema del elevado coste de los equipos convencionales y el alto nivel de averías de los mismos.

Gracias a la colaboración entre Aguas de Alicante y Aqualogy se ha diseñado un sistema fiable y económico, que permite conocer el nivel de un sondeo con precisión suficiente como para realizar un análisis completo del funcionamiento del conjunto formado por el bombeo y el acuífero.



11.2

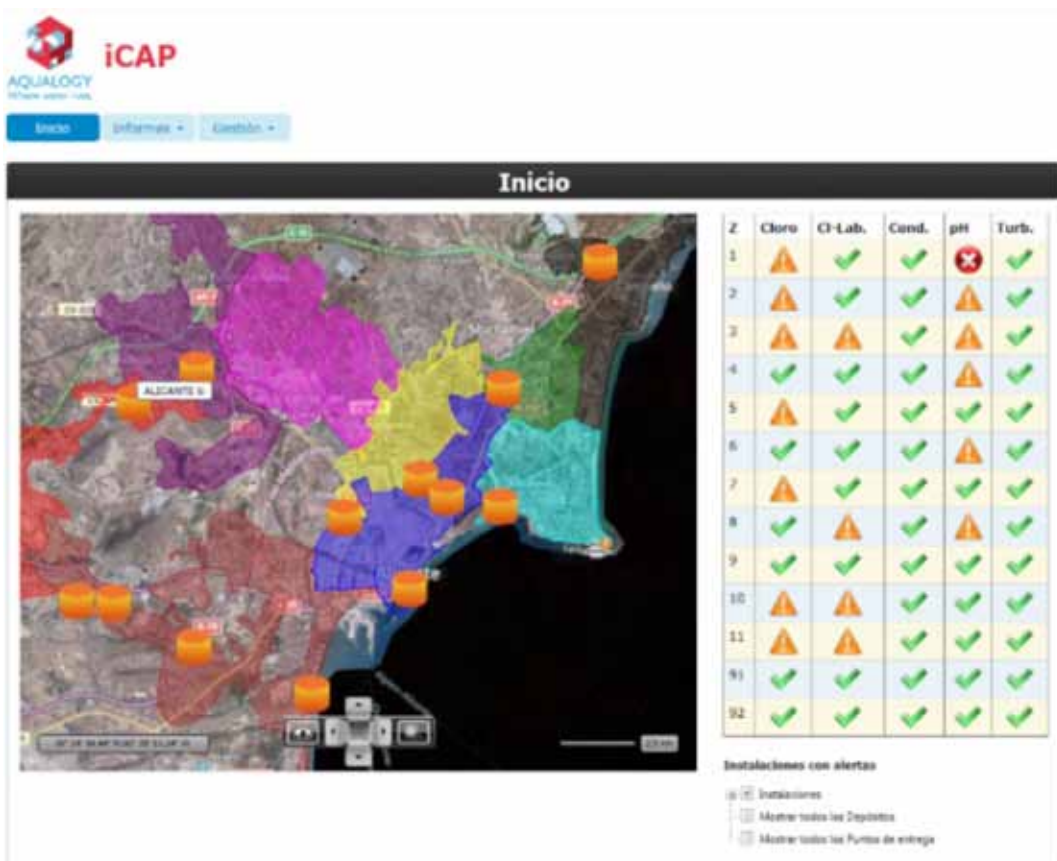
Este sistema permite controlar el rendimiento de las bombas en tiempo real, detectando cualquier desviación del óptimo. Posibilita, por tanto, realizar el diagnóstico y mantenimiento sin extraer los equipos.

Actualmente está en fase de comercialización por Aqualogy y se encuentra en funcionamiento en las instalaciones de sondeo de Aguas de Alicante, Aquagest, Astosam, Sorea y Estrella de Levante.

iCAP

El proyecto iCAP consiste un sistema para la gestión coordinada de la Calidad del Agua entre las empresas de Alta y los clientes de las mismas (empresas distribuidoras, municipios).

iCAP surgió como consecuencia de la necesidad de coordinación y respuesta temprana entre AMAEM y la Mancomunidad de Canales del Taibilla, ante problemas relacionados con la calidad del agua en alta en los que se hace imprescindible disponer de información global centralizada.



Gastos e inversiones en I+D+i

La aplicación se encarga de procesar los datos de determinados indicadores (cloro, turbidez, conductividad, pH) de depósitos y de puntos de entrega de agua entre la red de instalaciones del Taibilla y las instalaciones de distribución para generar alertas si alguno de esos valores se encuentra fuera de unos límites establecidos. Los datos provienen de Análisis de laboratorio y de analizadores en continuo.

iCAP muestra las diferentes instalaciones sobre el mapa, indicando si tienen alguna alerta. Además de la web, un servicio en segundo plano se encargará de comprobar si los datos de las diferentes señales corresponden a alguno de los niveles de alerta definidos y, si es así, generará la alerta correspondiente y la enviará por email/móvil.





12

nexos

12.1

Indicadores GRI AMAEM 2012

Código	Descripción	Apartado / Comentarios Informe 2012
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Página 27
EC2	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 de Dimensión Medioambiental.
EC3	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. Página 93.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Bonificación Seguridad Social por baja siniestralidad. Satisfecho en el año 2012: 16.747,44€ correspondientes a la bonificación del año 2010. En 2012 se obtuvo la aprobación de la bonificación correspondiente al año 2011 de 16.747,44€, que está pendiente de recibir.
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Página 78
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Página 212
EC7	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.
EC8	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.	Página 154
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Página 155
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Página 125
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	N/A al no reutilizar agua (8.2)
EN11	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.	Página 169
EN12	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.	N/A

Código	Descripción	Apartado / Comentarios Informe 2012
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Página 172
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Página 171
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Página 171
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Página 160
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Página 161
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Página 163
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	N/A.- 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, las únicas emisiones de óxidos de nitrógeno y óxidos de azufre son las emitidas por los vehículos de la empresa.
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Página 125
EN20	NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N/A.- Según doc. "Guión Detallado de los indicadores GRI", las sustancias destructoras de la capa de ozono contenidas en productos o emitidas por ellos durante su uso o eliminación no se incluyen en este indicador.
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	AMAEM sólo vierte aguas sanitarias procedentes del uso de los aseos en las instalaciones por parte de los empleados. N/A.
EN22	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.	Página 124
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No ha habido derrames en 2012. Página 124.
EN24	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.	N/A.- AMAEM no transporta, ni importa ni exporta residuos internacionalmente.
EN25	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.	N/A. La organización vierte al alcantarillado público exclusivamente agua sanitaria que, posteriormente va a depuradora.

12.1

Código	Descripción	Apartado / Comentarios Informe 2012
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Página 128
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	(N/A)
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No se han recibido sanciones. No se han recibido multas.
EN29	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.	Página 161
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Página 157
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Página 174
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Página 158
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Página 163
EN6	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.	Página 163
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Página 163
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Página 113
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No se ha afectado significativamente a ninguna captación de agua al no tener ninguna captación sobreexplotada.
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No se realizan prácticas que vulneren los derechos humanos. La organización se ajusta al ordenamiento jurídico español, que tiene incorporados estos derechos.
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Sin actividad internacional.
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	No ha habido quejas relacionadas con los derechos humanos.
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Página 216

Indicadores

GRI AMAEM 2012

Código	Descripción	Apartado / Comentarios Informe 2012
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Todo el personal de AMAEM dispone del Manual de Acogida que contiene el Código Ético.
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No se tiene constancia de este tipo de incidentes en AMAEM.
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	El convenio colectivo de AMAEM en los arts.40 y 41 regula el derecho de reunión y de asamblea. AMAEM no incurre en operaciones o trabaja con proveedores que puedan limitar el derecho de asociación o acogimiento a convenios colectivos. Se cumple con lo establecido en la legislación española al respecto.
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	N/A
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	N/A
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes.	Las empresas contratadas por AMAEM para vigilancia de sus instalaciones están legalmente reguladas y su personal cuenta con la formación suficiente para desarrollar su actividad.
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	N/A
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Página 75
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Página 82
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Página 83
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	Página 84
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Página 75
LA14	Relación entre el salario base y la remuneración de mujeres y hombres, desglosado por categoría de empleado, por ubicaciones significativas de actividad.	Existe una única Tabla salarial en la Organización, no distinguiéndose remuneraciones diferenciadas por razón de sexo.

12.1

Código	Descripción	Apartado / Comentarios Informe 2012
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Página 77
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Páginas 76
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Fondo Social. Página 94
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Página 80
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	El periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos es el establecido por el Estatuto de los Trabajadores.
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	Página 97
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y por sexo.	Página 106
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Página 100
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Página 104
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Página 48
PR2	Número 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.
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	N/A, no obstante, AMAEM cumple con el RD 140/2003 y el deber de información asociado al mismo.
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se han recibido sanciones al respecto.

Indicadores

GRI AMAEM 2012

Código	Descripción	Apartado / Comentarios Informe 2012
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Página 66
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	En las comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad y otras actividades promocionales AMAEM se ajusta a lo establecido en el ordenamiento jurídico español. No se adherido a estándares o códigos voluntarios en esta materia.
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se han producido incidentes.
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	En 2012 se ha recibido una reclamación debidamente fundamentada en el ámbito de la LOPD. Se encuentra en fase de alegaciones a la espera de resolución ante la Agencia Española de Protección de Datos.
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No se han recibido sanciones al respecto.
S001	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo y, evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local.	Página 179
S002	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	El 100% del personal de AMAEM y de la organización en su conjunto, está sujeto al código de conducta de AGBAR.
S003	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	Todo el personal de AMAEM dispone del Manual de Acogida que contiene el Código Ético. Página 30.
S004	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	No ha habido incidentes de corrupción.
S005	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Página 113
S006	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No ha habido aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas.
S007	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	N/A
S008	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	No se han recibido sanciones.
S009	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Sin actividad internacional.
S010	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Sin actividad internacional.

12.2 Glosario

AGUA EN ALTA

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

AGUA EN BAJA

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

AGUA FREÁTICA

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

AGUA POTABLE

ALCANTARILLADO DE GRAVEDAD

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

ALJIBE

Cisterna, depósito subterráneo de agua.

AMAEM

Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta.

APPLUS

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

AQUATEC

Empresa AQUATEC, S.A., Tecnologías aplicadas al Ciclo Medioambiental del Agua

AUDITORÍA

La auditoría 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.

BIOCARBURANTES

Los biocarburentes son combustibles dentro del grupo de energías procedentes de la biomasa resultantes de la transformación de cultivos vegetales, existiendo actualmente dos grandes líneas de producción diferenciada.

BIODIVERSIDAD

Biodiversidad, también llamada diversidad biológica, es el término 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.).

BIOFILTRO

Mecanismo para el lavado de gases y la filtración biológica que permite controlar y regular las emisiones contaminantes.

BIOGAS

Mezcla de gas metano y Co_2 cuyo origen es la descomposición de diversas bacterias sobre sustancias orgánicas, apareciendo fundamentalmente donde hay desechos

CAMBIO CLIMÁTICO

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

CARGA ORGÁNICA

Cantidad de materia orgánica en el líquido que ejerce un efecto negativo en el cuerpo receptor de aguas.

12.2

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.

COAGULACIÓN

Proceso mediante el cual los sólidos disueltos presentes en el agua son alterados de manera que se separan del agua formando una fase sólida insoluble gelatinosa.

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.

COLUMNA DE AGUA (MCA)

Unidad de medida de la presión que representa el peso de una columna de agua pura (densidad 1.000 kg/m³). El múltiplo más utilizado es el metro de columna de agua (mca), que será la presión en el fondo de una piscina de un metro de profundidad.

COMPOST

Producto obtenido mediante el proceso de compostaje.

COMPOSTAJE

Proceso biológico controlado de transformación y revalorización de los componentes orgánicos de subproductos y residuos en un producto orgánico estabilizado, higienizado, parecido a la tierra vegetal y rico en sustancias húmicas: el compost.

COMPUESTO ORGÁNICO VOLÁTIL (COV)

Compuesto orgánico que se evapora con facilidad. Las fuentes mas importantes de estos contaminantes atmosféricos son las industrias del petróleo y el gas natural, los automóviles, los disolventes, etc.

Glosario

CONCENTRADOR

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

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

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

CRIOCONDENSACIÓN

Método que consiste en la refrigeración controlada de una sustancia determinada en estado gaseoso hasta alcanzar el punto de rocío de ésta, punto en el que se inicia su condensación. Es un método limpio y no destructivo, ya que recupera en estado líquido aquellas emisiones de vapor que iban a ser enviadas a la atmósfera.

DBO₅

Demanda biológica de oxígeno a cinco días: es el ensayo normalizado para evaluar el consumo del oxígeno por la vía biológica de la materia orgánica contenida en una muestra de las aguas residuales a 20 °C en la oscuridad y durante cinco días.

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.

DESALOBRACIÓN

Proceso por el cuál se transforma el agua salobre en agua dulce. A priori, la desalobración comporta unos costes menores a la desalinización. No obstante, a largo plazo, comporta un impacto medioambiental superior.

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.

12.2

Se producen básicamente en periodo de lluvia cuando los interceptores o la depuradora no pueden asumir todo el volumen de agua que les llega.

DESMINERALIZACIÓN

Proceso consistente en la eliminación de sólidos disueltos en el agua.

DESNITRIFICACIÓN

Tratamiento empleado para la eliminación de nitratos del agua, convirtiéndolos en nitrógeno en forma gaseosa, que va a parar a la atmósfera.

DESODORIZADORES

Equipos que permiten la neutralización de olores que pueden resultar molestos. Inicialmente, los flujos de la sustancia a depurar y el flujo depurador entran en contracorriente. A medida que avanza el proceso, el flujo depurador se va enriqueciendo con el aroma y el flujo de la sustancia va perdiendo el aroma. De esta manera, se consigue eliminar cualquier tipo de olor.

DESORCIÓN

Sistema de eliminación de trihalometanos contenidos en el agua potable, mediante microburbujas de un tamaño determinado introducidas a intervalos variables.

DIGESTIÓN ANAERÓBICA

Transformación de la materia orgánica por acción de microorganismos que solo se desarrollan en la ausencia de oxígeno libre.

DIOXICLORACIÓN

Proceso por el cual se añade dióxido de cloro al agua para desinfectarla y, al mismo tiempo, mejorar su sabor y olor. Este proceso ofrece ventajas respecto al sistema tradicional de preoxidación, ya que asegura la protección microbiológica del agua durante más tiempo.

DQO

Demanda química de oxígeno: cantidad de oxígeno (medido en mg/l) que es consumido en la oxidación de materia orgánica y materia inorgánica oxidable, bajo condiciones de prueba. Es usado para medir la cantidad total de contaminantes orgánicos presentes en aguas residuales. En contraposición al DBO, con el DQO prácticamente todos los compuestos son oxidados.

Glosario

DSU (DESCARGA DEL SISTEMA UNITARIO)

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

EBAR

Estación de bombeo de aguas residuales: infraestructura cuya función consiste en recoger las aguas residuales de la ciudad y bombearlas hacia la planta depuradora.

EBIT

Beneficio Antes de Intereses e Impuestos (Earnings Before Interests and Taxes).

ECA: Entidad Colaboradora de la Administración

EDAM

Estación depuradora de agua de mar: infraestructura destinada al tratamiento de agua marina para su conversión en agua apta para el consumo humano, usos domésticos y utilización industrial.

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.

ELECTRÓLISIS

Proceso mediante el cuál se separa un compuesto en los elementos que lo forman, utilizando para ello la electricidad. En el caso del agua, los componentes separados son el hidrógeno y el oxígeno.

EQUIPOS PORTÁTILES PDA

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

12.2

ESCARIFICADO

Operación que consiste en romper la parte superficial de un suelo para favorecer la aireación y la penetración del agua.

ETAP

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

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.

FLOCULACIÓN

Tratamiento al que se someten los sólidos disgregados dispersos en el agua con el objetivo de formar agregados de partículas que hagan posible su separación por sedimentación por filtración.

FOTOVOLTAICA, PLACA

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

GAS DE EFECTO INVERNADERO

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

GLP (GAS LICUADO PETRÓLEO)

Mezcla de gases condensables compuesta normalmente por butano y propano. En la actualidad, uno de los usos más importantes es como combustible para automóviles. También se utiliza como combustible doméstico y combustible de refinería.

GADU

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

Glosario

GLOBAL PACKET RADIO SYSTEM (GPRS)

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

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Red internacional de expertos pertenecientes a diferentes grupos de interés que publica la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizada en el mundo. La última versión de su guía, denominada G3.1, se presentó en 2011.

GSM

Sistema de regulación de presiones vía telefonía móvil.

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.

HUELLA HÍDRICA

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

IMBORNAL

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

IMPACTO AMBIENTAL

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

12.2

ÍNDICE DE MICROMEDICIÓN

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

INERTIZACIÓN

Tratamiento fisicoquímico de acondicionamiento de un residuo consistente en mezclarlo con reactivos específicos con el objetivo de obtener un residuo apto para ser eliminado en un vertedero controlado.

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.

INNOVACIÓN

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

INVERSIONES INMATERIALES

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

INVERSIONES MATERIALES

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

INVERSIONES FINANCIERAS

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

ISC

Índice de Satisfacción del Cliente.

Glosario

LABAQUA

Laboratorio de Aguas.

LIMNÍMETRO

Aparato empleado para medir la altura del nivel de agua

MARGEN DEL RESULTADO DE EXPLOTACIÓN

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

MARGEN DEL RESULTADO NETO

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

METODOLOGÍA LBG (LONDON BENCHMARKING GROUP)

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

METRAWA

Metodología para Planificación y Renovación de la Red de Abastecimiento.

NA

No aplica

ND

No hay datos disponibles

12.2

NORMA ISO 9001

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

NORMA ISO 14001

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

NORMA OHSAS 18001

Norma que trata sobre los requisitos de sistemas de gestión de seguridad.

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.

ORGANOLÉPTICAS

Propiedades de un cuerpo que pueden ser percibidas por los sentidos, como el color, el olor, el gusto o la textura.

ÓSMOSIS INVERSA

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

PDSI

Plan Director de Seguridad de la Información

PERLIZADORES

Equipos que se colocan en los grifos, sustituyendo el filtro tradicional. Este mecanismo contribuye a la reducción del consumo de agua gracias a la dosificación del chorro de agua.

Glosario

POTABILIZADORA

Infraestructura que transforma el agua superficial de los ríos en agua apta para el consumo humano y usos industriales y domésticos.

PRELOCALIZADORES DE FUGAS

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

PREOXIDACIÓN

Proceso mediante el cual se introduce un agente oxidante en el agua que facilita la eliminación de materia orgánica y metales disueltos, contribuyendo a la mejora de su calidad.

PNUMA

Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

PROTESTO

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

REACTIVO

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

REACTOR BIOLÓGICO

Es la zona donde tiene lugar el tratamiento de oxidación biológica de materia orgánica a partir de microorganismos y con un aporte de aire realizado mediante eyectores o soplantes según los casos.

RECICLAR

Reciclar es la transformación de las formas y presentaciones habituales de los objetos

12.2

de cartón, papel, lata, vidrio, algunos plásticos y residuos orgánicos, en materias primas que la industria de manufactura puede utilizar de nuevo.

RENDIMIENTO

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

RESULTADO DE EXPLOTACIÓN

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

RESULTADO NETO

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

REUTILIZACIÓN

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).

SALMUERAS

Agua con una alta concentración de sal disuelta (NaCl).

SANEAMIENTO POR VACÍO

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

SGS

Entidad Certificadora Acreditada por ENAC.

SIPAID

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

Glosario

SISTEMA DE GESTIÓN 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.

STRIPPING

Método de tratamiento de aguas basado en la eliminación de la contaminación mediante su trasvase de un medio acuoso a otro gaseoso.

SULFHÍDRICO (H₂S)

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

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

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

TRIHALOMETANOS (THM)

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

TRATAMIENTO BIOLÓGICO

Proceso de tratamiento de aguas que se lleva a cabo con la intervención de microorganismos que actúan principalmente sobre la materia orgánica presente en el agua.

12.2

TRATAMIENTO FISICOQUÍMICO

Proceso de tratamiento de aguas en que se combinan métodos físicos con la adición de productos químicos con el objetivo de lograr una reducción de la carga contaminante presente en el agua.

TRIHALOMENTANOS

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

ULTRAFILTRACIÓN

Técnica de filtración por medio de membranas semipermeables que permiten el paso en un solo sentido de moléculas de 0,05 mm a 10 mm aproximadamente, gracias a un gradiente de presión. Utilizada especialmente en la filtración de sistemas coloidales macromoleculares.

UTILITIES

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

VARIACIONES DE FRECUENCIA

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

WATIO PICO (WP)

Unidad de potencia que hace referencia al producto de la tensión por la intensidad (potencia pico) del panel fotovoltaico en unas condiciones estándares de medida (STC).

WEBEX

Video conferencia con sistema seguro vía Internet

12.3 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.

12.4 Cuestionario

Su opinión es muy importante para nosotros.

AMAEM agradece de antemano todas las sugerencias y comentarios que pueda aportar y le garantiza que serán tenidos en cuenta de cara a la elaboración del Informe de Responsabilidad Social de 2013.

1. ¿Cuánto ha leído del informe de Responsabilidad Social Empresarial de AMAEM 2012?

- a. Todo
- b. Una parte
- c. La mayor parte

2. Sitúe ahora su vinculación con AMAEM ¿Dentro de qué grupo de interés se encuentra?

- a. Cliente
- b. Empleado
- c. Accionista
- d. Proveedor
- e. Medios de comunicación
- f. Administración

3. ¿Qué apartado del informe ha encontrado más interesante?

- a. Estrategia y Análisis
- b. Perfil de la Organización.
- c. Compromisos y Participación de los Grupos de Interés.
- d. Dimensiones de Gestión Integral.
- e. Dimensiones Económica.
- f. Dimensiones Ambiental.
- g. Dimensiones Social.

4. Indique el nivel de acuerdo o desacuerdo en que el informe refleja sus expectativas en términos de compromiso e información:

- a. Totalmente de acuerdo
- b. Bastante de acuerdo
- c. Bastante en desacuerdo
- d. Totalmente en desacuerdo

5. ¿Está de acuerdo o en desacuerdo en que el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2012 da respuesta a las demandas de información de cada uno de los grupos de interés de AMAEM y ofrece una visión adecuada de las actividades de AMAEM en sus enfoques integrales, económicos, ambientales y sociales?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. Bastante de acuerdo
- c. Bastante en desacuerdo
- d. Totalmente en desacuerdo

6. Tras leer el informe de Responsabilidad Social Empresarial 2012 considera que AMAEM esta en el camino adecuado de modelo de Empresa Socialmente Responsable?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. Bastante de acuerdo
- c. Bastante en desacuerdo
- d. Totalmente en desacuerdo

7. En general ¿cómo valora el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2012 de AMAEM? ¿Le ha parecido interesante e informativo?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. Bastante de acuerdo
- c. Bastante en desacuerdo
- d. Totalmente en desacuerdo

Una vez cumplimentado, puede hacer llegar este cuestionario por los siguientes medios:

E-rmail: **informe.rse@aguasdealicante.es**

Correo Postal: **Aguas de Alicante. C/ Alona, 31. 03007 - Alicante**

Fax: **965.12.69.26**

Si lo prefiere, este cuestionario está también a su disposición en la página web de la empresa:

www.aguasdealicante.es



13



nexos
Informe de
Verificación

ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de **AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE EMPRESA MIXTA** (en adelante **AGUAS DE ALICANTE**) la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2012**. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento

INDEPENDENCIA

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

VERIFICACIÓN

Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la metodología de Verificación, establecida por **SGS**, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de Verificación de acuerdo a Guías GRI (G3.1) de 2011, así como la Norma AA1000 Assurance Standard (2008), entre éstos se encuentran:

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

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

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2012.

Como Anexo al **Informe de Responsabilidad Corporativa 2012** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

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

- D. Álvaro Pérez Inglés

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

PUNTOS FUERTES

Se pueden destacar como puntos fuertes:

1. El importante ejercicio de compilación de la información reflejada.
2. La importante implicación con la comunidad local y mantenimiento de beneficios sociales para los empleados.
3. Las importantes inversiones realizadas en materia de I+D+i
4. La aplicación de políticas de igualdad entre los empleados de la organización.
5. El mantenimiento de contratos con proveedores locales.

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Responsabilidad Corporativa 2012** ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga al **Informe de Responsabilidad Corporativa 2012 de AGUAS DE ALICANTE** credibilidad y calidad en la información aportada.

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


•Exhaustividad, **AGUAS DE ALICANTE** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Interés e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Responsabilidad Corporativa 2.012**

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

CONCLUSIONES

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

- El documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2012 de AGUAS DE ALICANTE** contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3.1 de 2011 del Global Reporting Initiative (GRI), así como de la Norma AA1000 Assurance Standard (2008).
- El Nivel de Aplicación GRI, declarado por **AGUAS DE ALICANTE (A+)**, es apropiado.
- **AGUAS DE ALICANTE** dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.



Álvaro Pérez Inglés
15 de Mayo de 2013
SGS

Somos
tu Agua

