

2023

INFORME DE SOSTENIBILIDAD



AGUAS DE
ALICANTE

Estamos
aqui

1 . Carta Presidencia



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



Carta del Alcalde de Alicante



El ejercicio 2023 ha sido destacable por la celebración del 125 aniversario de Aguas de Alicante. Nuestra Empresa sigue impulsando la sostenibilidad, el desarrollo tecnológico, la innovación y el compromiso social, siendo éstas señas de identidad que distinguen a la Empresa en los municipios en los que presta servicio. La excelencia en la gestión medioambiental del ciclo integral del agua, junto con la consolidación de criterios sociales según el contexto actual, marcan el pasado, presente y futuro de la Organización.

Como bien conocemos, el agua es un bien esencial, un elemento fundamental para el desarrollo socioeconómico de las ciudades y, al mismo tiempo, hace 125 años se ponía en marcha una empresa que tenía un objetivo elemental: abastecer de agua potable a la ciudad de Alicante. Un hito de enorme importancia que se ha conmemorado a lo largo de 2023, con múltiples acciones. Las más importantes se resumen en las páginas de este informe.

La apuesta de la empresa por la generación de oportunidades educativas y la concienciación medioambiental, se dirige no sólo a niños y niñas en edad escolar, sino también al profesorado, a alumnado de formación profesional y a las universidades, como se evidencia en el impulso de la cátedra de Cambio Climático de Aguas de Alicante y la UA.

Siguiendo en el ámbito de la acción social, en concreto vinculado al fomento de la empleabilidad, en 2023 se ha iniciado el programa OLA en la ciudad de Alicante, una alianza entre Aguas de Alicante, Cruz Roja y el Ayuntamiento de la ciudad. El programa OLA combina la cobertura de las necesidades básicas con un programa específico de mejora de la empleabilidad y el desarrollo de competencias para la inserción laboral de personas beneficiarias del Fondo Social de Aguas de Alicante. Bajo sus siglas se reflejan sus principales metas: "Ocupación", "Liderazgo" y "Acompañamiento". Este programa va destinado a personas beneficiarias del Fondo Social de la compañía.

Destacar dentro de las acciones ambientales, el proyecto "Alicante Agua Circular". Éste es un plan específico con un valor de más de 100 millones de euros, con un marcado carácter medioambiental y dos objetivos fundamentales: lograr la reutilización del 100% del agua depurada de Alicante y conseguir simultáneamente el vertido cero a las aguas costeras. Para conseguirlo, Aguas de Alicante está trabajando, entre otras medidas, en reducir la intrusión marina que llega a las depuradoras de Rincón de León y Monte Orgegia con el fin de mejorar la calidad del agua tratada para ser destinada al riego de jardines y cultivos y evitar su vertido al mar, mejorando la condición ambiental de la Bahía de Alicante.

Estos son algunos de los ejemplos que recoge esta publicación, con la que Aguas Municipalizadas de Alicante traslada al conjunto de la ciudadanía su impacto económico, social y medioambiental desde la sostenibilidad, la equidad y la excelencia en el servicio. Este informe y los compromisos en él expuestos, aseguran que la Empresa continuará llevando agua de calidad a los hogares, mejorando las redes de suministro, cuidando del medio ambiente, apostando por la tecnología, ofreciendo un mejor servicio y procurando en el bienestar de toda la ciudadanía, de la mano, siempre, del Ayuntamiento de Alicante.



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



2. Presentación

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Carta del Director General



Este Informe de Sostenibilidad del ejercicio 2023 es el decimoquinto que elaboramos de manera continuada desde el año 2009, como ejercicio de transparencia y rendición de cuentas al servicio del conjunto de la sociedad. En él hacemos balance de nuestra contribución al desarrollo sostenible, teniendo en consideración los compromisos adquiridos, y siendo conscientes del papel de las empresas para afrontar los retos del planeta y la sociedad.

Llevamos años haciendo de la sostenibilidad parte del núcleo de nuestra actividad. Esto se refleja en nuestro plan estratégico 2022-2027 y en este Informe de Sostenibilidad, que se estructura en torno a tres ejes principales: Acción Ambiental, Compromiso con la Sociedad y Gobernanza.

En este Informe hay varios hitos a destacar. El primero, que ha hecho a 2023 un año especial, ha sido la celebración del 125 aniversario: El 16 de octubre de 1898 tuvo lugar la esperada traída de las aguas de Sax que se celebró en la Plaza de Aguadora. Se han cumplido 125 años desde aquél hito, que ha sido crucial para el desarrollo económico y social de nuestra comarca. Con motivo de este aniversario, la Empresa ha desplegado un conjunto de iniciativas que ha incrementado su compromiso con los municipios donde presta servicio, mediante el fortalecimiento de los lazos con la comunidad y sus grupos de relación.

En el ámbito medioambiental, destacar nuestra implicación en la reducción de emisiones de efecto invernadero. De hecho, tras el segundo ejercicio calculando el alcance 3 de la Huella de Carbono, conforme a la metodología de ISO 14064, ésta se ha reducido en 337 TnCO₂, lo que supone algo más del 2% respecto al ejercicio anterior. En línea con la descarbonización, seguimos con la estrategia de movilidad sostenible, puesta ya en marcha con inversiones dirigidas a la mejora de la infraestructura de recarga de vehículos eléctricos e híbridos enchufables y en la renovación de la flota. Así, actualmente, la Empresa dispone de 20 vehículos eléctricos y otros tantos puntos de recarga ubicados en las distintas instalaciones de la Empresa.

También señalar el incremento en la reutilización de agua regenerada, que ha pasado del 34% en 2022, al 43% en 2023. Esto supone que más de 2,25 millones de m³ han sido reutilizados adicionalmente gracias a las actuaciones llevadas a cabo, un incremento de más de un 22% en un ejercicio.

Dentro del Compromiso de la Empresa con la Sociedad, se han destinado 510.122€ al Fondo Social, estando amparados por este tipo de ayudas el 100% de los clientes de Aguas de Alicante en las 6 poblaciones gestionadas por la empresa. También hemos puesto en marcha el programa OLA, programa de Acción Social propio, que impulsamos desde la empresa, cocreado con Cruz Roja y en el que contamos con el apoyo y participación del Ayuntamiento y en el que han participado, en 2023, 18 personas usuarias del fondo social.

En materia de Equidad, cabe resaltar que se han renovado los sellos Bequal, y el sello de adhesión a Empresas por una sociedad libre de violencia de género, manteniendo el compromiso de la Organización en estos asuntos que tienen tanta sensibilidad e impacto en nuestra sociedad.

En el ámbito de la Gobernanza, destacar la apuesta por la seguridad en todos los ámbitos y cumplir los compromisos y estándares comprometidos por la Empresa tanto en la seguridad alimentaria, el cumplimiento medioambiental y continuidad de negocio, como en la seguridad de la información, Esquema Nacional de Seguridad y Compliance Penal.

Gracias a estas acciones, y otras muchas recogidas a continuación en este informe de Sostenibilidad, Aguas de Alicante continuará llevando agua de calidad a todos los hogares, mejorando las redes de suministro, cuidando del medio ambiente y preocupándose por sus grupos de interés. En definitiva, cumpliendo con su misión: ofrecer un mejor servicio y procurar el bienestar de toda la ciudadanía.

Sergio Sánchez Ríos
Director General de Aguas de Alicante.

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

La Empresa

Presencia en la provincia

MISIÓN

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

VISIÓN

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

- La protección del recurso agua
- La lucha y resiliencia frente al cambio climático
- Los proyectos de economía circular y protección de la biodiversidad
- Las tecnologías avanzadas, innovación y digitalización

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

VALORES



Cuidamos nuestro entorno

Cuidamos del planeta y de las personas impulsamos la transición ecológica. Nos implicamos con el medioambiente y la preservación de los recursos.

Garantizamos el acceso al agua a todas las personas sin dejar a nadie atrás.



Innovamos para anticiparnos al cambio

Nos avanzamos a los cambios para dar respuesta a los retos que tenemos por delante. Aplicamos la mejora continua para llegar allí donde nos necesitan.



Ponemos al cliente en el centro

Somos profesionales y nos gusta el trabajo bien hecho. Nos esforzamos por alcanzar la excelencia en todo lo que hacemos, para satisfacer a nuestros clientes.



Somos personas comprometidas

Trabajamos en equipo y fomentamos el respeto, y la comunicación.

HIDRAQUA

50%

EXMO AYTO ALICANTE



- Agua en alta
- Abastecimiento y distribución municipal
- Alcantarillado y Control de Vertidos
- Depuración de Aguas Residuales: EDAR Rincón de León
EDAR Monte Orgegia
- Secado Térmico de Lodos de Depuradora. Planta Secado Térmico CEMEX

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

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

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

El inicio de la gestión de Aguas de Alicante se remonta al año 1898, año en el que se inauguró el abastecimiento a la ciudad de Alicante con motivo de la traída de las aguas de Sax. Se han cumplido 125 años desde aquél hito, que ha sido crucial para el desarrollo económico y social de esta comarca.

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

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

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL
LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES
Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Presencia en la provincia



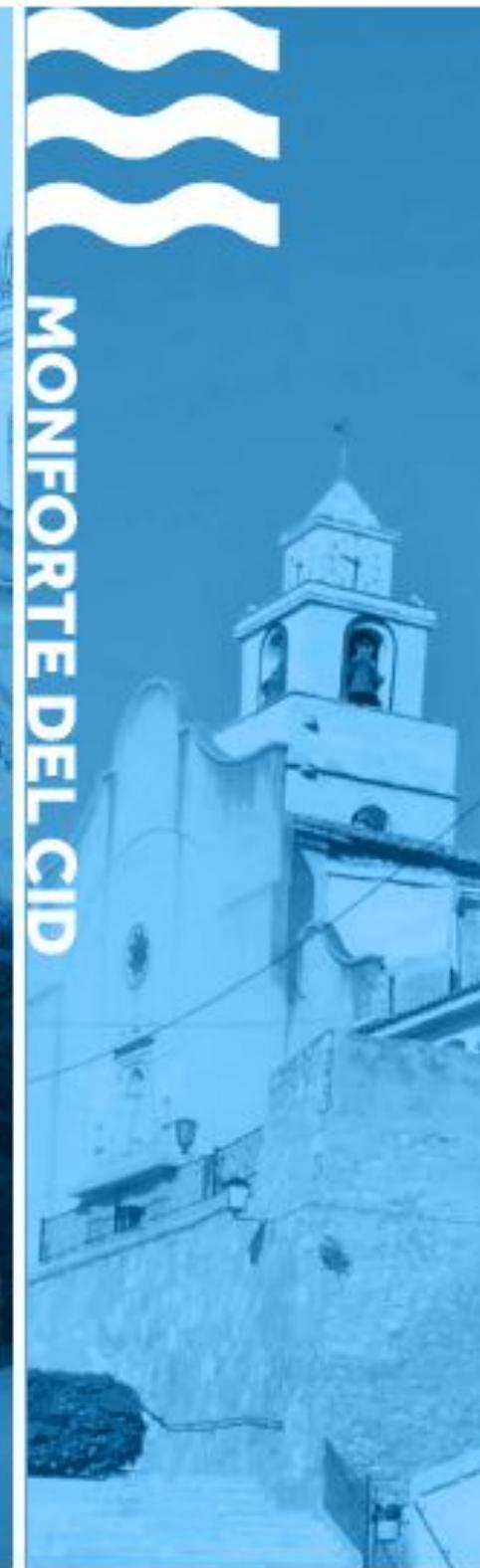
ALICANTE



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



San Joan d'Alacant



Monforte del Cid
Fiscal Segrelles Níguez, 2
03670 Alicante



Petrer
Plaza del Derrocat, 2
03610 Alicante



Campello
Plaza del Ayuntamiento, 4
03560 Alicante

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA
NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA NUESTRA

HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y
EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

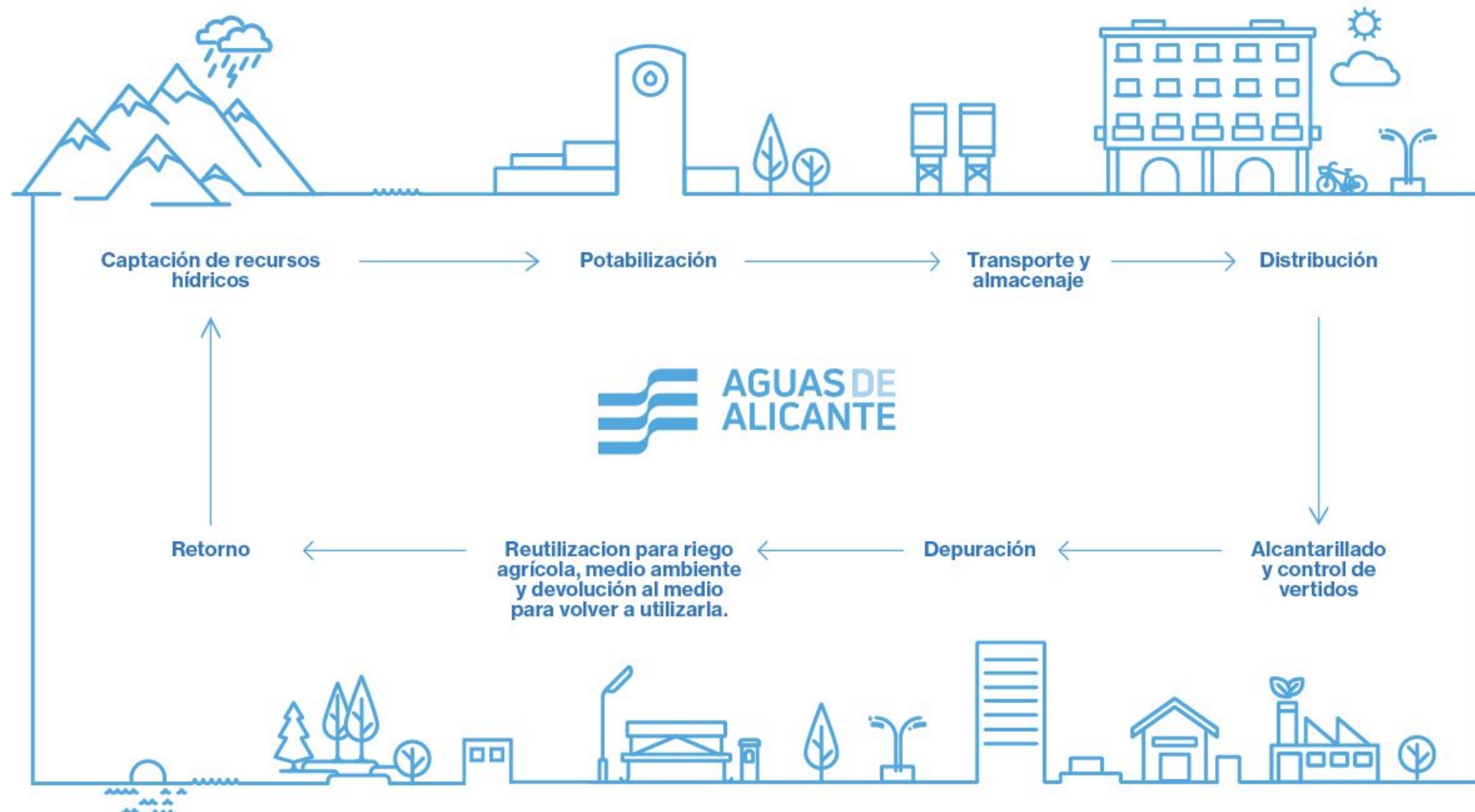
NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Actividad responsable



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Nuestras cifras

AGUA POTABLE

6	303.761	671.466	26
Municipios	Clientes	Poblac flotante	Estaciones de bombeo
2.246 Km	507.169	40,7 Hm³	Agua suministrada
de red de agua potable	Población abastecida		

337.907m³
Capacidad depósitos

84 %
Rendimiento medio AMAEM

RED DE SANEAMIENTO

22.724	25	383.334
Imbornales gestionados al año	Estaciones de telemundo	Población atendida
828 Km	3	148,57 Km
Red alcantarillado y colectores	Municipios	Red saneamiento inspeccionados con cámara de circuito cerrado y pértilga

AGUA DEPURADA Y REUTILIZACIÓN

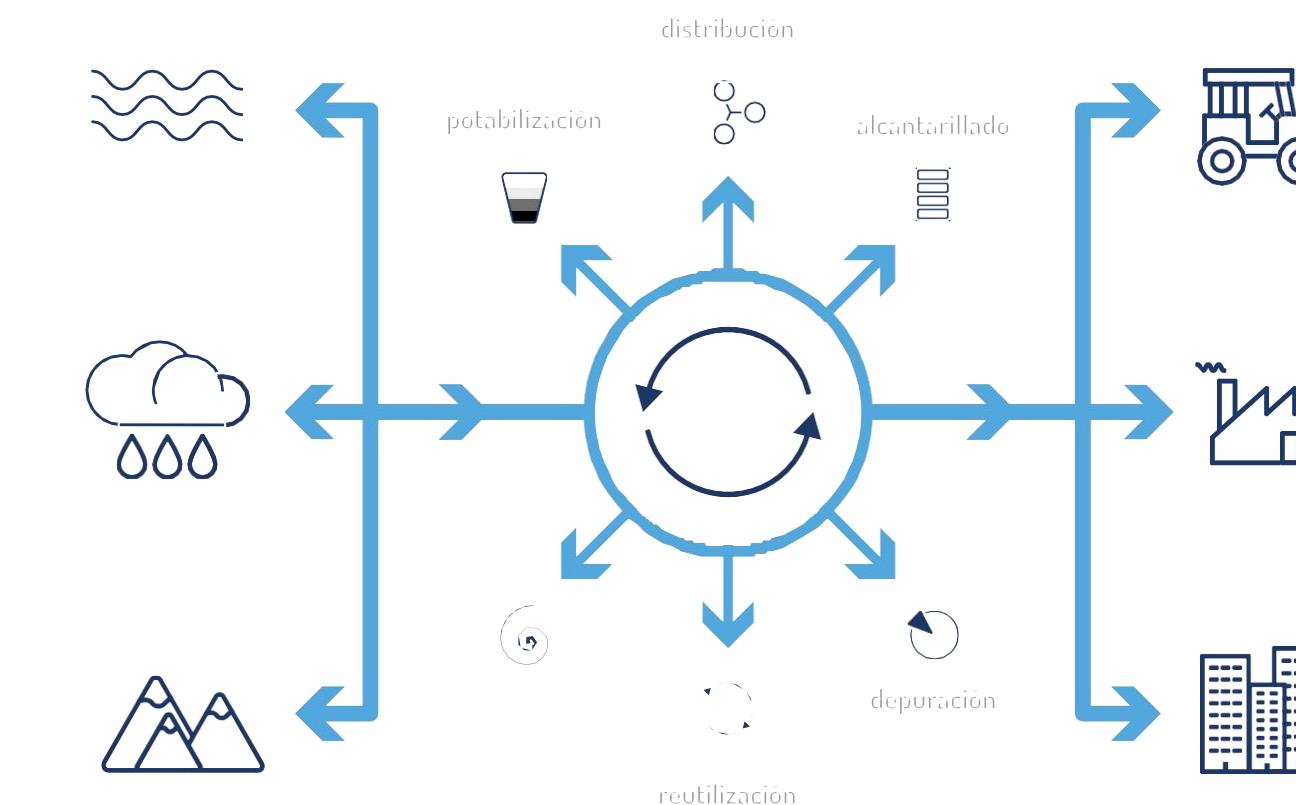
2	12,42 Hm³	100%
Depuradoras	Agua reutilizada	De lodos valorizados
28,69 Hm³	43,2%	84,4 Km (54,7 km propios)
Agua depurada	Reutilización	Red agua reutilizada

CALIDAD DEL AGUA

16.199	260	72.885
Muestras de agua al año	Controles de agua en el grifo del consumidor	Parámetros analizados anualmente

DIGITALIZACIÓN

+250	200.410	310.508
Estaciones telemundo	Clientes telelectura (90.6% del total en Alicante)	Gestiones no presenciales
+1M	87.014	+1.000
Registros diarios	Clientes con clave acceso seguro	Sensores en la red



GRI: [102-7, 102-9]

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD



ACCIÓN AMBIENTAL

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

GOBERNANZA

Cambio climático

100%
Consumo de energía eléctrica de fuentes renovables

3,8 MWh
Energía renovable generada

Medición y verificación **huella de carbono** según ISO 14064

Economía Circular

29.304 Tn
De lodos generados.

100%
Lodos valorizados

29.581 Tn
Residuos de contratistas de obras valorizados

Agua

84%
Rendimiento técnico medio

3.250.408 €
Inversiones en red agua potable

3.732.764 €
Inversiones en infraestructuras de saneamiento y agua regenerada

28,7 Hm³
Agua residual depurada

12,4 Hm³
Agua residual depurada que ha sido reutilizada

43,2%
Uso agua regenerada

148,6 Km
Red alcantarillado inspeccionada CCTV

Biodiversidad

100%
Instalaciones libres de fitosanitarios

Biobserva
127 Observaciones

Estación de anillamiento científico de aves en el Parque La Marjal

73
Visitas con guía al Parque La Marjal

Innovación

551.000 €
invertidos en I+D+i

100%
invertidos en proyectos de digitalización, ambientales y sociales

B-WaterSmart

303.743 €

Inversión social en la Comunidad Local

510.121€
Aplicados del Fondo Social

2.062
Familias beneficiadas por el Fondo Social

34.613
Visitas al Museo M2A

1.758
Escolares participan en Aqualogía

18
personas Programa OLA

3
Becas Jóvenes Talento

332
Profesionales

32,3%
Mujeres en puestos de responsabilidad

2%
De personal con discapacidad

4.794
horas de formación

0,16
Índice de gravedad

3,88
Índice de frecuencia

Distintivo Ministerio “Igualdad en la Empresa”

Certificación efr

Sello Bequal
Pertenencia a Red de empresas contra la violencia de género

95,79M€
Cifra de negocio

7,1M€
Beneficios

1,6M€
Pago de tributos

63%
Proveedores locales

66,91M€
Importe total compras a proveedores

Código de Conducta Customer Counsel

Chief Information Security Officer (CISO)

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
TICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON
LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE
ATRÁS: ROTACIÓN A
TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO
NUESTRO PRINCIPAL
VALOR,
CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

GRI:
[203-1]

Inversiones destacadas en 2023

REDACCIÓN DE PROYECTOS AMBIENTALES

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

8.209.167,51 €

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS DE SANEAMIENTO Y AGUA REGENERADA

3.732.763,89 €

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS EN LA RED DE AGUA POTABLE

3.250.408,1 €

BENEFICIOS DE LOS PROYECTOS Y OBRAS

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

IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO DE PROYECTOS Y OBRAS

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

REDACCIÓN DE PROYECTOS AMBIENTALES

ALICANTE	5.589.257,96 €
SAN VICENTE DEL RASPEIG	133.066,04 €
SAN JOAN D' ALACANT	1.999.898,35 €
PETRER	389.489,33 €

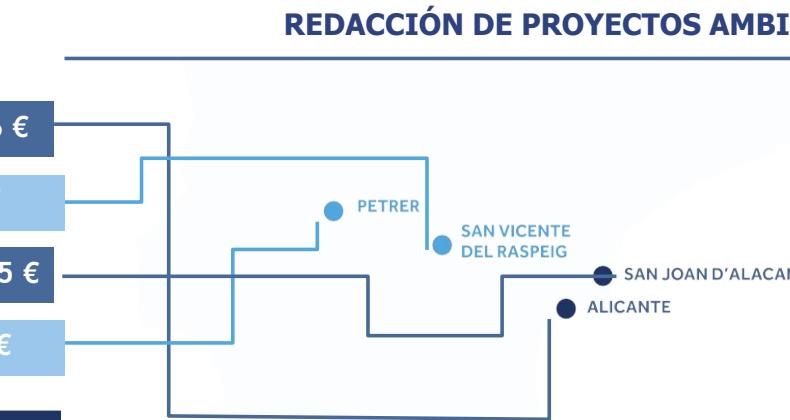
Tipología	Total
Agua	3.093.836,71€
Regenerada	102.848 €
Saneamiento	5.012.482,80 €
Total	8.209.167,51 €

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS EN RED DE AGUA POTABLE

ALICANTE	2.150.867,57 €
EL CAMPOLLO	33.030,58 €
SAN VICENTE DEL RASPEIG	623.003,72 €
PETRER	294.488,82 €
SANT JOAN D' ALACANT	149.017,50 €

REPERCUSIÓN EN EL EMPLEO 2023

690 empleos a través de 77 empresas subcontratistas



INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS EN RED DE AGUA POTABLE

ALICANTE	2.150.867,57 €
EL CAMPOLLO	33.030,58 €
SAN VICENTE DEL RASPEIG	623.003,72 €
PETRER	294.488,82 €
SANT JOAN D' ALACANT	149.017,50 €





3. Gobernanza



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Actividad responsable

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

El Director General de la Sociedad, Sergio Sánchez Ríos, de acuerdo a los estatutos, rinde cuentas de su gestión periódicamente ante el Consejo de Administración. El órgano superior de gobierno existente es el Consejo de Administración, siendo su composición a 31/12/2023, la siguiente:

PRESIDENTE

Luis Barcala Sierra (Ayuntamiento de Alicante)

SECRETARIO

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

PERSONAS CONSEJERAS

Manuel Villar Sola (Ayuntamiento de Alicante)

Cristina García Garri (Ayuntamiento de Alicante)

Ana Barceló Chico (Ayuntamiento de Alicante)

Manuel Copé Tobaja (Ayuntamiento de Alicante)

Sara Llobell Peralta (Ayuntamiento de Alicante)

Mario Ortolá Martínez (Ayuntamiento de Alicante)

Eduardo Montero Valiente (Hidraqua, Gestión
Integral de Aguas de Levante S. A.)

Isidoro Andreu Hurtado (Hidraqua, Gestión Integral
de Aguas de Levante S. A.)

Rubén Ruiz Arriazu (Hidraqua, Gestión Integral de
Aguas de Levante S. A.)

Cristina Baixauli Fons (Hidraqua, Gestión Integral de
Aguas de Levante S. A.)

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

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

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

Comité Dirección

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

- General
- Recursos Humanos
- Técnica y de Operaciones
- Planificación y Control
- Clientes
- Comunicación
- Sistemas de Información
- Jurídica
- Sostenibilidad, Equidad y Acción Social

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Comités



Comité Seguridad Salud Laboral

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

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



Comisión de Igualdad

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

Órgano partidario y colegiado de participación competente para la elaboración, seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad de la Empresa, además de velar por el cumplimiento del principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, y por la sensibilización de la organización en esta materia.



Comisión de Formación

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

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



Comité de Operaciones

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

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



Comité de RGDP

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

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



Comité de Contratación

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

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



Comité de Sistemas de Gestión

COMPUESTO POR:
Representantes de las áreas funcionales

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

Buen Gobierno y Gestión Ética

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

Asimismo, la empresa, consciente de las consecuencias de sus actuaciones en el entorno en el que se mueve, las debe de llevar a término de forma respetuosa con el medio ambiente y la comunidad con la que trabaja.

El código de conducta y el código anticorrupción de Aguas de Alicante han sido aprobados por su Consejo de Administración.

Código de Conducta.

El código de conducta define los valores de Aguas de Alicante, constituyendo una referencia en todas nuestras conductas y acciones, tanto individuales como colectivas.

Código Anticorrupción.

Describe los principios y actuaciones destinados a respetar el compromiso de Aguas de Alicante, de prohibir sin reservas cualquier forma de corrupción y comportamientos semejantes o equivalentes, y atenerse a las reglamentaciones y mejores prácticas en este campo, para todo el personal de la Compañía.



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

[CARTA DE LA PRESIDENCIA](#)

[CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL](#)

[LA EMPRESA](#)

[NUESTRAS CIFRAS](#)

[GOBERNANZA](#)

[ACTIVIDAD RESPONSABLE](#)

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

[ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN](#)

[MEJORA CONTINUA](#)

[NUESTRA HOJA DE RUTA](#)

[GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF](#)

[ACCIÓN AMBIENTAL](#)

[GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA](#)

[LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO](#)

[GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES](#)

[MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS](#)

[REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN](#)

[COMPROMISO CON LA SOCIEDAD](#)

[SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS](#)

[NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR](#)

[CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES](#)

[SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD](#)

[SOBRE NUESTRO INFORME](#)

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y
EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Además de dichos códigos, el Consejo de Administración ha aprobado las siguientes políticas y procedimientos:

Política de relaciones con autoridades y funcionarios.

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

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

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

Política de cumplimiento ambiental.

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

Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.

Establece criterios y pautas de actuación para propuestas de patrocinio, mecenazgo y/o colaboración de proyectos.

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

Garantiza la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos y los sistemas de información que lo soportan y establece los protocolos de actuación para la gestión de las tecnologías.

Política de cumplimiento fiscal.

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

Política de actuación en el sector privado y conflicto de Interés.

Esta política tiene por finalidad concretar los principios generales de actuación de AMAEM, describiendo los criterios y normas que guían el desempeño de las funciones y tareas propias de los Profesionales de la Sociedad en el contexto de las relaciones de la compañía, sus administradores, directivos y empleados con el sector privado.

Política de Cumplimiento Penal.

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

Política de Conflicto de Interés.

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

Política de Privacidad del código ético.

Determina el canal y la forma a través de la cual se pueden tratar los datos identificativos y de contacto (nombre, DNI, teléfono fijo o móvil, correo electrónico, etc.), así como distintos datos facilitados voluntariamente por quien contacta con la empresa .

Manual de Cumplimiento y Riesgos Penales.

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

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

**BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA**

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y
EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



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

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

REPORTE AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración, como máximo órgano responsable de la gestión de riesgos de Aguas de Alicante, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 bis del Código Penal, ha designado al Compliance Officer, que está dotado de poderes autónomos de iniciativa y control a los efectos de garantizar el correcto desempeño de sus competencias. Sus funciones son las propias de asesoramiento, registro, gestión y administración, investigación e informe, y puede solicitar explicaciones de los órganos de gobierno de la Sociedad y de las personas incluidas en el ámbito de aplicación del Modelo de Prevención.

El Compliance Officer elabora un informe anual con toda la actividad, registros, indicadores, etc., que es presentado al Consejo de Administración.

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

**BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA**

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y
EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

CANAL ÉTICO

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

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

Comunicación del Código Ético, Manual y Políticas	FORMACIÓN	Riesgos VALORADOS	Operaciones EVALUADAS	Consultas REALIZADAS	Actuaciones DERIVADAS
100%	100%	69	97,18%	5	1

EVALUACIÓN DE RIESGOS/ MAPA DE RIESGOS

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

El Mapa de Riesgos es un análisis dinámico, con revisión continua, teniendo establecido un sistema para el tratamiento descrito de los riesgos considerados en la empresa. Se cuenta con varios comités de expertos en las distintas disciplinas de los riesgos considerados, procediendo a la identificación de los mismos en todas las actividades de la empresa, así como a la evaluación de Riesgo Inherente y Riesgo Residual. Se identifican y establecen buenas prácticas y/o controles que contribuyen a la mitigación del riesgo.

Se han evaluado los riesgos en 2023. Anualmente, se realiza informe de Gestión de Riesgos, elaborado por el CO y firmado por la Dirección General, siendo presentado al Consejo de Administración. El informe contiene el mapa de riesgos inherente y residual de la empresa.

Crear y mantener valor, reputación y
motivación interna

Fomentar un nivel de asunción, de manera
informada, de riesgos identificados
en términos legales, aceptables y
económicamente sostenibles

Cumplir con las obligaciones
legales y regulatorias

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

**ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN**

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Enfoque de seguridad y continuidad en la Gestión

Riesgo a corto y largo plazo de acuerdo con el informe World Economic Forum 2024

Riesgos mundiales clasificados por gravedad a corto plazo (2 años)

1	Desinformación y desinformación	6	Falta de oportunidades económicas
2	Eventos climáticos extremos	7	Inflación
3	Polarización social	8	Migración involuntaria
4	Inseguridad cibernética	9	Caída económica
5	Conflictivo armado interestatal	10	Contaminación

Económico | Ambiental | Geopolítico | Societal | Tecnológico

Riesgos mundiales clasificados por gravedad a largo plazo (10 años)

1	Eventos climáticos extremos	6	Resultados adversos de las tecnologías de IA
2	Cambio crítico en los sistemas terrestres	7	Migración involuntaria
3	Pérdida de biodiversidad y colapso de ecosistemas	8	Inseguridad cibernética
4	Escasez de recursos naturales	9	Polarización social
5	Desinformación y desinformación	10	Contaminación

Económico | Ambiental | Geopolítico | Societal | Tecnológico

Fuente

World Economic Forum Global Risks Perception Survey 2024

Gravedad por parte interesada a corto plazo (2 años)

Sociedad Civil

1	Desinformación y desinformación
2	Eventos climáticos extremos
3	Polarización social
4	Falta de oportunidades económicas
5	Migración involuntaria
6	Erosión de los derechos humanos
7	Cambio crítico para Sistemas terrestres
8	Contaminación
9	Conflictivo armado interestatal
10	Inseguridad cibernética

Gobierno

1	Eventos climáticos extremos
2	Desinformación
3	Inseguridad cibernética
4	Polarización social
5	Falta de oportunidades económicas
6	Contaminación
7	Migración involuntaria
8	Cambio crítico para Sistemas terrestres
9	Inflación
10	Geoeconómico / confrontación

Sector privado

1	Desinformación
2	Eventos climáticos extremos
3	Inseguridad cibernética
4	Polarización social
5	Inflación
6	Caída económica
7	Conflictivo armado interestatal
8	Concentración de poder tecnológico
9	Falta de oportunidades económicas
10	Migración involuntaria

Económico | Ambiental | Geopolítico

Societal

Tecnológico

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Proactividad en el tratamiento de riesgos alimentarios, laborales, físicos, lógicos y de buen gobierno.

Continuidad de Negocio + Seguridad alimentaria + Seguridad laboral + Seguridad física + Seguridad de la información + Seguridad ambiental + Seguridad en el buen gobierno

Aseguramiento de la excelencia en la prestación continua del servicio

Evaluación y reducción del riesgo de incidentes disruptivos de todo tipo de acuerdo con el estándar **ISO 22301 de Continuidad de Negocio** y mejora continua de la seguridad física. Esta seguridad se refuerza con el mantenimiento de las certificaciones ISO 45001, ISO 9001, ISO 14001, ISO 17020 e ISO 17025 y el cumplimiento de estándares de Buen Gobierno y Riesgos Penales UNE 19601.

Reducción del riesgo de incidentes disruptivos, y mejora continua de la **Seguridad Lógica: ISO 27001**

Evitación de incidentes disruptivos de carácter alimentario, y mejora de la **Seguridad Alimentaria: ISO 22000**.

Seguridad Alimentaria

Con el cumplimiento del estándar ISO 22000, Aguas de Alicante asegura la inocuidad de la actividad que realiza desde el punto de vista alimentario. Para ello, se lleva un control exhaustivo de toda la actividad directa e indirecta que afecta al agua.

Un control que va desde las empresas proveedoras de bienes y servicios, que incluye a las contratistas de obra (con su personal), hasta el seguimiento en continuo a través de telemundo de todos los parámetros técnicos de calidad (más de 20 millones de señales al año), control de laboratorio (más de 60.000 parámetros analizados anualmente) y buen funcionamiento de los diferentes niveles de seguridad implementados para cada tipo de instalación. Todo ello, pasando por la evaluación periódica de la eficacia de cada uno de los controles introducidos y medidas adoptadas, entre otras medidas.

Se dispone de un Comité de Inocuidad que vela por el cumplimiento de los estándares comprometidos y evalúa periódicamente todo el sistema en cada detalle para asegurar su correcto ajuste a los requerimientos del entorno, así como su mejora continua en el tiempo.



En caso de que se den un incidente disruptivo o con potencial disruptivo de la actividad

↓
Mejora continua para dar respuesta a incidentes de cualquier naturaleza:

ISO 22301, ISO 27001 y Esquema Nacional de Seguridad



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Seguridad de la Información

Aguas de Alicante adopta las medidas preventivas en ciberseguridad para proteger la actividad que desarrolla y muy especialmente en los sistemas de control industrial.



ISO 27001 y Esquema Nacional de Seguridad

En Aguas de Alicante, la seguridad de la información es una prioridad. Por esto, se ha implantado la Norma ISO 27001 para garantizar que nuestros procesos de seguridad están estructurados y coordinados. Gracias a esta norma, y el impulso para el cumplimiento del ENS, se mejora la estructura del sistema de gestión de seguridad de la información y se minimiza cada día el riesgo de tener un incidente de seguridad.

Seguridad en el trabajo en oficina y en el teletrabajo

Hoy por hoy el teletrabajo sigue alcanzando a una parte relevante de la plantilla. Gran parte de los equipos técnicos y administrativos de la empresa han trabajado a distancia, principalmente en el domicilio de las personas trabajadoras. Para garantizar la seguridad en el teletrabajo, se han desarrollado varias medidas: cambio de ordenador de sobremesa a portátil, uso de auriculares e implantación de una conexión de red segura (VPN), el cambio de telefonía fija a digital y de software para reuniones en remoto. Todo ello ha posibilitado implantar el teletrabajo con éxito. El impulso al teletrabajo se ha acompañado de formación en herramientas digitales, trabajo en remoto y ciberseguridad.

Seguridad Física

El abastecimiento de agua potable a la población es un servicio esencial. Por tanto, la protección de este servicio es de vital importancia para Aguas de Alicante. Se han focalizado los esfuerzos en llevar a cabo una renovación completa de los sistemas de seguridad física en las instalaciones de producción. Estas acciones están enmarcadas dentro de un proyecto más amplio de digitalización de los servicios de producción de agua.

Se han ejecutado proyectos de instalación de sistemas de seguridad en otras infraestructuras de la red de distribución de agua potable y de la red de saneamiento. Todas estas instalaciones incrementan la protección de nuestras infraestructuras y mejoran la capacidad de respuesta de Aguas de Alicante ante posibles eventos disruptivos que pudieran suponer una discontinuidad en la prestación de servicios esenciales para la población.

ISO 22301

Aguas de Alicante está certificada según Norma ISO 22301, de Continuidad de Negocio.

El sistema de gestión de Continuidad, cuenta con mecanismos que permiten dar respuesta eficiente y efectiva a un evento disruptivo y apoya la mejora de los controles que dispone la organización para reducir la gravedad y/o la posibilidad de que un incidente disruptivo se dé en un futuro. Esto implica el impulso de la seguridad en su más amplio sentido, incluyendo la seguridad física.



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Mejora continua

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

El sistema de gestión de Aguas de Alicante cumple, bajo un único modelo, los requisitos de las certificaciones y acreditaciones siguientes:

Gestión de la Calidad



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

Aguas de Alicante está certificada por la Norma ISO 9001 desde 1996.

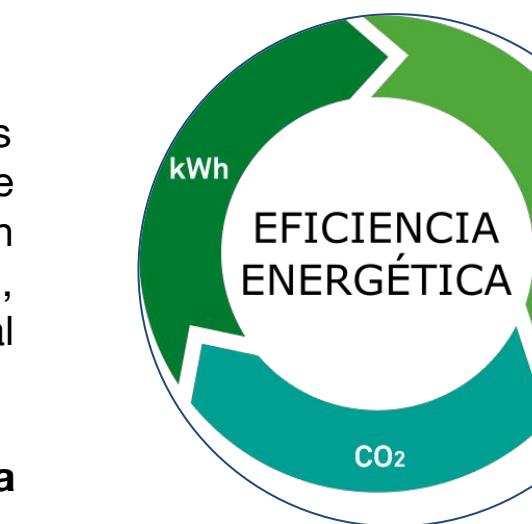
Gestión Ambiental



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

Aguas de Alicante está certificada por la Norma ISO 14001 desde 2001.

Eficiencia energética



La certificación de un Sistema de Gestión de Energía según ISO 50001, ayuda a implantar una política energética y a gestionar adecuadamente los usos energéticos. Gracias a ella la empresa mejora su eficiencia energética año tras año.

Aguas de Alicante está certificada por la Norma ISO 50001 desde 2014.

Verificación de la huella de carbono



Aguas de Alicante identifica y cuantifica las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), mediante las emisiones de CO₂ equivalentes que son liberadas a la atmósfera relacionadas con el objeto de la certificación ISO 14064.

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

Actualmente, se realiza el cálculo y la verificación de la Huella de Carbono incluyendo Alcance 3.

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Inocuidad del agua

Con la certificación ISO 22000, Aguas de Alicante se posiciona respecto a las tendencias legislativas a escala mundial. Persigue garantizar la seguridad alimentaria durante el transcurso de toda la cadena de suministro. Es un estándar muy relevante para una empresa que se dedica a la gestión de un recurso tan esencial como al agua.

Aguas de Alicante está certificada según Norma ISO 22000 desde 2018.



Gestión de la continuidad del negocio

La Norma ISO 22301 especifica los requisitos para un sistema de gestión encargado de proteger a la empresa de incidentes que provoquen una interrupción en su actividad, reduce la probabilidad de que se produzcan y garantiza la continuidad del servicio.

Aguas de Alicante está certificada por la Norma ISO 22301 desde 2019.



Seguridad de la Información

Esta Norma establece un conjunto de controles que guían la seguridad de la información en los procesos bajo su alcance. El esquema ISO 27001 está alineado con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS 2) en el que la empresa ha trabajado para certificar diversas áreas de su actividad.

En 2023 se superó la auditoría interna y externa ISO 27001 sin desviaciones.



Certificación efr

La certificación efr, de la Fundación MásFamilia, es un modelo de mejora continua cuyo objetivo es avanzar en materia de conciliación de la vida laboral, personal y familiar y en Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres.

Aguas de Alicante cuenta con la certificación efr desde 2017. Esta certificación es gestionada desde el área de Equidad, siendo auditado externamente el modelo anualmente.



Compliance Officer

La empresa cumple con los estándares de la Norma UNE 19601.

La UNE 19601 facilita la implementación, diseño, evaluación y mejora del sistema de gestión compliance penal. Este sistema va más allá de la mera prevención de determinados delitos por la persona jurídica, al convertirse en un medio para evidenciar objetivamente el cumplimiento.



Seguridad y salud

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

Aguas de Alicante está certificada por la Norma ISO 45000 desde 2019. Anteriormente, certificada por OHSAS 18001 desde 2007.



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Laboratorios de ensayo

La ISO 17025 es una Norma Internacional en la que se establecen los requisitos que deben cumplir los laboratorios de ensayo y calibración. Con esta Norma Aguas de Alicante acredita la Competencia Técnica de su laboratorio para el control de la Calidad del Agua.

Aguas de Alicante está acreditada por ENAC de acuerdo a la Norma ISO 17025 desde 2017.



Entidades de inspección

La ISO 17020 establece los criterios generales para el funcionamiento de los Organismos que realizan actividades de inspección. Con ella la empresa controla todos los procesos técnicos implicados en la inspección de vertidos.

Aguas de Alicante está acreditada por ENAC de acuerdo a la Norma ISO 17020 desde 2012.



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

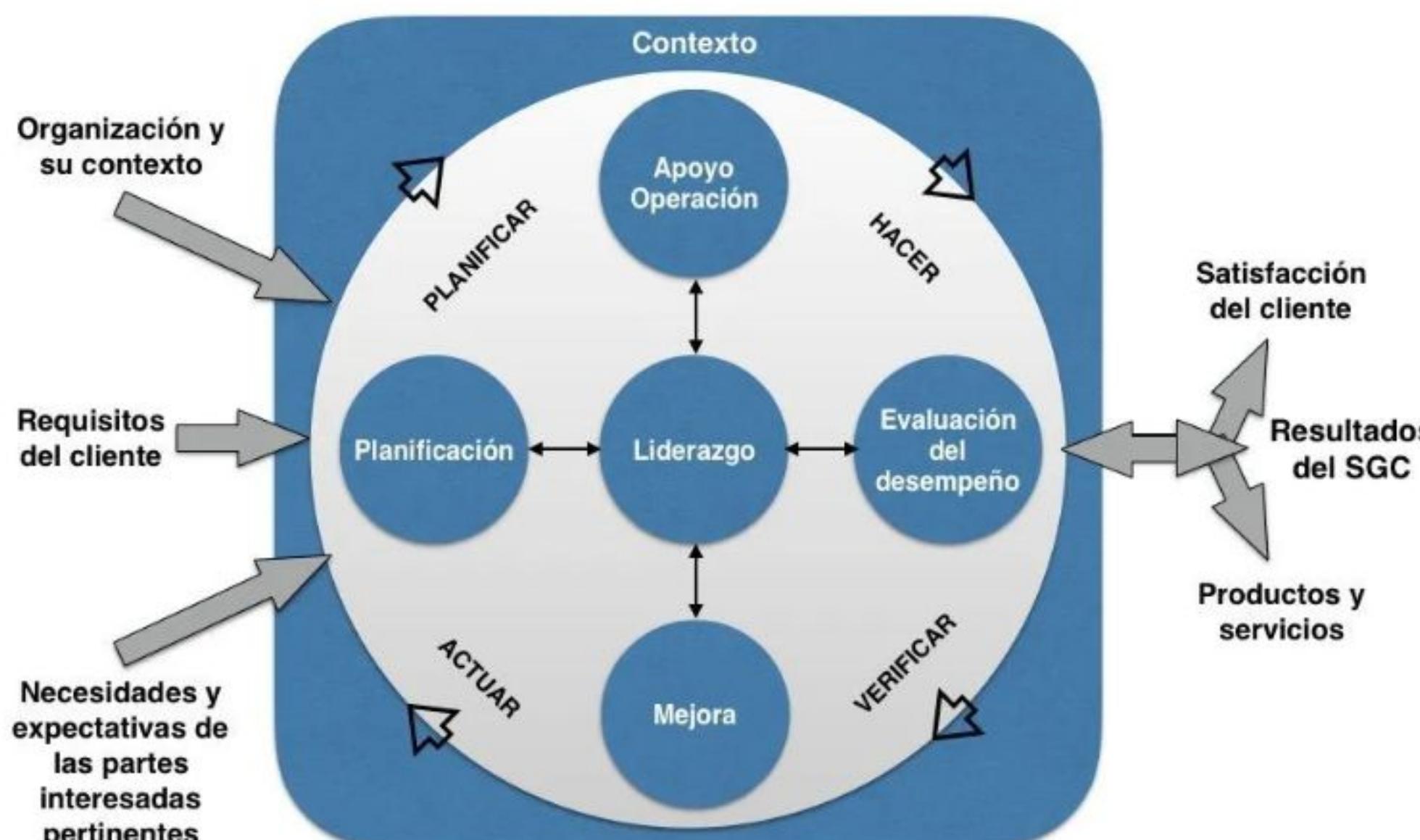
SOBRE NUESTRO INFORME

Novedades 2023



ENS + ISO 27001: A lo largo de 2023, Aguas de Alicante ha trabajado para asegurar el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad según ENS 2. Para optimizar esfuerzos, se ha apostado por integrar el ENS 2 en la ISO 27001. Esto ha permitido al esquema ISO 27001 beneficiarse de un conjunto detallado de controles adicionales que cumplir, al ENS2 revestirse de una metodología de mejora, y a Aguas de Alicante acercarse a la Seguridad de la Información con un enfoque integrado de mejora más detallado y completo.

Está planificada la certificación por el Esquema Nacional de Seguridad, según ENS2 en 2024.



	ISO 9001 Quality Management	ISO 9001
	ISO 14001 Environmental Management	ISO 14001
	Empresa Certificada ISO 45001 SPRU-213/2013 AUDELCO CERTIFICADA POR ENAC	ISO 45001
	ISO 50001 Gestión de la Energía	ISO 50001
	ISO 22000 Food Safety Management	ISO 22000
	ilac-MRA ENAC INSPECCIÓN	ISO 17020
	ilac-MRA ENAC ENSAYOS	ISO 17025
	efr certificado en conciliación empresa grande ES-180 / 01-2017 / AENOR	EFR
	ISO 14064 Greenhouse Gas Verification	ISO 14064
	AENOR SEGURIDAD INFORMACIÓN ISO/IEC 27001	ISO 22301
	AENOR SEGURIDAD INFORMACIÓN ISO/IEC 27001	ISO 27001

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Nuestra hoja de ruta

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

Como respuesta a estos retos, Aguas de Alicante, dentro de su Grupo de Empresas, dispone del Plan Estratégico 2022-2027, plenamente integrado con sus objetivos vinculados al Desarrollo Sostenible en todas las áreas de su actividad.

Nuevos escenarios, nuevas oportunidades

Necesidad de seguir trabajando para cumplir con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. En este contexto, el sector del agua es clave para garantizar la reconstrucción verde y la cohesión territorial y social.

Actividad responsable

Los tiempos que tenemos por delante nos exigen buscar una solución que ofrezca una respuesta para reconstruir el tejido social y productivo de los países sobre los sectores fuertes que aporten valor añadido y crean ocupación de calidad.

La recuperación y el crecimiento económico es ahora una prioridad, pero debe ir acompañada de una reconstrucción verde que actúe en favor del medio ambiente y de respuesta frente al cambio climático, desde el compromiso social y la garantía de impulsarlo realizando la mejor gestión.



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE
ATRÁS:
PROTECCIÓN A
TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO
NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

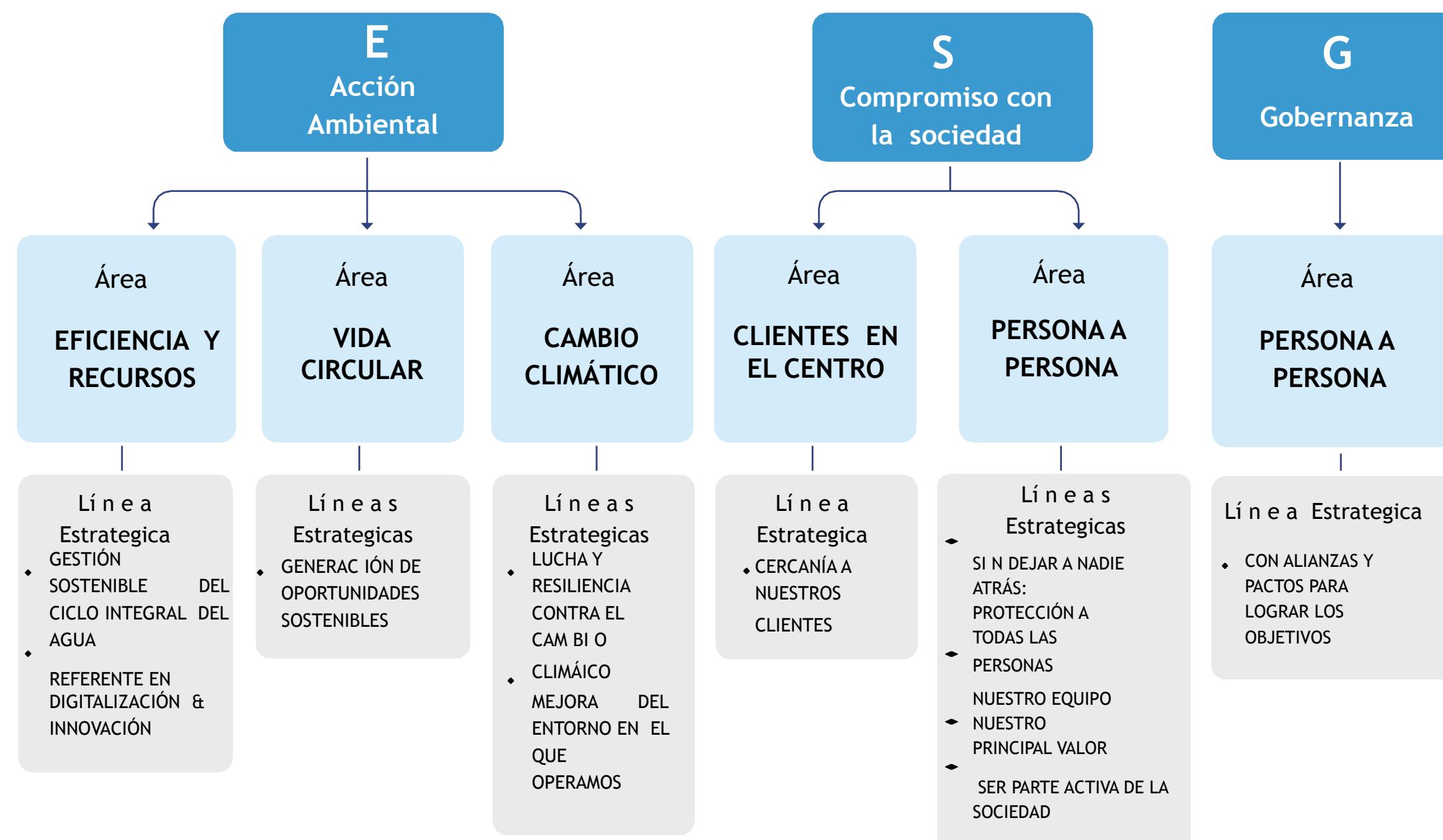
SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Nuestra respuesta

Aguas de Alicante está inmersa en el desarrollo de su Plan Estratégico 2022-2027, que recoge el compromiso con la lucha frente al cambio climático, la preservación y el acceso al agua, la autosuficiencia energética, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en equidad y salud, además de la innovación y las alianzas como compromisos transversales.

Plan Estratégico 2022-2027



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y
RESILIENCIA
FRENTE AL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL
ENTORNO EN EL QUE
OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

Líneas estratégicas

ACCIÓN AMBIENTAL (E)

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA



LUCHA Y RESILIENCIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO



GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES



MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS



REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN



- Alicante Agua Circular en EDAR Rincón de León y EDAR Monte Orgegia
- Dotar al sistema de abastecimiento de una mayor robustez y resiliencia.
- Incremento de la reutilización en usos urbanos
- Mejorar la eficiencia en la gestión del agua: Reducción ANR
- Adaptación a la recomendación de CHJ por implantación medidas para el cambio de recurso pozos por desaladora
- Incremento de la reutilización en usos urbanos
- Reducción de fugas/mejora servicio al cliente
- Reducción del fraude

- Adhesión al nuevo plan estratégico de DS del Grupo
- Cálculo de Huella de Carbono según nueva Norma ISO 14064:2019
- Descarbonización (reducción de consumo de combustibles fósiles)
- Ejecutar Plan de Compensación de HC.
- Incremento de la autosuficiencia energética.
- Cátedra de Cambio Climático Aguas de Alicante-UA
- Promover infraestructuras de protección frente a inundaciones SUDS y Anti DSU (sistemas urbanos de drenaje sostenible)

- Disminución de la conductividad en el alcantarillado de Alicante.
- Iniciativas de economía circular en el ciclo integral del agua
- Gestión proyectos y obras poblaciones alineada con objetivos plan estratégico
- Participar y promover proyectos, subvenciones a iniciativas municipales
- Reducir el uso de plásticos en los procesos.

- Control de fauna doméstica e invasora.
- Disminución de nutrientes de los efluentes de las depuradoras al medio
- Disminución del riesgo de vertidos al medio
- Mantenimiento ecológico en nuestras instalaciones. Instalaciones 100% libres de fitosanitarios
- Acciones de biodiversidad en Parque La Marjal.

- Acciones en Seguridad Lógica e Industrial
- Centro de Inteligencia del Agua, CIA
- Crear nuevos espacios de realidad virtual
- Detección/Impulso de Proyectos de Innovación
- Digitalización y mejora procedimientos poblaciones en sinergia de Alicante

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA
DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Líneas estratégicas

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD (S)

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS



NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR



CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES



SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD



- Garantizar el acceso al agua a todas las personas, especialmente a las más vulnerables con fondos sociales, nuevas tarifas...
- Optimización tarifas y fondos sociales y mejoras de gestión
- Promover acciones sociales con impacto alineadas con nuestra Estrategia de Acción Social (Oportunidades Educativas, Fomento de la Empleabilidad y Comunidades Sostenibles)

- Adaptación de la estructura organizativa al nuevo contexto de AMAEM
- Avanzar en conciliación de la vida personal, familiar y laboral
- Impulso del Talento Interno
- Fomentar la igualdad en la Empresa.
- Implantación del Teletrabajo
- Incrementar % de personas con discapacidad en plantilla.
- Mejora continua de seguridad y salud laboral en procesos
- Impulso integración poblaciones-Amaem
- Poner en valor impacto de la empresa en la creación de empleo directo e indirecto
- Rehabilitación de nuestras oficinas como palanca de cambio cultural

- Implementación 100% telelectura Alicante
- Mejoras en la gestión de acometidas
- Mejoras en la gestión de acometidas-Evolutivos-2023
- Impulso telelectura municipios
- Prorrateo en acumulaciones consumo
- Proyecto AMAEM CONTIGO
- Transformación ATC

- Análisis estudio interno/externo para la definición del Plan de Comunicación asociado al Plan Estratégico
- Plan comunicación municipios
- Plan de Comunicación: Bloque temático "Medioambiente"
- Plan de Comunicación: Bloque temático "Personas"
- Plan de Comunicación: Bloque temático "Transparencia/ética"
- Plan de Comunicación: Campaña de reposicionamiento de marca
- Plan de Voluntariado Corporativo
- Promover acciones de sensibilización a la ciudadanía.

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Líneas estratégicas y objetivos:

GOBERNANZA

CON ALIANZAS Y
PACTOS PARA LOGRAR
LOS OBJETIVOS

17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS

- Ampliar criterios sociales y ambientales en la contratación
- Desplegar Pacto Social
- Mantener representación en entidades relevantes de los municipios. En continuo



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y
EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Gestión de proveedores y EINF

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

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

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

En términos contractuales y legales queremos asegurar que los contratos de compra incorporan la cláusula de Desarrollo Sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.). Esto quiere decir que el 100% de las adquisiciones de bienes o servicios realizadas a través de licitación adjudicada en el ejercicio 2023, incorporan cláusulas de sostenibilidad. Igualmente, los proveedores de Aguas de Alicante son evaluados de acuerdo a los siguientes criterios: Calificación por Registro; Calidad del servicio (relación precio/calidad, grado de integración con los sistemas de Aguas de Alicante, número de reclamaciones y su resolución, etc.); Criterios sociales (Igualdad, Conciliación, Diversidad, etc.) ; Cumplimiento requisitos de Coordinación de Actividades Económicas en Seguridad y Salud Laboral; Certificaciones (Sistemas de Gestión, compromiso medioambiental, Eficiencia energética, etc.).

REGISTRO CON EL FOCO EN NUESTROS PROVEEDORES ESTRATÉGICOS



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y
EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Adicionalmente, en el ejercicio de las evaluaciones, nos apoyamos en el sistema explicado anteriormente, que nos ayuda a desarrollar una compra responsable mediante la evaluación y contratación de proveedores con criterios de transparencia para garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro.

Tras la evaluación, sólo aquellas empresas proveedoras que tengan una nota superior a un determinado valor y no tienen incumplimientos normativos en el ejercicio de su actividad van a poder seguir prestando servicio a la empresa. Esto asegura el estricto cumplimiento de la legislación por parte de todos los proveedores y contratistas de la Empresa. De acuerdo con la evaluación, en ningún caso, un proveedor que realice su actividad con algún incumplimiento legal, cualquiera que sea, podrá seguir prestando servicio a Aguas de Alicante.

Para ello nos apoyamos en Repro de Achilles, un programa que nos ayuda a recopilar y validar los datos de proveedores mitigando riesgos a nivel global y propiciando la creación de cadenas de suministro trazables, más seguras, sostenibles y con un mejor desempeño. Los criterios de sostenibilidad que solicitamos a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico de Scoring RSC, en el cual aparecen preguntas clasificadas por bloques: Liderazgo, Diálogo, Sistemas de Gestión y Comunicación y Transparencia.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

35,5 %

Porcentaje del presupuesto de compras que se emplea en proveedores locales y de proximidad (GRI 204-1) (por importe de compra)



774

Número total de proveedores

63,3 %

Porcentaje de proveedores locales respecto al total (por número de proveedores)



0

Número de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, sean potenciales o reales (GRI 308-2)



66.910.870 €

Importe total gastado en proveedores en el año en curso (IVA incluido)



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Informe de Estado de Información no Financiera (EINF)

Aguas de Alicante ha elaborado su Informe de Estado de Información no Financiera (EINF), que incluye información relativa a los ejercicios y 2023, para dar cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

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

El EINF 2023 se aprobó en marzo de 2024, y está a disposición del público en la web corporativa, a través del siguiente enlace:

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





4. Acción Ambiental



4.1

Gestión sostenible del ciclo integral del agua

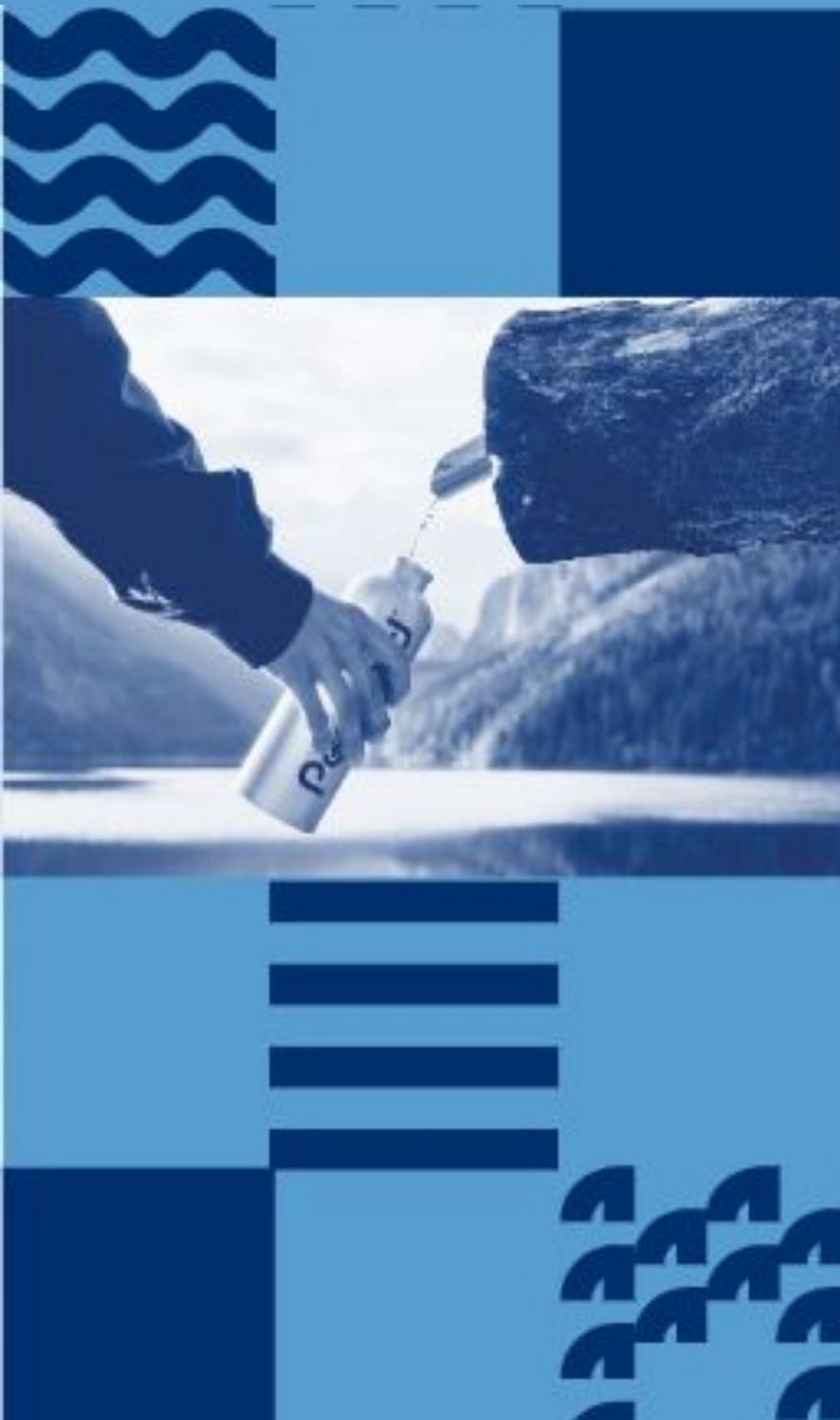
~~ Gestión de las redes de distribución. Calidad del agua

~~ Reutilización de agua regenerada

~~ Residuos en Colectores saneamiento y EDARs

~~ iDROSMARTWELL

~~ Infraestructuras basadas en la naturaleza



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

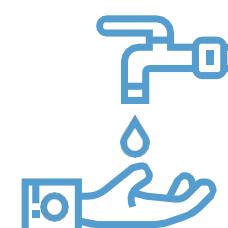
NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Gestión sostenible del ciclo integral del agua



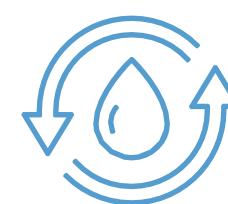
72.885

Parámetros analizados para garantizar la potabilidad del agua del grifo.



84%

Rendimiento hidráulico medio de Aguas de Alicante



28.693.408 m³

Agua residual depurada



79,3 km

Longitud actual de la red de agua regenerada de uso urbano



105.000 m³

Capacidad de las infraestructuras anticontaminación.



88,3 %

del agua reutilizada es para riego agrícola

Alineamos nuestros compromisos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Gestión de las redes de distribución

Rendimiento de Aguas de Alicante: 83,89%

Municipio	Rendimiento (%)
Alicante	86,29
Sant Vicente del Raspeig	82,92
Sant Joan d'Alacant	82,66
Monforte del Cid	75,47
Petrer	75,51
El Campello	75,15
La Traida	90,11

Longitud de Red de Abastecimiento: 2.246 Km
Longitud de Red de Saneamiento: 830 Km

Municipio	Red Agua (Km)	Red Saneamiento (Km)
Alicante	1131	690
Sant Vicente del Raspeig	303	—
Sant Joan d'Alacant	132	69
Monforte del Cid	135	69
Petrer	170	—
El Campello	206	—
La Traida	168	—

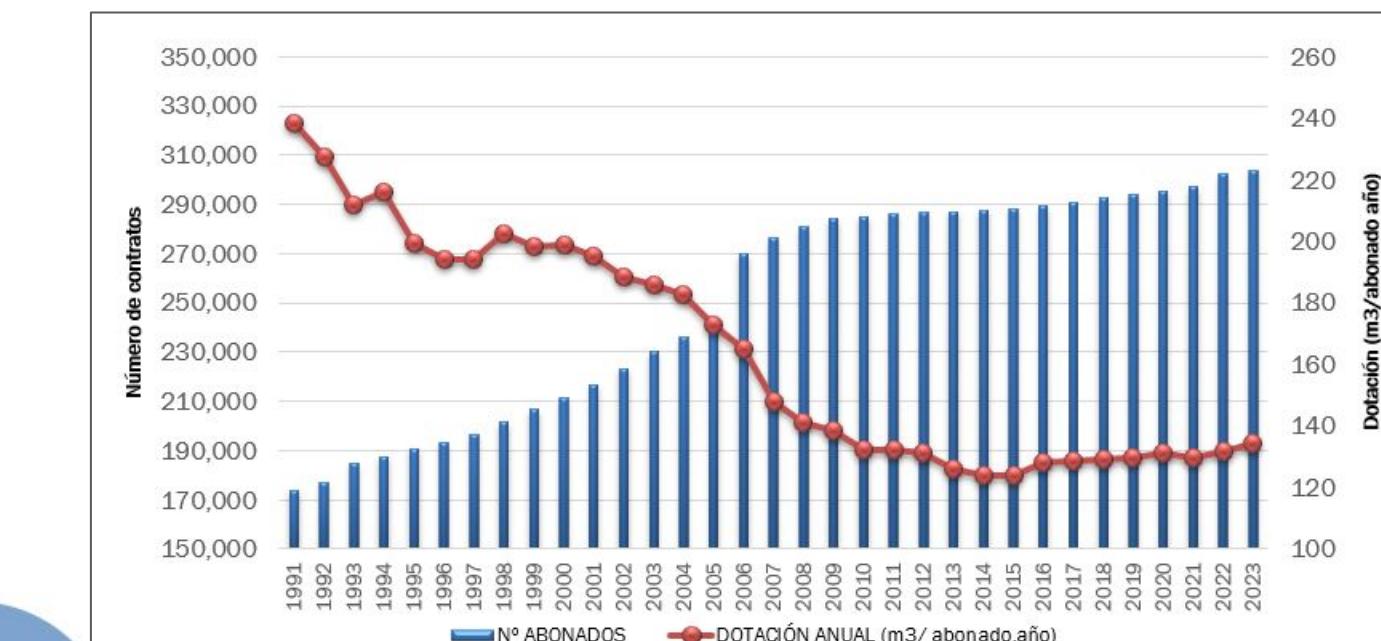
Reducción del agua no registrada

200.410	Contadores de telelectura en particulares y empresas
1.342	Fugas detectadas y reparadas de agua
83,89%	Rendimiento Técnico Hidráulico de Aguas de Alicante
86,29%	Rendimiento Técnico Hidráulico de Alicante
8,65	ANR (m ³ /km/día)

Mejora de la evolución del ratio agua suministrada/nºabonados

Desde el año 1991 se ha reducido más de un 45% el consumo por habitante/año, estabilizándose en torno a los 130 m³/abonado/año.

Gestión recursos hídricos



134 m³
de agua por
abonado y
año

La mejora en la eficiencia del suministro de agua y el consumo responsable han reducido drásticamente en más de un 45 % la dotación en los últimos 20 años

Eficiencia en la gestión de búsquedas de fugas

La estrategia de localización correctiva y preventiva de fugas se basa en:

- medida de los caudales mínimos nocturnos de los sectores hidráulicos
- rendimiento hidráulico diario de la red
- despliegue optimizado de prelocalizadores de fugas acústicos
- localización de fugas con métodos de correlación y electroacústicos.

Se han adquirido equipos digitales basados en la prelocalización de fugas mediante señales acústicas, cuya información es enviada a los sistemas centrales sin necesidad de patrullar, lo que permite, junto a los equipos de localización de fugas con métodos de correlación y electroacústica, disponer de un mayor número de elementos desplegados sobre la red de distribución que mejoran las estrategias tanto preventivas como reactivas, consecuencia de los análisis de la información con resultados independientes de la capacitación de las personas, eliminando la subjetividad asociada a los métodos tradicionales.

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

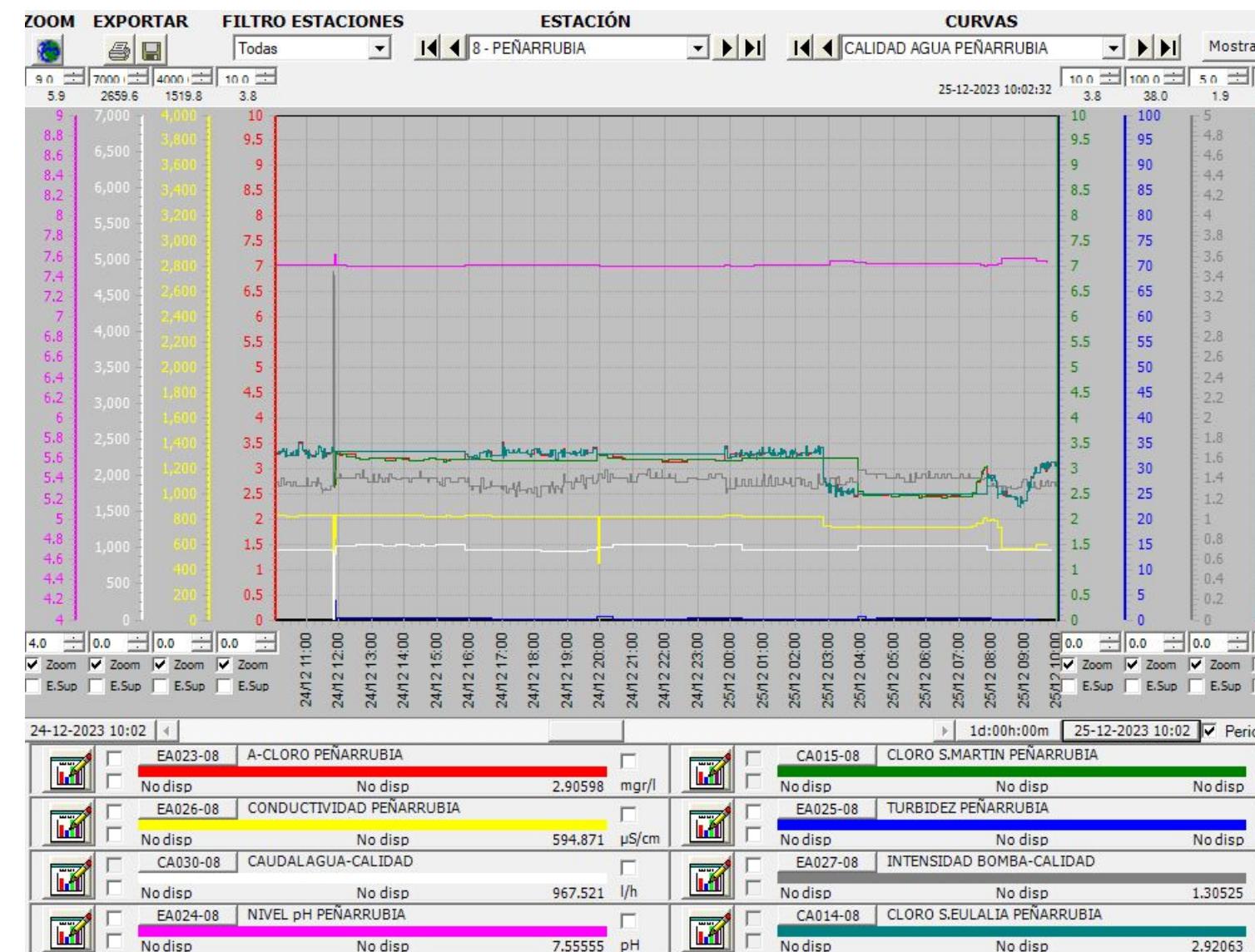
SOBRE NUESTRO INFORME

Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro.

Aguas de alicante lleva a cabo un control y seguimiento de la calidad el agua suministrada exhaustivos, que superan con creces lo establecido en la legislación vigente, no sólo en cuanto a control analítico y gestión de riesgos, sino también a la gestión y operativa realizada en los abastecimientos.

Objetivos:

- Garantizar la inocuidad del agua
- Optimizar la calidad del agua y su gestión, minimizando riesgos sobre la salud de las personas



Acciones:

- Monitorización permanente de parámetros de calidad del agua (cloro, turbidez, conductividad, pH,...), tanto en depósitos, redes de distribución, etc.. así como en los puntos de entrega de otros proveedores.
- Alerta temprana de desviaciones de la calidad del agua. Se generan alertas si alguno de los valores se encuentra fuera de los límites establecidos, lo que permite anticiparnos ante cualquier incidencia.
- Avance extraordinario en el control y seguimiento on-line de la calidad del agua, en tiempo real, ya que se dispone en nuestras explotaciones y abastecimientos de información global centralizada

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Calidad del agua

El agua que distribuye Aguas de Alicante supera con creces la normativa sanitaria más estricta establecida por la Organización Mundial de la Salud, la Unión Europea y las autoridades sanitarias de nuestro país.

La garantía de calidad del agua potable es una de las principales prioridades de Aguas de Alicante. Este aspecto se controla mediante:

- análisis diarios del contenido de cloro en el agua de los depósitos y puntos estratégicos de la red de distribución.
- análisis microbiológicos y físicos- químicos del agua en la red que permiten vigilar todos los parámetros que pueden afectar a la calidad del agua que se suministra, cumpliendo ampliamente el número de análisis marcado por la legislación vigente.

Se analiza exhaustivamente y constantemente el agua que se distribuye en los municipios gestionados, a partir de análisis microbiológicos y físico-químicos, observando parámetros como: metales, plaguicidas, pH, bacterias, olor, color, sabor, etc. Se realizan comprobaciones diarias del nivel de cloro libre, se toman muestras de todos los depósitos y de diversos puntos estratégicos de la red de agua potable. Además, se comprueba el nivel de cloro después de reparar las averías que se puedan producir.



AÑO 2023						
POBLACIÓN	Nº MUESTRAS	Nº ANALITOS	Nº ANÁLISIS COMPLETO	Nº ANÁLISIS CONTROL	CLOROS	Nº ANÁLISIS GRIFO CONSUMIDOR
ALICANTE	9059	37134	115	1092	4714	154
EL CAMPOLLO	1325	5935	15	228	648	30
SANT JOAN D'ALACANT	1181	3810	11	89	753	21
SAN VICENTE DEL RASPEIG	1172	3815	8	1048	647	45
MONFORTE DEL CID	581	2894	8	86	166	10
PETRER	1090	5126	14	139	256	0
TOTAL (SIN TRAIDA)	14408	58714	171	2682	7184	260
TRAIDA AMAEM	1791	14171	28	419	22	
TOTAL (CON TRAIDA)	16199	72885	199	3101	7206	260

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Reutilización de agua regenerada

DOBLE RED URBANA DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA REGENERADA EN ALICANTE

Longitud actual de la red de agua regenerada: **79,3 km**

Gracias a esta red se abastecen todas las zonas de las playas incluyendo el campo de golf, el Monte Orgegia, Los parques de la Ereta, y El Palmeral, La Vía Parque, La Gran Vía, una zona de Garbinet Norte el Pau 4 y el Pau-5.

En la ciudad de Alicante, **4.662.795 m² de zonas verdes** disponen en la actualidad de acceso al riego con agua regenerada, lo que equivale a un **83% de la superficie total de zonas verdes existentes en la ciudad**.



El uso de las aguas regeneradas permite:

- Liberar recursos de calidad para abastecimiento y minimizar la demanda neta de agua.
- Poner a disposición recursos que requieren menos energía que otras fuentes como la desalación marina o las transferencias entre cuencas.
- Disponer de mayores recursos hídricos para uso urbano y riego de zonas verdes en las ciudades con menor coste económico para el municipio
- Facilitar el reciclado de nutrientes para uso agrícola, con los consiguientes beneficios económicos y ambientales.
- El aporte del efluente para uso ambiental en espacios naturales.

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



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Reutilización de agua regenerada

Gran parte de las aguas regeneradas de las EDARs de Alicante son reutilizadas, dándoles un importante y provechoso uso ya que el agua es un bien escaso.

En 2023, el caudal de agua regenerada de las EDARs fue destinado a:

Total agua regenerada: 12.405.171 m³.
Total Agua regenerada destino agrícola: 10.952.326 m³ (88,29%)

Otros usos:

- uso urbano: 8,84 %
- uso recreativo : 2,37 %
- uso ambiental : 0,12 %
- uso baldeo de calles: 0,38 %

INFRAESTRUCTURAS DE AGUA REGENERADA: SAN VICENTE DEL RASPEIG

Se encuentra parcialmente ejecutado el proyecto de agua regenerada de San Vicente del Raspeig. Una vez se ejecute completamente, permitirá incrementar el uso urbano de agua regenerada

Las fases son:

- Conducción Vía Parque de Alicante a Parque Lo Torrent.
- Conducción Parque Lo Torrent a Parque Norte Canastell (pendiente).
- Conducción Ronda Este desde Parque Norte Canastell (pendiente).



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN
MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Agua regenerada para uso agrícola

El principal destino de las aguas regeneradas es uso en agrícola a través de las concesiones a usuarios o comunidades de regantes locales.

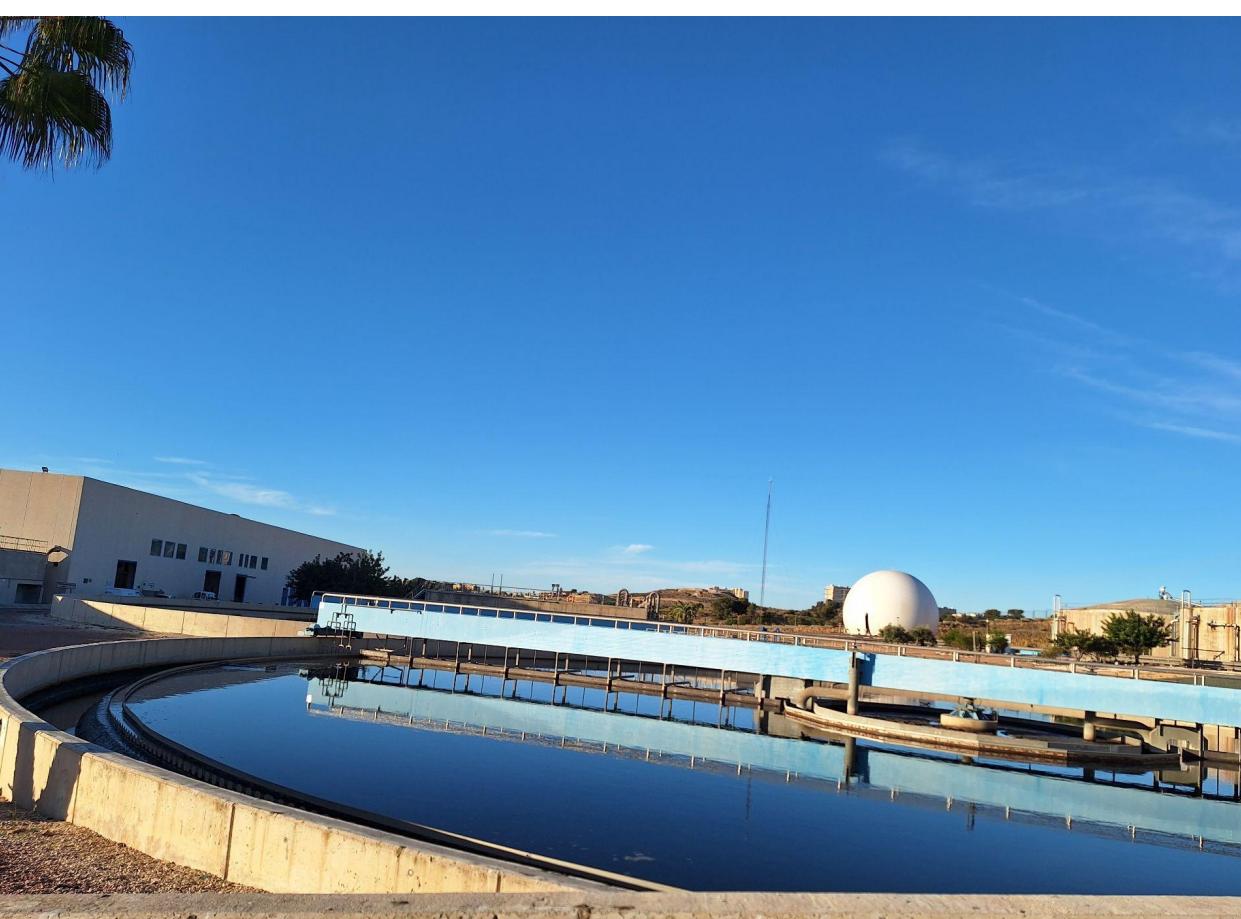
La situación de sequía en la que nos encontramos tiene como consecuencia una mayor demanda de agua regenerada por las comunidades de regantes usuarias.

INSTALACIÓN	AGUA REGENERADA AGRICULTURA - 2023
EDAR Monte Orgegia	4.938.826 m ³
EDAR Rincón de León	6.013.500 m ³

Proyecto “Alicante Agua Circular”

“Alicante Agua Circular” es un plan específico con un valor de 104.390.000 euros, con un marcado carácter medioambiental y dos objetivos principales:

- lograr la reutilización del 100% del agua depurada de Alicante
- conseguir simultáneamente el vertido cero a las aguas costeras



Agua para uso ambiental

El Parque inundable La Marjal, en Playa de San Juan, dispone de dos lagunas artificiales que funcionan gracias al aporte de agua de la EDAR de Monte Orgegia.

Esta actuación permite crear un ecosistema urbano que favorece la biodiversidad, siendo refugio de anátidas, aves insectívoras y migratorias.



Para lograrlo, el proyecto contempla:

- mejora de los sistemas de depuración, de la calidad de las aguas y la eficiencia de los tratamientos
- ampliación de las redes de agua regenerada
- mejoras en la red de alcantarillado para reducción de intrusión salina
- construcción de balsas de regulación de riego para asegurar la disponibilidad del recurso durante todo el año
- instalación de plantas fotovoltaicas para minimizar costes eléctricos de tratamiento y elevación
- ejecución de un piloto de una estación de recarga de hidrógeno como pila de combustible para la red de autobuses

**El proyecto “Alicante Agua Circular”
pretende llegar a 30 hm³ de
agua regenerada al año**

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Residuos en Redes de Saneamiento, Estaciones de Bombeo y Estaciones Depuradoras

Aguas de Alicante gestiona **830 Km de redes de alcantarillado** en los municipios de Alicante, Sant Joan d'Alacant y Monforte del Cid, mediante el uso de herramientas digitales:

- Herramientas de gestión de activos:** Sistemas de Información geográfica; gestión de inspecciones; gestión de avanzada de limpiezas preventivas; renovación y rehabilitación avanzada de activos; modelización matemática de redes.
- Herramientas de operación avanzada de redes:** software especializado de operación y control de red e instalaciones (SCADA); instrumentación (pluviómetros, medidores de nivel, sondas de calidad, etc.); grandes infraestructuras singulares de regulación de caudales y prevención de inundaciones o alivios a los medios receptores.
- Herramientas de gestión de riesgos:** alertas meteorológicas; control de vertidos industriales; prevención y alerta ante inundaciones; control de la calidad de las aguas del medio marino.

Se realizan operaciones de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo, priorizando los dos primeros frente a la tercera. Para la ejecución de estos trabajos, Aguas de Alicante ha desarrollado **herramientas específicas** al objeto de optimizar los procesos ligados al mantenimiento y la gestión de activos, los costes de actuación y maximizar la longitud de red mantenida eficazmente.

Sin embargo, la gran cantidad de **elementos sólidos no degradables en el corto plazo y con gran contenido en fibras naturales o sintéticas que discurren por las redes**, genera en determinados puntos críticos, acumulaciones que pueden dar lugar a **grandes emboces en muy cortos períodos de tiempo** y que suponen un gran sobrecoste de mantenimiento en nuestras redes.

Una medida de la cantidad de residuos sólidos que discurren por las redes de alcantarillado se encuentra en los Kg de residuos gestionados en las 2 EDARs.

INSTALACIÓN	CRIBADO (Kg)	DESARENADO (Kg)
EDAR Monte Orgegia	861.090	75.400
EDAR Rincón de León	531.440	153.920



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

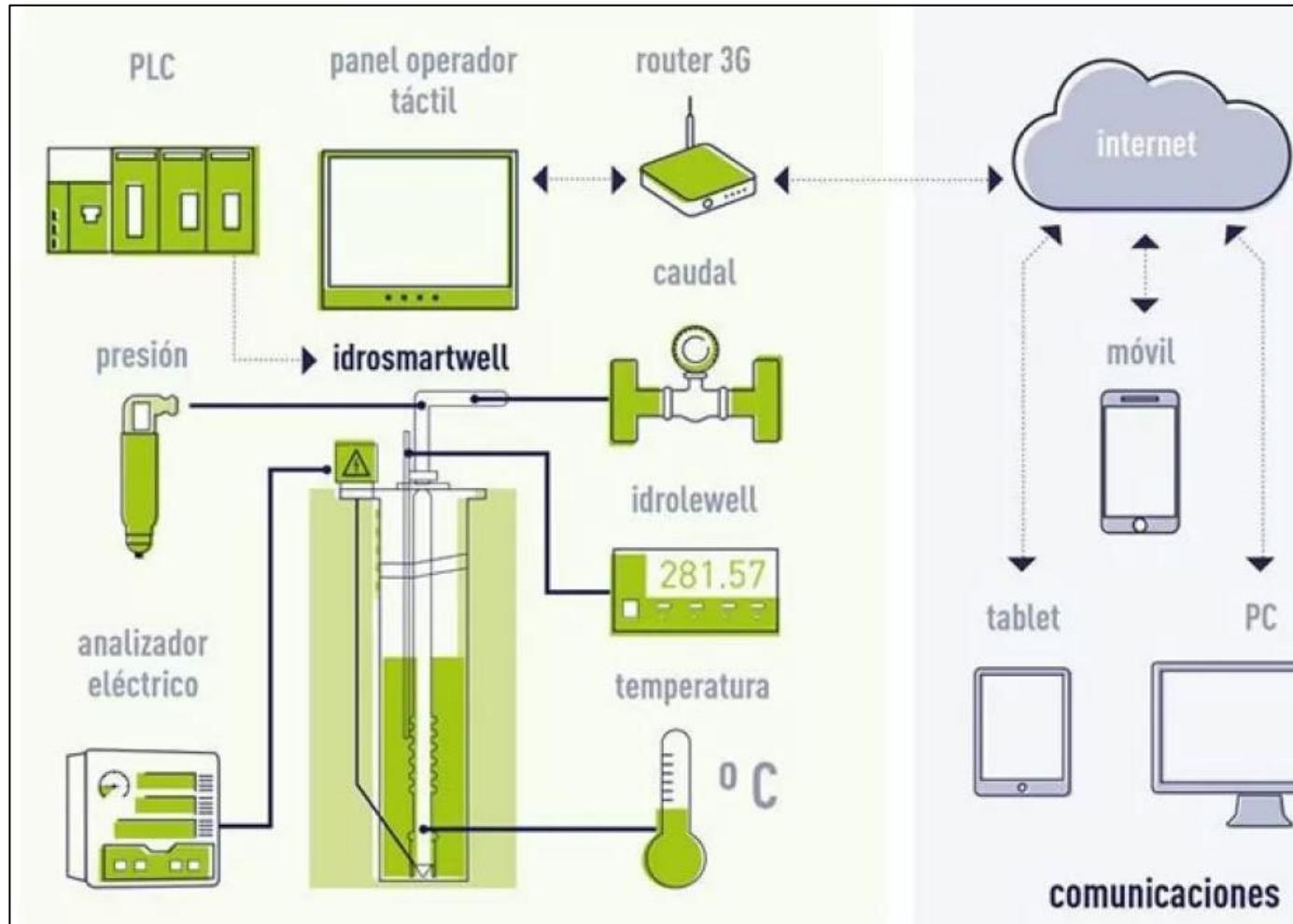
CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

iDROSMARTWELL

La producción eficiente de agua subterránea ha pasado de ser una opción a una obligación.



Aguas de Alicante, en colaboración con el Grupo Agbar, ha desarrollado un sistema experto y avanzado que permite realizar una auditoría en continuo de la eficiencia del pozo, y un análisis completo de funcionamiento del conjunto formado por bombeo y acuífero. Este sistema inteligente es capaz de calcular indicadores de eficiencia, maximiza el rendimiento de la instalación (hidráulico y eléctrico) y prevé problemas que puedan afectar a la producción de agua.

IDroSmartwell es una potente herramienta única que lleva asociada múltiples beneficios:

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

Infraestructuras basadas en la naturaleza Parque inundable La Marjal

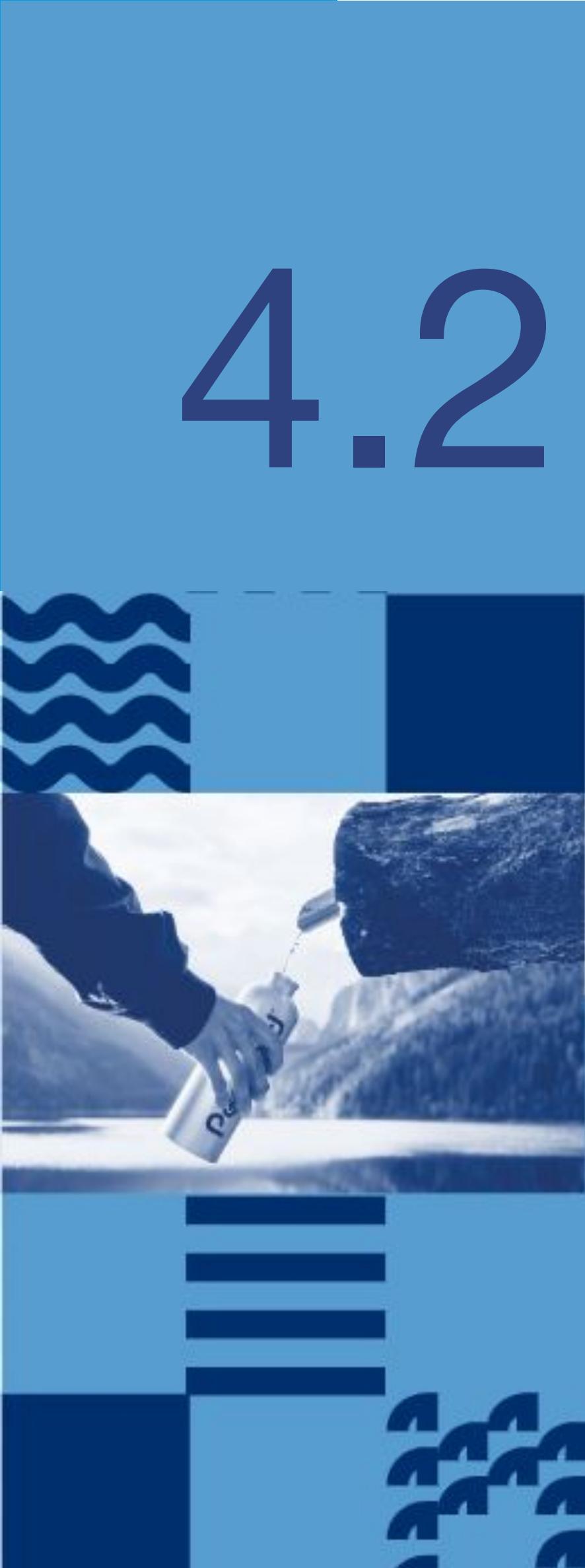
El Parque la Marjal da solución a los problemas de inundaciones en una de las áreas de urbanización de la playa de San Juan de Alicante, a la vez que genera una nueva zona verde para deleite de la ciudadanía.

El Parque es capaz de almacenar hasta 45.000 m³ frente a una lluvia de alta intensidad, y, posteriormente, derivar el caudal a la EDAR para su reutilización.

Gracias a esta solución basada en la naturaleza, se ha eliminado un gran problema de retención de aguas pluviales en la zona durante episodios de fuertes lluvias.



4.2



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

**LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO**

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Lucha y resiliencia frente al cambio climático

~~ Consumo de energía verde

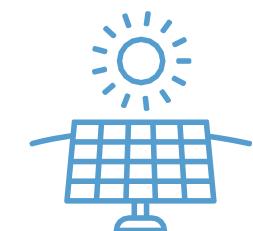
~~ Eficiencia energética

~~ Producción de energía para autoconsumo.
Cogeneración y energía solar fotovoltaica

~~ Verificación Huella de Carbono

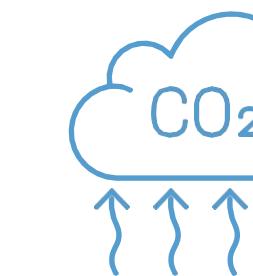
~~ Movilidad sostenible

Lucha y resiliencia contra el cambio climático



100 %

Compra de energía eléctrica
con Garantía de Origen
Renovable (GdO)



**7.307 Tn eq Co2
evitadas**

Gracias al consumo de energía
eléctrica procedente de fuentes
con GdO.



3.804 MWh

producidos de energía eléctrica
renovable (cogeneración + solar).



**Movilidad
sostenible**

Incremento de flota de
vehículos eléctricos y dotación
de infraestructuras de puntos
de recarga.



1.563 MWh

Ahorro derivado de mejoras en
eficiencia energética .

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Consumo de energía verde

En el compromiso de Aguas de Alicante hacia la transformación energética del planeta se promueve un cambio de modelo energético mediante el consumo de energía verde con garantía de origen (GdO), que acredita que la electricidad ha sido producida a partir de fuentes renovables o de cogeneración de alta eficiencia.

Desde el año 2017, Aguas de Alicante tiene el compromiso de la compra de la totalidad de la energía eléctrica procede de fuentes renovables con garantía de origen.

El consumo de energía de 2023 con Garantía de Origen (GdO) ha supuesto evitar la emisión de 7.307 Tn de Co2 equivalente a la atmósfera.

(Calculado según factores de conversión CNMC-Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia)

Aguas de Alicante	Consumo 2023 (MWh) con GdO
Total (MWh/año)	25.794,943

Eficiencia energética. Norma ISO 50001

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

Anualmente, se realizan acciones para mejorar la eficiencia energética de las instalaciones y se cuenta con un plan de auditorías energéticas que permite identificar puntos débiles y planificar acciones de mejora.

En 2023, Aguas de Alicante ha tenido un **ahorro de 1.563 MWh derivado de mejoras en eficiencia energética**, equivalente al consumo mensual de 5791 hogares. Este ahorro es el mayor conseguido en los últimos años.



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Energía para autoconsumo

Producción de energía por cogeneración

El proceso de depuración es una de las etapas que mayor energía consume dentro del ciclo integral del agua.

El proceso de cogeneración existente en las EDARs permite generar energía utilizando como combustible el metano producido en la digestión anaerobia de los lodos.

Producción de energía para autoconsumo (kWh/año)

Instalación	Año 2022 (kWh)	Año 2023 (kWh)
Motor de cogeneración EDAR Rincón de León	1.936.628	2.113.496
Motor de cogeneración EDAR Monte Orgegia	572.439	1.483.308



Producción de energía solar fotovoltaica

Se cuenta con plantas de producción de energía solar fotovoltaica en algunas de las instalaciones gestionadas.

El incremento de potencia instalada en Aureliano Ibarra tiene como objetivo dar cobertura a la instalación de una infraestructura de recarga para la flota de vehículos eléctricos de la empresa.

Potencia instalada (kW)

Instalación	Año 2022 (kW)	Año 2023 (kW)
EDAR Rincón de León	35	35
Depósito Alcoraya	23,1	23,1
Aureliano Ibarra	27	97

Producción de energía para autoconsumo (kWh/año)

Instalación	Año 2022 (kWh)	Año 2023 (kWh)
Producción solar fotovoltaica Rincón de León	30.474	38.568
Producción solar fotovoltaica depósito Alcoraya	13.870	17.010
Producción solar fotovoltaica Aureliano Ibarra	46.450	151.440



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

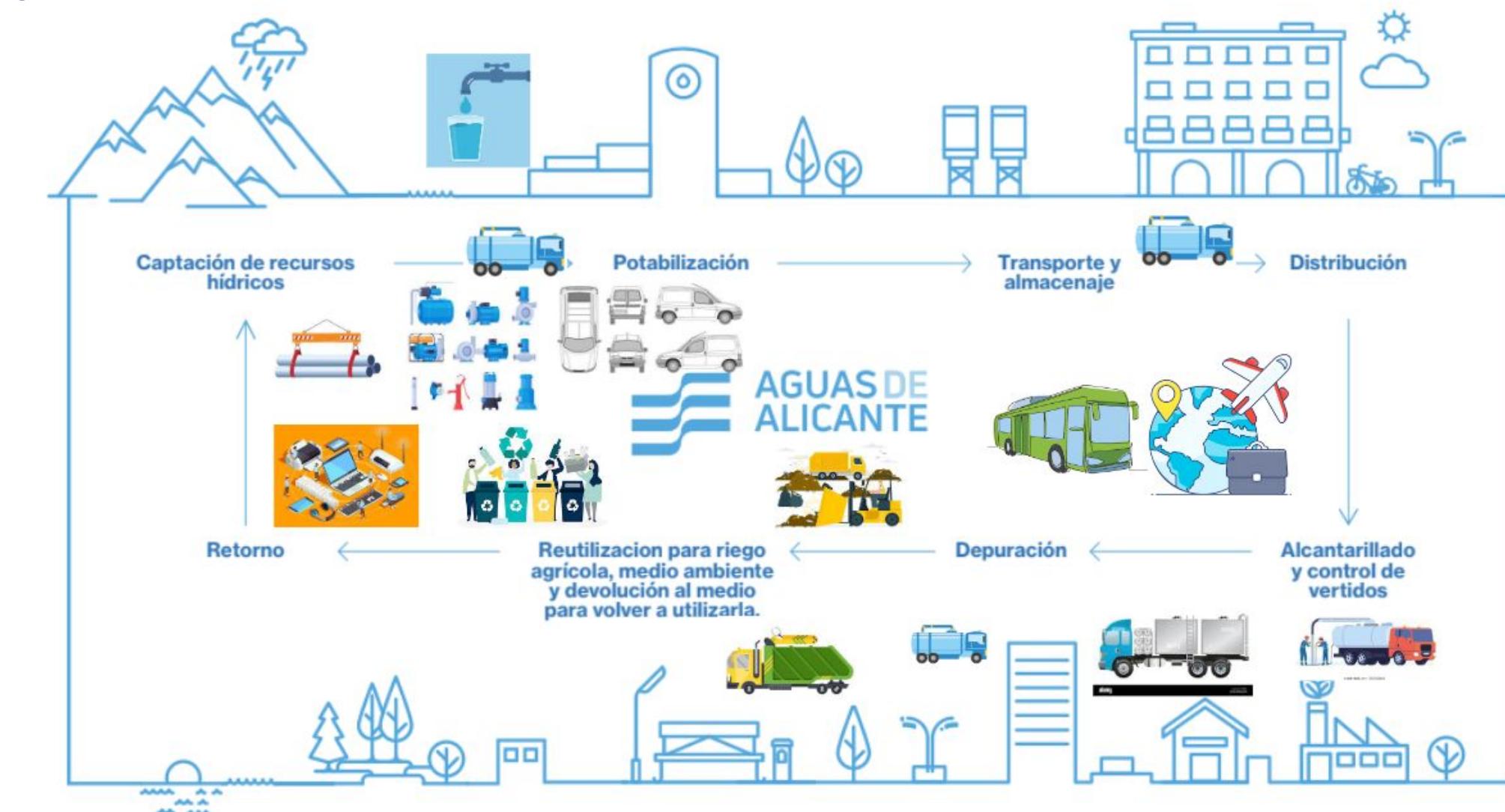
SOBRE NUESTRO INFORME

Cálculo y Verificación Huella Carbono

Aguas de Alicante está certificada de acuerdo a la Norma ISO 14064. La empresa mide y verifica externamente la Huella de Carbono correspondiente a su actividad desde el año 2016.

- El cálculo de Huella de Carbono se ha llevado a cabo según las especificaciones de la **Norma UNE-EN ISO 14064**.
- Se realiza el cálculo en cada municipio donde la empresa realiza su gestión.
- Aguas de Alicante ha realizado el cálculo de Huella de Carbono de los años 2022 y 2021 **con alcance 3**

El cálculo de la huella se encuentra inscrita en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono, del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.



Huella de Carbono - año 2022		Toneladas CO ₂ /año
Alcance 1. Total emisiones Directas	Emisiones de proceso	3.797,01
	Movilidad y refrigerantes	316,32
Alcance 2. Total emisiones Indirectas		0,00
Alcance 3. Total emisiones Indirectas		12.301,42

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



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

**LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO**

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

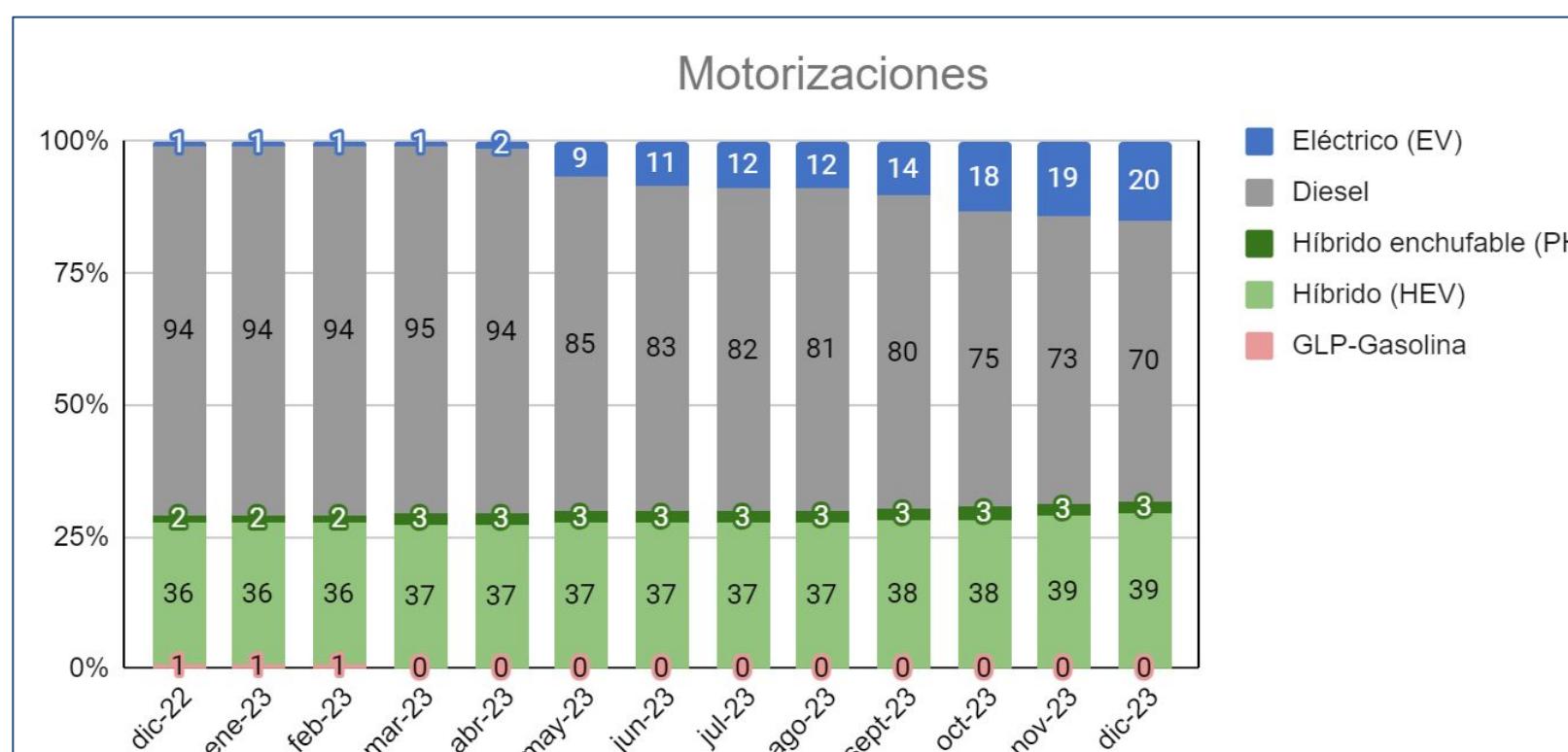
SOBRE NUESTRO INFORME

Una gran apuesta por la movilidad sostenible con la adquisición de nuevos vehículos eléctricos

Con la ampliación de su flota de vehículos eléctricos, Aguas de Alicante renueva su compromiso con la movilidad sostenible, avanzando en los objetivos para el cumplimiento del Plan Estratégico 2022-2027, concretamente, en el objetivo definido como “Lucha frente al Cambio Climático”.



Número de vehículos	Año 2022	Año 2023
Vehículos de gasolina	1	0
Vehículos de gasoil	94	70
Vehículos híbridos	36	39
Vehículos híbridos enchufables	2	3
Vehículos eléctricos	1	20



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

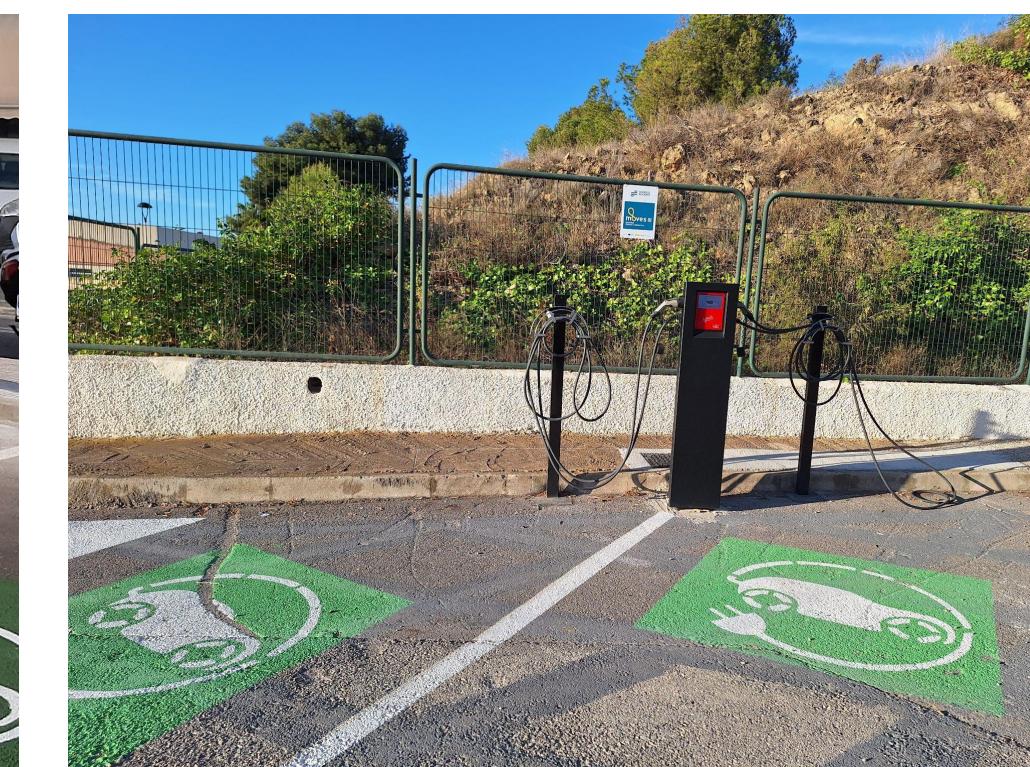
Nuevas infraestructuras de recarga de vehículos eléctricos, bicicletas y patinetes

Aguas de Alicante ha dotado de nuevas infraestructuras de recarga de vehículos sus instalaciones.

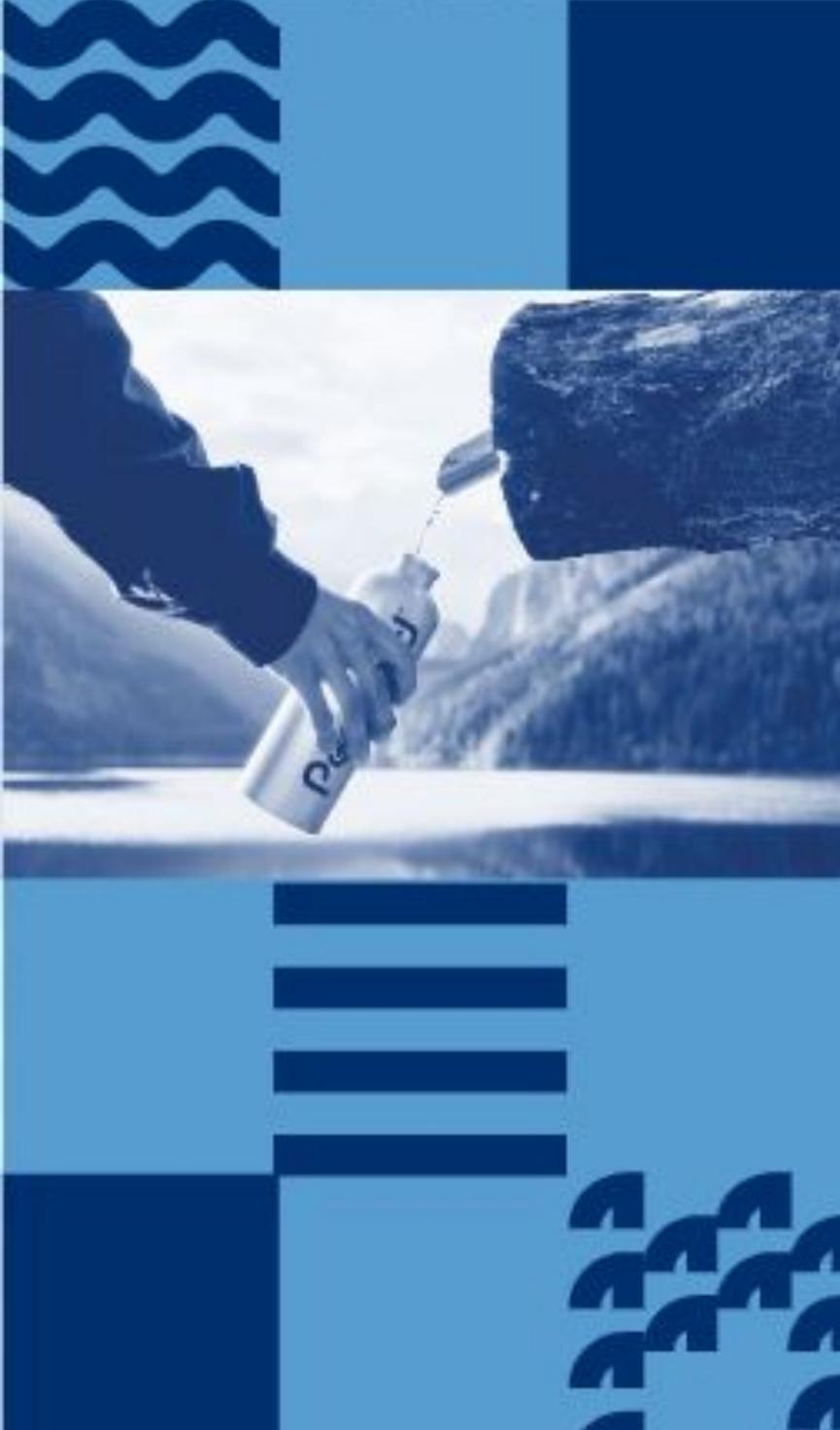
El suministro proviene de energía solar producida en el mismo punto de consumo.



Instalación	Infraestructuras de recarga
Aureliano Ibarra	3 puntos de recarga con 2 tomas de 22 kW de potencia cada toma (total 6 puntos) 7 puntos de recarga con toma simple de 7,4 kW de potencia cada uno de ellos 5 puntos de recarga de 3,5 kW cada uno de ellos para la recarga de bicicletas y patinetes para la movilidad eléctrica de la plantilla
Campello	2 puntos de recarga con toma simple de 7,4 kW de potencia cada uno de ellos
San Vicente del Raspeig	1 poste de recarga con 2 tomas de 7,4 kW de potencia cada una de ellas
EDAR Monte Orgegia	1 poste de recarga con 2 tomas de 22 kW de potencia cada una de ellas



4.3



Generación de oportunidades sostenibles

~~ ¿Qué es una biofactoría?

~~ Proyecto B- Water Smart en EDARs

~~ Valorización del 100% de lodos de depuración

~~ Valorización de residuos

Generación de oportunidades sostenibles



29.304,67 Tn

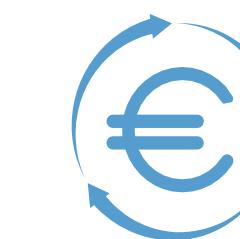
100% Fangos de depuración valorizados

- 67,76 % Secado térmico
- 28,69 % Agricultura
- 3,55 % Compostaje



29.580,80 Tn

100% residuos de Construcción
y Demolición generados por contratistas,
con destino valorización.



Proyectos de economía circular

B-Water Smart en EDARs
Rincón de León y Monte Orgegia

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

**GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES**

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

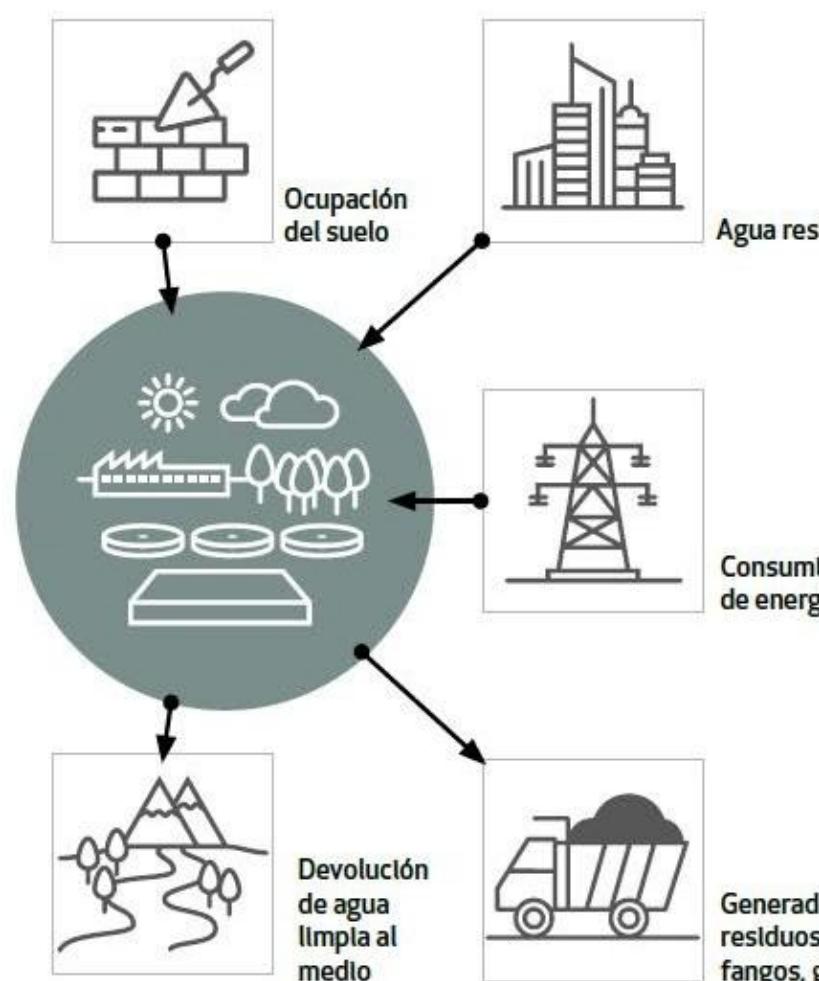
SOBRE NUESTRO INFORME

¿Qué es una biofactoría?

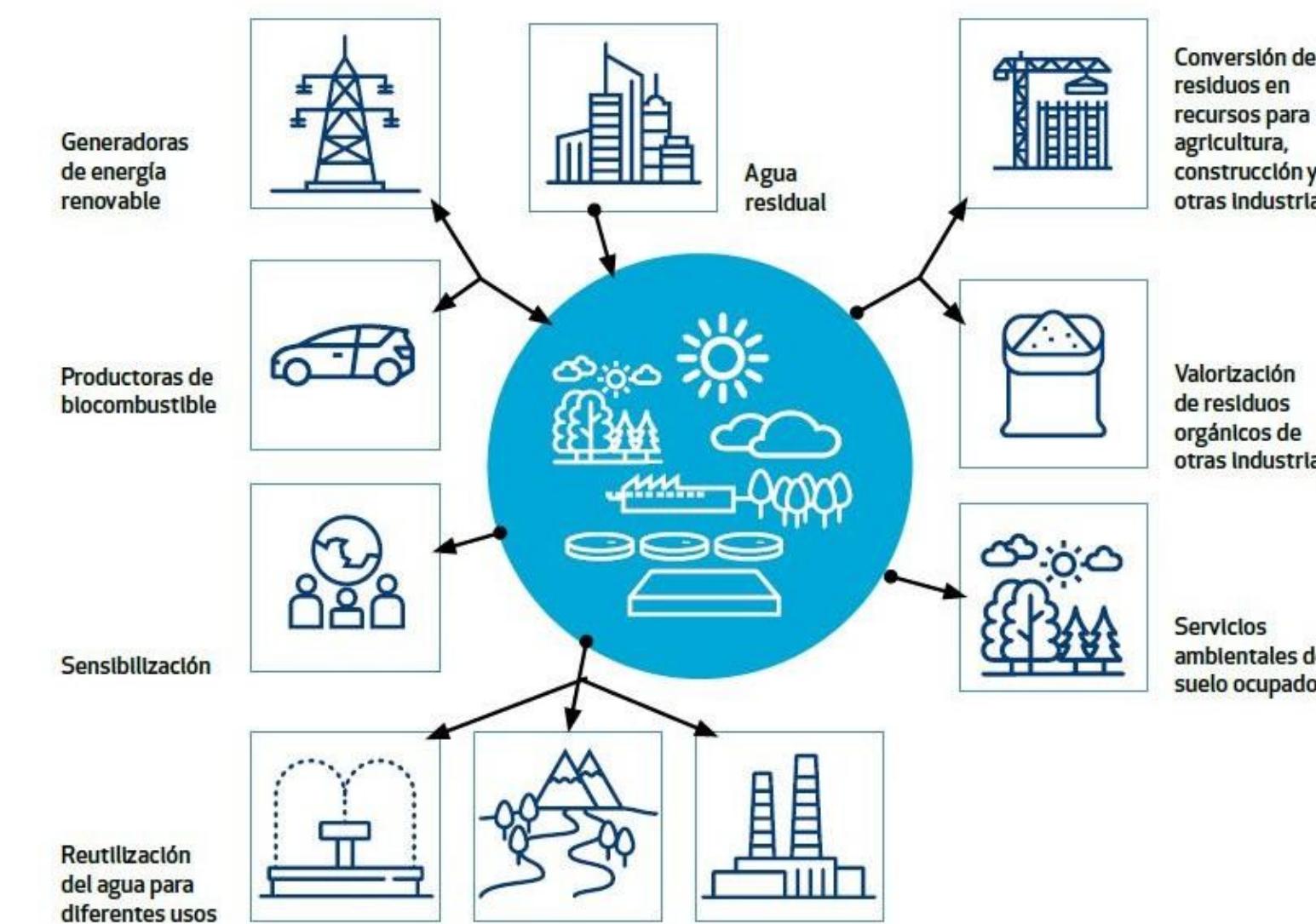
La implantación de un modelo de economía circular se ha convertido en un paso esencial en la estrategia de Aguas de Alicante para poder combatir de forma efectiva el cambio climático y conseguir instalaciones que sean autosuficientes desde un punto de vista energético y que permitan conseguir el objetivo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

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

Modelo lineal: Depuradoras



Modelo circular: Biofactorías



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Proyecto B- Water Smart en EDARs Rincón de León y Monte orgegia

Ciudades tan dispares como Alicante, Venecia, la pequeña ciudad noruega de Bodø, más allá del Círculo Polar Ártico, junto con las regiones (también costeras) de Flandes, en Bélgica, y Frisia Oriental, en Alemania, se aliaron en 2020 en un proyecto conjunto para definir las estrategias del futuro que les permitan abordar los retos de la gestión del agua: **el proyecto B-WaterSmart**.

Después de más de tres años de trabajo del proyecto que arrancó en plena pandemia, con las dificultades lógicas de coordinación, los días 18 y 19 de septiembre de 2023 cerca de un centenar de personas se dieron cita en el Espacio Séneca de Alicante en el marco de la **primera reunión plenaria del proyecto**. Todas ellas, procedentes de las 36 entidades y organizaciones de Europa que impulsan B-WaterSmart (Portugal, Italia, Alemania, Noruega, Bélgica, Holanda y Grecia).

Una oportunidad única en la que investigadores y profesionales de toda Europa se reunieron en Alicante para definir las estrategias clave para la gestión inteligente del agua en las próximas décadas.

El hecho de que Alicante acoja y sea parte de un proyecto europeo tan ambicioso como el B-WaterSmart sitúa a Aguas de Alicante en la vanguardia de la innovación en el ciclo hídrico y demuestra nuestro compromiso con la sostenibilidad de los recursos. Nos da la ocasión de discutir, desde perspectivas muy diversas, retos y propuestas para un futuro que urge abordar desde este mismo momento.

(Ver grado de avance de los proyectos en EDAR Monte Orgegia y EDAR Rincón de León en la página 67 del informe).



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL
LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS
GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE
BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN
MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF
ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Valorización del 100% de lodos de EDARs

TOTAL LODOS: 29.304,67 Tn

DESTINO AGRICULTURA (Tn)	DESTINO SECADO TÉRMICO (Tn)	DESTINO COMPOSTAJE (Tn)
8.406,66	19.856,93	1.041,08
28,69 %	67,76 %	3,55 %

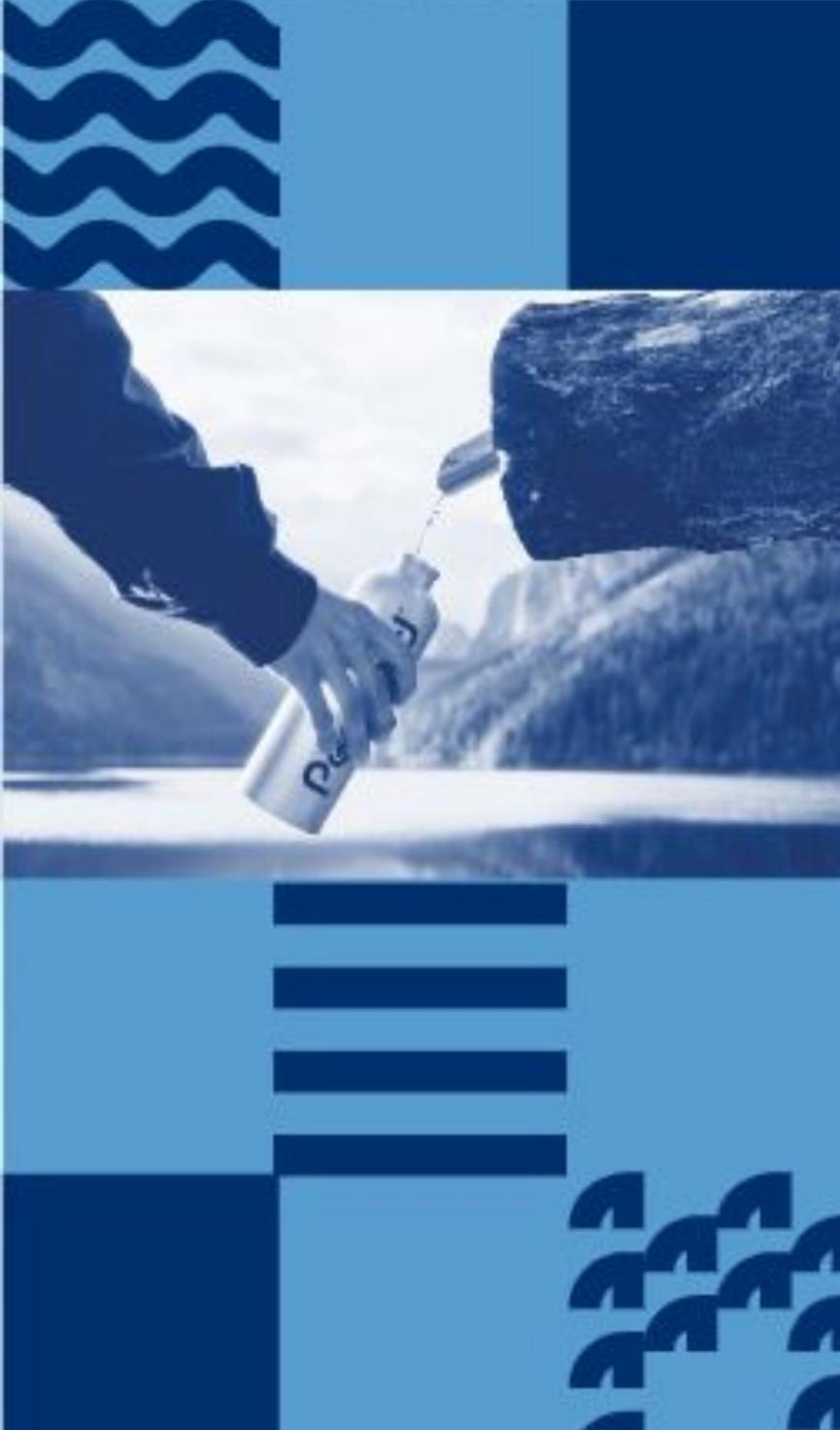



Valorización del 100% de los residuos de construcción y demolición en obras

OBRAS	RCD destino valorización (Tn)
Alicante	23.459,20
San Vicente del Raspeig	518,40
Sant Joan d'Alacant	4.974,40
Petrer	628,80
El Campello	0



4.4



Mejora del entorno en el que operamos

- ~~ Eliminación de fitosanitarios
- ~~ Proyecto BiObserva STOP-invasoras
- ~~ Naturalización de instalaciones (EDARs)
- ~~ BiObserva Voluntariado
- ~~ Acciones para la protección de la biodiversidad en el Parque Inundable de la Marjal

INFORME
DE
SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Protegemos y recuperamos los espacios naturales



100%

Instalaciones dentro
del programa STOP invasoras



100%

Instalaciones libres de fitosanitarios



Acciones para la protección y
conservación de especies en
peligro de extinción



2

Instalaciones incorporadas al
programa de voluntariado corporativo
BIOBSERVA

Alineamos nuestros compromisos con los
Objetivos de Desarrollo Sostenible



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Eliminación de fitosanitarios

El uso de fitosanitarios es una gran amenaza que está afectando a la pérdida de biodiversidad. **Ya en 2021 se consiguió eliminar el uso de pesticidas y fitosanitarios en todas las instalaciones de Aguas de Alicante.** Además, se ha obtenido el distintivo de instalación libre de fitosanitarios, otorgado por el Grupo.

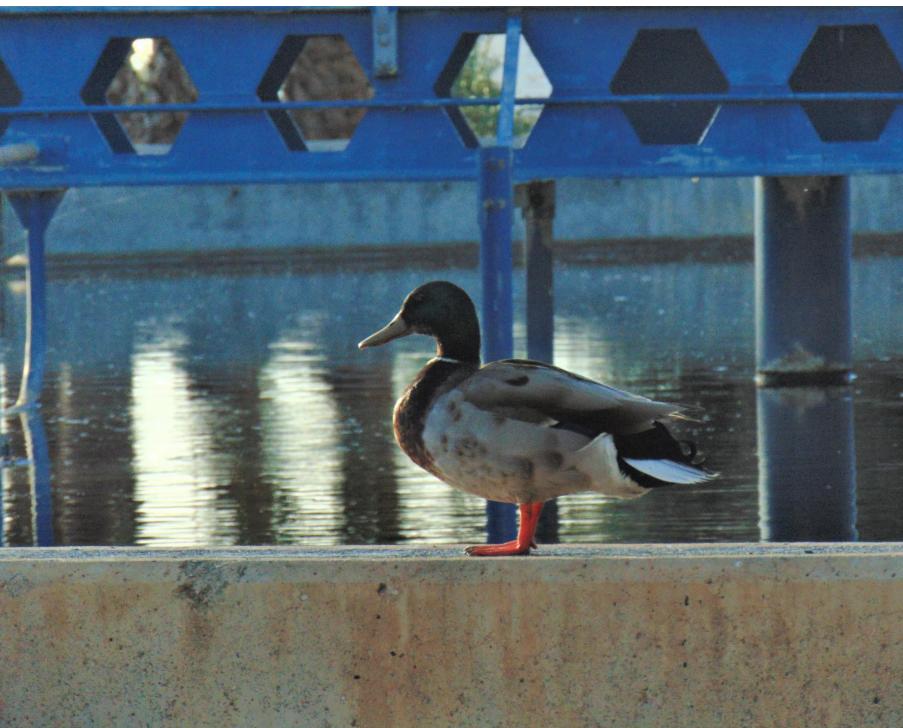
La eliminación del uso de fitosanitarios conlleva un cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes, hacia una gestión ecológica que favorece el desarrollo de una mayor biodiversidad y sus funciones ecológicas dentro del entorno donde se encuentra la instalación.

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



Naturalización de instalaciones

Aguas de Alicante apuesta por transformar las instalaciones de tratamiento de agua de infraestructuras grises a infraestructuras verdes, que sustentan la biodiversidad, favorecen la resiliencia de los ecosistemas y potencian los servicios ecosistémicos.



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Proyecto BiObserva STOP-invasoras



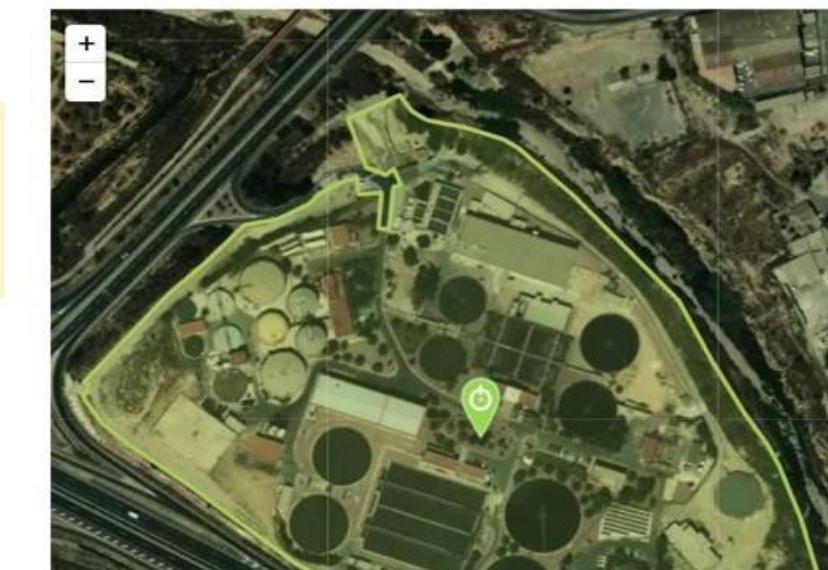
- Reconocimiento e Identificación de especies exóticas invasoras en las instalaciones que gestionamos.
- Las observaciones se introducen en la web de BiObserva-STOP Invasoras y pueden ser consultadas por cualquier persona interesada.
- Evaluación del nivel de riesgo y prioridad de actuación. Elaboración de Planes de control y comunicación de Especies Exóticas Invasoras.

EDAR Rincón de León

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

Observaciones en esta instalación

3m² Ailanthus altissima



Ailanto, árbol del cielo
Ailanthus altissima

EDAR Monte Orgegia

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

Observaciones en esta instalación

10u. Acacia spp.
12m Arundo donax



Mimosa, acacia
Acacia spp.



Caña común
Arundo donax

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

BiObserva voluntariado



Aguas de Alicante participa desde 2018, en un Programa de voluntariado ambiental corporativo, BiObserva (www.biobserva.com)boración, en el que las personas voluntarias (plantilla de Aguas de Alicante) reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral.

Este programa pionero e innovador involucra a la plantilla en la gestión de la biodiversidad en sus centros de trabajo. Aguas de Alicante cuenta con 6 personas voluntarias que participan en este programa.

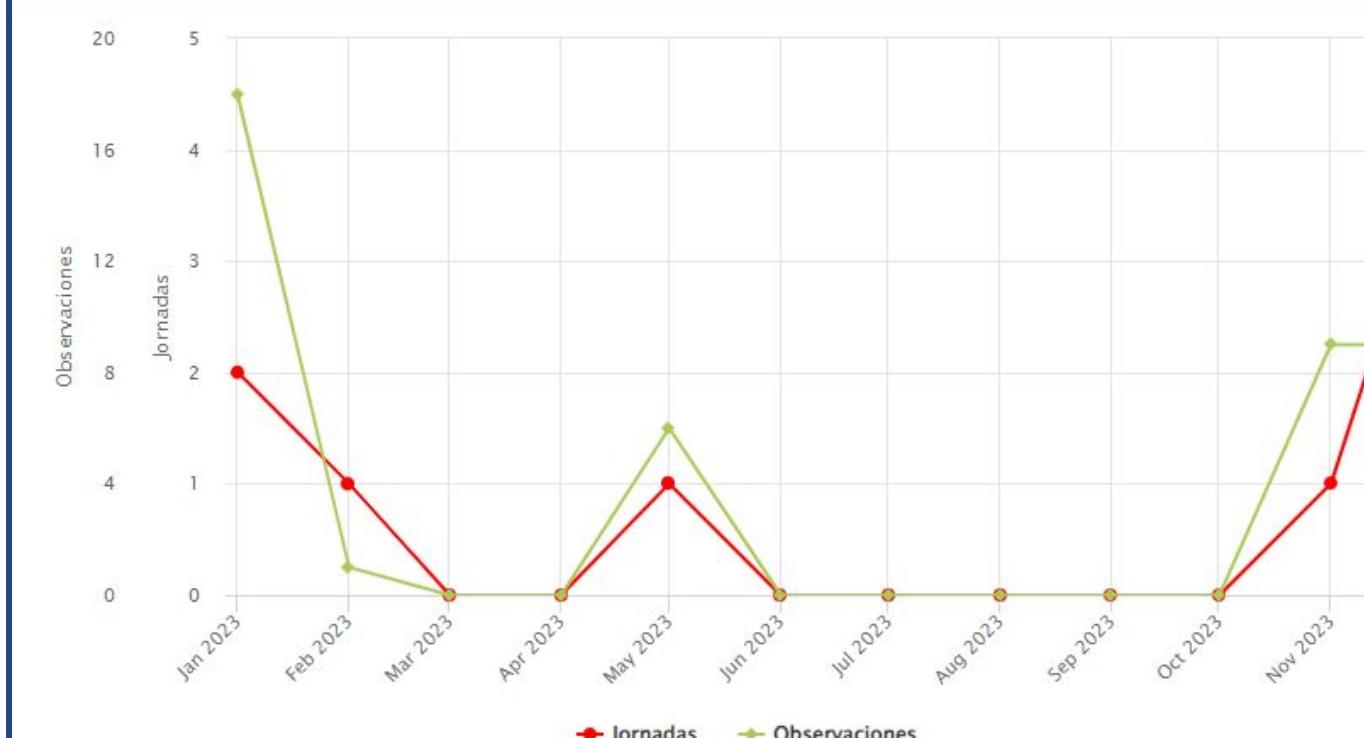
El seguimiento de aves es bioindicador del impacto del cambio climático sobre la biodiversidad en el territorio, ya que afecta al número de aves avistadas.

Número de observaciones de especies en el año 2023

Instalación	Nº voluntarios	Nº jornadas	Nº observaciones	Tiempo (min)
EDAR Rincón de León	3	8	84	161
EDAR Monte Orgegia	3	9	43	117



Estadísticas de EDARs Monte Orgegia



Estadísticas de EDARs Rincón de León



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACION

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

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

Se han identificado un total de 118 especies en el Parque de La Marjal.



Anillamiento	
Número de sesiones de anillamiento	16
Horas de anillamiento	73
Número de aves anilladas	215
Número de recapturas	46

Visitas al Parque	
Número de sesiones de visitas	14
Número de asistentes (escolares, CEIP, IES, Institutos FP y profesionales especializados en infraestructuras verdes)	73

Jornadas de puertas abiertas

Día Mundial del Medio Ambiente.

Revisión de las cajas nido instaladas en el parque por el mismo IES Playa de San Juan el año anterior

Jornada de "Bienvenida de las aves invernantes".

Se muestra método de anillamiento científico, ruta por el parque identificando aves presentes e información sobre su ecología y características destacadas y manejo de ciencia ciudadana a través de apps Smartphone.

Navidad con Aves.

Anillamiento científico de aves y taller de creación de adornos navideños con temática ornitológica y materiales recogidos de la naturaleza.



¿Qué haremos?

- Jornada de puertas abiertas para conocer el anillamiento científico de las aves del parque La Marjal.

- Ruta ornitológica donde se mostrarán las aves invernantes del parque y el uso de la ciencia ciudadana a través de aplicaciones para Smartphone.

Inscríbete en:
anillamiento.lamarjal@faunatura.org



19 de
Noviembre
De 9:00 a 11:00

Parque La Marjal
Avenida de las Naciones
C.P. 03540
Acceso principal

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

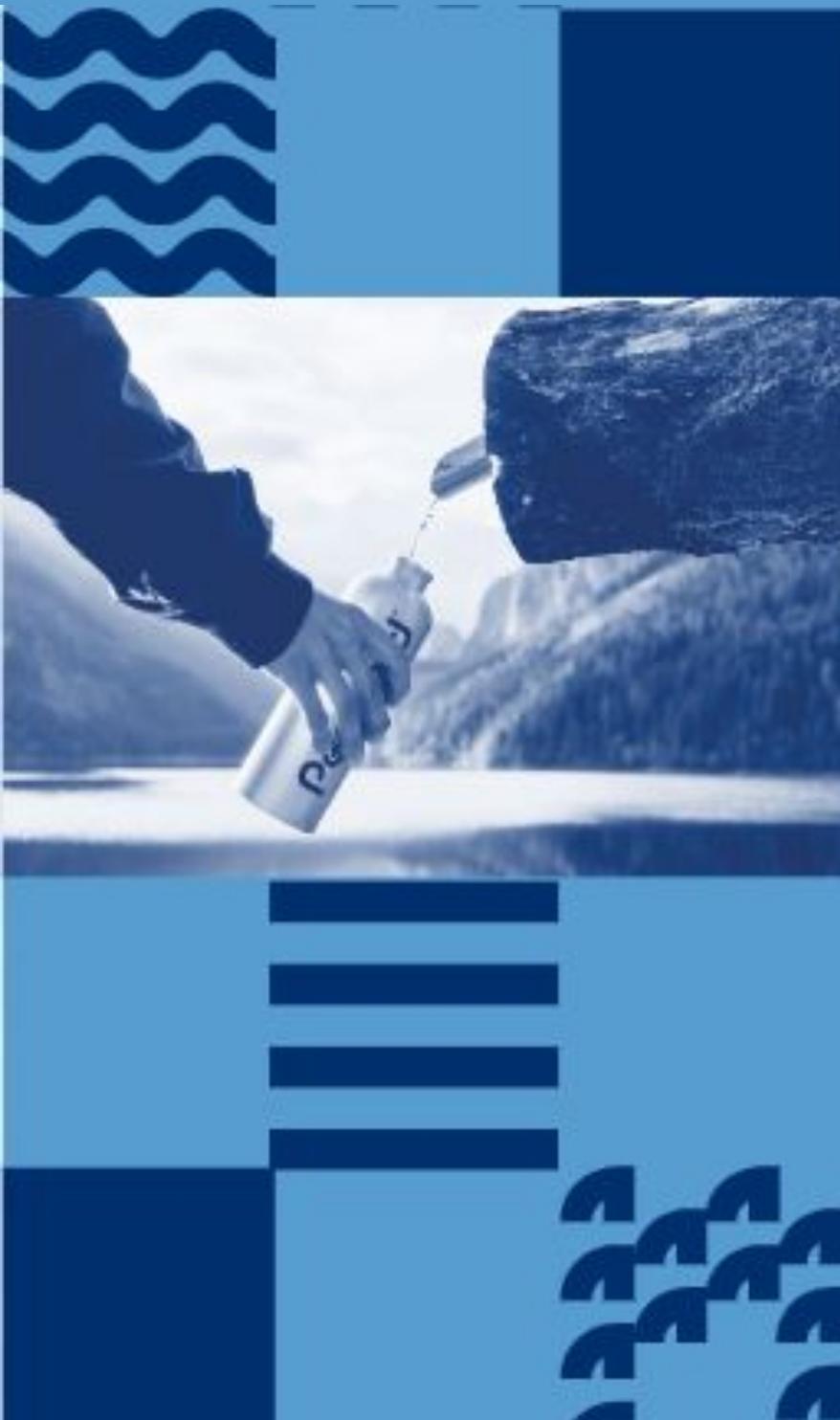
NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

4.5



Referente en digitalización & innovación

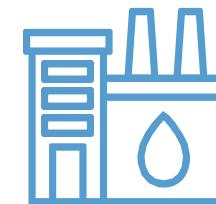
~~ Innovación sostenible

~~ b3Clab

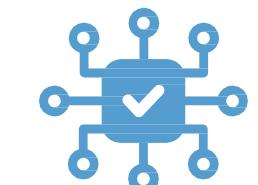
~~ Entorno Controlado de Pruebas (sandbox) del Ciclo Integral del Agua

~~ B-WaterSmart

Referente en digitalización & innovación



b3Clab
**Biopolímeros para
laboratorios**



97,9 % Inversión

Dirigida a proyectos de
digitalización, sostenibilidad y
economía circular

Alineamos nuestros compromisos...



INVERTIMOS EN I+D+I Y CREA-
MOS ECOSISTEMAS INNOVADORES



con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



B-WaterSmart

Ecofactorías: Pilotos tecnológicos en Aguas de Alicante, en colaboración con 35 entidades de toda Europa.



550 Mil €

Invertidos en I+D+i



Colaboración con entidades enfocadas en la innovación de la Comunitat Valenciana

[CARTA DE LA PRESIDENCIA](#)

[CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL](#)

[LA EMPRESA](#)

[NUESTRAS CIFRAS](#)

[GOBERNANZA](#)

[ACTIVIDAD RESPONSABLE](#)

[BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA](#)

[ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN](#)

[MEJORA CONTINUA](#)

[NUESTRA HOJA DE RUTA](#)

[GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF](#)

[ACCIÓN AMBIENTAL](#)

[GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA](#)

[LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO](#)

[GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES](#)

[MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS](#)

[REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN](#)

[COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD](#)

[SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS](#)

[NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR](#)

[CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES](#)

[SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD](#)

[SOBRE NUESTRO INFORME](#)

Innovación sostenible

Aguas de Alicante considera la innovación como un elemento imprescindible de su compromiso con el desarrollo sostenible, clave para abordar los desafíos económicos, tecnológicos y ambientales a los que nos enfrentamos. En 2023 año, Aguas de Alicante ha desarrollado 17 proyectos de I+D+i en los ámbitos de digitalización y sostenibilidad, con una inversión total de más de 550.000 € (gasto sin descontar las subvenciones).

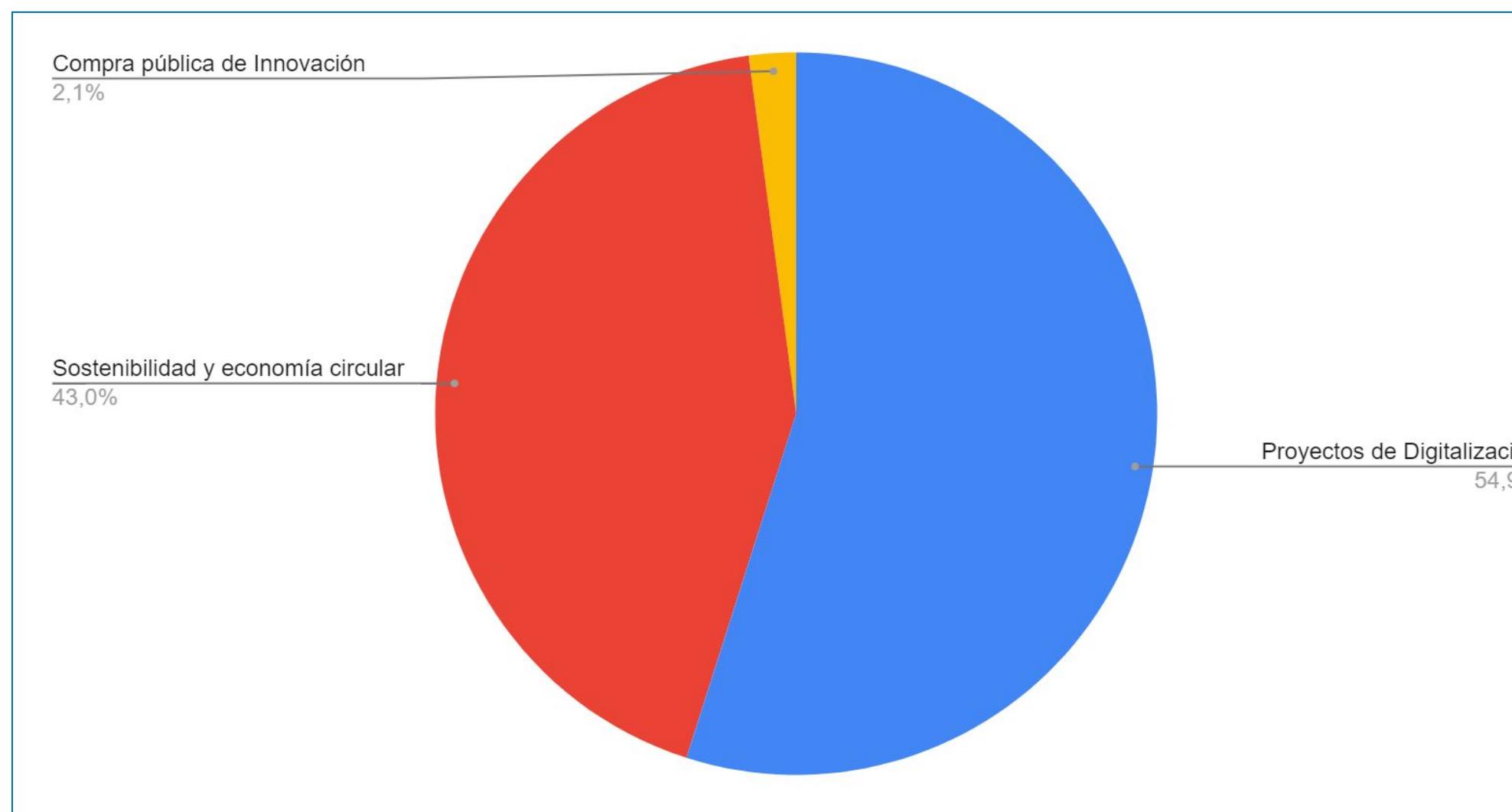
Esta estrategia se apoya en la innovación transversal, presente en todas las áreas de la empresa; en la vigilancia tecnológica, que nos permite estar a la vanguardia; y en la colaboración con centros tecnológicos y universidades nacionales e internacionales, que nos permiten abordar grandes proyectos, como el B-Watersmart, en el que 35 entidades de toda Europa se han unido para avanzar hacia un ciclo urbano del agua más inteligente y sostenible, basado en la eficiencia de los recursos y la economía circular.

B3CLab

Solución sostenible para la toma de muestras de agua en los laboratorios de control de calidad basada en botellas de biopolímeros.

¿Sabes cuántos envases de plástico generamos y desechamos en nuestros laboratorios? ¿Sería posible sustituir estos envases de plástico utilizados hasta este momento por botellas biodegradables o biocompostables, y así evitar la generación de microplásticos, contaminantes emergentes potencialmente dañinos para el medioambiente?

Aguas de Alicante en su apuesta por la innovación y el medioambiente junto con AIMPLAS, la Universidad de Alicante, Labqua y Assur Medical ha iniciado un proyecto de investigación que lleva por título “Desarrollo de una solución sostenible basada en botellas de biopolímeros para la toma de muestras de agua en los laboratorios de control de calidad (B3CLab)”.



Para llevar a cabo este proyecto cuenta con la ayuda concedida por la Agencia Valenciana de la Innovación (AVI) en el Programa Comunitat Valenciana. Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) 2021-2027. INNEST/2023/18.

El objetivo principal tecnológico que se propone en este proyecto es la fabricación de botellas de biobased que cumplan con los requerimientos para la toma de muestras de agua potable y su posterior análisis en los laboratorios de control de calidad.

Nuestra propuesta se concreta en sustituir los polímeros utilizados habitualmente por los laboratorios de control de calidad procedentes de la petroquímica de origen no biobased y no biodegradables, por polímeros de origen biobased y biodegradables.

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Un polímero biobased (origen bio) es el que tiene su origen, total o parcialmente, en material biológico. Puede proceder de árboles, cosechas, hierbas, algas, desechos vegetales y residuos de origen vegetal.

Un polímero biodegradable es aquel que, en determinadas condiciones ambientales, con la ayuda de organismos vivos, se degrada transformándose completamente en dióxido de carbono, agua y compost.

Para ello se estudiarán las características de diferentes polímeros plásticos utilizados habitualmente en los laboratorios de análisis para la toma de muestras y se compararán en las mismas condiciones de trabajo con los biopolímeros elegidos.

Se comprobará su idoneidad estudiando la calidad de los mismos desde el punto de vista analítico realizando estudios de migración y comprobando los resultados obtenidos en muestras reales para asegurar que no existen problemas de adsorción o desorción en estos envases.

Los datos se recogerán en un sistema informático que permitirá el análisis estadístico, la graficación y el detalle de los datos en el proceso de fabricación, así como del análisis de compuestos orgánicos e inorgánicos, tanto para las botellas fabricadas con los polímeros empleados actualmente como para las botellas fabricadas con el biopolímero elegido.

Una vez terminado el estudio de idoneidad se estudiará la sostenibilidad, seguridad y funcionalidad de los recipientes elegidos, así como la realización del estudio del ciclo de vida de estos.

Con este proyecto Aguas de Alicante pretende sustituir los diferentes envases de plástico utilizados hasta este momento por botellas de biobased, biodegradables o biocompostables y así evitar la generación de microplásticos, contaminantes emergentes potencialmente dañinos para el medioambiente.

En un estudio anterior llevado a cabo por el Laboratorio de Ciclo Integral (LCI) de Aguas de Alicante, ya se estimó el consumo de botellas anual de los laboratorios participantes (Aigües de Barcelona, Interlab, Labqua y LCI), y la cifra es muy significativa, más de 80.000 botellas en un año.

La eliminación de estos plásticos contribuiría en gran medida a la disminución de la huella de carbono de los laboratorios de control de calidad y sería consecuente con los principios de la Química Verde o Química amable con el medio ambiente en la que se establece que los laboratorios de control de calidad no pueden introducir una nueva contaminación que ponga en riesgo la calidad del producto que se está analizando.



Imagen: Desecho de botellas de plástico generadas en un día en el laboratorio Ciclo Integral

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

B-WaterSmart

El pasado verano arrancaron los pilotos tecnológicos en las depuradoras de Monte Orgegia y Rincón de León, pilotos con los que Aguas de Alicante avanza en el camino de convertir las depuradoras en ecofactorías, como centros productores de recursos valiosos que no generan residuos, ni impacto al medioambiente, sino que logran producir su propia energía. Es en esta fase en la que todo el trabajo previo, en gran medida invisible, se está convirtiendo en realidad funcional para demostrar su viabilidad.

Ejemplo de estos avances son las plantas piloto para la producción de energía eléctrica: por codigestión, a través de un digestor anaerobio instalado en la EDAR Rincón de León, en el que se están tratando mezclas de los fangos producidos en la EDAR junto con residuos alimentarios (cremas de helado procedentes de la fábrica de Helados Alacant y residuos de frutas y verduras procedentes del mayorista Mercalicante) con el objetivo de aumentar la producción de biogás y, con ello, incrementar la producción de energía eléctrica que servirá para autoabastecer la propia planta depuradora. O a través de una picoturbina; la instalación de una turbina con un diseño innovador (turbina de vórtice) en la EDAR de Monte Orgegia, que aprovecha un pequeño salto hidráulico existente en la instalación.



Picoturbina de generación eléctrica en la EDAR Monte Orgegia

Por otro lado, se encuentra la planta piloto para la valorización de la salmuera generada en la desalinizadora de Rincón de León mediante la fabricación de hipoclorito sódico y el aumento del volumen de agua regenerada. O las plantas piloto para la recuperación de nutrientes (empleados en la fabricación de fertilizantes avanzados): CEVAP, un evaporador a baja temperatura para la recuperación de nitrógeno (en forma de sales de amonio) de la corriente subproducto de la deshidratación de fangos de la EDAR. El objetivo es que los productos recuperados puedan ser aprovechados por una empresa de fertilizantes local, para su uso en la agricultura, contribuyendo a hacer realidad el concepto de economía circular.



Piloto de valorización de salmuera en la EDAR Rincón de León

En septiembre de 2023, se llevó a cabo en Alicante la reunión plenaria del proyecto (ver página 55). La participación e implicación de Alicante en el proyecto B-WaterSmart, así como la organización y celebración de su reunión plenaria, contribuye a situar a la ciudad a la vanguardia de la innovación en el ciclo hídrico, demostrando una vez más su compromiso con la sostenibilidad de los recursos.

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Entorno Controlado de Pruebas (sandbox) del Ciclo Integral del Agua

A lo largo de sus tres años de duración, este innovador proyecto, del que no existen precedentes en España, tendrá como objetivo el desarrollo y puesta en marcha de dicho sandbox de carácter técnico-legislativo del ciclo integral del agua en España, que persigue aplicar soluciones de empresas innovadoras en la mejora del servicio ciudadano y supera modelos regulatorios tradicionales con fórmulas que promuevan la innovación.

Gracias a esta subvención, Aguas de Alicante podrá impulsar actividades de Compra Pública de Innovación con los ayuntamientos de las poblaciones en que gestiona el ciclo integral del agua (Alicante, Sant Vicent del Raspeig, Sant Joan d'Alacant, El Campello, Monforte del Cid y Petrer), de la mano de socios del sistema valenciano de innovación, como el Instituto Tecnológico de la Informática (ITI) o la Fundación Empresa Universidad Alicante (Fundeu).

Todo ello, con la colaboración del Ayuntamiento de Alicante a través de Alicante Futura, y en el contexto del Centro de Inteligencia del Agua (CiA), cuya puesta en marcha recoge el Plan Estratégico 2022-2027 de Aguas de Alicante, que representa el “epicentro” de la apuesta de la empresa y de la ciudad por la digitalización del ciclo del agua.

El trabajo que se desarrollará en los próximos tres años gracias a la subvención de la AVI, permitirá a Aguas de Alicante lanzar una Compra Pública de Innovación de startups para el año 2025; este espacio de búsqueda y colaboración físico y digital permitirá generar el conocimiento y la documentación necesaria para posibilitar el lanzamiento del concurso de proyectos en el compañía y poder llevar a buen puerto los proyectos piloto de las startups participantes, superando modelos tradicionales con fórmulas ágiles en pro de la innovación.

Así, en 2023, la formación y capacitación en el sandbox de personal interno y técnicos de las Administraciones Públicas

Para 2024, el diseño del propio instrumento sandbox y en 2025, su lanzamiento y puesta en marcha, con los pilotos con empresas innovadoras.



Recreación virtual del Centro de Inteligencia del Agua

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

SOLUCIONES OPERATIVAS IMPLANTADAS

METRAWA

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

GOT

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

Wicot

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

SIPAID

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

Información en tiempo real sobre:

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

COWAMA



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

METRESA

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

- Mejora la continuidad y la calidad del servicio de saneamiento.
- Genera ahorro en las tareas de mantenimiento e inspección del alcantarillado evitando el envejecimiento de la red de alcantarillado.
- Ayuda a prevenir posibles afecciones al medio receptor y molestias vecinales

GALIA

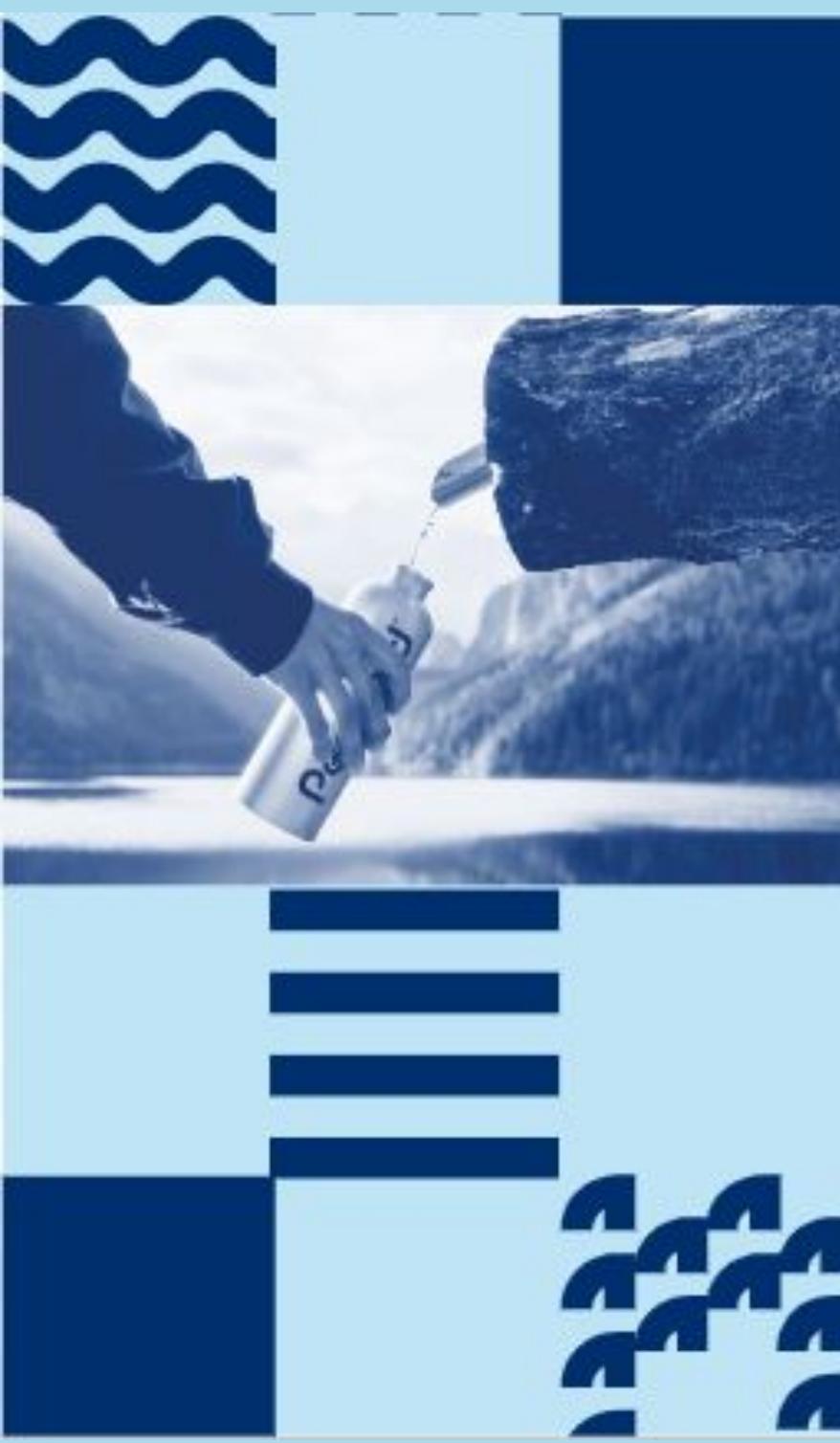
GALIA, Gestión Avanzada de la Limpieza del Alcantarillado, es un ejemplo del empleo del Big Data para conseguir un ahorro de costes y recursos. La información que se obtiene a través de las inspecciones con pétiga o circuito cerrado de televisión de la red de saneamiento permite gestionar y optimizar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



5. Compromiso con la Sociedad

Sin dejar a nadie atrás: protección a todas las personas

5.1



~~ Fondo Social

~~ Tarifas Sociales

~~ Acción Social

➤ Programas de acción social propios:

Eje 1: Oportunidades educativas

Eje 2: Mejora de la ocupabilidad

Eje 3: Creación de comunidades sostenibles

➤ Colaboración con otras entidades sociales y medioambientales

~~ Concienciación del Agua y Medioambiente

~~ Museo de Aguas de Alicante

~~ LBG

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

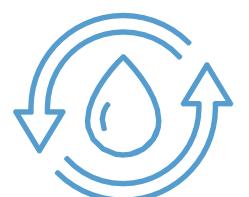
**SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS**

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD
SÓBRE NUESTRO INFORME

Sin dejar a nadie atrás: protección a todas las personas



510.121,95€

Destinados a fondos sociales en
el último año



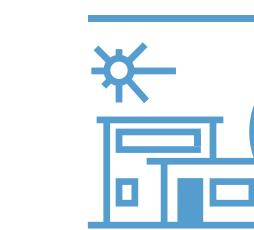
100%

de garantía de acceso al derecho
al agua para personas en situación de
vulnerabilidad



2.062

Hogares con tarifas sociales
para el agua



8,01 sobre 10

Nota de valoración global del
servicio por parte de nuestros clientes
en el municipio de Alicante.



72 talleres de
Aqualogia con
1758 escolares



LBG: 303.743 €

invertidos en la Comunidad

Alineamos nuestros compromisos...



CONVERTIR EN BIOFACTORIAS NUEVAS- TRAS
INSTALACIONES PRINCIPALES

con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA
NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y
EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Fondo social

En 2023 el importe destinado a pago de facturas a cargo del Fondo Social ha sido de 510.000€ :



ALICANTE

503.231,47 €

Nº familias: 1.853



CAMPELLO

2.974,16€ Nº

familias: 27



MONFORTE DEL CID

1.125,30€

Nº familias: 11



PETRER

2.791,02€

Nº familias: 76

FAMILIAS BENEFICIADAS

1.967

El objeto es contribuir a la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable de quien más lo necesita, financiando en todo o en parte el importe de las facturas de agua.

Para garantizar la equidad entre las familias solicitantes, dicho Fondo se gestiona en el municipio de Alicante con la colaboración técnica de Cruz Roja Española, Cáritas Diocesanas y los Servicios Sociales municipales; en el resto de municipios gestionados, con los Servicios Sociales municipales.

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

Tarifas Sociales

Desde Aguas de Alicante continuamos llevando a cabo la implantación progresiva de un modelo de protocolo regulador entre los ayuntamientos y nuestras empresas para informar sobre las tarifas sociales y otras ayudas.

En los municipios gestionados por Aguas de Alicante hay tarifas para familias numerosas o monoparentales para que la tarifa progresiva que penaliza el consumo no sea un gravamen para este colectivo.

Las tarifas se pueden consultar en:

<https://www.aguasdealicante.es/tarifas>

Tarifa Social

Contratos Con Tarifas Sociales (Aguas Alicante): 2062

	Número de familias beneficiadas por tarifas sociales
ALICANTE	1.768
SANT JOAN D'ALACANT	105
EL CAMPELLO	148
PETRER	41
TOTAL	2.062

*Alicante: familias numerosas (1600) y parados larga duración (168)

*Sant Joan d'Alacant, Petrer y Campello: familias numerosas

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

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

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

En el 2023 el 100% de los clientes tiene acceso a tarifas y fondo sociales.



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Acción Social

Dentro del ámbito “Persona a Persona” del Plan Estratégico 2022-2027, Aguas de Alicante apoya a los colectivos más desfavorecidos, no sólo facilitando el acceso al agua mediante fondos sociales, tarifas especiales y facilidades de pago, sino también actuando como motor de transformación social mediante la puesta en marcha de programas de acción social propios y de alto impacto a través de tres ejes fundamentales:

- Impulsando la generación de oportunidades educativas: desarrollo del talento futuro.
- Mejorando la ocupabilidad, contribuyendo a la formación de futuros profesionales.
- Creando comunidades sostenibles.

➤ PROGRAMAS DE ACCIÓN SOCIAL PROPIOS

Eje 1: Oportunidades educativas.

Aguas de Alicante impulsa la generación de programas en los que proporciona oportunidades educativas y fomenta vocaciones verdes, relacionadas con el medio ambiente y la ciencia, contribuyendo al desarrollo del talento futuro. Estas iniciativas permiten a los estudiantes acceder a una formación de calidad, adquirir habilidades relevantes para el sector del agua y el medioambiente, y mejorar sus perspectivas laborales.

Ejemplos del trabajo en este eje de acción son: el programa Aquae STEM, la Cátedra Aguas de Alicante de Cambio Climático de la Universidad de Alicante y las Becas “Jóvenes Talentos”.



PROGRAMA AQUAE STEM: IMPULSO A LAS VOCACIONES CIENTÍFICAS

Aguas de Alicante impulsa el programa AQUAE STEM para la promoción de las vocaciones científicas y técnicas entre el alumnado de Educación Primaria. El indicado programa se desarrolla en tres centros educativos del ámbito de Aguas de Alicante, que han sido dotados con las herramientas y recursos educativos más innovadores, para despertar el interés en las alumnas por las carreras STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas).

Este método activo, práctico e inclusivo propicia el interés de las escolares por estas carreras universitarias, convirtiendo a las estudiantes en las protagonistas, proporcionándoles experiencias didácticas, fomentando la confianza en sus capacidades científico-tecnológicas y mostrándoles referentes femeninos de estas áreas.

En 2023 la Fundación Aquae ha premiado al centro CEIP Ausias March, incluido en el programa de Aguas de Alicante, por destacar como centro más participativo.



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Acción Social

CÁTEDRA AGUAS DE ALICANTE DE CAMBIO CLIMÁTICO.

Nacida a principios de 2023, constituye una iniciativa conjunta entre la Universidad de Alicante y la empresa Aguas de Alicante. La ‘Cátedra Aguas de Alicante de Cambio Climático’ de la Universidad de Alicante tiene la misión fundamental de impulsar la colaboración entre el mundo empresarial y el educativo frente al reto global del Cambio Climático. Por parte de la Universidad de Alicante, ha supuesto la consolidación de su liderazgo en este campo, en el que cuenta con referentes internacionales en el análisis y estudio de una materia tan esencial para el futuro del planeta; por parte de Aguas de Alicante, una acción relevante dentro de su firme compromiso de lucha contra el Cambio Climático, que abarca acciones relacionadas con la mitigación y la compensación, y también con la adaptación y la búsqueda de soluciones basadas en la naturaleza.

La ‘Cátedra Aguas de Alicante de Cambio Climático’ de la Universidad de Alicante forma parte desde su origen de otros grupos de trabajo, como la denominada ‘Red de Cátedras del Agua’, una iniciativa colaborativa impulsada por Agbar y orientada por la Agenda 2030, que está integrada por más de una decena de cátedras universitarias bajo el objetivo compartido de contribuir a una transición ecológica y justa, desde el ámbito del agua y a partir de la interconexión y la transferencia de conocimiento y talento.



BECAS DE JÓVENES TALENTOS.

Aguas de Alicante ha lanzado las Becas “Jóvenes Talentos” con el objetivo de fomentar el desarrollo formativo universitario de jóvenes con un alto rendimiento escolar pero con un entorno económico complejo que les puede dificultar cursar una carrera universitaria. Dichas becas no sólo propician la cobertura económica de los estudios, sino también un acompañamiento durante todo el proceso universitario.

Para poder optar a esta ayuda escolar, las personas participantes han de haber solicitado la beca al Ministerio de Educación y Formación Profesional para cursar estudios de grado universitario en el curso académico 2024-2025, estar oficialmente matriculados en la Universidad de Alicante, tener una nota media en bachillerato o Formación profesional superior a 8,5 sobre 10 y residir en los municipios donde Aguas de Alicante presta su servicio.

Becas
“Jóvenes
Talentos”
2024-25
¡Buscamos jóvenes brillantes que
vayan a cursar su primer año de
estudios universitarios en la UA!
Ponemos en marcha en Alicante el programa de Becas “Jóvenes Talentos”, destinado a facilitar el acceso universitario a jóvenes con un alto rendimiento escolar y un entorno económico complejo que les dificulta el acceso a la universidad.
Revisa los requisitos y, si ya has presentado tu solicitud de beca con el Ministerio de Educación, ¡postula hasta el 5 de julio!
Más información aquí:

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

**SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS**

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Acción Social

PROGRAMA DE PRÁCTICAS EDUCATIVAS

El Programa de prácticas educativas está destinado tanto al alumnado universitario como al de Formación Profesional y a la Formación profesional Dual. Aguas de Alicante se sumó a esta última modalidad dual en 2021, contribuyendo así a la formación de los futuros profesionales y, por otro lado, a adaptar las enseñanzas de FP a las demandas del mercado laboral y la realidad socioeconómica.

En 2023 realizaron prácticas educativas en Aguas de Alicante un total de once personas:

- Cinco, realizaron prácticas universitarias en especialidades relacionadas con el ámbito tecnológico.
- Tres, realizaron prácticas de Formación Profesional en especialidades relacionadas con el ámbito químico y de control de calidad, por un lado, y con finanzas, por otro.
- Tres, realizaron prácticas de Formación Profesional Dual sobre instalaciones eléctricas-automáticas y sobre administración y finanzas.



Eje 2: mejora de la ocupabilidad.

Aguas de Alicante contribuye a la mejora de la ocupabilidad y la empleabilidad como factor clave para elevar la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión social. Para lograrlo, implementa programas innovadores y colaborativos con agentes locales, enfocados en el empoderamiento y la inserción laboral de calidad. Estos programas ponen un foco especial en acompañar y empoderar a las personas beneficiarias de bonificaciones del agua para que puedan mejorar su situación, así como en la formación ocupacional vinculada al empleo verde.

PROGRAMA OLA

En 2023 el Ayuntamiento de Alicante, Cruz Roja y Aguas de Alicante firmaron un convenio que dió inicio al Programa OLA en la Ciudad de Alicante, bajo unas siglas que atienden a algunos de sus objetivos (“Ocupación, “Liderazgo” y “Acompañamiento”). En este programa han participado dieciséis personas beneficiarias del Fondo Social entre los meses de abril a octubre. Gracias a esta primera edición se ha reducido el paro en dicho grupo en un 50%, consolidándose 6 nuevos puestos de trabajo con respecto al inicio.

El perfil medio de la persona participante es: mujer, migrante no UE, de 31 a 45 años. Gracias al Proyecto Ola se empodera a la personas en situación de vulnerabilidad, mejorando su empleabilidad y su calidad de vida y la de sus familias.



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Acción Social

Eje 3: creación de Comunidades Sostenibles

Con este eje de actuación se pretende promover el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y el consumo responsable de recursos.

Ello incluye programas y campañas que fomentan el ciclo integral del agua y la sostenibilidad en todas las edades, con un énfasis especial en la etapa escolar.

Algunas de las acciones desarrolladas son, por ejemplo, las **visitas a las instalaciones de la empresa**, como las llevadas a cabo en el Parque La Marjal de Alicante, que en 2023 recibió cerca de 300 personas en 14 visitas programadas, además de recoger actividad científica en su estación de anillamiento de aves, con días de puertas abiertas en busca de colaboración ciudadana en estas actividades; o las **visitas al Museo de Aguas de Alicante**, que ha recibido en sus instalaciones a más de 200.000 personas desde que abrió en 2009; o el programa de **Voluntariado Corporativo**, coordinado con Cruz Roja y en el que han participado 7 personas de la plantilla de Aguas de Alicante. Además, destacamos nuestro Proyecto “**Aqualogía**”.



AQUALOGÍA

Aqualogía es un programa educativo, dirigido a estudiantes de educación primaria, que presenta el agua desde una perspectiva acorde con los retos y oportunidades del mundo actual y futuro.

Mediante vídeos, juegos y experimentos se trabaja en clase qué usos del agua se hacen en el colegio, cómo llega el agua a nuestras casas o qué tratamientos debemos hacer para poder beberla o para devolverla correctamente al medio natural.

En 2023 se han impartido **72 sesiones** a **1758 escolares** del ámbito geográfico abastecido por Aguas de Alicante.



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Acción Social

SOLUCIONES SOSTENIBLES EN EL PARQUE LA MARJAL

Publicación de videos en redes sociales sobre la apuesta de Aguas de Alicante por la innovación, la tecnología y la sostenibilidad. Destaca como ejemplo el parque la Marjal, en el que se conjugan soluciones hidráulicas para las lluvias torrenciales con una función ambiental, atrayendo fauna útil que ayude a mantener el equilibrio del parque.



VISITA DE LA FUNDACIÓN CAROLINA. COLOQUIO SOBRE AGENDA 2030

En mayo del pasado año tuvo lugar la visita a nuestras instalaciones de 49 jóvenes de la Red Carolina, entidad especializada en cooperación en educación superior en el ámbito iberoamericano. En el coloquio sobre la agenda 2030, nuestra Directora de desarrollo Sostenible, Equidad y Acción Social expuso la visión empresarial, la visión económica fue expuesta por el Director del Secretariado de Cooperación de la Universidad de Alicante.



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Acción Social

➤ COLABORACIÓN CON OTRAS ENTIDADES SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES

Además de los programas propios, Aguas de Alicante colabora con entidades sociales y medioambientales para desarrollar proyectos que contribuyan a los tres ejes de su estrategia de acción social: educación, empleo y sostenibilidad comunitaria. Estos Proyectos no sólo mejoran la vida de las personas y fortalecen la cohesión social sino que también se planifican en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, promoviendo la **igualdad, la educación de calidad, el trabajo decente o la protección del medioambiente** por lo que la labor de Aguas de Alicante no sólo transforma realidades locales, sino que también es un paso significativo hacia un mundo más justo, inclusivo y sostenible, en línea con la visión de la sociedad.

PARTICIPACIÓN EN DESAYUNO INFORMATIVO DE LA CEV SOBRE IGUALDAD

La sede de la Confederación Empresarial de la Comunidad Valenciana acogió un desayuno informativo, con la participación de la Consellería de Educación, Universidades y Empleo. El objetivo consistía en compartir herramientas para promover la igualdad en el ámbito empresarial.

Entre los asistentes estuvieron representantes de la CEV; Secretaría Autonómica de Igualdad y Diversidad; Directora general de Igualdad y del Instituto de las Mujeres y representantes de empresas. Por parte de nuestra organización, la Directora de Sostenibilidad, Equidad y Acción Social de Aguas de Alicante expuso los logros obtenidos y subrayó la necesidad de cambiar la imagen preestablecida de ciertas profesiones para fomentar la incorporación de mujeres en ellas. Además enfatizó la importancia de políticas que promuevan la igualdad de género no sólo en el ámbito laboral sino también en lo social, para contribuir a un cambio cultural más profundo.

En el encuentro, se resaltó la importancia de los planes de igualdad y la necesidad de avanzar en medidas básicas para cambiar la realidad empresarial. Asimismo, se destacó el compromiso empresarial para impulsar políticas de igualdad. Además, se hizo hincapié en la necesidad de intervenir desde la infancia para establecer bases sólidas para la igualdad. Se subrayó que la responsabilidad de promover la igualdad es colectiva, requiriendo un esfuerzo conjunto.



COLABORACIÓN EN PROYECTO DE CRUZ ROJA PARA IMPULSAR LA IGUALDAD

Colaboramos en el Proyecto de Cruz Roja para impulsar la igualdad en el mercado laboral de mujeres en situación de vulnerabilidad.

Por cada publicación de un vaso con #VasosSolidarios donamos 1 €.



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Acción Social

JORNADAS “EL MAR COMIENZA EN MI BARRIO”

Aguas de Alicante participó en las jornadas “El mar comienza en mi barrio” que promueve la Sociedad Cultural Deportiva de San Blas. La novedosa iniciativa medioambiental pretende implicar a toda la ciudad de Alicante ante la creciente falta de sostenibilidad del Mediterráneo.



PARTICIPACIÓN EN EL PROYECTO EMPRESAS SOLIDARIAS

Aguas de Alicante participó, con un donativo de 1.000 €, en el Proyecto “Empresas Solidarias”. En el indicado Proyecto, organizado desde hace 14 años, participaron 122 entidades y se batió un nuevo récord de recaudación que permitió repartir 1800 lotes navideños a 62 entidades sociales que trabajan en distintas ciudades de la provincia para su distribución entre familias que lo necesitan.



DONACIÓN DE LOTES NAVIDEÑOS AL BANCO DE ALIMENTOS

En diciembre de 2023 tuvo lugar la entrega de lotes navideños por parte de Aguas de Alicante al Banco de Alimentos.



RECOGIDA “GOTAS SOLIDARIAS”, A FAVOR DE GEA ALICANTE

El personal de Aguas de Alicante se convirtió un año más en 2023 en «Gotas Solidarias», con una iniciativa de recogida de alimentos, productos de primera necesidad y juguetes. A las aportaciones individuales de las personas trabajadoras, se sumó la aportación económica de la Empresa y del Comité de Empresa con una donación. Todo ello, dentro del compromiso de Aguas de Alicante por un modelo más justo e inclusivo, y a favor de la Asociación de Voluntariado GEA Alicante, que distribuye los productos recogidos a entidades y familias vulnerables.



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Acción Social

COLABORACIÓN CON LA ASOCIACIÓN APSA EN EVENTO DE HOGUERAS

Colaboración con la Asociación APSA para participar dentro del recinto destinado a personas con movilidad reducida con fuentes de agua para calmar la sed en el momento de las Mascletá.



COLABORACIÓN EN EL ACTO DE CIERRE DE EJERCICIO DE GEA

La Directora de Desarrollo Sostenible, Equidad y Acción Social participó en el acto de cierre de ejercicio de GEA comunicando nuestras líneas de actuación de ayuda a las personas.



COLABORACIÓN CON EL CENTRO DE EDUCACIÓN ESPECIAL ALINUR

Patrocinio para la Gala anual del centro de Educación Especial de personas con Discapacidad intelectual "ALINUR". En dicha gala, a través de sorteos de productos de empresas colaboradoras, se recauda para los proyectos de dicho Centro ALINUR.

En la promoción, campaña y divulgación de dicha Gala, siempre está presente nuestra marca.

EXPOSICIÓN "¿ME VES? SOMOS AGUA"

Proyecto impulsado junto al Centro San Rafael y a la fotógrafa alicantina Pilar Cortés, compuesto por cuatro sesiones fotográficas desarrolladas en diferentes escenarios vinculados al entorno del agua en la ciudad de Alicante (el parque La Marjal, el Museo de Aguas de Alicante, la Plaza Gabriel Miró y la Plaza del Mar). La muestra ha querido poner en valor la visión e identidad de las personas con discapacidad intelectual, autores de todas las imágenes expuestas. La muestra estuvo expuesta en lonas de gran formato, en el perímetro del Parque La Marjal de Alicante a lo largo de seis meses.



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Otras Acciones de Concienciación Medioambiental

Aguas de Alicante trabaja constantemente la concienciación medioambiental ciudadana. Algunos ejemplos a lo largo de 2023 son acciones como:

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PROPIOS. Desde el ámbito de la Comunicación y el Marketing, Aguas de Alicante promueve el cuidado del agua y del medioambiente, entre otras actuaciones, con la organización de eventos en torno a esta temática.

En 2023 y dentro de la “CAMPAÑA CLIMAS” impulsada por Hidraqua para la promoción del debate en torno al cambio climático, la empresa organizó una jornada junto a la Universidad de Alicante y en su sede de Alicante, en torno a los efectos del Cambio Climático en relación al Sector Empresarial.

DÍA MUNDIAL DEL AGUA

Cata de Agua para estudiantes de la Universidad de Alicante.

En conmemoración del Día Mundial del Agua y con el objetivo de poner en valor la importancia del agua, Aguas de Alicante, en colaboración con la Universidad de Alicante, organizó una cata de agua a ciegas, multitudinaria y simultánea, que contó con la participación de más de 150 estudiantes.



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Otras Acciones de Concienciación Medioambiental

CATAS DE AGUAS A CIEGAS

Aguas de Alicante organiza catas de agua con colectivos variados a lo largo de todo el año, una experiencia sensorial a través de la que conocer, en una degustación a ciegas, cómo es el agua que consumimos, qué parte de subjetividad hay en nuestras percepciones sensoriales y reivindicar la excelente calidad del agua suministrada por la compañía, sujeta a analíticas diarias que superan con creces los mínimos exigidos por la legislación nacional y europea.

- Ejemplo relevante en 2023 fue la cata organizada para más de una treintena de profesionales de la Medicina de una amplia variedad de especialidades, entre ellos, los **miembros de la Junta Directiva del Colegio Oficial de Médicos de Alicante (COMA)** y que tuvo lugar en instalaciones del propio colegio profesional.



INSTALACIÓN DE SURTIDORES AGUA REFRIGERADA

Con el objetivo de dar a conocer entre la población la calidad y propiedades del agua del grifo en Alicante, la compañía participa constantemente con la instalación de surtidores de agua refrigerada en diferentes eventos organizados por terceros en toda la ciudad.

Algunos ejemplos de dichas contribuciones a eventos durante 2023, con la promoción del agua del grifo en los mismos, son:

- Ocean Live Park. Evento de 1 semana de duración.
- Supercopa de Judo. Más de 1.300 judokas infantiles y cadetes.
- Romería de la Santa Faz de Alicante. Más de 350.000 peregrinos.
- III Copa Robotikids. Más de 300 escolares.
- Festival FRESCA! a Alicante. 3^a edición
- Campeonato del Mundo clase 420.
- Instalación para cruceristas en la subida al Castillo de Santa Bárbara, en colaboración con la Concejalía de Turismo.
- Ciclovía Alicante, celebrada con motivo de la Semana de la Movilidad.
- Día de la bici de Cadena COPE.
- Volta en bici Sant Joan y Mutxamel.
- Encuentro con investigadores del Instituto de Investigación Sanitaria y Biomédica de Alicante (ISABIAL) en Casa Mediterráneo.

[CARTA DE LA PRESIDENCIA](#)

[CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL](#)

[LA EMPRESA](#)

[NUESTRAS CIFRAS](#)

[GOBERNANZA](#)

[ACTIVIDAD RESPONSABLE](#)

[BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA](#)

[ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN](#)

[MEJORA CONTINUA](#)

[NUESTRA HOJA DE RUTA](#)

[GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF](#)

[ACCIÓN AMBIENTAL](#)

[GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA](#)

[LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO](#)

[GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES](#)

[MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS](#)

[REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN](#)

[COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD](#)

[SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS](#)

[NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR](#)

[CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES](#)

[SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD](#)

[SOBRE NUESTRO INFORME](#)

Museo de Aguas de Alicante

El Museo de Aguas de Alicante continuó y fortaleció a lo largo de 2023 su compromiso inicial con la educación medioambiental ciudadana, potenciando las visitas guiadas que organiza, y abiertas a la solicitud de cualquier persona interesada a través de la página web de la empresa.

Se alcanzaron en este periodo los 34.613 visitantes.

Además, el Museo de Aguas de Alicante consolidó a lo largo del año su actividad como espacio para la celebración de eventos, tanto organizados por la propia compañía, como en colaboración con terceros.

Algunos ejemplos son:

- 3ª Comunidad de Prácticas del Proyecto Europeo, para los retos de la agricultura del futuro, organizado por B Water Smart, Aguas de Alicante y Cetaqua.
- Cluster Govtech, organizado por Alicante Futura, con BizkaiaTech.
- Cluster Govtech, organizado por Alicante Futura, con Govtech Madrid.
- Presentación de la primera entrega de los Escritos del agua de Foro de la Economía del Agua "La economía circular y el sector del agua en España: análisis jurídico-económico"
- Talleres de Kapsulab, un evento dedicado al arte y la creatividad donde reflexionar sobre el futuro de la creatividad y la cultura, en el que colabora Aguas de Alicante.



Junto a ello, se consolidó durante el año la faceta cultural del Museo, como espacio con una Agenda Cultural Propia, con eventos destacados:

- IV Ciclo de Arte y Medioambiente: la propuesta cultural más potente de este Museo, que en 2023 estuvo dedicada a la fotografía, con la exposición "The Caves of Steel", de Manuel Álvarez Diestro
- Actuación músico-visual "Water Experience" de los productores y artistas Benjamin Sun (piano, voz) y Lluís Mas.
- Día Internacional de los Museos: "Susurros en el agua", una práctica de meditación con sonidos de diversos instrumentos en una improvisación orientada a crear un ambiente sonoro que invita a la concentración en un espacio de acústica tan singular como son los Pozos de Garrigós.
- Tertulias literarias con destacadas autoras, organizado junto a la plataforma "17 Musas".
- Poesía de Federico García Lorca en los Pozos de Garrigós, con música y sonidos ancestrales.



El Museo de Aguas de Alicante es también sede complementaria de eventos culturales impulsados por diferentes instituciones, como por ejemplo, las actividades complementarias programadas en el FITCA, el Festival Internacional de Teatro Clásico de Alicante.

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

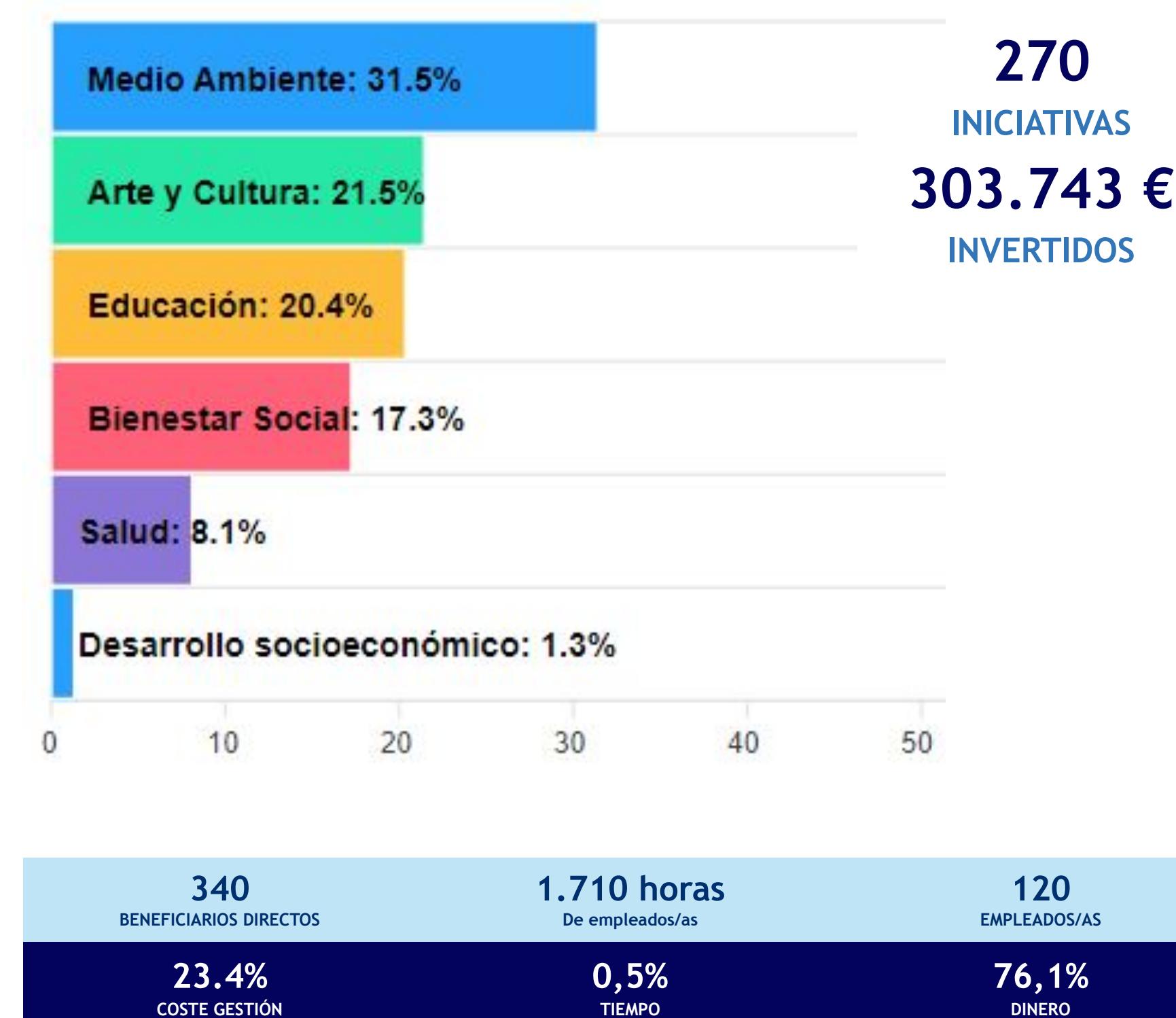
CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

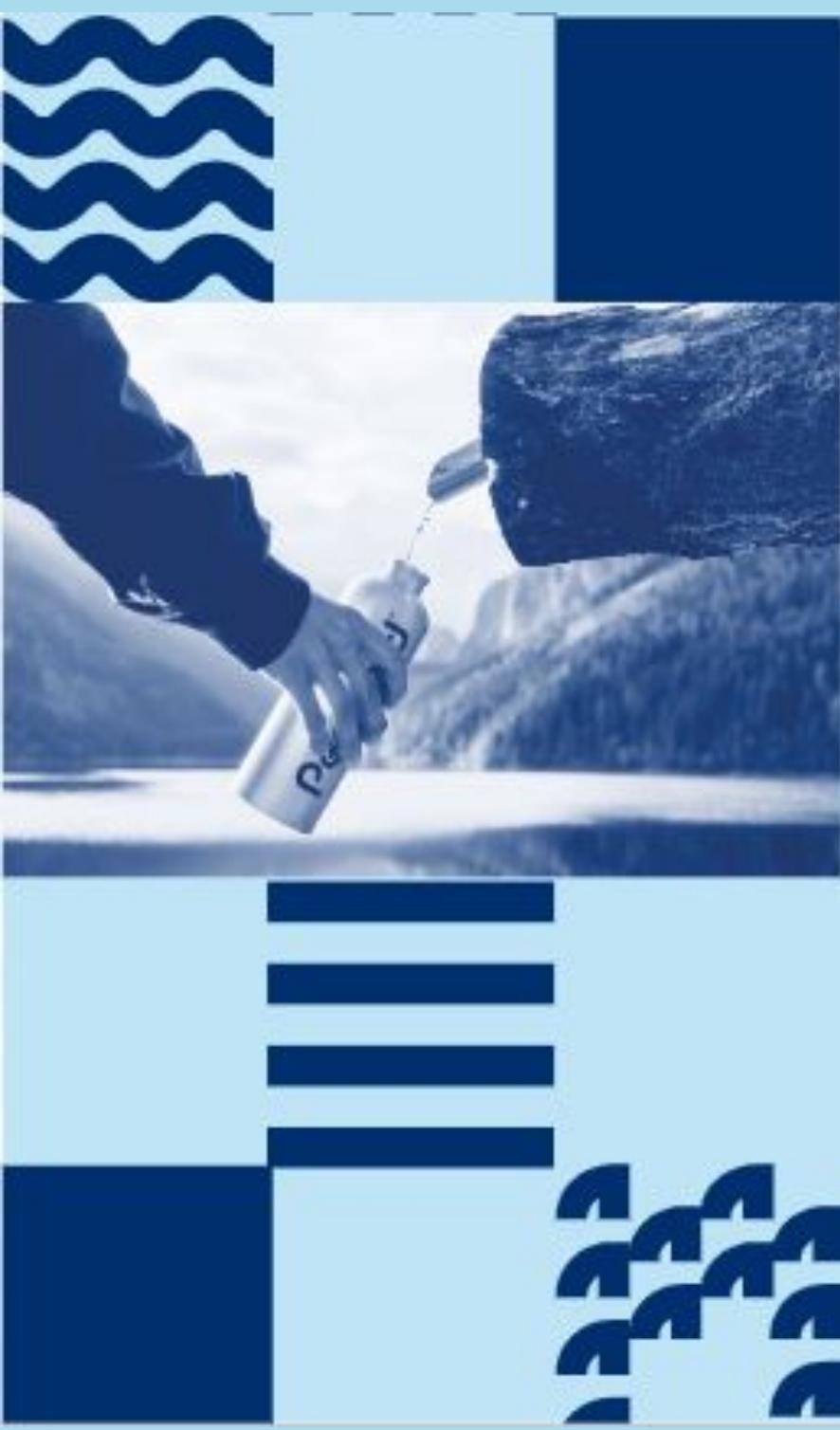
LBG

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



Nuestro equipo nuestro principal valor

5.2



- Política de Equidad
- Plan de Igualdad
- Protocolo contra el Acoso
- Sensibilización en Igualdad y Diversidad
- Prevención de la Violencia de Género
- Diversidad de la plantilla
- Conciliación y Corresponsabilidad. Modelo efr.
- Integración laboral de personas con discapacidad
- Distintivos y Reconocimientos en Equidad
- Red de Embajadores/as
- Seguridad y salud en el trabajo
- Seguridad en las empresas contratistas
- ISO 45001
- Cultura justa
- Otros Proyectos de SSL

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Nuestro equipo nuestro principal valor

♀=♂ Distintivo “Igualdad en la Empresa”

Otorgado por el Ministerio de Igualdad.

Certificación efr

Otorgado por la Fundación MásFamilia.

Cultura justa

Atmósfera de confianza en la que la plantilla pueda informar de los eventos que puedan provocar un incidente o accidente.

Protocolo contra el Acoso

III Protocolo de acoso y IV Plan de igualdad

Alineamos nuestros compromisos...



CONTRIBUIR A LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES
CREANDO ENTORNOS INCLUSIVOS



con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



32,3% Mujeres en puestos de responsabilidad.



No violencia de género

Pertenencia a Red de Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género.



0.60% Índice de incidencia

con menos accidentes que las empresas del mismo sector (2,45).



Seguridad en contratistas

seguimiento trimestral del desempeño en seguridad de los principales proveedores de obras y servicios.



2%

Personas con discapacidad

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

**NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR**

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

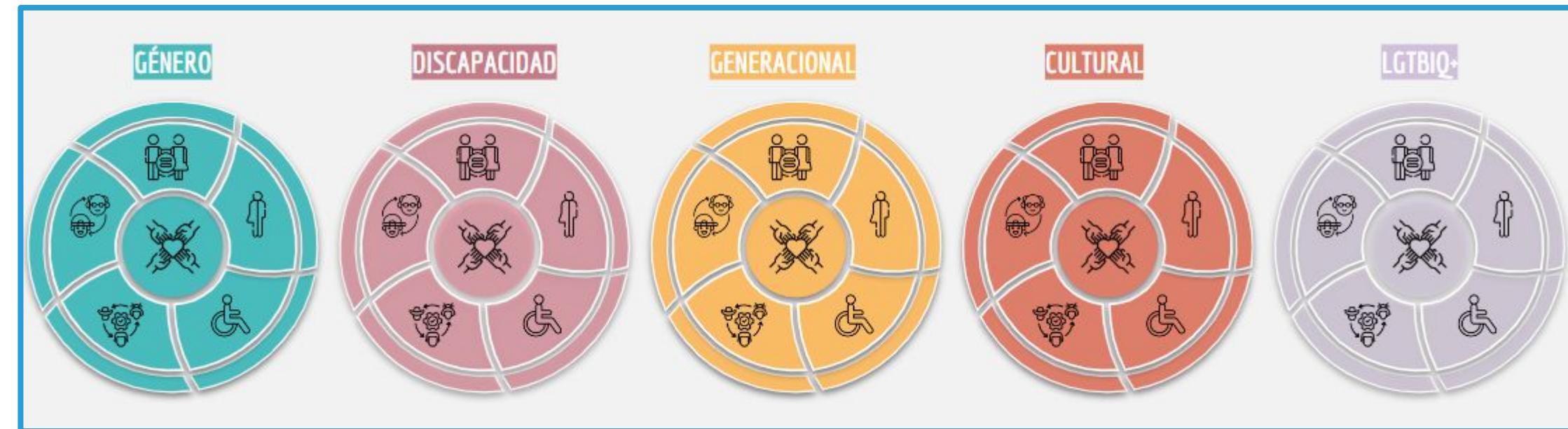
Política de equidad

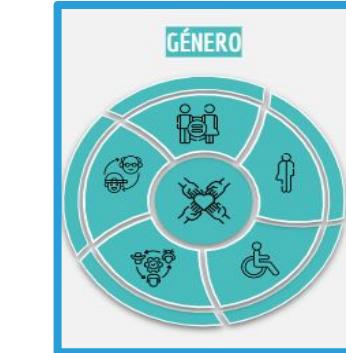
El principio de equidad y el respeto efectivo a la diversidad forman parte de los principios orientadores de la actividad empresarial de Aguas de Alicante, tanto por la exigencia ética de combatir cualquier tipo de discriminación, como por el hecho de que la diversidad es, en sí misma, una riqueza que merece ser preservada y fomentada en todos los ámbitos de la organización.

Nuestra Prioridad: crear entornos diversos e inclusivos

Contribuimos a avanzar hacia una sociedad más justa y equitativa promoviendo el desarrollo del talento bajo los valores de la diversidad y el respeto a la diferencia.

Definimos un plan de acción con diferentes ejes que ejercen de palancas para visibilizar e impactar en **las 5 dimensiones de la diversidad:**





Diversidad de Género

Plan de Igualdad

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

En 2013 Aguas de Alicante consiguió el distintivo “Igualdad en la Empresa” otorgado por el Ministerio de Igualdad, convirtiéndose en la primera empresa de la provincia en obtener el preciado distintivo.

El IV Plan de Igualdad, aprobado en y vigente en la actualidad, está integrado por 45 medidas, suponiendo un nuevo tramo en el camino hacia la plena igualdad efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres de nuestra Organización, pretendiendo también avanzar por este nuevo tramo acompañados por nuestras empresas proveedoras.

Protocolo contra el Acoso

En septiembre de 2017 se aprobó el II Protocolo de Acoso que estuvo vigente hasta el 4 de abril de , fecha en la que se aprobó el **III Protocolo de Acoso**.

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

Sensibilización en Igualdad y Diversidad

Todos los años se realizan actuaciones con la plantilla para conmemorar las fechas más señaladas en materia de Diversidad. Con motivo del **día Internacional de la Eliminación de la Violencia de Género contra la mujer**, del **Día Internacional de las personas con Discapacidad** y del **día Internacional del Voluntariado** se organizó en 2023 a nivel corporativo la **Semana de la Equidad**, ciclo formativo telemático en el que se publicaron post y se realizaron seminarios relacionados con la diversidad de la plantilla. Además, se conmemoran otras fechas para sensibilizar en materia de Igualdad de Género como por ejemplo:

- **Día Internacional de la Mujer (8M).** Mediante participación en Webinars corporativas y realización de campañas a través de las redes sociales con mensajes relacionados con el lema que cada año lanza la ONU.
- **Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia**, realización de campañas en las redes sociales con la finalidad de provocar el interés entre las niñas de las vocaciones STEM y visibilizar referentes femeninos.
-

The collage includes:

- A banner for the International Day of the Girl Child (March 8) with the text "¡Participa en la Semana de la Equidad, Diversidad e Inclusión!"
- A banner for the International Day of Persons with Disabilities (December 3) with the text "Taller ‘Conectando con nuestro subconsciente’".
- A banner for the International Day of Women and Girls in Science (February 11) with the text "DÍA MUNDIAL DE LA MUJER Y LA NIÑA EN LA CIENCIA".
- A banner for the International Day of Persons with Disabilities (December 3) with the text "Agbar celebra el Día Internacional de las Personas con Discapacidad".



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y
EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

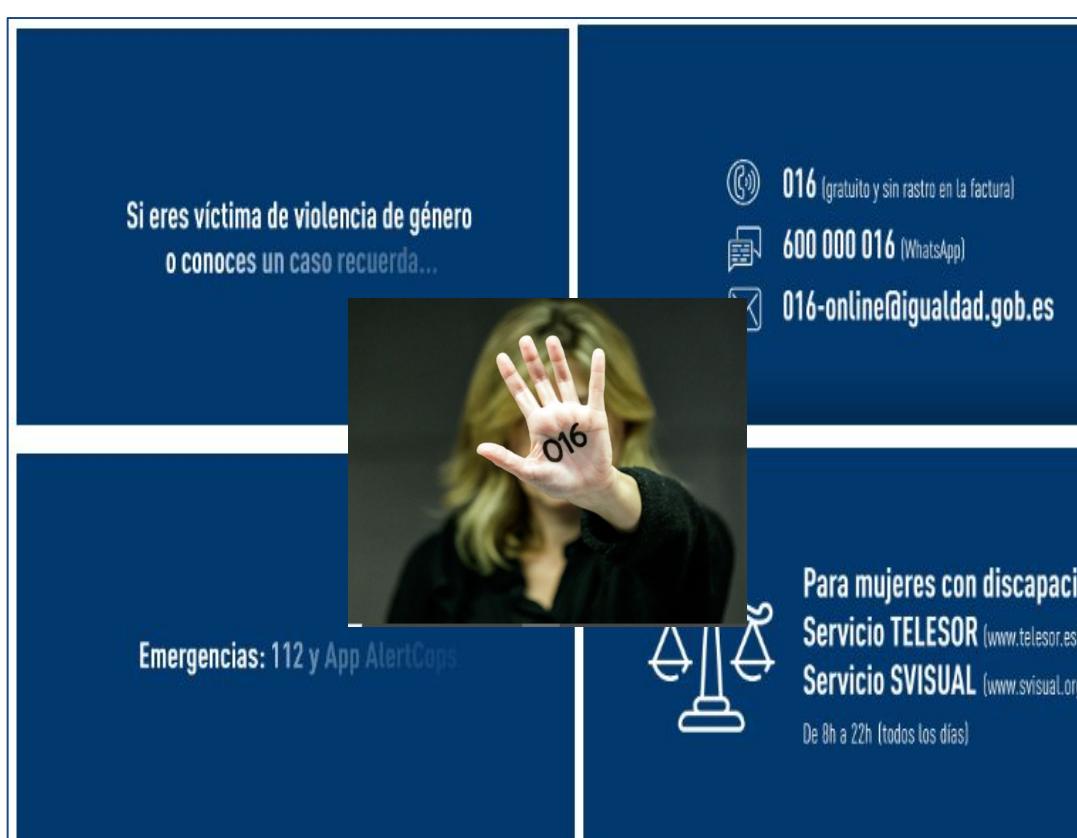
Diversidad de Género

Respecto a las acciones formativas realizadas en 2023 relacionadas con la diversidad, cabe destacar, el curso on line sobre Igualdad y Protocolo de Acoso, así como el curso sobre Diversidad realizado por la plantilla de AMAEM. Además, se impartió un curso presencial sobre Protocolo de Acoso dirigido a los miembros de la Comisión de Seguimiento de Acoso y una formación específica sobre Igualdad dirigida a los nuevos miembros de la representación social de la Comisión de Igualdad.

Prevención de la Violencia de género.

Aguas de Alicante, consciente de la problemática social existente y de la necesaria implicación de todos los agentes sociales en la prevención de la violencia de género, está adherida desde 2018 a la Red de Empresas contra la Violencia de Género. En 2023 ha resultado renovado el Convenio con el Ministerio de Igualdad.

Por otro lado, en nuestro vigente Plan de Igualdad se incluyen medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género adquiriendo compromisos específicos tales como: la divulgación de los derechos que tienen reconocidos por la normativa vigente, la realización de campañas de sensibilización contra la violencia de género, y la difusión del canal para formular consultas sobre los derechos de las personas trabajadoras, entre otros.



BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO

BOE **BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO** **BOE**

POR UNA SOCIEDAD LIBRE DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Jueves 29 de junio de 2023 Sec. III. Pág. 91395

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE IGUALDAD

15225 Resolución de 21 de junio de 2023, de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, por la que se publica el Convenio con Aguas Municipalizadas de Alicante, EM, para promover la sensibilización y concienciación social contra la violencia de género en el marco de la iniciativa «Empresas por una sociedad libre de violencia de género».



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

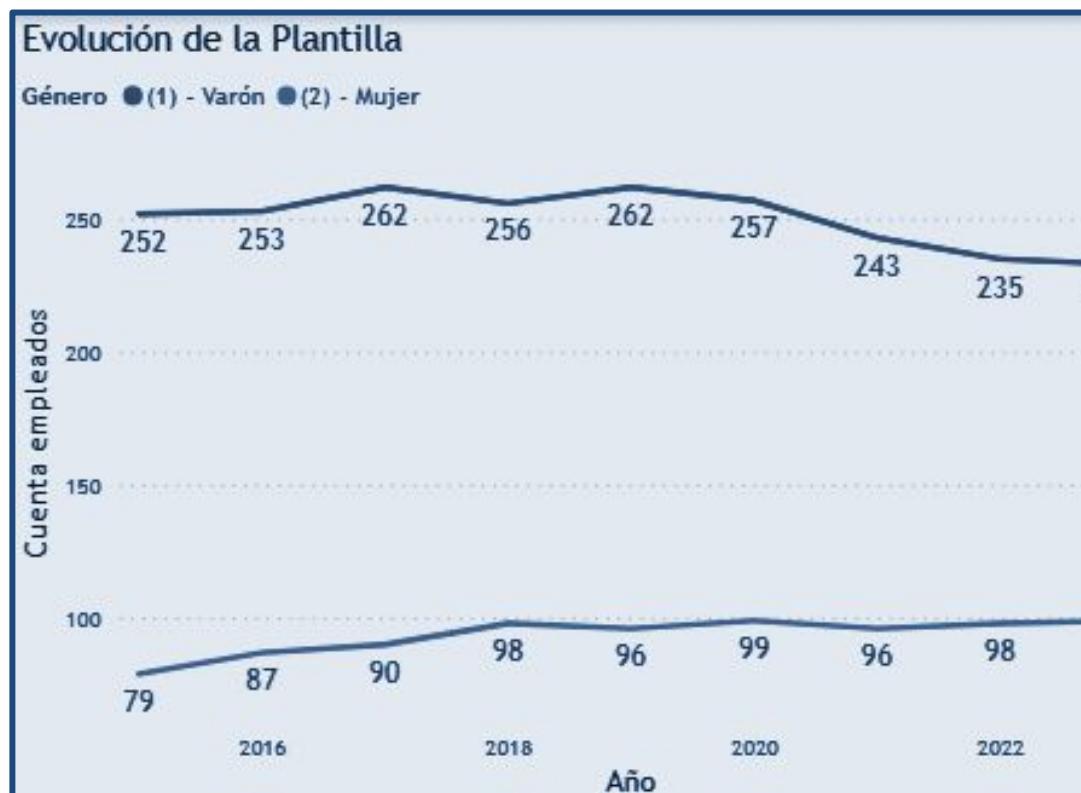
SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

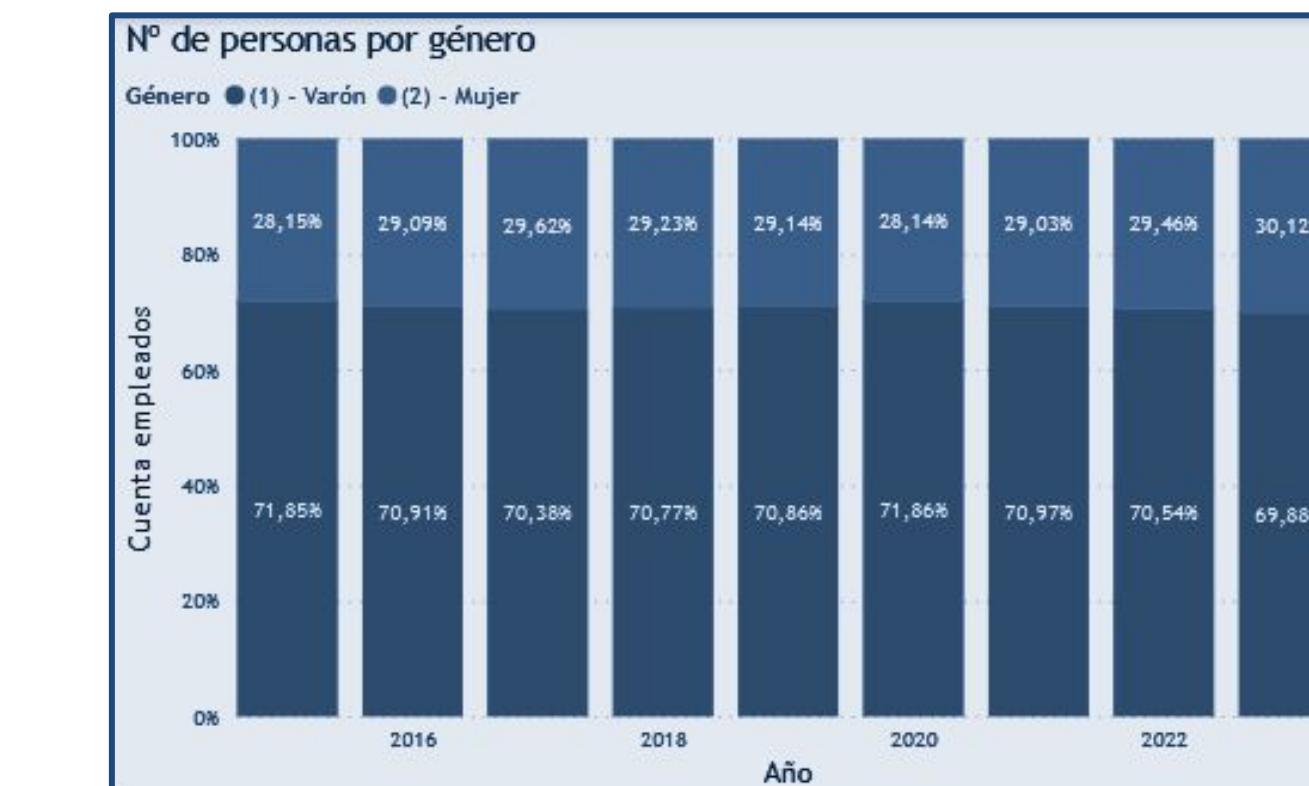
Datos sobre Diversidad de la plantilla



Evolución de la plantilla al 31/12/2023



Porcentaje de plantilla por sexo al 31/12/2023



Porcentaje de plantilla con discapacidad

GÉNERO PLANTILLA	Nº PERSONAS CON DISCAPACIDAD	% PLANTILLA
HOMBRES	233	4
MÚJERES	99	3
TOTAL	332	7
		2,1

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

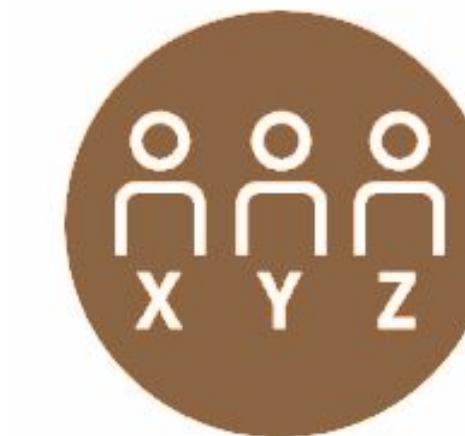
Datos sobre Diversidad de la plantilla

Distribución de la plantilla por clasificación profesional, edad y sexo al 31/12/2023

Distribución de la plantilla por clasificación profesional, edad y sexo a final de 2023										
Edad	De 16 a 29		De 30 a 39		De 40 a 49		De 50 a 60		Mayores 60	
Clasificación profesional	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Dirección	0	0	0	0	3	4	0	3	0	0
Mandos intermedios	0	0	1	1	5	11	7	26	1	3
Técnicos cualificados	1	0	2	1	9	16	9	20	2	1
Personal de Oficina	1	0	5	2	24	9	18	12	4	2
Profesionales de oficia	1	2	2	24	4	57	0	30	0	9
C. Prácticas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3	2	10	28	45	97	34	91	7	15

Tasa de rotación en 2023

	ALTAS		BAJAS		PLANTILLA 2023		TASA ROTACIÓN AMAEM			GLOBAL
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	GLOBAL	
ENTRE 20 Y 29 AÑOS	3	1	3	0	2,00	3,00	150,00%	16,67%	15,96%	15,96%
ENTRE 30 Y 45 AÑOS	22	11	16	7	81,00	31,00	23,46%	29,03%		
MÁS DE 45 AÑOS	9	6	18	10	150,00	65,00	9,00%	12,31%		
TOTAL	34	18	37	17	332,00		52		54	



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Conciliación y Corresponsabilidad. Modelo efr.

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

Para ello, la empresa se vale del Modelo efr, entendiendo que éste es una herramienta adecuada para la gestión de estas variables y su mejora continua. Uno de los elementos fundamentales del indicado Modelo es el catálogo de medidas de conciliación que se divulga a toda la plantilla. Dicho catálogo consta de 50 medidas de conciliación distribuidas en los siguientes ámbitos:

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

La certificación inicial del Modelo de Conciliación efr en Aguas de Alicante tuvo lugar en el año 2017 por parte de la Fundación MásFamilia. En el año 2019 se superó con éxito la auditoría externa de renovación del ciclo y en el año se obtuvo ascenso del nivel de certificación, al tratarse de un modelo de mejora continua que permite avanzar en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral y en materia de corresponsabilidad, según consta en el Compromiso de la Dirección con la implantación del Modelo de conciliación efr.

En 2023 siguieron vigentes los siguientes acuerdos suscritos con la Representación Legal de las Personas Trabajadoras:

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



50 Medidas



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

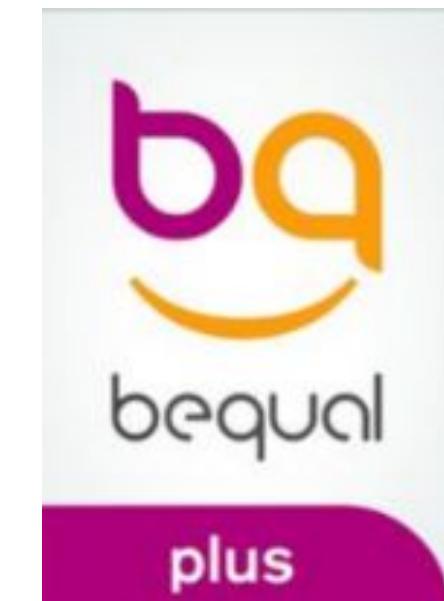
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME





Taller "Descubre los sesgos sobre la discapacidad y evita atajos inconscientes" con Eva Cerri, (Fundación Eurofirms)

Eva Cerri es psicopedagoga y maestra. Cuenta con una amplia experiencia como orientadora y formadora de personas en riesgo de exclusión. Colaboradora de la Fundación Eurofirms.

Viernes 1 de diciembre de 10 a 11.30 h

[Inscríbete aquí](#)

Integración laboral de personas con discapacidad

Desarrollamos una línea de trabajo con el objetivo de promover la inclusión de las personas con discapacidad, garantizando el cumplimiento de la ley, y el establecimiento de objetivos más ambiciosos.

Adoptamos medidas para normalizar internamente la discapacidad y dar respuesta a una necesidad social:

- Creando alianzas con otras entidades para fomentar la equidad.
- Obteniendo certificaciones o distintivos en materia de discapacidad. **En 2023 ha sido renovado el sello Bequal Plus otorgado** por la Fundación Seeliger y Conde que surgió como fruto del trabajo de sistematización en un modelo de indicadores que recoge la experiencia del CERMI, la Fundación ONCE y FEACEM. El indicado reconocimiento había sido concedido en el año 2015 y renovado con ascenso al nivel plus de certificación en el año 2019. El certificado Bequal Plus es una fórmula de evaluación por un tercero, que determina el grado de compromiso en materia de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad.
- Proveyendo de un servicio de asesoramiento gratuito “Programa Iguales” dirigido a las personas trabajadoras para que puedan realizar consultas de forma confidencial y personalizada sobre el certificado de discapacidad.

Plan de Accesibilidad Universal

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

Accesibilidad física.

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

Accesibilidad sensorial.

- Mejora en la accesibilidad de la web societaria. En este sentido cabe señalar que ILUNION Accesibilidad ha certificado que el sitio web de Aguas de Alicante cumple parcialmente con el nivel Doble A según las pautas de accesibilidad al contenido de la Web 2.0 de la Web Accessibility Initiative (WAI) del World Wide Web Consortium.
- Servicio de atención de video interpretación de lengua de signos en nuestras oficinas y atención preferente en clientes en situación de vulnerabilidad.

Accesibilidad cognitiva. Desarrollamos iniciativas para mejorar la accesibilidad cognitiva (señalética).

Sensibilización a la plantilla.

Ejemplos de actuaciones:

- Campaña RRSS sobre discapacidad.
- Webinar: Charlas inspiracionales para normalizar la discapacidad. En 2023 se llevó a cabo el Taller “Descubre los sesgos sobre la discapacidad y evita atajos inconscientes”.

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

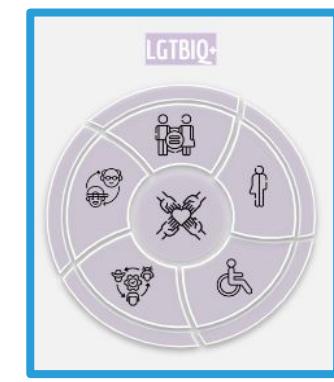
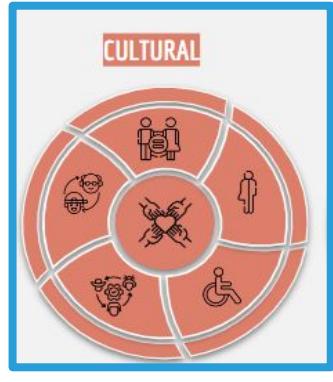
SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME



Taller "Diversidad LGTBIQ+"



Agbar Equidad

iParticipa en la Semana de la Equidad, Diversidad e Inclusión!

Un año más, celebramos la Semana de la Equidad, Diversidad e Inclusión, en la que programaremos diferentes charlas y talleres y concluiremos con la conmemoración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad (3 de diciembre), en línea con nuestro compromiso por fomentar la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión.

Compartimos los talleres dirigidos a toda la plantilla, que se complementarán con acciones locales segmentadas por temáticas y perfiles: talleres de sensibilización para la prevención de acoso en el entorno laboral, formación para equipos de evacuación en situaciones de emergencia con personas con discapacidad, etc.

Taller "Diversidad LGTBIQ+" con Fernando Manjón (REDI)
Fernando Manjón es experto en Relaciones Internacionales y diversidad LGTBIQ y miembro de la Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBI (REDI), ecosistema de empresas en España que trabaja para fomentar entornos laborales seguros y respetuosos.

Taller "Descubre los sesgos sobre la discapacidad y evita atajos inconscientes" con Eva Cerrí, II fundación Eurofirmes
Eva Cerrí es psicopedagoga y maestra. Cuenta con una amplia experiencia como orientadora y tutora de personas en riesgo de exclusión. Colaboradora de la Fundación Eurofirmes.

Miércoles 29 de noviembre de 15 a 17 h [Inscríbete aquí](#)

Viernes 1 de diciembre de 10 a 11.30 h [Inscríbete aquí](#)

Diversidad generacional.

Campañas de sensibilización.

Participamos en campañas de sensibilización corporativas fortaleciendo la diversidad generacional, analizando las características que hacen diferentes las generaciones que conviven en la organización, trabajando en la inclusión y destacando las ventajas de la diversidad. Con ello se pretende incrementar la motivación de las distintas generaciones y la eficiencia para atraer a nuevos talentos, generando nuevas oportunidades de negocio.

Ejemplos de campañas de sensibilización realizadas en los últimos años:

- Webinar: Diversidad Generacional. Descifrando a los Millennials.
- Formación: Cómo gestionar la diversidad en el entorno laboral.

Diversidad cultural.

Pertenencia a RED+D impulsada por Red Acoge.

En Aguas de Alicante fomentamos el valor intrínseco de la diversidad, destacando la importancia de los distintos orígenes y puntos de vista de las personas en la creación de equipos más competitivos, innovadores y comprometidos, rechazando los comportamientos excluyentes y discriminatorios a través de liderazgos inclusivos.

Pertenecemos a la RED+D impulsada por Red Acoge cuya finalidad es avanzar hacia la generación de políticas y acciones que fomenten entornos laborales inclusivos que garanticen la igualdad de oportunidades y que sean un modelo sostenible de gestión empresarial. En 2023 hemos participado en el análisis global del VII Índice de Diversidad lo que permite tener la oportunidad de consultar resultados comparativos y otros comentarios generales que nos permiten conocer nuevas prácticas inclusivas para seguir mejorando en materia de diversidad.

Diversidad LGTBIQ+

Nuestro objetivo es integrar las diferencias individuales en los equipos de trabajo, promoviendo la diversidad de talentos, experiencias e identidades, generando entornos que permitan que cada persona se sienta única e identificada con el grupo al que pertenece, de forma que pueda desarrollar todo su potencial. Generamos una cultura organizativa basada en comportamientos respetuosos y empáticos hacia los diferentes tipos de diversidad.

En 2023 se realizó por parte de personal de Aguas de Alicante el Taller "Diversidad LGTBIQ+" impartido por experto en relaciones Internacionales y diversidad LGTBIQ y miembro de la Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBI (REDI), ecosistema de empresas en España que trabaja para fomentar entornos laborales seguros y respetuosos.

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN
MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Distintivos y reconocimientos en Igualdad, Diversidad y Conciliación

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

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



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Red de Embajadores/as

Se trata de un proyecto de comunicación interna que nace en 2017 con el objetivo de crear una red de personas de todos los territorios que ayuden a mantener una comunicación bidireccional entre la plantilla y la empresa.

Así, los embajadores y embajadoras se encargan de hacer llegar a cada zona la estrategia empresarial, iniciativas y proyectos que se desarrollen a nivel de grupo, a la vez que traslada a la dirección aquellos aspectos e inquietudes de la plantilla para desarrollar iniciativas y acciones que permitan dar respuesta a estas necesidades comunicativas.

En Comunidad Valenciana esta red está formada por veinte personas, entre ellas, tres corresponden a Aguas de Alicante.



De cara a trasladar los proyectos y estrategias empresariales a todo el personal, la Red participa en encuentros telemáticos periódicos con la dirección de la compañía. Además, asisten a inauguraciones, charlas y foros que se celebran a nivel territorial e incluso nacional.

Algunas de las iniciativas que se han desarrollado dentro de este proyecto son:

- Mejora de los canales de comunicación para facilitar la difusión de la información relevante, con espacio propio en la intranet corporativa.
- Escucha activa para detectar las necesidades de la plantilla con especial atención al personal operario.
- Envío semanal del boletín “AMAEM en un minuto” con las principales noticias de la empresa en la última semana.
- Organización de charlas y reuniones, con la colaboración de la dirección y responsables de departamento, para difusión de información relevante a toda la plantilla.
- Concursos de fotografía para poner en valor la importancia del agua.
- Visitas a instalaciones y jornadas de convivencia.

Esta red se ha convertido en un proyecto firme y necesario que facilita la comunicación interna y favorece el sentimiento de pertenencia a la organización por parte de toda la plantilla.

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Seguridad y Salud en el Trabajo

En el año 2023 se produjeron en Aguas de Alicante 2 accidentes laborales con baja durante la jornada de trabajo y 11 accidentes sin baja.

Índice de Incidencia

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

El Índice de Incidencia de Aguas de Alicante en 2023 ha sido de un **0,60%**, inferior a la media de las empresas del sector del agua en la Comunidad Valenciana

Índice de Frecuencia

Se denomina Índice de Frecuencia al número de accidentes ocurridos por cada 1.000.000 horas trabajadas, anualmente.

El Índice de Frecuencia de Aguas de Alicante en 2023 ha sido de **3,88**.

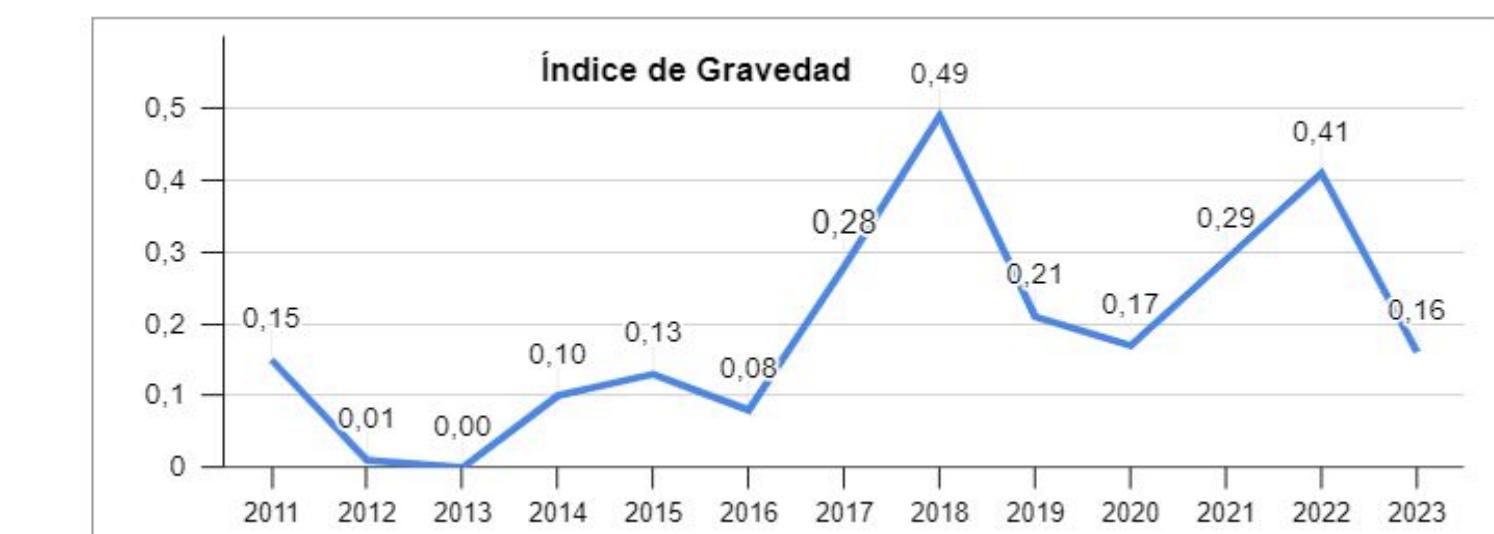
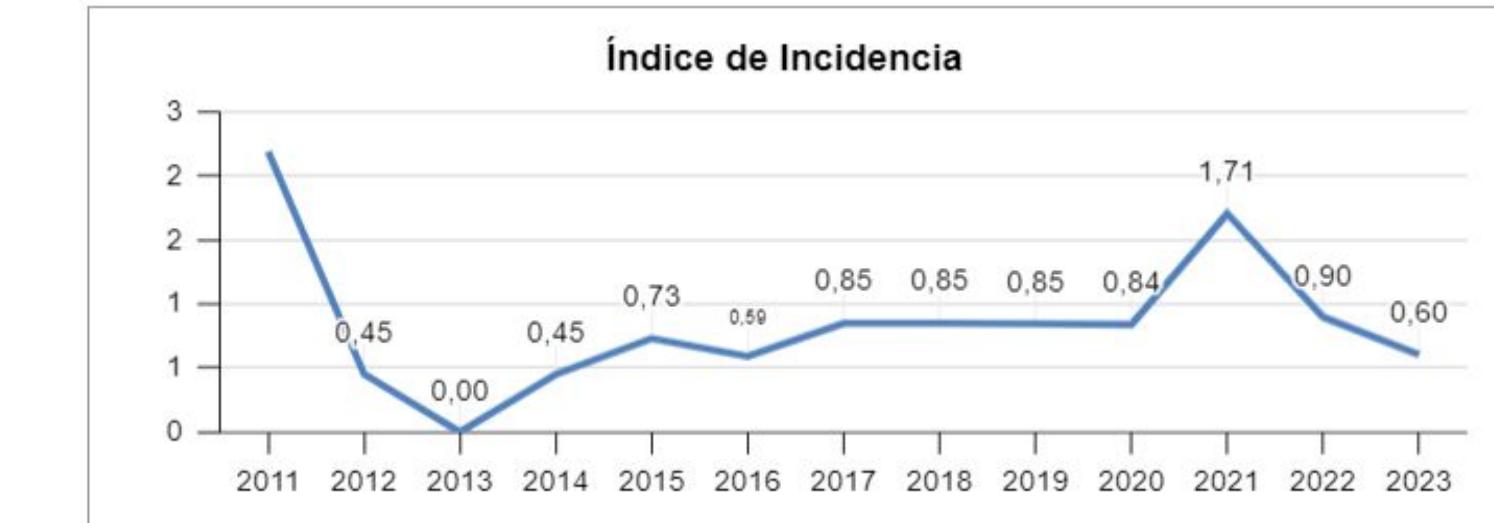
Índice de Gravedad

Se denomina Índice de Gravedad al número de días de baja, causados por accidente, por cada 1.000 horas trabajadas, anualmente. El Índice de Gravedad de Aguas de Alicante en 2023 ha sido de **0,16**.

Seguridad en las empresas contratistas

Se realiza un seguimiento trimestral del desempeño en seguridad de los principales proveedores de obras y servicios. En 2023 no se ha producido ningún accidente grave en las obras de construcción promovidas por Aguas de Alicante.

Valor Aguas de Alicante	0,60	Valor empresas sector agua Comunidad Valenciana	2,45
-------------------------	------	-------------------------------------------------	------



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

ISO 45001

En octubre de 2023 Aguas de Alicante llevó a cabo con éxito la auditoría externa de certificación según la norma ISO 45001:2018 sobre sistemas de gestión de seguridad y salud, en todos los centros y actividades de la empresa. El resultado fue satisfactorio y únicamente se detectó una desviación a la norma, de carácter menor.

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

- De las entrevistas con los trabajadores y sus representantes se desprende que existe un alto grado de consulta y participación en el sistema de gestión
- La vigilancia de la salud, para el caso del fibrocemento, se extiende, aunque se haya cambiado de puesto realizando un control post-ocupacional.

Cultura Justa

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

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

Digitalización

En 2023 se han digitalizado los siguientes procesos, con objeto de mejorar la trazabilidad y seguridad en las operaciones:

- Permisos de Trabajo, mediante una aplicación móvil
- Comunicación de Riesgos mediante un código QR accesible al personal

Visitas de Seguridad

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

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



REPORTA SITUACIONES QUE PUEDAN
PROVOCAR ACCIDENTES



¡ANÍMATE! ¡ESCANEA EL CÓDIGO QR Y HAZ
UN COMUNICADO DE RIESGOS!

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Otros proyectos SSL

De entre las actividades más significativas de seguridad y salud llevadas a cabo, destaca la continuación del Plan de Acción frente a los Trastornos Musculoesqueléticos, con la adquisición de un segundo actuador para válvulas de mariposa, una carretilla eléctrica para transportar residuos en zonas con escalones o escaleras y dos exoesqueletos textiles. Además, la empresa ha establecido un convenio de colaboración con una red de centros de fisioterapia para la prevención de lesiones musculoesqueléticas.

En 2023 se ha ampliado la dotación de equipos de protección anticaída y de rescate para los trabajos en espacios confinados, y se ha mejorado los sistemas de acceso a varias arquetas y depósitos tanto de Alicante (depósito APA9) como de Petrer (depósito Pedreres).

Además, en 2023 se ha llevado a cabo la instalación de sistemas anticaídas en siete estaciones de bombeo de agua residual de la red que impulsa el agua a la EDAR Monte Orgegia. También se ha adquirido una segunda unidad de descontaminación para la realización de trabajos sobre tuberías de fibrocemento, que da servicio a las explotaciones de Petrer, Monforte y la Traída.

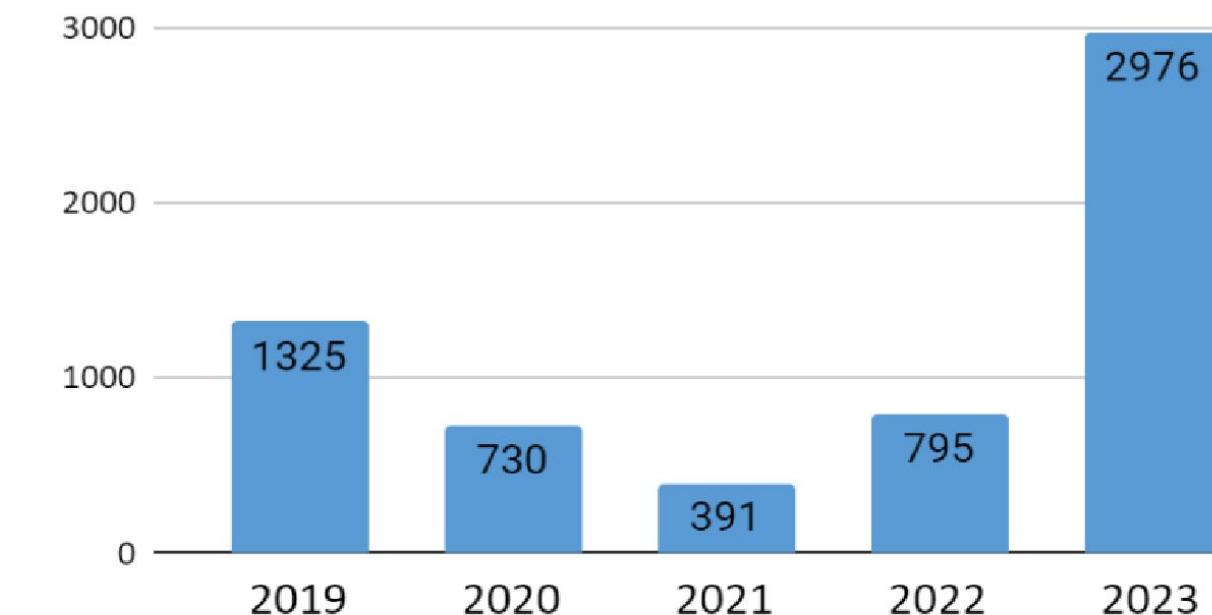
Formación SSL

Durante el año 2023 se organizaron 15 acciones formativas de Seguridad y Salud, con un total de 2.796 horas de formación impartidas, duplicando el valor obtenido en el último año pre-pandemia del covid-19.

	SESIONES	HORAS
ACTIVIDAD FORMATIVA	87	2.976



Evolución horas de formación SSL impartida



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Reglas que Salvan Vidas

Para alcanzar el objetivo de cero accidentes graves o mortales, y en línea con los 10 Estándares de Gestión para Trabajos de Alto Riesgo (EGTAR), AMAEM ha definido sus 12 Reglas Que Salvan Vidas. Estas reglas:

- Son aplicables a todos
- Deben ser respetadas en todo momento
- Se utilizan para proteger y controlar actividades de alto riesgo

Las Reglas Que Salvan Vidas son la última barrera antes del accidente grave. Aplicando estas reglas, podemos salvar vidas.

REGLAS QUE SALVAN VIDAS	
TRÁNSITO EN EL TRABAJO Me mantengo alejado de la zona de maniobra de vehículos y equipos en movimiento.	TRÁNSITO EN EL TRABAJO Nunca conduzco bajo los efectos de drogas o alcohol. Y me abrocho el cinturón de seguridad y no manejo ningún equipo de comunicación durante la conducción.
TRÁNSITO EN EL TRABAJO Antes de girar o dar marcha atrás, señalo, reduzco velocidad y comprovero a mi alrededor.	TRABAJO EN ALTURAS Cuando trabajo en altura mantengo mi arnés de seguridad enganchado en todo momento y protejo a los demás de caídas de objetos.
TRABAJOS DE EXCAVACIÓN Y ZANJAS Únicamente entro en zanjas o excavaciones si están protegidas contra derrumbes.	TRABAJOS EN ESPACIOS CONFINADOS Antes de entrar y durante el trabajo en un espacio confinado comprovero la atmósfera y siempre aseguro la presencia de un asistente en el exterior.
CONTROL DE ENERGÍA PELIGROSA Antes de cualquier operación me aseguro de la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, hidráulica, ...).	ELECTRICIDAD Antes de cualquier operación identifico las redes eléctricas y comprovero que los equipos o circuitos eléctricos están desconectados y sin energía residual.
TRABAJOS EN CALIENTE Únicamente realizo trabajos en caliente si han sido eliminados los riesgos de incendio o explosión.	OPERACIONES DE ELEVACIÓN Nunca trabajo ni paso por debajo de una carga suspendida.
MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES PELIGROSOS Únicamente manipulo material peligroso si conozco los riesgos y aplico las medidas adecuadas para su control.	AGUA A ALTA PRESIÓN / HIDRO-LAVADO A ALTA PRESIÓN Cuando trabajo con equipos a presión me aseguro del buen estado y compatibilidad de los equipos, y del correcto funcionamiento de la parada de emergencia.

always safe

Semana de la Seguridad y Salud Laboral

Del 18 al 22 de septiembre de 2023, AMAEM celebró la Semana de la Seguridad y Salud Laboral organizando diferentes eventos, entre ellos:

- Taller interactivo para concienciar de los riesgos de los actos reflejos
- Campaña de detección de eventos de alto potencial de peligrosidad (HiPo) entre contratistas
- Visitas de Seguridad por parte de la línea jerárquica



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

**CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES**

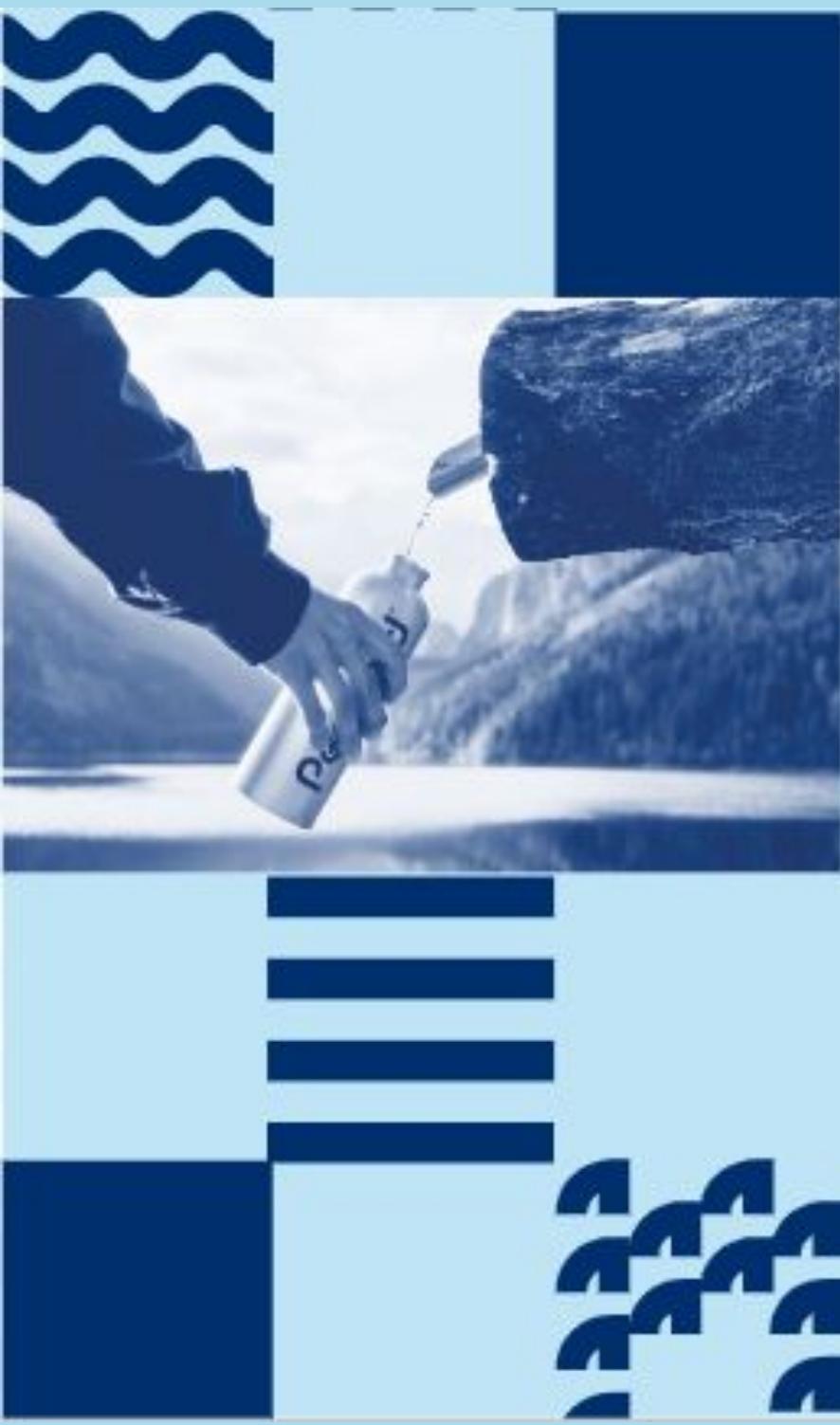
SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

5.3

Cercanía a nuestros clientes

- ~~ Más cerca de las personas Oficina virtual
- ~~ Atención presencial Área de clientes web
- ~~ Telelectura
- ~~ Aguas de Alicante CONTIGO Facilidades de pago
- ~~ 12 gotas



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA
PRESIDENCIA
CARTA DE LA
DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS
CIFRAS
GOBERNANZA

ACTIVIDAD
RESPONSABLE
BUEN GOBIERNO Y
GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA
GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE
DEL CICLO INTEGRAL DEL
AGUA

LUCHA Y
RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADE
S SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO
EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON
LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE
ATRÁS: PROTECCIÓN A
TODAS LAS PERSONAS

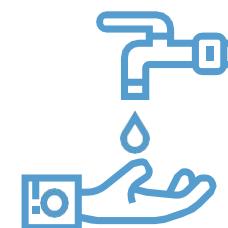
NUESTRO EQUIPO
NUESTRO PRINCIPAL
VALOR

**CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES**

SER PARTE ACTIVA DE
LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO
INFORME

Cercanía a nuestros clientes



4.158

Personas se han beneficiado de
alguna medida de flexibilidad de
pagos en factura



1,67 M€

Importe recibos fraccionados sin
intereses de demora



12.869

Nuevos contadores
compatibles con telelectura



156.394,95 €

Importe aplicado a tarifa plana 12
gotas. 466 familias.

Alineamos nuestros compromisos...



CONVERTIR EN BIOFACTORIAS NUE- TRAS
INSTALACIONES PRINCIPALES

con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA
DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN
AMBIENTAL
GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE
ATRÁS: PROTECCIÓN A
TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO
NUESTRO PRINCIPAL
VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE
LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO
INFORME

ATENCIÓN ONLINE

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

Este nuevo portal mejora la experiencia del cliente con procesos más sencillos e intuitivos, adaptándose a cualquier dispositivo y ofreciendo la información tanto en valenciano, castellano o inglés. También incorpora un apartado de preguntas frecuentes para dar respuesta rápida a consultas más habituales de los clientes, facilita el acceso a las gestiones más demandadas directamente desde la página de inicio y mejora las funcionalidades y el aspecto del área de clientes web. Un cambio sustancial es la adaptación del área de clientes por tipo de clientes, doméstico, empresa o administrador de fincas. Y la incorporación del chatbot donde nuestro cliente podrá realizar o consultar gestiones de una manera más dinámica y con la posibilidad de consultar a un agente en tiempo real.

En el apartado de Cortes programados e incidencias, trabajamos para que nuestras redes estén en perfectas condiciones y, esto implica informar a nuestros clientes de aquellas intervenciones que puedan afectar a su servicio.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Reconocer las necesidades y los aspectos que más interesan a nuestros clientes es necesario para conseguir una atención personalizada y una continua escucha activa para adaptar nuestro servicio. Gracias a nuestro amplio horario de atención telefónica, nuestros clientes podrán realizar cualquier tipo de gestión de una manera ágil y sin desplazamientos. Nuestro servicio de opciones de llamadas y automatismos de gestiones más recurrentes como la introducción de lectura y el cambio de señas bancarias, con el objetivo de ofrecer una interacción con nuestros clientes de mayor valor y sin esperas.

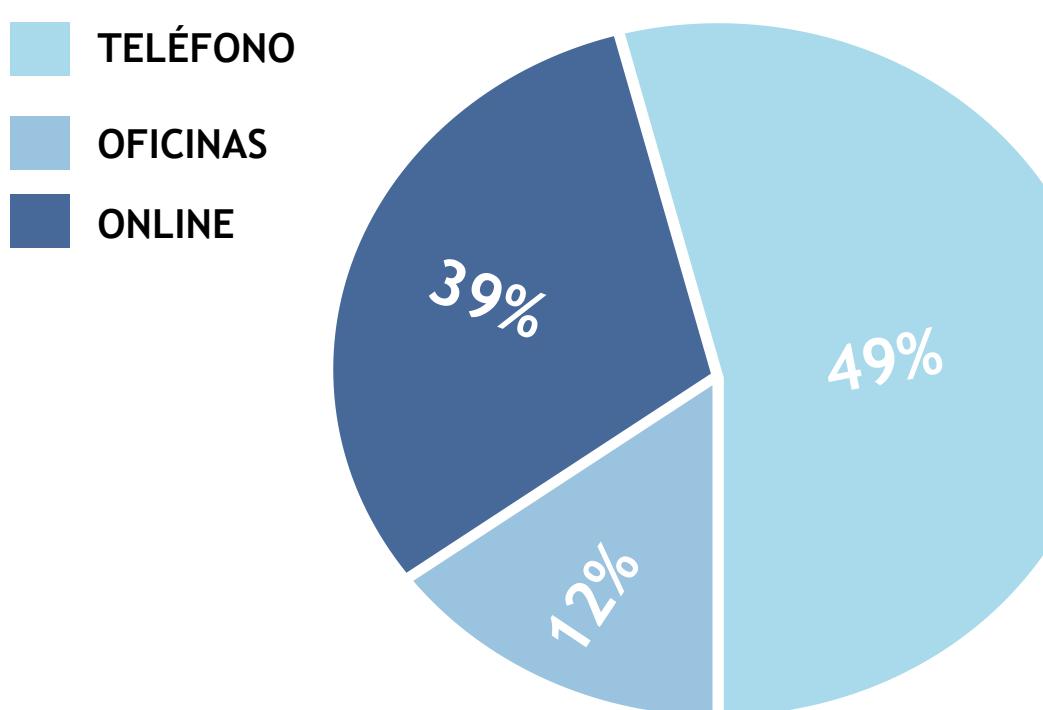
Más cerca de las personas

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

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
TELÉFONO	175.196	181.661	169.837	210.629	191.070	165.392
OFICINAS	59.003	52.976	16.457	42.504	39.614	40.360
ONLINE	37.526	41.892	56.031	109.587	119.438	128.858

Por ello, se ha reforzado las gestiones por los distintos canales, con una tendencia con más interacciones digitales (no presenciales), frente a la atención presencial en nuestras oficinas. En 2023 hemos incorporado más gestiones automatizadas en nuestros canales habituales, para que nuestros clientes puedan realizar sus gestiones recurrentes de una manera ágil y eficaz. También realizar todo tipo de consultas a nuestros agentes, con el objetivo de beneficiar a toda la tipología de clientes que tiene la Empresa. Adaptándonos a sus necesidades y mejorando una accesibilidad a nivel online y multicanal del servicio de agua. Siempre sin olvidar nuestra cercanía continua y comunicación con las personas usuarias del servicio, para poder atenderles según su perfil, y así poder informar y facilitar soluciones rápidas y adaptadas a cada una. Sin olvidar nuestro objetivo de crear una mejor experiencia del cliente

PERSONAS ATENDIDAS POR CANALES (2023)



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES
Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Oficina Virtual

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

En 2023, se mejoró las gestiones como adjuntar documentación y cambio de titular tanto en el área pública como privada. También se sigue mejorando e incorporando nuevas gestiones en el área privada para autogestionarse mejor sus contratos (Como consulta de sus consumos, gestión de sus autorizados,...). Incorporamos más recursos para la gestión online con el objetivo de resolver las gestiones en un plazo de 48 horas.

Aguas de Alicante cuenta con un total de **89.447 clientes en 2023, con clave de acceso seguro (vía digital)**, que optan por esta vía de comunicación con la empresa para realizar sus gestiones.



Atención Presencial

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

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

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



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y
EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Área de clientes web

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

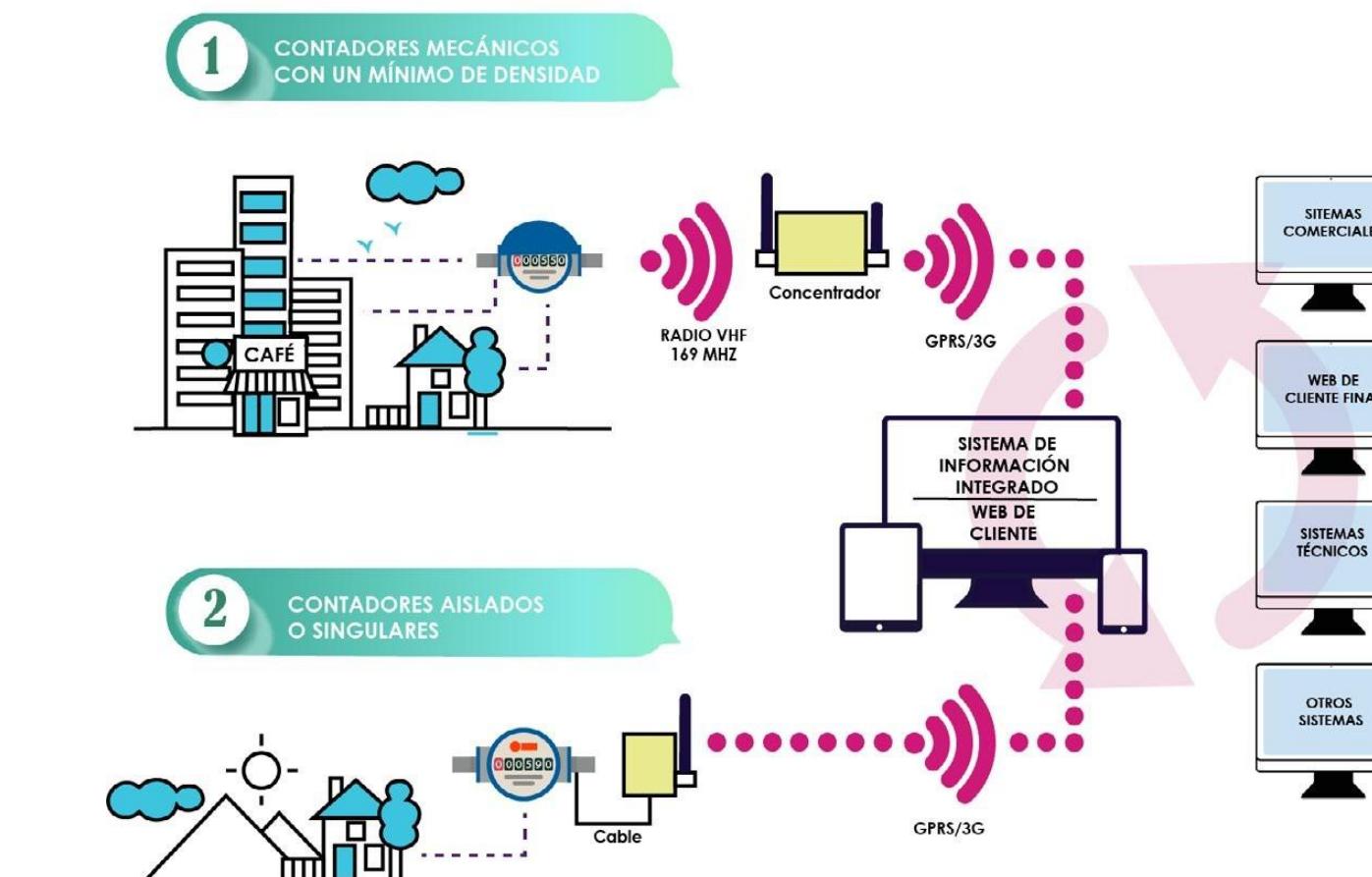
Este nuevo portal mejora la experiencia del cliente con procesos más sencillos e intuitivos, adaptándose a cualquier dispositivo y ofreciendo la información tanto en valenciano, castellano e inglés. La web en inglés era una petición muy demandada por los clientes extranjeros que tienen residencia en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

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

Telelectura

Durante el año 2023, se han instalado 12.869 nuevos contadores compatibles con telelectura, por lo que a cierre de año 200.297 contadores con Telelectura (lo que representa el 67% del total contadores que tiene instalados Aguas de Alicante, y más del 85% en la ciudad de Alicante) ya pueden disponer de este servicio. El sistema gestiona diariamente más de 20 millones de lecturas anuales.

La incorporación de los datos de telelectura en el área de clientes en la web permite a las personas usuarias acceder a la información de su consumo de forma diaria, así como activarse alarmas personalizadas a sus necesidades para evitar sobreconsumos o fugas indeseadas.



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y
EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO
INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Compromisos de calidad del servicio

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



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

Valoración del servicio

Determinar el nivel de satisfacción de los clientes domésticos con el servicio ofrecido por Aguas de Alicante

Conocer el nivel de satisfacción con los **atributos definidos**

Proporcionar información fiable y accionable sobre los **puntos fuertes y áreas de mejora del servicio**

Identificar las **mejores prácticas** dentro de la Organización

Difundir los resultados de las mediciones para que se conviertan en **herramientas de trabajo eficaces para sus destinatarios**



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



Encuesta de 8min.



Realizadas de Septiembre a Noviembre de 2023
Entrega resultados: Diciembre 2023



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

Muestra

100

Nivel error

±10%

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y
EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Resultados 2023 de Valoración del Servicio

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

Las encuestas de satisfacción se realizan periódicamente en todos los municipios gestionados mediante estudios con una muestra de 100 encuestas telefónicas por municipio. En 2023 se realizaron en Alicante, El Campello, San Vicente del Raspeig y St joan d'Alacant. Destacar aquí los principales resultados:

Alicante:

En términos generales, la valoración de la Empresa llega al 8,01 en 2023, frente al 7,89 en . Con un 34% de NPS respecto a un 25% en .

San vicente del Raspeig:

la valoración de la Empresa llega al 7,97 en 2023, frente al 7,72 en .

El Campello:

En términos generales la valoración de la Empresa en El Campello llega al 8,04 en 2023. Con un 29% de NPS.

St Joan d'Alacant:

En términos generales la valoración de la Empresa en St Joan d'Alacant 7,72 en 2023.

En todas estas encuestas, la valoración de la calidad del agua y la predisposición a recomendar y fidelizar la compañía de aguas, alcanzando un máximo histórico en estos indicadores.

Adhesión a la junta de arbitraje

Desde el estamos adheridos a la Junta de Arbitraje. Se trata de un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos en el ámbito de consumo que nace cuando las partes enfrentadas no se ponen de acuerdo en la solución más adecuada y utilizan un tribunal arbitral para la resolución de la divergencia. Ambas partes se comprometen a cumplir la resolución que dicte el tribunal. Las reclamaciones entre consumidores y empresarios, que se pueden resolver mediante el arbitraje de consumo, se gestionan a través de la Junta Arbitral de Consumo de Alicante. Es un sistema gratuito y mucho más ágil que la reclamación judicial.

Para la tramitación del arbitraje, es necesario que previamente haya presentado a la compañía una reclamación y haya obtenido respuesta. Si ésta la considera insatisfactoria, tiene derecho a utilizar los servicios del Customer Counsel de la empresa o bien puede acudir a la OMIC (Oficina Municipal del Consumidor) de su municipio o a la Junta Arbitral de Consumo de Alicante y solicitar mediación o arbitraje.

Procesos de queja

Customer Counsel

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

A lo largo de 2023 han dirigido su reclamación al Customer Counsel 7 clientes.



Oficina del Customer Counsel

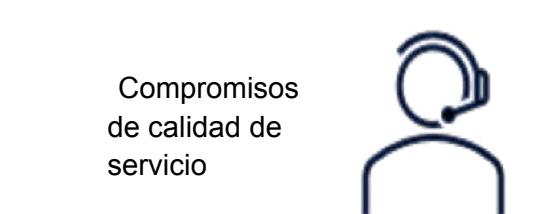
Resolución alternativa de conflictos.
Ofrecemos una plataforma de diálogo honesto, buscando una solución de consenso.

CUSTOMER COUNSEL

Utiliza un método personalizado, ágil y gratuito.	Actúa con imparcialidad y neutralidad.	Busca un equilibrio entre el marco normativo y la equidad.	Es imprescindible que las partes quieran participar en el proceso	Se garantiza la confidencialidad de la información proporcionada.
---------------------------------------------------	----------------------------------------	------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------



JUNTA ARBITRAL DE
CONSUMO DE LA
COMUNITAT VALENCIANA



Compromisos
de calidad de
servicio

A lo largo de 2023 han dirigido
a la junta de arbitraje un total
de 4 clientes.

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y
EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Proceso de aprobación de tarifas

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

Posteriormente, el expediente tarifario y el informe del personal técnico municipal pasan por el Pleno del Ayuntamiento, quien tiene la facultad de establecer el acuerdo sobre el dictamen de dichas tarifas.

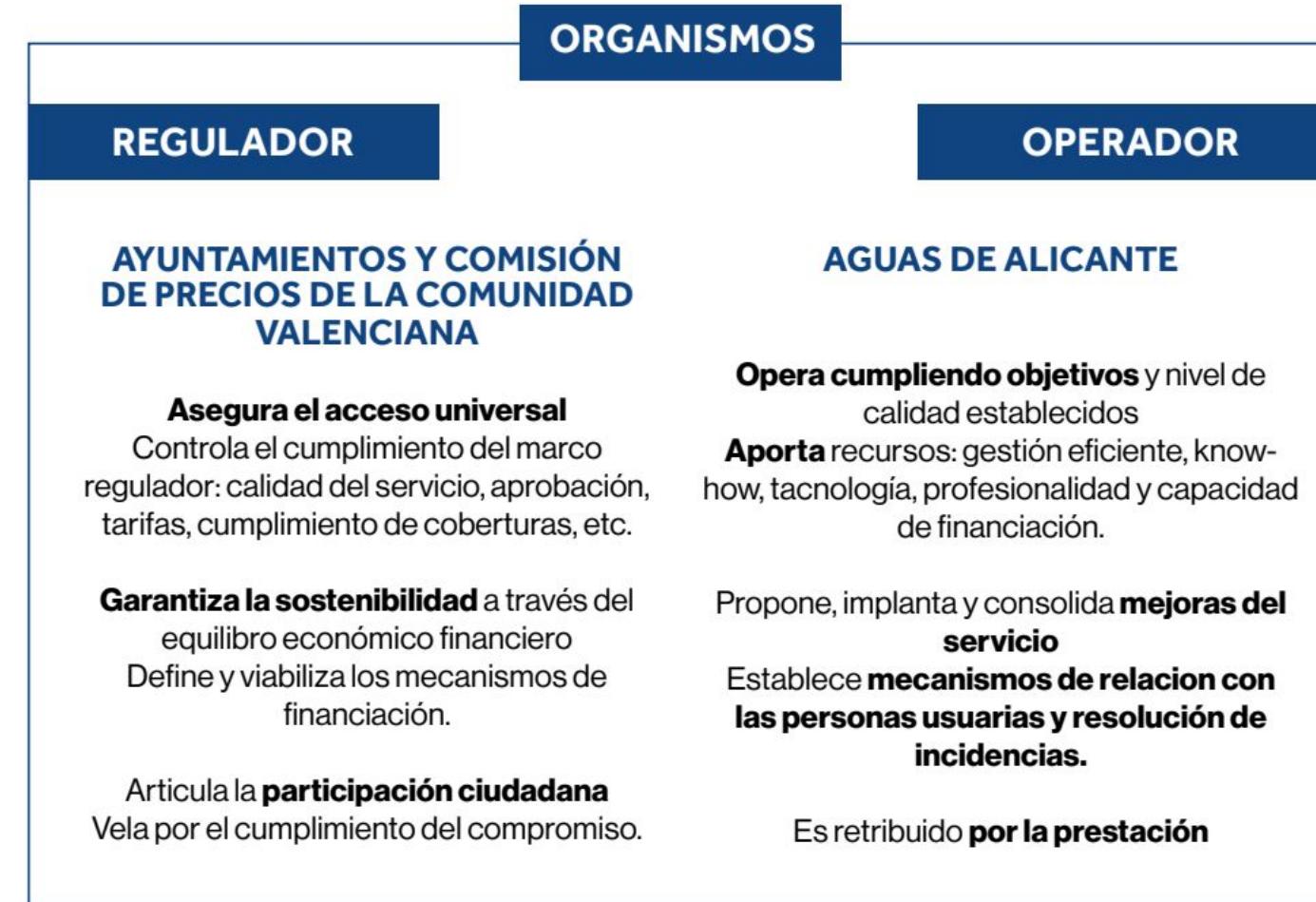
Además, en la Comunidad Valenciana (GVA) existe un órgano adscrito a la Consellería competente en materia de comercio, que regula mediante Decreto 68/2013, de 7 de junio, del Consell, la Comisión de Precios de la Generalitat Valenciana, así como los procedimientos para la implantación o modificación de precios o tarifas sujetos al régimen de autorización y comunicación. En este caso, esta Comisión determina en última instancia, los precios finales a aplicar en el servicio de agua potable. Para el caso de los precios públicos de alcantarillado y conservación de contadores, es el Pleno Municipal quien tiene dicha facultad de autorización.

AGUAS DE ALICANTE

Elabora el expediente de tarifas

AYUNTAMIENTOS

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



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Quién fija el precio del agua?

El precio del agua lo aprueba el regulador y titular del servicio de suministro de agua, que es el Ayuntamiento de cada municipio. Posteriormente lo autoriza la Comisión de Precios de la Generalitat Valenciana.

¿Siempre pago lo mismo por el agua?

Disponemos de un sistema de tarifa progresiva con precios según el tramo de consumo. Cuanto mayor es el consumo, más caro es el precio del metro cúbico. Bonificando los tramos más bajos, fomentamos el consumo responsable y garantizamos el acceso al agua para todas las personas.

COMISIÓN PRECIOS GVA

Es la responsable en última instancia de la aprobación de los precios



¿Qué influye en el precio del agua?

El precio del agua está influido por varios factores, como la disponibilidad o escasez, el origen y la calidad del recurso, el coste energético para el suministro, nivel de calidad del servicio prestado, entre otros.

Estos determinan el coste y, por tanto, el precio del agua. Actualmente la factura del agua supone un gasto del 0,9% del presupuesto de una familia media en España, lo que la sitúa muy por debajo del umbral del 3% marcado por la ONU como cifra límite de asequibilidad del derecho humano al agua.

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y
EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

AGUAS DE ALICANTE CONTIGO

Aguas de Alicante ha lanzado el Programa CONTIGO, centrado en garantizar que todos los clientes, sin excepción, puedan acceder a nuestros servicios, y sobre todo asegurar una buena atención a las personas en situación de vulnerabilidad. El Programa CONTIGO tiene como objetivo identificar las barreras digitales, de comprensión, de accesibilidad o económicas, y ofrecer "soluciones excepcionales para situaciones excepcionales".

Entidades colaboradoras en el programa contigo



Los clientes pueden solicitar a AMAEM el acceso al fondo social (previo informe del Ayuntamiento) a través de las siguientes vías:

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

¿Qué barreras aborda el Programa CONTIGO?

Para las barreras de comprensión: despliegue de nuevos idiomas en la atención al cliente, garantizando la inclusión de inmigrantes que todavía no dominan el idioma.

Para las barreras ligadas a la digitalización, además de facilitar las gestiones con cita previa en oficinas, teléfono o videoconferencia, estamos facilitando poder realizar gestiones en nombre de otras personas, así como el envío y recepción de documentación en papel.

Para las barreras ligadas a discapacidades auditivas, el uso del canal de WhatsApp permite a las personas sordas tener una atención sencilla. Además, hemos puesto a disposición un servicio de atención por lengua de signos, tanto en oficinas como a través de videollamada.



Adicionalmente, para situaciones de vulnerabilidad económica, para garantizar que todas aquellas personas que puedan requerir alguna de las ayudas disponibles (como "12 gotas" - pago fraccionado con la misma cuantía cada mes-, aplazamiento y fraccionamiento de deuda sin intereses, tarifas o fondos sociales) las conozcan y las pueden solicitar de forma sencilla y ágil.

Facilidades de pago

Los clientes que se han visto en dificultades para hacer frente al coste del servicio tienen la posibilidad de solicitar un compromiso con aplazamiento del pago, sin que por ello se carguen intereses de demora.

En el año 2023 se firmaron un total de 4.158 compromisos de pago sin intereses por un importe de 1.676.066,60 euros.

12 gotas

Se trata de una tarifa plana para tu suministro de agua, en la que cada mes se paga lo mismo y al cabo de 12 meses se realiza el ajuste correspondiente. En 2023, eligieron este plan 466 familias, por un importe de 156.394,95 €.

	12 GOTAS		COMPROMISO DE PAGO	
	Suma de IMPORTE	NUMERO DE CONTRATOS	Suma de IMPORTE	NÚMERO DE CONTRATOS
ALICANTE	104.074,76 €	344	1.254.071,94 €	3134
EL CAMPELLO	8.365,06 €	22	117.787,80 €	296
MONFORTE DEL CID	1.217,85 €	4	42.121,46 €	62
PETRER	1.672,26 €	9	41.816,90 €	153
SAN VICENTE RASPEIG	32971,08 €	70	150.279,61 €	347
SANT JOAN D'ALACANT	8.093,94 €	17	69.988,89 €	166
TOTAL GENERAL	156.394,95 €	466	1.676.066,60 €	4.158

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Ser parte activa de la sociedad

- ~~~ **Participación con Grupos de Interés**
- ~~~ **Comunicación digital**
- ~~~ **Nueva identidad corporativa: 125 años de historia**
- ~~~ **Premios y Distinciones Destacados En 2023**



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y
EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL
QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN &
INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

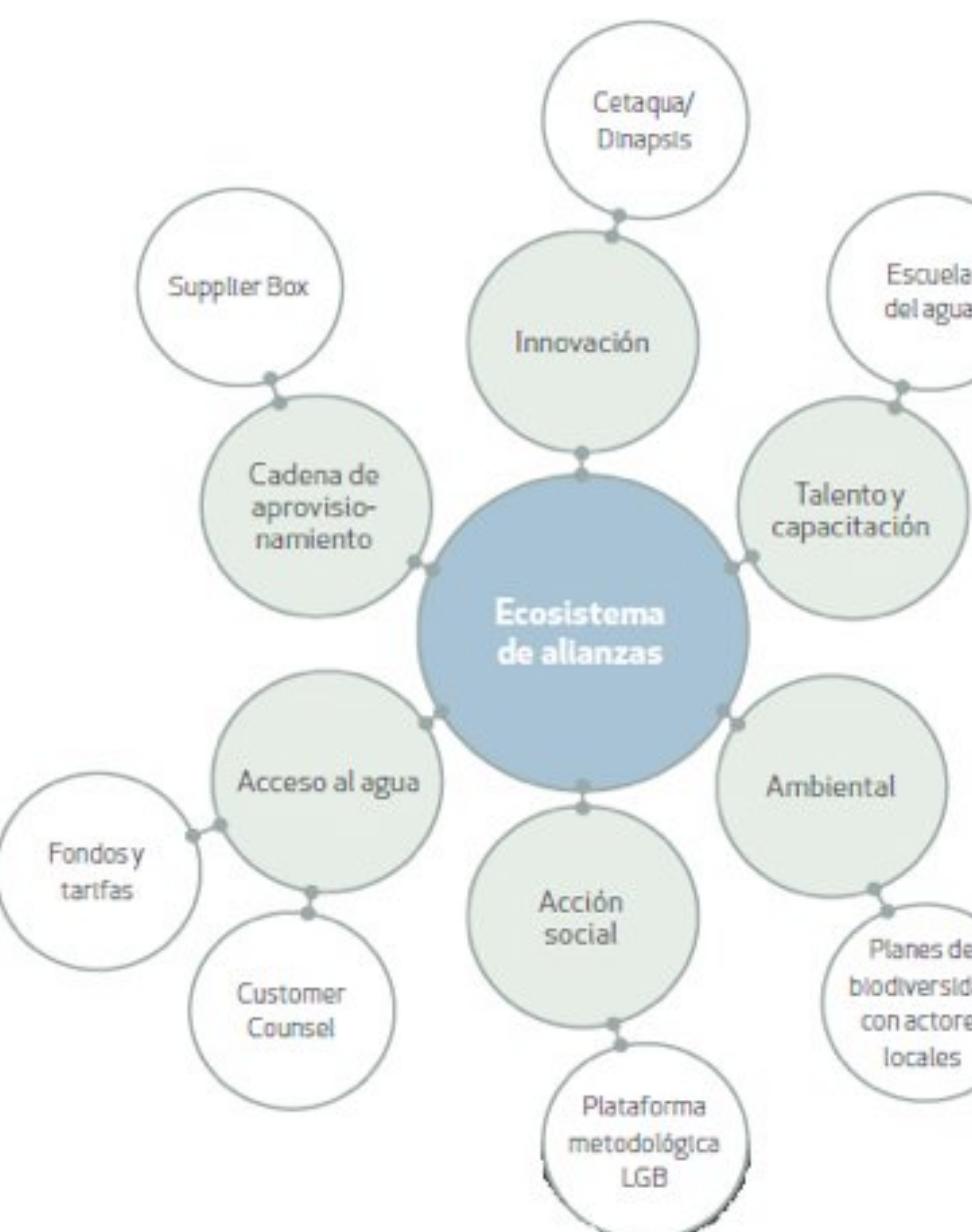
SOBRE NUESTRO INFORME

Participación con Grupos de Interés

Apostamos por un modelo de servicio basado en las alianzas y la colaboración público-privada.

Las alianzas y colaboraciones son el elemento esencial de nuestra forma de trabajar, pues constituyen un motor social, ambiental y económico. Las alianzas nos permiten generar vínculos de confianza con nuestros grupos de interés y colaborar con todos ellos para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de la cooperación, el diálogo y la transparencia.

En Aguas de Alicante vamos a celebrar nuestro 125 aniversario de prestación de servicios en Alicante, ofreciendo nuestra capacidad y el conocimiento para el desarrollo de la comunidad local, y apostamos por las alianzas para unir esfuerzos y avanzar en el desarrollo social que, basándose en la solidaridad, la ocupación de calidad y la reconstrucción verde, haga posible un crecimiento económico sostenible.



Comunicación digital

La comunidad digital de Aguas de Alicante superó a finales de 2023 las 13.000 personas que siguen a los distintos perfiles sociales de la firma, que ya tiene presencia en X, Facebook, Instagram, LinkedIn y Youtube. A través de estas redes sociales intentamos llegar al mayor número de personas y a los distintos públicos que tienen presencia en cada una de ellas, adaptando además los contenidos y, sobre todo, el lenguaje al que nos dirigimos a las personas usuarias de estas redes.

El **perfil de X** de Aguas de Alicante (@AMAEM_Oficial) cerró el año 2023 con 5.118 seguidores, 111 más que el año anterior, y un total de 1.464 publicaciones que generaron un engagement del 2,66%. X, antes Twitter, fue la primera red social en la que AMAEM tuvo presencia, la que más seguidores tiene y a la que se dirigen muchas personas para resolver dudas que se canalizan a través del Departamento de Comunicación.

Respecto a **Facebook**, durante el ejercicio 2023 la página de Aguas de Alicante llegó a los 641 me gusta y 747 seguidores, realizando 538 publicaciones con un alcance de 50.088 impresiones. El engagement en este período llega al 9,66% con un aumento del 2,54%. Asimismo, las interacciones crecen un 11,21% hasta las 4.961.

En cuanto a **Instagram**, se trata de uno de los últimos perfiles en ponerse en marcha. Sin embargo, su crecimiento es notable alcanzando a final de 2023 los 3.790 seguidores con un aumento de 85. También han aumentado las publicaciones en este período hasta alcanzar las 521. Las impresiones alcanzan las 306.789 con un 7,89% más.

No obstante, y pese al crecimiento de Instagram, el perfil de **LinkedIn**, pese a ser una de las redes de más reciente creación, se ha demostrado que despierta interés en el público al que se dirige ya que es la que más crece con diferencia: 381 nuevos seguidores para alcanzar los 3.408 a 31 de diciembre de 2023. En este período se han realizado 170 publicaciones que han generado un 7,02% de engagement, 5.773 interacciones y 82.235 impresiones.

En cuanto al **canal de Youtube**, este cuenta con 416 suscriptores. En este período ha habido 35 nuevos vídeos. El canal ha recibido 7.754 reproducciones durante este período y 132 me gusta.

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Nueva identidad corporativa: 125 años de historia

Coincidiendo con el 125º aniversario de la inauguración del abastecimiento a la ciudad de Alicante y la traída de las aguas desde Sax, hito que supone el inicio de su gestión, la empresa dio a conocer a principio de año su nueva identidad corporativa en el entorno del metaverso, como nuevo ecosistema virtual y tridimensional en el que los usuarios pueden interactuar de múltiples formas.

Aguas de Alicante aúna su carácter de compañía centenaria con una importante apuesta por la innovación y la digitalización en todos los ámbitos de su gestión; ahora, también, con una identidad corporativa capaz de adaptarse a los nuevos tiempos y entornos.

Al mismo tiempo y dentro de las celebraciones de sus 125 años de historia, la compañía organizó un acto abierto a la ciudadanía y en un contexto festivo, en el entorno del Museo de Aguas de Alicante. Campaña "Voces del Agua".

Así mismo, aprovechó esta fecha para lanzar la campaña "Voces del Agua", una serie de cinco podcast con la participación de diferentes trabajadores y trabajadoras de la plantilla de Aguas de Alicante que, con motivo del 125º aniversario de la empresa, explicaron el día a día de su trabajo en la compañía, con un lenguaje cercano y accesible a cualquier oyente.



Premios y distinciones destacados

Premio Eficiencia Energética COPE Alicante.

Cadena COPE galardonó a Aguas de Alicante en sus III Premios COPE, con el **Premio Eficiencia Energética COPE Alicante**, por su labor en reducir pérdidas de agua, optimizar el tratamiento y distribución, y promover el uso responsable de este recurso vital.



HIH



6. Sobre este informe

CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN DIGITALIZACIÓN & INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS

NUESTRO EQUIPO NUESTRO PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA SOCIEDAD

SOBRE NUESTRO INFORME

Aguas de Alicante sigue evidenciando su compromiso con la transparencia y rendición de cuentas mediante la elaboración del presente Informe de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2023, que se realiza siguiendo los criterios de años anteriores, conforme a GRI Standards.

Estudio de materialidad

Un tema es material si genera riesgos u oportunidades que influyen o es probable que influyan en los flujos de efectivo futuros y, por lo tanto, en el valor empresarial de la compañía a corto, medio o largo plazo.

Impactos reales o potenciales, positivos o negativos sobre las personas (incluidos los DDHH) o el medio ambiente a corto, medio o largo plazo y también incluye la cadena de valor.



Doble materialidad

Este año se ha realizado el estudio con criterio de doble materialidad. La doble materialidad busca enriquecer la visión de la empresa para definir mejor su estrategia, evitar el cortoplacismo, y pensar y actuar teniendo en cuenta a todos los grupos de interés.

Metodología:

- Identificación de temas relevantes internos y externos desde la doble perspectiva.
- Identificación y definición de los impactos, riesgos y oportunidades de cada tema.
- Valoración cuantitativa de la relevancia de cada tema desde la doble perspectiva
- Análisis de los resultados y matriz de doble materialidad



CARTA DE LA PRESIDENCIA

CARTA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL

LA EMPRESA

NUESTRAS CIFRAS

GOBERNANZA

ACTIVIDAD RESPONSABLE

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN
ÉTICA

ENFOQUE DE SEGURIDAD Y
CONTINUIDAD EN LA GESTIÓN

MEJORA CONTINUA

NUESTRA HOJA DE RUTA

GESTIÓN DE
PROVEEDORES Y EINF

ACCIÓN AMBIENTAL

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL
CICLO INTEGRAL DEL AGUA

LUCHA Y RESILIENCIA
CONTRA EL CAMBIO
CLIMÁTICO

GENERACIÓN DE
OPORTUNIDADES
SOSTENIBLES

MEJORA DEL ENTORNO EN
EL QUE OPERAMOS

REFERENTE EN
DIGITALIZACIÓN
& INNOVACIÓN

COMPROMISO CON LA
SOCIEDAD

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS:
PROTECCIÓN A TODAS LAS
PERSONAS

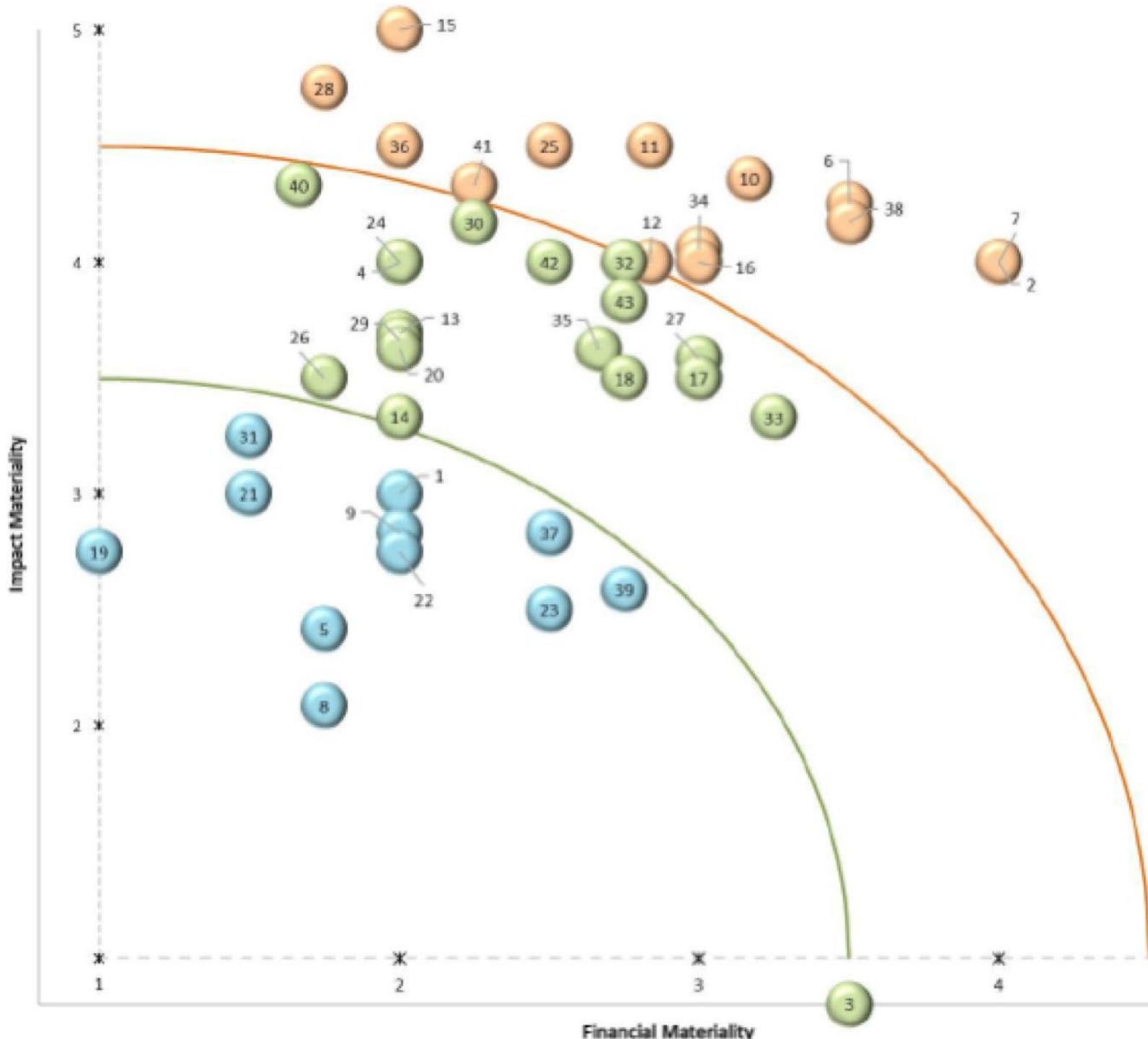
NUESTRO EQUIPO NUESTRO
PRINCIPAL VALOR

CERCANÍA A NUESTROS
CLIENTES

SER PARTE ACTIVA DE LA
SOCIEDAD

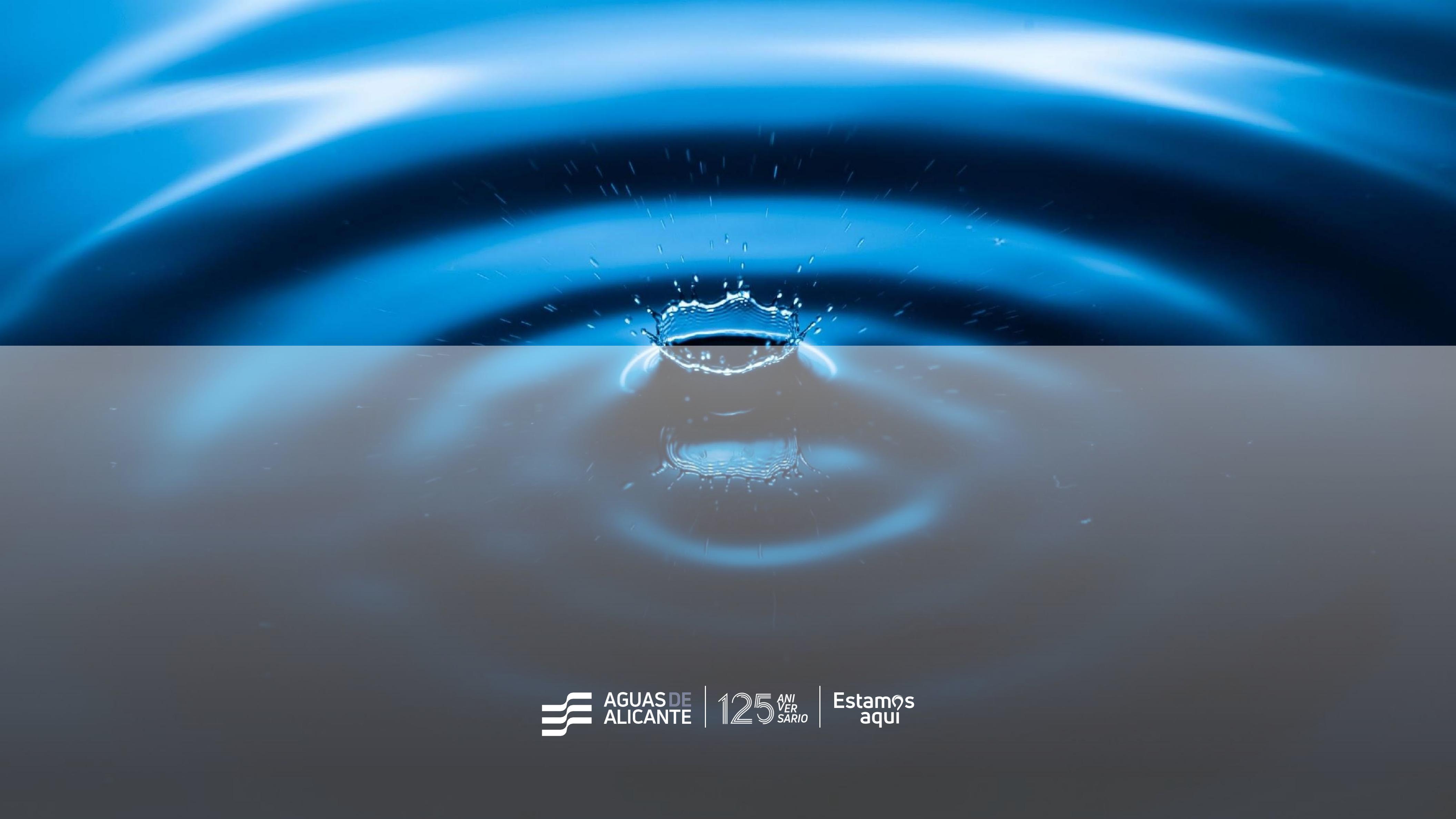
SOBRE NUESTRO INFORME

Matriz de materialidad



Temas

- 2 Colaboración público- privada
- 7 Innovación y uso de tecnologías inteligentes
- 15 Calidad del servicio
- 6 Digitalización
- 38 Reutilización del agua
- 10 Interacción con grupos de interés
- 11 Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio
- 28 Seguridad y salud
- 25 Compensación y prestaciones a los empleados
- 34 Adaptación a la escasez hídrica
- 36 Gestión responsable de los recursos
- 16 Calidad organoléptica del agua
- 41 Calidad del agua tratada
- 12 Gestión responsable de las compras
- 32 Eficiencia energética
- 30 Emisiones de gases de efecto invernadero
- 40 Gestión de vertidos de agua no depurada
- 42 Gestión de los acuíferos
- 43 Eficiencia en las redes de distribución del agua y ecodiseño
- 27 Diálogo y relación con la plantilla
- 33 Gestión de riesgos
- 17 Atención al cliente
- 1 Transparency
- 24 Formación y desarrollo de la plantilla
- 35 Adaptación a fenómenos extremos y subida del nivel del mar
- 18 Garantía de suministro de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad
- 13 Evaluación de los proveedores en base a criterios ESG
- 29 Biodiversidad y ecosistemas
- 20 Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
- 26 Medidas de conciliación a la plantilla y flexibilidad laboral
- 14 Claridad de las tarifas
- 3 Gestión de los riesgos financieros y no financieros
- 37 Valoración de los lodos y otros residuos
- 39 Contaminación del agua
- 31 Captura de CO2 y compensación de la huella de carbono
- 1 Diversidad de los órganos directivos
- 23 Accesibilidad de personas con discapacidad
- 9 Ciberseguridad
- 21 Igualdad de género
- 22 Diversidad
- 19 Desarrollo de la comunidad local



AGUAS DE
ALICANTE

125^{ANIVERSARIO}

Estamos
aqui