INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2013



AGUAS DE ALICANTE

AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE (Empresa Mixta)



Índice

Índice

1. CARTA DE LA PRESIDENTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 7

2. DESARROLLO SOSTENIBLE, NUESTRO FIRME COMPROMISO 13

2.1 PERFIL DEL INFORME 16

2.2 CONÓCENOS 18
2.2.1 Quiénes somos 18
2.2.2 Gobierno corporativo 19
2.2.3 Misión, Visión , Valores 24
2.2.4 Servicios gestionados 26
2.2.5 Principales hitos, magnitudes y operaciones 28
2.2.6 Transparencia y rendición de cuentas 30

2.3 GRUPOS DE INTERÉS 36

2.4 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL 38

2.5 RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA 44

3. TALENTO, MEDIO AMBIENTE Y COMUNIDAD, NUESTRA RAZÓN DE SER 47

3.1 DESARROLLAMOS TALENTO 48
3.1.1 Principales datos 48
3.1.2 Formación y desarrollo 54
3.1.3 Seguridad y salud 58
3.1.4 Comunicación 71
3.1.5 Conciliación 72
3.1.6 Igualdad y diversidad 74
3.1.7 Innovación 80
3.1.8 Gastos e inversiones en I+D 82

3.2 CUIDAMOS EL MEDIO AMBIENTE 86
3.2.1 Mejora continua en la gestión ambiental 86
3.2.2 Calidad sanitaria del agua 93
3.2.3 La sostenibilidad en el ciclo del agua 95
3.2.4 Proyectos y obras 111
3.2.5 Energía y cambio climático 126
3.2.6 Biodiversidad 134
3.2.7 Gastos e inversiones ambientales 141

3.3 CONSTRUIMOS COMUNIDAD 142
3.3.1 Implicación social 142
3.3.2 Proveedores 197
3.3.3 Administraciones públicas 201

4. ANEXOS 210
4.1 INDICADORES GRI AGUAS DE ALICANTE 212

4.2 GLOSARIO 221

4.3 CUESTIONARIO 227





Carta

1

de la Presidenta del Consejo de Administración





SONIA CASTEDO RAMOS
Presidenta del Consejo de Administración

Un trabajo bien hecho.

Por quinto año se edita el informe de Desarrollo Sostenible de AGUAS DE ALICANTE, que en esta ocasión detalla la memoria de actividades que la compañía ha desarrollado durante el año 2013. Una memoria que acredita y confirma el grado de compromiso en valores sociales y medioambientales de Aguas de Alicante, pero sobre todo su grado de implicación con el desarrollo de la ciudad en la que desempeña su trabajo.

Se trata de una implicación de la que me siento especialmente satisfecha, en mi doble condición de alcaldesa de Alicante y presidenta del Consejo de Administración de AGUAS DE ALICANTE, dado que las actuaciones que recoge este informe demuestran que las obras ejecutadas han colaborado, y mucho, en el desarrollo de la ciudad, siempre con el respecto al medio ambiente y la solidaridad como premisas.

No son pocas las delegaciones de otros puntos de España y del extranjero que nos visitan para comprobar in situ el trabajo de AGUAS DE ALICANTE, responsable del ciclo integral del agua, así como la promoción y desarrollo de actividades que redundan directamente en beneficio de la sociedad.

Campañas de concienciación ciudadana en aras de un consumo responsable, obras de canalización y mejora de la red de distribución y evacuación de aguas desde estrictos criterios de sostenibilidad, y modernización de viales, plazas y jardines son algunos de los ejemplos que recoge esta publicación, con la que Aguas Municipalizadas traslada al conjunto de la ciudadanía alicantina sus inquietudes, su implicación y su vocación de servicio, de la mano siempre del Ayuntamiento de Alicante.

Enhorabuena por un trabajo bien hecho.



2 Presentación

Director General de Aguas de Alicante





JOAQUÍN MARCO TERRES
Director General de Aguas de Alicante

Desarrollo Sostenible, nuestro firme compromiso.

Un año más, Aguas de Alicante publica su informe de Desarrollo Sostenible. En esta memoria de carácter voluntario, la empresa refleja su intención de ofrecer trasparencia tanto en nuestra actividad empresarial como hacia la sociedad a la que ofrecemos nuestros servicios.

El desarrollo sostenible es un elemento clave en todas nuestras actuaciones. Este modelo tiene como pilares fundamentales el talento, el medio ambiente y la comunidad, y de esta manera, estructuramos este año nuestro Informe.

En este sentido, AGUAS DE ALICANTE, mantiene como objetivo principal ofrecer un servicio de calidad, además de una gestión eficiente donde se consideren a nuestros grupos de interés, estableciendo relaciones basadas en la confianza y en la colaboración. Trabajamos por la mejora continua y la innovación y lo hacemos con criterios de responsabilidad social, que es inherente a la gestión del ciclo del agua.

Por otra parte, sabemos que la actividad que llevamos a cabo es posible gracias a nuestra plantilla. Por ello, nos sentimos muy satisfechos por haber cerrado el ejercicio 2013 con 0 bajas por accidente laboral durante la jornada laboral. Para mantener estos índices, nos hemos unido a la iniciativa de Agbar, 'Nuestras Reglas que Salvan', que pretende, a través de la interacción con los empleados y empleadas, difundir reglas de seguridad que eviten la producción de accidentes.

Dentro de su compromiso social, Aguas de Alicante, consciente de la difícil situación económica que atravesamos, destinó en 2013, 157.572 € al fondo social a través de Cáritas y Cruz Roja para ayudar a todos aquellos colectivos que se encuentran actualmente en situación de precariedad económica. Atendiendo a este compromiso, la empresa cuenta con tarifas especiales para familias numerosas, gracias a las cuales, durante este año, más de 800 familias vieron bonificado su recibo del agua.

Desarrollo Sostenible, nuestro firme compromiso.

Además como una de las acciones de nuestro compromiso medioambiental, podemos destacar la campaña 'Dales un Papel', en la que la empresa se comprometió a destinar los costes de la factura en papel a la ayuda de niños/as con discapacidad psíquica a través de APSA. Ésta, y otras campañas, nos han permitido que más 60.000 clientes hayan sustituido la factura en papel por la versión digital.

Otro punto clave ambientalmente, es la inversión en saneamiento de más de tres millones de euros, que ha permitido finalizar obras tan importantes como la renovación de los colectores generales de Alfonso el Sabio - Plaza Calvo Sotelo y Pla Carolinas. Además de poner en marcha la ejecución del colector del Polígono Industrial Garrachico, y la renovación de los colectores de la Avda. de Novelda y Ciudad Jardín; así como la ejecución del parque inundable 'La Marjal'. En este punto, cabe destacar que todas las obras que se llevaron a cabo durante 2013 generaron más de 750 puestos de trabajo indirectos a través de empresas locales subcontratadas.

Además, Aguas de Alicante trabaja incansablemente en el aprovechamiento de los recursos hídricos. Sabemos la importancia y escasez del bien con el que trabajamos, por ello, gestionamos los mejores sistemas que nos permitan optimizar al máximo este recurso. Durante este año, hemos logrado alcanzar un rendimiento del 88%, lo que supone uno de los índices más altos de eficiencia hídrica a nivel nacional.

En definitiva, la gestión de Aguas de Alicante contribuye a que podamos presumir de vivir en una ciudad adaptada a la tecnología existente, responsable medioambientalmente y en consonancia con una Smart City, cuyo fin último es procurar el bienestar de toda la ciudadanía.

Joaquín Marco Terres
Director General de Aguas de Alicante

JOAQUÍN MARCO TERRES

Director General de Aguas de Alicante

2.1 Perfil del Informe

Certificación A+. Auditoría independiente con SGS.

PERFIL

El presente informe pretende mostrar una imagen fiel de AGUAS DE ALICANTE, respondiendo a su compromiso de transparencia comunicativa y de responsabilidad con la sociedad en la que opera, informando así de su relación con el desempeño integral, económico, medioambiental y social.
El Informe de Desarrollo Sostenible 2013 de AGUAS DE ALICANTE se ha realizado siguiendo el modelo de referencia y los criterios establecidos en la "Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad" G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI).
En este sentido, se ha incluido un índice con los indicadores GRI, que pretende facilitar la localización de los contenidos especificados por la guía GRI en el presente informe.

SIGLAS

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

ALCANCE

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

NIVELES DE CALIFICACIÓN

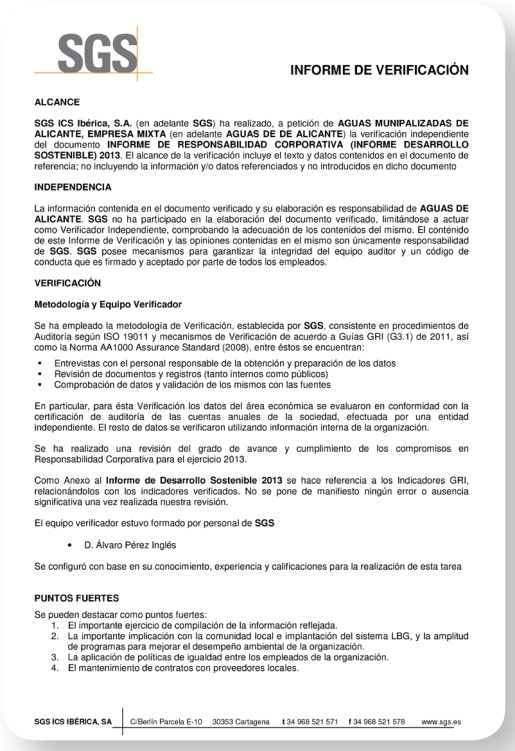
La verificación que aporta el "+" se ha realizado a través de SGS ICS Ibérica, S.A., una entidad verificadora independiente sin ninguna relación con AGUAS DE ALICANTE, más allá de la establecida con la prestación de este tipo de servicios.
Para la verificación, se ha seguido la metodología de verificación establecida por SGS, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de verificación de acuerdo a Guías GRI (G3.1) de 2011, así como la Norma AA1000 Assurance Standard (2008).

CONTACTO

La responsabilidad de la coordinación del informe de Responsabilidad Social Empresarial recae sobre el Departamento de Calidad, Medio Ambiente, Prevención y RSE. El equipo que lo ha realizado es un equipo multidepartamental y multifuncional que tiene como objetivos la publicación del informe y la generación de acciones que fomenten el Desarrollo Sostenible en AGUAS DE ALICANTE.

Para más información, se puede poner en contacto con nosotros a través de los siguientes medios:

Dirección postal: C/ Alona 31. 03007 Alicante
Teléfono: 965 999 800
E-mail: informe.rse@aguasdealicante.es



SGS

INFORME DE VERIFICACIÓN

ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de **AGUAS MUNIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA** (en adelante **AGUAS DE DE ALICANTE**) la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE) 2013**. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento

INDEPENDENCIA

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

VERIFICACIÓN

Metodología y Equipo Verificador

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

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

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

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2013.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2013** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

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

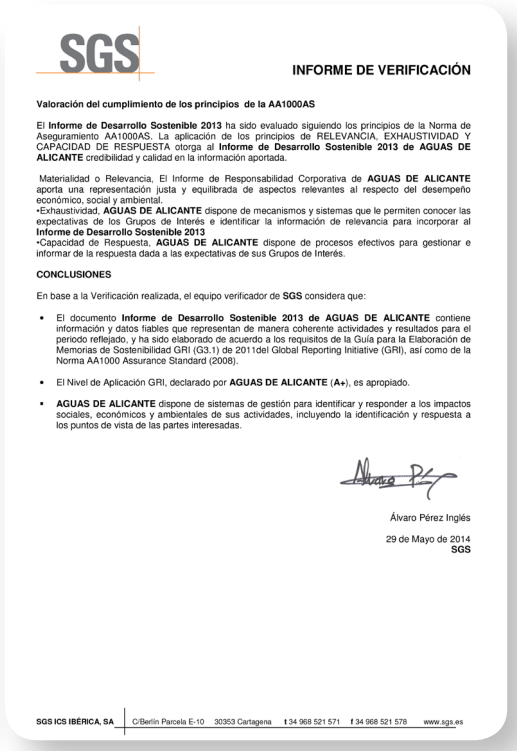
- D. Álvaro Pérez Inglés

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

PUNTOS FUERTES

Se pueden destacar como puntos fuertes:

1. El importante ejercicio de compilación de la información reflejada.
2. La importante implicación con la comunidad local e implantación del sistema LBG, y la amplitud de programas para mejorar el desempeño ambiental de la organización.
3. La aplicación de políticas de igualdad entre los empleados de la organización.
4. El mantenimiento de contratos con proveedores locales.



SGS

INFORME DE VERIFICACIÓN

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2013** ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga al **Informe de Desarrollo Sostenible 2013 de AGUAS DE ALICANTE** credibilidad y calidad en la información aportada.

Materialidad o Relevancia, El Informe de Responsabilidad Corporativa de **AGUAS DE ALICANTE** aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.
•Exhaustividad, **AGUAS DE ALICANTE** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Interés e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Desarrollo Sostenible 2013**
•Capacidad de Respuesta, **AGUAS DE ALICANTE** dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés.

CONCLUSIONES

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

- El documento **Informe de Desarrollo Sostenible 2013 de AGUAS DE ALICANTE** contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI (G3.1) de 2011del Global Reporting Initiative (GRI), así como de la Norma AA1000 Assurance Standard (2008).
- El Nivel de Aplicación GRI, declarado por **AGUAS DE ALICANTE** (**A+**), es apropiado.
- **AGUAS DE ALICANTE** dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.

Álvaro Pérez Inglés

29 de Mayo de 2014
SGS

2.2 Conócenos

2.2.1_Quienes somos.

AGUAS DE ALICANTE, siempre ha asumido la gestión del ciclo del agua como una necesidad prioritaria básica para los ciudadanos que abastece y para el desarrollo de las ciudades cuyos municipios carecen de recursos hídricos propios. El inicio de la gestión de 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.

AGUAS DE ALICANTE cuya sede social está ubicada en Alicante, en la calle Alona , numero 31, está participada en un 50 % por el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, titular del servicio y en un 50 % por Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A. (100% Capital Agbar) como socio que aporta su experiencia, tecnología y profesionalidad en el ciclo del agua, siendo el primer operador privado en España y uno de los líderes mundiales del sector.

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



2.2.2_Gobierno Corporativo.

PRINCIPALES MAGNITUDES

Las principales magnitudes son las siguientes:

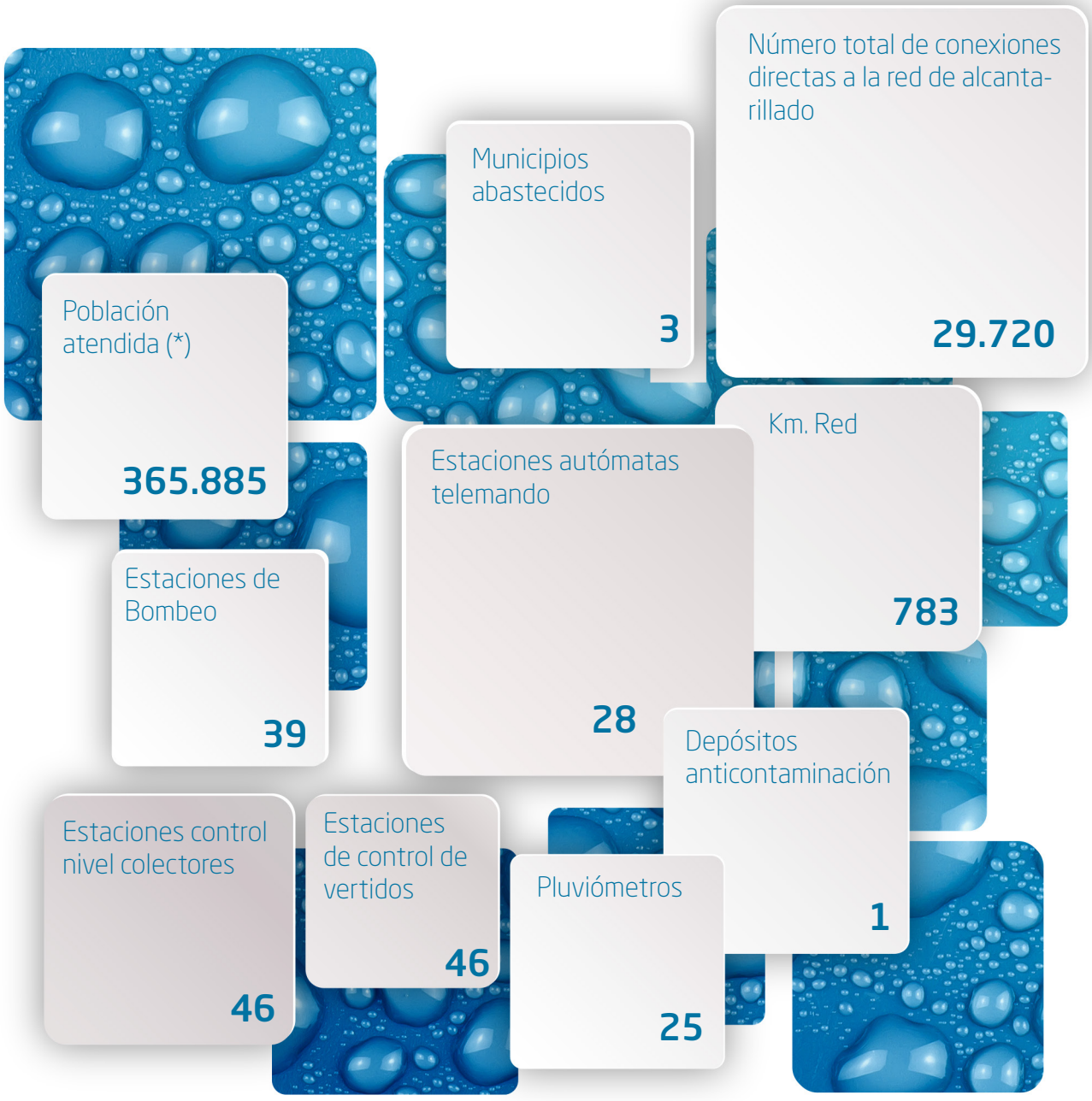
Red de agua Potable_2013



(*) Datos INE 2013 de Alicante, Sant Joan d'Alacant, San Vicente del Raspeig, Petrer, Monforte del Cid, El Campello, Mutxamel, Agost y Novelda.
(**) Estimación de población de los municipios abastecidos en baja del SIT de AGBAR
(***) Los datos corresponden a las instalaciones que abastecen a los municipios que gestiona AGUAS DE ALICANTE, independientemente de su titularidad.

2.2 Conócenos

Red de Saneamiento_2013



(*) Datos INE 2013 de Alicante, San Juan y Monforte del Cid

Consejo de Administración

La estructura interna de AGUAS DE ALICANTE se configura de acuerdo a lo siguiente:
El Consejo de Administración está integrado de la siguiente manera: el 50% de los miembros del Consejo de Administración pertenecen al Grupo AGBAR y el otro 50% son concejales y concejalas del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, cuyo desglose es el siguiente:

Presidenta:

Sonia Castedo Ramos
(Ayuntamiento de Alicante)

Vocales:

Andrés Llorens Fuster
(Ayuntamiento de Alicante)

Miguel Valor Peidró
(Ayuntamiento de Alicante)

Miguel Ull Laita
(Ayuntamiento de Alicante)

Fernando Llopis Pascual
(Ayuntamiento de Alicante)

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

Francisco Javier Bartual Vargas
(Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)

Joaquín Marco Terrés
(Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)

Jose Antonio Alvarez Penalva
(Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)

Miguel Ángel Benito López
(Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)

(*) Datos INE 2013 de Alicante, Sant Joan d'Alacant, San Vicente del Raspeig, Petrer, Monforte del Cid, El Campello, Mutxamel, Agost y Novelda.
(**) Estimación de población de los municipios abastecidos en baja del SIT de AGBAR
(***) Los datos corresponden a las instalaciones que abastecen a los municipios que gestiona AGUAS DE ALICANTE, independientemente de su titularidad.

2.2

Conócenos

DIRECCIÓN GENERAL:

Dirige, planifica y coordina el correcto funcionamiento de toda la Organización, aprueba las políticas y directrices que resultan de aplicación en la misma, ejerciendo asimismo las principales funciones de representación de la Empresa.

DIRECCIÓN TÉCNICA Y DE OPERACIONES:

Es responsable de planificar, implantar y gestionar las actividades de carácter técnico y operacional dentro de la organización, así como, impulsar acciones de I+D+i y coordinar las actuaciones en el campo de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente. Dentro de la misma se encuentran:

DIRECCIÓN OPERACIONES:

Se encarga de las actividades de producción y distribución-explotación de infraestructuras.

DIRECCIÓN TÉCNICA:

Contempla las actividades propias de la oficina técnica, compras y logísticas, presupuestos de acometidas y extensiones de red, así como Obras.

DIRECCIÓN DE POBLACIONES:

Responsable de la gestión de los municipios donde AGUAS DE ALICANTE gestiona el abastecimiento de agua.

DIRECCIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA:

Responsable de implantar y gestionar la política económico-financiera, planificando y dirigiendo las operaciones.

DIRECCIÓN DE CLIENTES Y RELACIONES INSTITUCIONALES:

Responsable de la gestión comercial y atención al cliente. Propone, dirige, coordina y supervisa las acciones de marketing, publicidad, gestión de marca, imagen y eventos.

Estructura Interna

DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN:

Responsable del desarrollo e implantación de los sistemas de información y comunicaciones de la Empresa y el correspondiente soporte a usuarios.

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS:

Responsable de diseñar, desarrollar y potenciar la estrategia de Recursos Humanos, administración de personal y formación

DIRECCIÓN JURÍDICA:

Responsable de todas las actuaciones en materia jurídica de la empresa.





Conócenos

2.2.3_Misión, Visión, Valores.

VISIÓN (Qué queremos ser).

Ser una empresa:

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

MISIÓN (Qué hacemos para lograrlo).

- Gestionar el ciclo integral del Agua como un servicio público de primera necesidad, con la protección del medio ambiente y la calidad de vida de las personas, como marco de referencia.
- Potenciar y afianzar la imagen de AGUAS DE ALICANTE dentro de los criterios de calidad, hidroeficiencia, continuidad en el servicio, seguridad, innovación tecnológica, sostenibilidad medioambiental y de Reputación Social Corporativa.
- Planificar y ejecutar las infraestructuras necesarias para garantizar los criterios establecidos.
- Proporcionar a los clientes productos y servicios innovadores de valor añadido relacionados con la calidad, aprovechamiento del agua, temas medioambientales, e-factura, CO2, etc.

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

VALORES (Principios que nos guían)

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



2.2.4_Servicios Gestionados.

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

ÁMBITO Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS[2].

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

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

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

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

[2]La depuración del agua no es competencia directa de AGUAS DE ALICANTE, ni está dentro de su ámbito de actuación. Sin embargo AGUAS DE ALICANTE, contribuye directamente en la reducción del consumo de agua potable al utilizar recursos hídricos distintos y alternativos. Uno de ellos consiste en la reutilización del agua procedente de las depuradoras para el riego de zonas verdes ajardinadas, limpieza de calles y otros usos que no requieran de un agua potable

Ámbito de Actuación



2.2

Conócenos

2.2.5_Principales hitos, magnitudes y operaciones.

AGUAS DE ALICANTE ha concluido el **ejercicio 2013** de forma satisfactoria, **habiendo cumplido los objetivos generales** propios de una empresa de servicio público.

El **servicio se ha prestado** a los municipios gestionados con absoluta normalidad, garantizando la continuidad de los caudales necesarios y ofreciendo una calidad de agua que **cumple con todas las garantías exigidas por la legislación vigente** y especialmente las establecidas en el R.D. 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad de agua de consumo humano.

Durante este ejercicio 2013, el **Organismo de Inspección de Control de Vertidos de AGUAS DE ALICANTE se ha inscrito como Entidad Colaboradora** de la Administración en el Registro de Entidades Colaboradoras de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana. AGUAS DE ALICANTE es la primera empresa de su sector que cumple con este requisito en la Comunidad Valenciana.

Se ahorraron más de 1.033.000 m3 de agua potable en Alicante en 2013, gracias a la utilización **agua reutilizada** a través de la actual red de agua reutilizada de Alicante. Está en proceso de ejecución un "anillo" de conducciones (Red de agua regenerada) que abarcará al resto de la ciudad completando el alcance del actual servicio. Éste se completará en los próximos años.

Durante el año 2013 **la empresa ha realizado inversiones en los distintos municipios gestionados** por valor de 9.230 miles de euros. Destacan entre ellas las obras del Colector General de Alicante o del Parque inundable "La Marjal".

La **obra del Colector General de Alicante** comenzó en febrero de 2012, en el centro comercial de la ciudad de Alicante y todavía permanece en fase de ejecución. Esta obra es importante porque la integridad estructural del colector antiguo ponía en peligro edificaciones cercanas, y era necesaria una mejora de la capacidad hidráulica del mismo.

En 2010 se realizó un **estudio económico** y como consecuencia una **propuesta de tarifa bonificada para familias numerosas**. Con esta nueva tarifa, aplicada en 2011, 2012 y 2013, Aguas de Alicante bonifica el precio de cada tramo de consumo en función del número de hijos.

Se ha realizado la **concesión de ayudas por parte de Aguas de Alicante a sus clientes**, con el fin de contribuir a la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable destinadas a personas y/o unidades familiares desfavorecidas con graves situaciones económicas. El importe de estas ayudas en 2013 ha sido en 157.572€.

En el ámbito de **I+D+i**, en el año 2013 se desarrollaron **19 proyectos de innovación por valor de 2.900 miles de euros**. Entre los que cabe destacar la Incorporación de la telelectura en el proceso comercial de lecturas periódicas, con la consiguiente mejora de la gestión comercial. También AGUAS DE ALICANTE participó en 2013 en 3 proyectos ámbito internacional por un valor de 724.000 €.

Se han redactado **proyectos ambientales**, principalmente de canalización de **agua regenerada**, de mejora de la red de drenaje, de renovación de redes de saneamiento y construcción de nuevos colectores, por valor de 8.702.554 €. Estos proyectos tendrán fuertes impactos en la dinamización económica y social en los próximos tiempos, como en la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras.

A lo largo del año 2013 en AGUAS DE ALICANTE **no se produjo ningún accidente laboral con baja durante la jornada de trabajo**. Este éxito se ha debido a las medidas adoptadas y a los sistemas implantados en los últimos años en el ámbito de la PRL, a la implicación de todos los empleados y al fuerte compromiso de la Dirección con la Seguridad y Salud de los Trabajadores.

En el ámbito del Sistema de Gestión, **se ha superado favorablemente las auditorías internas y externas tanto de la ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001**, y la auditoría legal del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales. Además se superó sin salvedades la auditoría de la acreditación **ENAC** del Organismo de Inspección de Control de Vertidos de AGUAS DE ALICANTE por la norma **UNE-EN ISO/IEC 17020**.

2.2.6_Transparencia y rendición de cuentas

Principales magnitudes económicas.

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO.

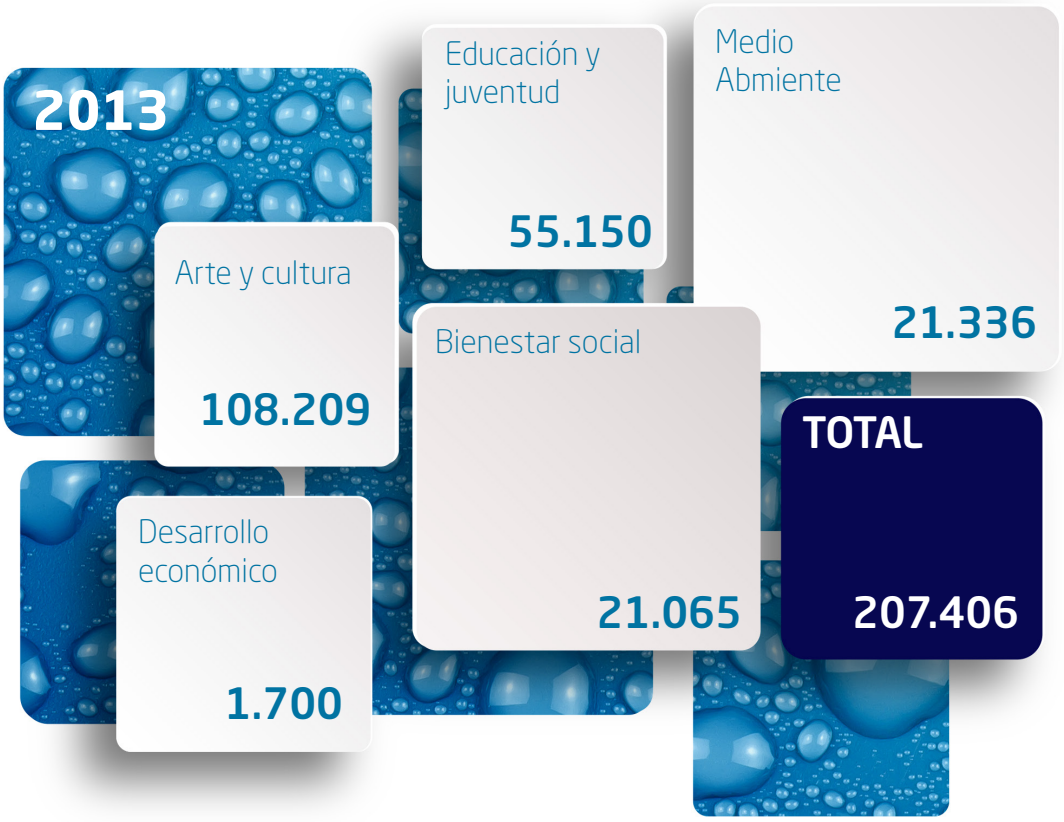
AGUAS DE ALICANTE, coherentemente con su condición de gestor de un servicio público y en consonancia de su responsabilidad social, contribuye, en la medida de sus posibilidades, a la generación de riqueza en los entornos sociales en los que desarrolla su actividad.

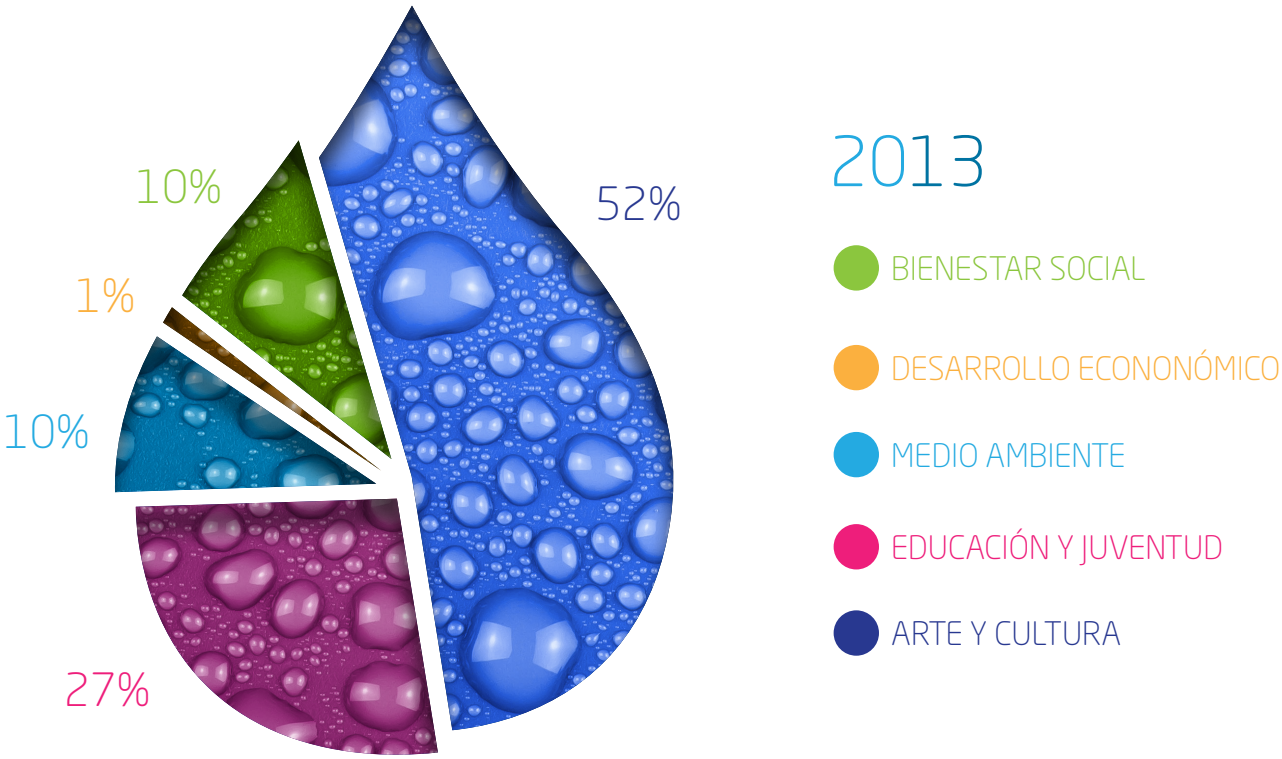
Los datos sobre creación y distribución de valor económico proporcionan indicaciones básicas sobre la forma en que AGUAS DE ALICANTE ha creado riqueza para sus grupos de interés. Varios elementos de la tabla de Valor Económico Generado y Distribuido (VEG+D), que se adjunta a continuación, también proporcionan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

Valor económico directo generado y distribuido

euros	2012	2013
Valor económico directo creado (VEC)	**67.179.373**	**61.911.032**
a_Ingresos	67.179.373	61.911.032
Valor económico distribuido (VED)	**72.288.514**	**67.335.306**
b_Costes Operativos	51.632.338	45.781.342
c_Salarios y beneficios sociales para los empleados	12.608.709	12.614.840
d_Pagos a proveedores de capital	5.818.865	5.721.858
e_Pagos a gobiernos	1.923.318	3.009.806
f_Inversiones en la comunidad	305.284	207.460
Valor económico retenido (VER)	**(5.109.141)**	**(5.424.274)**

Distribución de recursos destinados a la sociedad por temáticas





Para más información sobre los recursos destinados a la sociedad acudir al epígrafe 3.1.1. LBG.

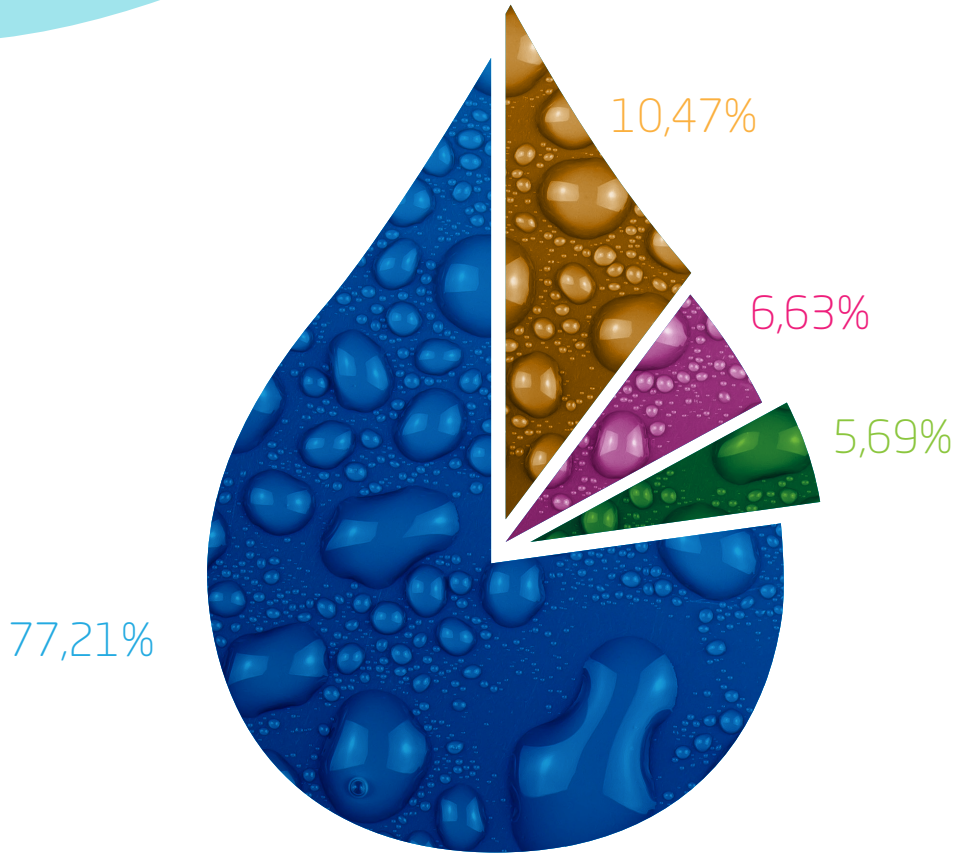
2.2 Conócenos

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

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS (€)	2012	2013	VAR. %
Ingresos de explotación	69. 044.443	67. 018.290	(2,93%)
Cash flow de explotación	14.032.108	12.884.669	(8,18%)
Resultado de explotación	8.797.012	8.135.706	(7,52%)
% Margen resultado de explotación	*12,74%*	*12,14%*	
Resultado neto	5.549.118	4.996.843	(9,95%)
% Margen resultado neto	*8,04%*	*7,46%*	

INGRESOS DE EXPLOTACIÓN POR ACTIVIDADES (€)	2012	2013	VAR. %
Agua	51. 392.980	51.743.297	0,68%
Alcantarillado	7.096.101	7.014.387	(1,15%)
TCA's	6.585.098	4.445.536	(32,49%)
Resto	3.970.264	3.815.070	(3,91%)
Ingresos de explotación	**69.044.443**	**67.018.290**	**(2,93%)**

2013



ENDEUDAMIENTO (€)	2012	2013	VAR. %
Patrimonio neto	37. 588.357	37.159.304	(1,14%)
Endeudamiento neto	15.192.462	18.685.618	(22,99%)

2.2 Conócenos

Buen gobierno: código ético.

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

En el Código Ético Corporativo y de Conducta se entrega en el Manual de Acogida en el momento de ingreso en la empresa y es una la publicación permanente en la intranet y en la página web de la empresa www.aguasdealicante.es

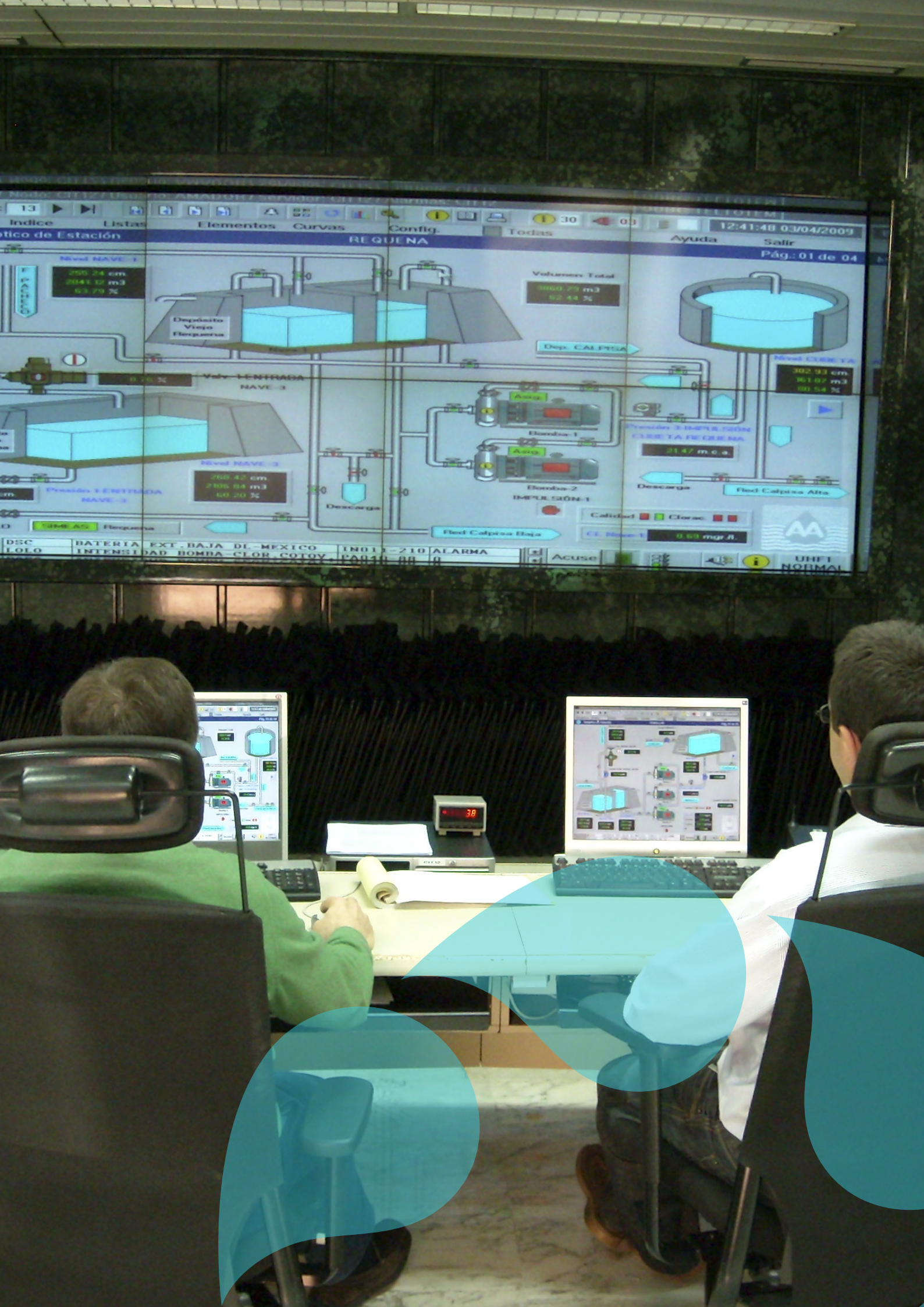
Este Código Ético cumple con los siguientes criterios:

a. Claridad: redactado en términos sencillos y comprensibles.
b. Publicidad: debiendo comunicarse dentro y fuera de la organización.
c. Concreción: detallando conceptos y evitando abstracciones.
d. Actualización: previendo revisiones periódicas.
e. Obligatoriedad: estableciendo mecanismos de resolución de conflictos.

El código ético de Aguas de Alicante se puede consultar a través del siguiente enlace:

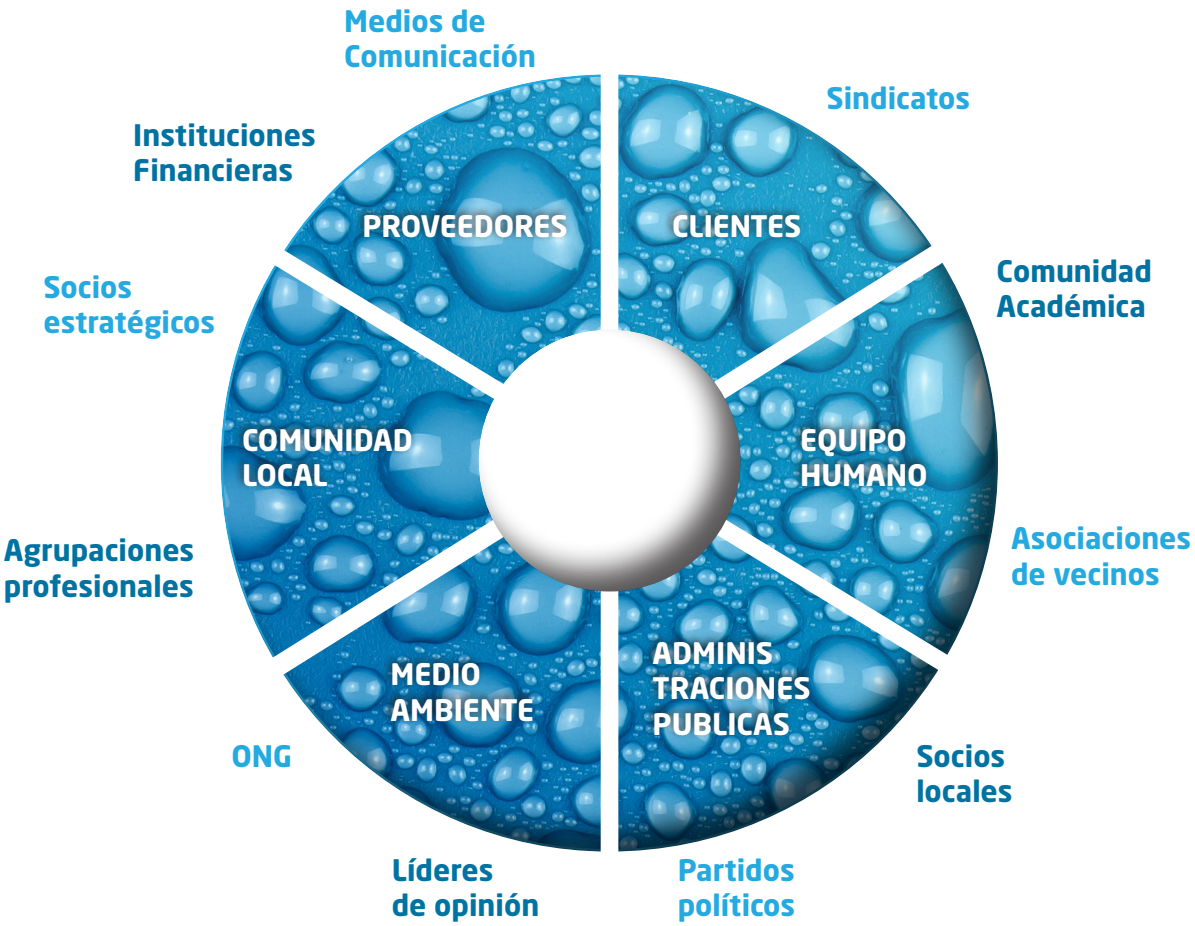
http://codigoetico.agbar.es/

El Código Ético es una guía de conducta para todo el personal de AGUAS DE ALICANTE.


Indice
Listas
Elementos
Curvas
Config.
Todas
Ayuda
Salir
REQUENA
12:41:48 03/04/2009
Pág.: 01 de 04
Depósito Viejo Requena
Volumen Total
Dep. CALPISA
Válv. ENTRADA NAVE 3
Bomba-1
Bomba-2
IMPULSIÓN-1
Descarga
Red Calpisa Baja
Red Calpisa Alta
Calidad
Cloruc.
Acuse
ALARMA
UHF1

2.3 Grupos de Interés

El ejercicio de la sostenibilidad es una tarea común de corresponsabilidad. La compañía considera que es necesario tener en cuenta a los grupos de interés y a sus necesidades. Como resultado, se pueden conocer las expectativas respecto a la propia evolución de las actividades de la compañía y orientar mejor esta evolución.



Grupos de interés estratégicos · Grupos de interés con influencia

La compañía, según el análisis realizado por Agbar, tiene identificadas las expectativas de sus grupos de interés estratégicos (**clientes, empleados, administraciones públicas, proveedores y sociedad**, en su doble vertiente **medioambiental** y de **comunidad local**). Con una clara motivación por satisfacer estas expectativas, asumimos unos **compromisos específicos** que conforman, en su conjunto, nuestra **política de responsabilidad corporativa**.

El ejercicio de la sostenibilidad es una tarea común de responsabilidad.

Compromisos con los grupos de interés estratégicos.

CLIENTES

- CALIDAD
- INNOVACIÓN
- COMUNICACIÓN EFECTIVA

EQUIPO HUMANO

- FORMACIÓN Y DESARROLLO
- COMUNICACIÓN
- SEGURIDAD Y SALUD LABORAL
- CONCILIACIÓN
- IGUALDAD

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- TRANSPARENCIA
- ANTICIPACIÓN A LA NORMATIVA
- SERVICIO DE CALIDAD

MEDIO AMBIENTE

- GESTIÓN SOSTENIBLE
- GESTIÓN AMBIENTAL
- BIODIVERSIDAD
- ENERGÍA SOSTENIBLE

COMUNIDAD LOCAL

- EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN
- CALIDAD DE VIDA
- MEJORA INTERNA

PROVEEDORES

- DIÁLOGO
- SELECCIÓN EQUITATIVA
- PRÁCTICAS SOSTENIBLES
- DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES

2.4 Sistema de gestión integral

Se han superado favorablemente todas las auditorías internas y externas del Sistema de Gestión.

El Sistema de Gestión de AGUAS DE ALICANTE agrupa, bajo un único modelo, la Gestión de la Calidad, la Gestión Ambiental y la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Este Sistema de Gestión de AGUAS DE ALICANTE, **va más allá de los requisitos de las normas de referencia** y está incardinado en todas las áreas, actividades y departamentos de la empresa, siendo parte esencial en la cultura de la empresa.

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

Este Sistema se encuentra certificado por las normas **ISO 9001:2008**, **ISO 14001:2004**, y la especificación **OHSAS 18001:2007**, por organismo acreditado (APPLUS).
En el ámbito del Control de los Vertidos a la Red de Alcantarillado, el Sistema de Gestión abarca al Organismo de Inspección de Control de Vertidos de AGUAS DE ALICANTE. Éste se encuentra acreditado también por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), por la norma **UNE-EN ISO/IEC 17020** de Organismos de Inspección.

SISTEMA DE GESTIÓN DE AGUAS DE ALICANTE: POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA

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

La Política está disponible en la web de la empresa www.aguasdealicante.es, en las oficinas de Atención al Cliente y en el resto de dependencias de la empresa. Todos los empleados reciben copia de la misma a su ingreso y notificaciones de las sucesivas revisiones.
Enlace a la política:
http://www.aguasdealicante.es/contenido/PoliticaCalidadMedioambiente/

CERTIFICACIONES:

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

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

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

• Gestión de calidad en Organismos de Inspección, según ISO/IEC 17020 por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).
La ENTIDAD NACIONAL DE ACREDITACIÓN, conforme a los criterios recogidos en la Norma UNE-EN ISO/IEC 17020:2012 (CGA-ENAC-EI), como Entidad de Inspección Tipo C para la realización de inspecciones en el Área Medioambiental. Acreditación nº 266/EI434.

En 2013 se han controlado 155 indicadores de gestión.

2.4 Sistema de gestión integral

PLAN ESTRATÉGICO DE AGUAS DE ALICANTE

El Plan Estratégico de AGUAS DE ALICANTE se concreta en el **Programa de Gestión** de la organización. En él se definen las estrategias empresariales, y vinculados a éstas los objetivos generales que marcan el rumbo de la organización, y las acciones necesarias para conseguir dichos objetivos.
Como **estrategias de referencia** que marcan los objetivos y acciones de la organización en 2013 se definieron las siguientes:

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

Todas las áreas del Sistema de Gestión disponen de **indicadores de control y seguimiento y/o de mejora**. En 2013, se definieron 155 indicadores de gestión, que incluyen los indicadores GRI cuantitativos del Informe de Desarrollo Sostenible

PRINCIPALES ACCIONES DEL PROGRAMA DE GESTIÓN 2013

Acciones Relevantes Finalizadas En 2013

- UTILIZACION GPS PARA UBICAR CONTADORES
- Poner en marcha el sevicio de Servialertas para los casos de viviendas con consumo excesivo en la toma de lecturas.
- Sectorización telegestionada en AGUAS DE ALICANTE (Abastecimientos de Alicante, San Vicente, San Juan, Petrer, Monforte y El Campello). Definición futura de obras y posibles sectores.
- Desarrollo e implantación del Proyecto Arquetel. Desarrollado en el punto 3.1.7 "Innovación".
- Participación en el Proyecto Europeo @QUA - Tecnologías de la Información y la Comunicación para la Eficiencia del Agua (7° Programa Marco UE). Desarrollado en el punto 3.1.7 "Innovación".
- Realización de medidas de ahorro energético en oficinas
- Ejecución de plan de Auditoría energética en los bombeos de agua potable y bombeos de saneamiento 2013.
- Gestión durante 2013 de los riesgos asociados a las inundaciones mediante el SIPAID (Sistema Integrado de Prevención y Alerta frente a Inundaciones y Descargas). Aplicación del protocolo de coordinación con el SPEIS (Bomberos del Ayuntamiento de Alicante)
- Implantación de GALIA en la red de saneamiento de Alicante (Gestión Avanzada de la limpieza de alcantarillado)durante el año 2013. Este proyecto se encuentra desarrollado en el punto 3.2.3 "La sostenibilidad en el ciclo del agua".
- Monforte del Cid. Arranque de control individualizado de industrias y gestión de vertidos.
- Sant Joan d'Alacant. Ejecución de los planes anuales de actividad 2013 incluidos en el Control Integral de Vertidos.
- Gestión durante 2013 del depósito anti-DSU de José M. Obrero, minimizando con el mismo el número y volumen de alivios en momentos de lluvia al Barranco de las Ovejas

2.4 Sistema de gestión integral

Acciones Relevantes en curso en 2013

- Estudio de la evolución de las Características Hidráulicas Específicas de los sondeos de abastecimiento, que controlan la eficiencia de los mismos, con el fin de planificar las operaciones de Regeneración y/o Recuperación de las captaciones.
- Plan de renovación y priorización de las tuberías generales de transporte.
- Continuación con plan de reducción de siniestralidad "Smart Protection"
- Participación en Proyecto de Realidad Aumentada para la identificación de Riesgos asociados a Instalaciones
- Puesta en marcha de nuevos sectores en la red de distribución de agua potable.
- Gestión de Infraestructuras de agua reutilizada de la red de Alicante.
- San Vicente del Raspeig. Implantacion Red De Agua Reutilizada.
- Petrer. Mejora energética de los bombeos del parque y de Reina Sofia en el municipio de Petrer.



2.5 Reconocimiento de la excelencia

Reconocimiento del Diario La Verdad

AGUAS DE ALICANTE GALARDONADA COMO LA MEJOR EMPRESA ALICANTINA DE LOS ÚLTIMOS 50 AÑOS

"La verdad" de Alicante cumplió 50 años desde su primera edición y quiso celebrarlo premiando la excelencia de su trayectoria a dos personalidades, una empresa y una institución.

Aguas de Alicante fue reconocida por "La Verdad" como mejor empresa alicantina de los últimos 50 años. Joaquin Marco, Director General de Aguas de Alicante, recogía el galardón de manos del periodista Bernat Sirvent a una trayectoria marcada por la excelencia, el servicio al cliente y la innovación.



Gala del deporte.

El Ayuntamiento de Alicante, a través de su Concejalía de Deportes, premió a la Empresa de Aguas por su implicación con el deporte de esta ciudad.





3

Nuestra razón de ser

Talento,
Medio Ambiente
Comunidad

3.1 Desarrollamos el Talento

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

3.1.1_Principales datos

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

En AGUAS DE ALICANTE nuestros empleados y empleadas representan el mayor activo de la organización, permitiendo mantener un elevado nivel de calidad en los servicios que ofrecemos.
Nuestra gestión de los Recursos Humanos se basa en el compromiso con la formación y desarrollo de nuestra plantilla, la mejora de la información y comunicación, apuesta por la conciliación de la vida personal y laboral, la igualdad y la diversidad, constituyendo estos elementos nuestros pilares fundamentales en la gestión y administración de la plantilla.

RELACIONES LABORALES.

- Constituyen los objetivos dentro de este ámbito:

  - Motivar a los empleados y empleadas para que estos adquieran un compromiso con la organización y se impliquen en ella.
  - Fomentar la participación de todos los trabajadores y trabajadoras.
  - Proponer y ejecutar una Política Retributiva que mejore la competitividad, la motivación y la equidad interna.
  - Implantar la Evaluación del Desempeño basada en Competencias.
  - Mejorar la información y comunicación de las trabajadoras y trabajadores.
  - Desarrollar un modelo de Promoción y ascensos basado en criterios objeti-

vos y participativos.

- Fomentar la elaboración de nuevos proyectos y el alcance de nuevas metas.
- Ayudar a los empleados y empleadas a crecer y desarrollarse dentro de la organización.
- Obtener una mejora de la productividad.
- Cumplimiento de la legislación vigente.
- Cumplimiento de las obligaciones contractuales de la Empresa con sus trabajadores y trabajadoras así como con sus legítimos representantes.

• Compromisos con los empleados y empleadas.

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

DATOS REFERIDOS A LA PLANTILLA.

• Distribución de la plantilla por fijos y eventuales.

	2012	2013
FIJOS	97%	98%
EVENTUALES	3%	2%

3.1 Desarrollamos el Talento

- Desglose de la plantilla por modalidad de contrato.

	Total 2013	Hombres	Mujeres
Indefinidos	203	152	51
Indefinidos tiempo parcial	10	10	0
Jubilación parcial	6	3	3
Relevo tiempo completo	1	0	1
Relevo tiempo parcial	0	0	
Fomento de empleo para personas discapacitadas	1	1	
Interinidad	2	0	2
Total	**223**	**166**	**57**

- Desglose por categoría profesional y sexo 2013.

	Hombres	%	Mujeres	%	TOTAL
Titulados superiores *	39	78	11	22	50
Titulados de Grado Medio	23	74	8	26	31
Mandos intermedios y Encargados	29	85	5	15	34
Oficiales administrativos	30	48	32	52	62
Oficiales operarios	42	100	0	0	42
Resto de plantilla	3	75	1	25	4
Total	**166**	**74**	**57**	**26**	**223**

*Estos datos incluyen a los miembros de la Dirección.

• Desglose por categoría profesional y edad 2013.

	< de 30 años	%	30 y < 50 años	%	> 50 años	%	TOTAL
Titulados superiores *	0	0	35	70	15	30	50
Titulados de Grado Medio	0	0	22	70	9	30	31
Mandos intermedios y Encargados	0	0	16	47	18	53	34
Oficiales administrativos	3	5	45	73	14	22	62
Oficiales operarios	2	5	24	57	16	38	42
Resto de plantilla	0	0	4	100	0	0	4
Total	**5**	**2**	**146**	**65**	**72**	**33**	**223**

• Tasa de rotación.

TASA DE ROTACIÓN	2013
	4,9

• Bajas por género y edad.

	2013	
	Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años	0	0
Entre 30 y 50 años	5	5
Más de 50 años	2	0
Total	**7**	**5**

3.1 Desarrollamos el Talento

- Altas por género y edad.

2013	Hombres	Mujeres
Entre 20 y 29 años	0	1
Entre 30 y 50 años	2	6
Más de 50 años	0	1
Total	**2**	**8**

El número total de trabajadores y trabajadoras que dejaron su empleo durante el año 2013 fue de 12. El número de incorporaciones durante este mismo periodo fue de 10.

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

	Hombres	Mujeres	Total 2013
Nº empleados/as con derecho a baja por maternidad o paternidad	11	6	17
Nº empleados/as que disfrutaron baja por maternidad o paternidad	0	6	6
Nº empleados que disfrutaron de permiso por paternidad	10	_	10
Nº empleados que se reincorporaron y permanecieron tras baja	11	6	17
Excedencia tras maternidad y paternidad	0	0	0



3.1 Desarrollamos el Talento

3.1.2. Formación y Desarrollo.

Una de las herramientas que emplea Aguas de Alicante para el desarrollo profesional y personal de su equipo de profesionales es el Sistema de Gestión del Desempeño (SGD)

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

Los indicadores correspondientes a este apartado, son los siguientes:

Número de horas de formación por sexo y por grupo profesional en el año 2013

	Hombre	Mujer	Total	Promedio
Titulados superiores	1.501	373	**1.874**	**38**
Titulados de Grado Medio	819	404	**1.223**	**38**
Mandos intermedios y encargados	501	149	**650**	**14**
Oficiales administrativos	446	1.647	**2.093**	**41**
Oficiales operarios	653		**653**	**16**
Resto de plantilla	37	38	**75**	**19**
Total			**6.567**	**29**

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

En la tabla siguiente se establece una comparativa del volumen de formación de los últimos 3 años.

Evolución del volumen de formación en los 3 últimos años.

	2011	2012	2013
Horas totales de formación	8.245	10.037	6.567
Horas de formación por empleado/año	36	44	29

En cuanto al número de personas formadas por grupos, se puede ver en la tabla siguiente que el reparto por grupos es bastante homogéneo, no apreciándose grandes diferencias en función del grupo de pertenencia. Prácticamente toda la plantilla (98%) ha participado a lo largo del año en alguna acción formativa.

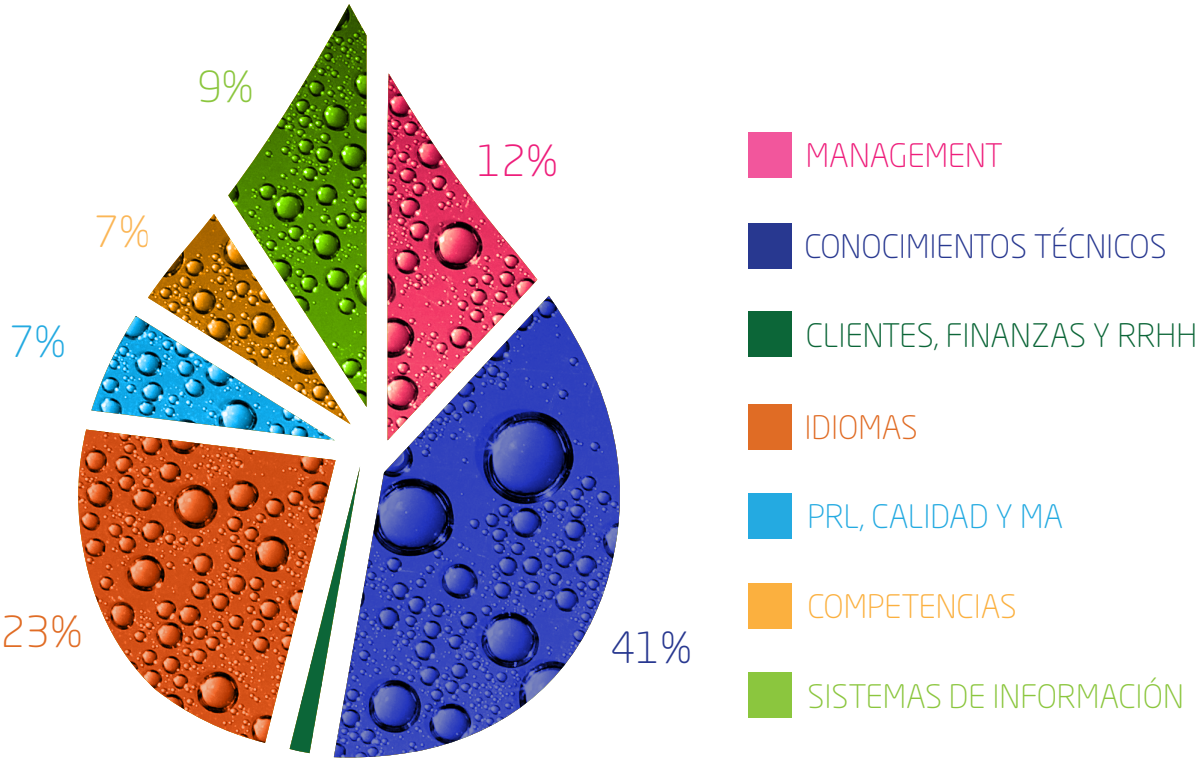
	Hombre	Mujer	Total
Titulados superiores	38	11	49
Titulados de Grado Medio	24	8	32
Mandos intermedios y encargados	40	4	44
Oficiales administrativos	18	32	50
Oficiales operarios	39	0	39
Resto de plantilla	3	1	4
Total %	162 74%	56 26%	218

3.1 Desarrollamos el Talento

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

Estas acciones, basadas en las competencias críticas del Sistema de Gestión del Desempeño, y en las habilidades y herramientas de gestión requeridas para el desempeño eficaz de las responsabilidades y funciones, constituyen un elemento fundamental de apoyo a los planes de acción que se generan durante el proceso de evaluación del desempeño y a los procesos de valoración para la promoción y el desarrollo de la carrera profesional de los empleados.
En cuanto a la distribución por áreas de conocimiento (tabla 10.4), los idiomas, la formación en competencias y en gestión, constituyen los contenidos más destacados de cara a promover la empleabilidad de los trabajadores (más de un 50% del total), tanto dentro como fuera de la organización.

Horas de Formación por Áreas Temáticas 2013.



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

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

Anualmente, las personas que son valoradas como de alto rendimiento, participan además en sesiones de valoración multifuente y multievaluador ("**Assessment Centers**"), que sirven para obtener una valiosa información complementaria que permite la **detección del talento** y una mejor orientación de la carrera de los empleados. En 2013 una persona de AGUAS DE ALICANTE ha participado en estas sesiones.
Como medida también de mejora introducida en la herramienta destacamos la realización de **evaluación y feedback 360** a perfiles gerenciales.

Durante el 2013, el número de profesionales de AGUAS DE ALICANTE que han participado en la aplicación del SGD ha sido de 88 (69 hombres y 19 mujeres). Este colectivo representa el **39,5%** de la plantilla.



Desarrollamos el Talento

3.1.3. Seguridad y salud.

0 accidentes laborales con baja durante la jornada laboral en 2013

AGUAS DE ALICANTE tiene asumido el compromiso de desarrollar sus actividades estableciendo como valores esenciales la seguridad y salud de las personas. Prueba de ello, es la integración de la función de prevención en todas las actividades del negocio y el esfuerzo realizado para la reducción de los índices de siniestralidad en los últimos años. Además, buscando la mejora continua, AGUAS DE ALICANTE se ha sumado a la iniciativa de Agbar "Las Reglas que Salvan" a través de la cual, y con la participación de los trabajadores, se ha comprometido a respetar una serie de reglas que permitan mantener los índices de siniestralidad.

Para aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales, en AGUAS DE ALICANTE se dispone de un **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral** que busca la mejora continua, conforme a la especificación técnica **OHSAS 18001:2007**. Este sistema está **integrado en su tronco común con los Sistemas de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental** con el fin de aprovechar sinergias.

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

La Política de Seguridad y Salud Laboral de AGUAS DE ALICANTE es una parte de la política de gestión. Es un exponente del compromiso de mejora continua de la Dirección de la empresa. La Política se distribuye a todos los empleados de la empresa, está disponible en los centros de trabajo y publicada en la página web de la empresa.
Puedes consultarla a través el siguiente enlace:

http://www.aguasdealicante.es/contenido/PoliticasSeguridadSaludLaboral/

SERVICIO DE PREVENCIÓN

AGUAS DE ALICANTE dispone de un **Servicio de Prevención Propio**, integrado

en el Servicio de Prevención Mancomunado de Agbar. El Servicio de Prevención asume las especialidades de Seguridad, Higiene y Ergonomía y Psicosociología Aplicada. La especialidad de Medicina del Trabajo (Vigilancia de la Salud), está concertado con un Servicio de Prevención Ajeno.
Organizativamente está integrado en el departamento de Calidad, M. Ambiente, Prevención y RSE que depende jerárquicamente de la Dirección Técnica y de Operaciones.

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Conforme a lo establecido en la Ley 31/1995, de prevención de riesgos laborales, AGUAS DE ALICANTE tiene constituido un Comité de Seguridad y Salud Laboral formado por 3 delegados de prevención (elegidos entre los delegados de personal) y 3 representantes de la empresa.

El Comité de Seguridad y Salud Laboral es un órgano paritario y colegiado de participación, en el que se consultan de forma regular y periódica las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales.
A lo largo del año 2013 el Comité de Seguridad y Salud Laboral se reunió en 5 ocasiones.

INFORMACIÓN A LOS TRABAJADORES

Los trabajadores reciben información en materia de Seguridad y Salud Laboral a través de los manuales, procedimientos de trabajo, instrucciones y otra documentación aplicable en sus puestos de trabajo. La distribución de la documentación se realiza a través de la herramienta informática Gesdocal, en cursos de formación, carpetas de consulta, etc.

Índice de frecuencia 2013=0

3.1 Desarrollamos el Talento

• Manual de prevención de riesgos laborales para el empleado

En AGUAS DE ALICANTE se dispone de un Manual de PRL (Prevención de Riesgos Laborales) para el empleado cuyo fin es que todos los trabajadores de AGUAS DE ALICANTE tengan a su disposición de manera sencilla y amena toda la información y documentación necesaria para desarrollar su trabajo en condiciones de seguridad.



PROGRAMA DE GESTIÓN Y PRINCIPALES ACTIVIDADES PREVENTIVAS.

El Plan Estratégico de AGUAS DE ALICANTE se concreta en el Programa de Gestión de la organización. Las acciones de PRL se definen en la herramienta informática PRG AGUAS DE ALICANTE que permite disponer de información actualizada del estado de las acciones, realizando su seguimiento en reuniones de distintos ámbitos (Comité de Seguridad y Salud Laboral y Comité de Dirección).

Además, se realizan otras acciones no incluidas en PRG para el control operativo de los riesgos: evaluaciones de riesgos, planificación de la actividad preventiva, procedimientos e instrucciones de trabajo, inspecciones internas y externas, control periódico de los factores ambientales, etc. para cuya planificación se utiliza la herramienta informática Gestión Prevención de Riesgos Laborales (GPRL).

• Principales actividades preventivas del año 2013.

Como acciones más destacadas a lo largo del año 2013, se mencionan:

- La continuación del plan de reducción de siniestralidad "Smart Protection"
- El inicio de la implantación del programa "Nuestras Reglas que Salvan"
- La formación impartida a los trabajadores en materia de seguridad y salud laboral.

- El seguimiento de las buenas prácticas e innovación en PRL. Los proyectos de innovación como Arquetel (pértigas con cámaras para la inspección en el interior de arquetas sin necesidad de entrar), Sistema Salva2 (para la detección de situaciones de emergencia de trabajadores que realizan sus trabajos en solitario), la introducción de códigos QR en los carnets de las contratas (para comprobar on line la información de PRL de trabajadores), el control de válvulas e mariposa no motorizadas (para el accionamiento de válvulas sin necesidad de descender a las arquetas), las rejillas anti-caídas de alcantarillado (para evitar caídas al interior de la red de alcantarillado), etc.
- La realización de medidas encaminadas a prevenir accidentes de trabajo en misión e "in itinere" como impartir cursos de seguridad vial a trabajadores que utilizan habitualmente vehículos de la empresa y la realización de mejoras en diversos vehículos (instalación de reflectantes, colocación de cámaras de visión trasera, etc.)

FORMACIÓN ANUAL 2013.

En 2013 cabe destacar que se impartieron **más de 430 horas de formación en PRL.** El 38 % de la plantilla fue objeto de acciones formativas en materia preventiva (asistiendo más de un 99% de los convocados).

Se adjuntan tablas con indicadores de Formación en PRL en 2013.

INDICADOR	2013
Nº de horas de formación en PRL recibidas	437
Objetivo de % de trabajadores que recibirán formación de PRL en el año.	25 %
% Trabajadores que han recibido formación en PRL en el año.	38 %
% Asistentes / Convocados	99,16 %

3.1 Desarrollamos el Talento

CONTROL OPERATIVO DE LOS RIESGOS.

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

1. Procedimientos e instrucciones de trabajo.

2. Inspecciones reglamentarias.

3. Inspecciones internas.

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

5. Control Periódico de los factores ambientales.

- **Mediciones higiénicas de agentes físicos**
  Niveles de presión sonora y evaluación higiénica de exposición a vibraciones.
- **Mediciones higiénicas de agentes químicos.**
  Concentración de fibras de amianto en el aire durante las labores de corte de tuberías de fibrocemento.
- **Mediciones higiénicas de agentes biológicos**
  Control de la legionellosis instalaciones interiores de agua caliente sanitaria.

6. Control de los riesgos ergonómicos y adecuación de los puestos de trabajo.



- Programa de observación de comportamientos seguros.

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

Desde el inicio del programa en 2005, la evolución del % de comportamientos seguros ha pasado del 65,32% al 99,88% en el 2013.





3.1 Desarrollamos el Talento

SEGURIDAD EN OBRAS.

Dadas las especiales características de las obras de construcción, en AGUAS DE ALICANTE se tiene contratada la coordinación y asistencia técnica de seguridad y salud en obras a una empresa especializada cuya función es la de realizar el seguimiento del cumplimiento formal y real de la prevención en las obras de construcción, actuando los técnicos asignados como Coordinadores de Seguridad y Salud en obra (tanto en fase de proyecto como de ejecución) o como Asistencia Técnica, según corresponda.





SALUD LABORAL.

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

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

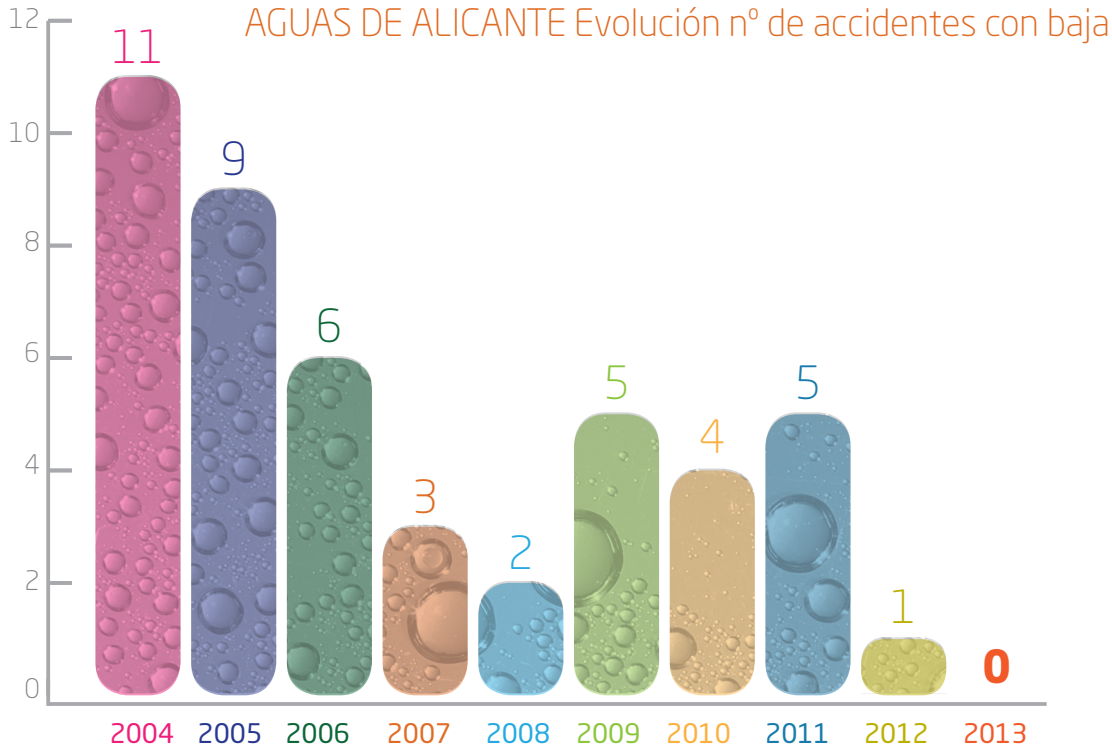
Indicador de Vigilancia de la Salud:

	2013
Reconocimientos médicos realizados (% de trabajadores que acuden a reconocimiento)	75%

SINIESTRALIDAD LABORAL.

A lo largo del año 2013 en AGUAS DE ALICANTE no se produjo ningún accidente laboral con baja durante la jornada laboral.

Se adjunta evolución del número de accidentes con baja en los últimos 10 años, así como del Índice de Incidencia e Índice de Frecuencia:



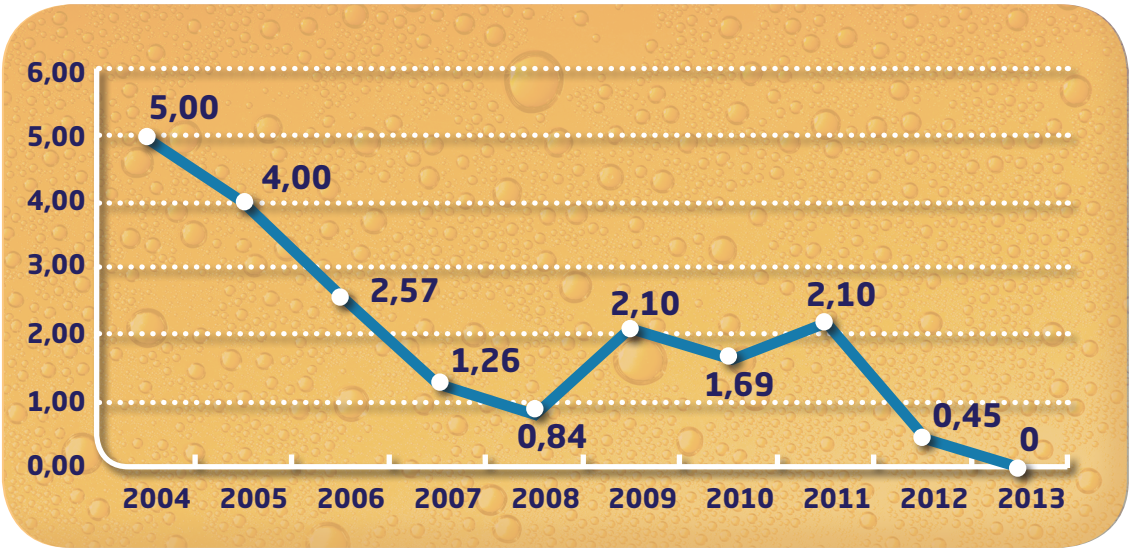
3.1 Desarrollamos el Talento

- Índice de Incidencia.

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

El índice de incidencia de AGUAS DE ALICANTE en 2013 ha sido de un 0 %.

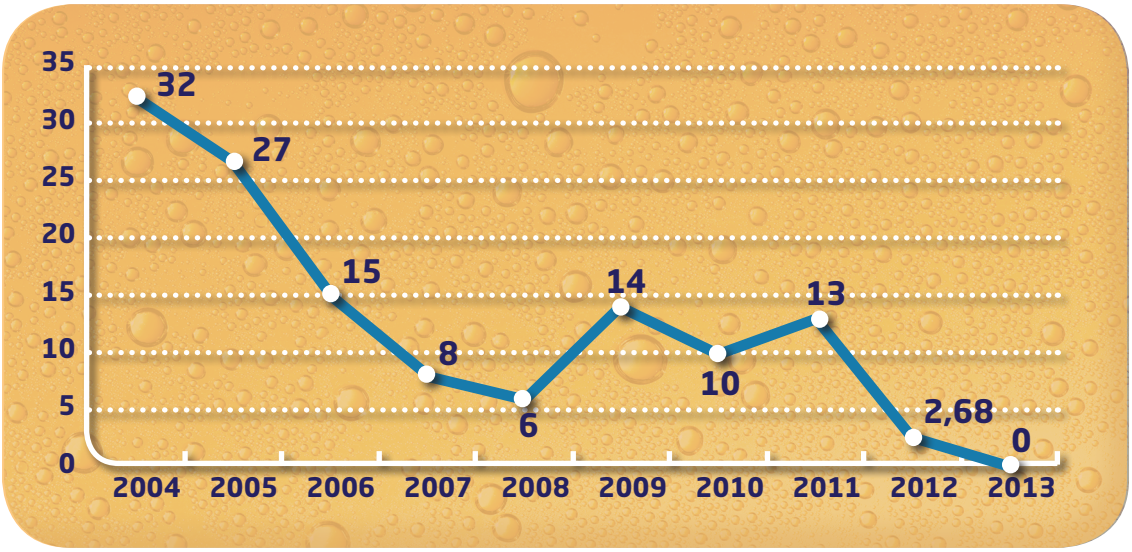
Evolución Índice Incidencia AGUAS DE ALICANTE 2000-2013



- Índice de frecuencia.

Se denomina Índice de Frecuencia el número de accidentes ocurridos por cada millón de horas trabajadas.

Evolución Índice de Frecuencia AGUAS DE ALICANTE 2000-2013



3.1

Desarrollamos el Talento

Pese a tener uno de los índices de siniestralidad más bajos del sector, AGUAS DE ALICANTE se marcó en 2012 como objetivo la paulatina disminución del número de accidentes. Para ello, se pusieron en marcha diversas campañas y acciones destinadas tanto a mejorar las condiciones en que se realizan los trabajos como a aumentar la concienciación e implicación de los trabajadores. Todo este esfuerzo tuvo su recompensa en el año 2013 en el que no ocurrió ningún accidente laboral en la jornada de trabajo (sin contar los accidentes "in itinere").

Dentro de este marco, se trabaja con la metodología "Smart Protection" impulsada por la Dirección de PRL de Agbar, que tiene como objetivo implantar la mejora continua en materia de Seguridad y Salud Laboral y reducir la siniestralidad, en base al análisis de accidentes, mediante la activación de dos palancas del cambio:

• El cambio de Mentalidad y Comportamiento (mediante la colocación de paneles de seguridad, comunicaciones en el portal del empleado, realización de charlas de sensibilización, información sobre la siniestralidad ocurrida en el sector mediante alertas de seguridad y retorno de experiencias, realización de visitas de inspección de PRL de la Dirección a las instalaciones y obras de la empresa como reflejo de su compromiso con la Seguridad y Salud Laboral, etc.)



ALERTA DE SEGURIDAD

ACCIDENTE MORTAL

Un polipasto de 180 kg cae desde 10 metros y mata a un trabajador

19 03 2013 - SITA France - Obra de construcción de la incineradora de Clermont-Ferrand (Auvergne)

¿QUÉ SUCEDIÓ?

El 19 de marzo de 2013 a las 10 horas se produjo la caída de un polipasto de 100 kg desde una altura de 10 metros sobre un trabajador de una empresa subcontratista de segundo nivel del constructor Vinci Environnement.

La víctima, Mohamed Titaouí, tenía 50 años. Quería elevar una caja de herramientas a la planta superior con el polipasto.

Foto superior: polipasto.
Foto de la izquierda: polipasto monorraíl situado 10 metros por encima de la víctima.

el polipasto. El polipasto no fue detenido por los topes mecánicos del monorraíl.
- La víctima llevaba puesto su casco.
- La obra estaba cubierta por una coordinación en materia de seguridad y protección de la salud de conformidad con la reglamentación francesa.

MEDIDAS PREVENTIVAS INMEDIATAS EN EL GRUPO

- Comprobar sistemáticamente la adecuación de los medios de elevación con las cargas a manejar.
- Registrar cualquier dispositivo que no deba ser utilizado por encontrarse en situación de montaje, reparación, mantenimiento, o trabajo de desmontaje.
- Cualquier puesta en servicio de aparatos, incluso si es provisional, debe ser objeto de una comprobación formal para verificar que están operativas las funciones de seguridad.

PRIMERAS CONCLUSIONES

- El polipasto de la obra utilizado no era compatible con el monorraíl de la instalación, el conjunto de ambos no había sido objeto de ninguna comprobación que permitiera su utilización.
- El compañero de la víctima que estaba en la planta superior habría empujado manualmente

No me pongo en peligro por ahorrar unos pocos minutos usando equipos que no están o que ya no están en servicio.

No paso debajo de una carga. No permanezco debajo de una carga. (= Regla que Salva la Vida = número 1)

A publicar en forma de cartel. Los jefes deben informar a todo su personal de este flash de seguridad (charlas).



Panel de Seguridad

Agbar

MONOGRÁFICO DE SEGURIDAD Y SALUD NOVIEMBRE 2013

NO PASO BAJO CARGAS SUSPENDIDAS NI ME SITÚO DEBAJO DE ELLAS

Esta regla corresponde al riesgo de aplastamiento por pasar o situarse bajo una carga suspendida o en altura.

Debes saber:

➢ **Todo objeto suspendido o en altura constituye un peligro:**
- En caso de caída acumula una energía creciente en función de su masa y de la altura de caída.
- Su trayectoria potencial no solo se limita a la zona bajo la carga.
- Las causas de la caída pueden ser diversas: rotura de una eslinga, estiba incorrecta, carga inestable....

➢ **Los trabajos de elevación son trabajos de riesgo que deben organizarse de la siguiente forma:**
- Identificación y señalización de la zona peligrosa.
- Comprobación periódica y mantenimiento correcto de los accesorios de elevación.
- Acceso controlado a la zona de riesgo durante la operación.

Consignas:

- Me mantengo alerta y miro hacia arriba cuando me desplazo por un entorno de trabajo.
- Cuando veo una carga suspendida procuro evitar la zona de riesgo.
- No traspaso una barrera que señaliza una zona de elevación de cargas.
- Intervengo en el caso de que un compañero o un tercero vaya a pasar o se quede bajo una carga suspendida.

Recuerda: Todos y cada uno de nosotros somos responsables de preservar nuestra vida pero también la de los demás.

EMPOWERED BY AQUALOGY

Panel de Seguridad. Monográfico. Fecha: 01/11/2013-rev.00



• La Gestión Operacional del Sistema de Prevención (mediante la revisión e implantación de procedimientos técnicos de prevención, revisión de equipamientos para evitar lesiones, revisión del protocolo de actuación en caso de accidente, etc.).



3.1 Desarrollamos el Talento

- Resumen de indicadores de siniestralidad.

DATOS SIGNIFICATIVOS	2012	2013
Nº de Accidentes de Trabajo con Baja (sin in itinere ni recaídas)	1	0
Nº total de accidentes mortales	0	0
Nº de accidentes graves	0	0
Nº accidentes "in itinere"	2	2
Nº accidentes sin baja	1	2
Índice de Incidencia: (nº accidentes con baja/plantilla media trabajadores)*100	0,45%	0%
Tasa de accidentes (IR) (nº total de accidentes / total horas trabajadas) * 200.000	0,53	0
Enfermedades profesionales	0	0
Tasa de enfermedades profesionales (ODR) (nº total de enfermedades profesionales / total horas trabajadas) * 200.000	0	0
Tasa de absentismo por accidente de trabajo, AR= (Total horas de baja/Total horas trabajadas)*100	0,04 %	0,013 %
Tasa días naturales perdidos contados desde el primer día de baja incluidos los accidentes In Itinere, IDR=(Nº total de días perdidos/Total horas trabajadas)*200.000	2,14	5,90

Los bajos índices de siniestralidad de AGUAS DE ALICANTE son fruto del compromiso con la seguridad y salud de sus trabajadores que se ve reforzado mediante la inversión tanto en instalaciones como en procesos y equipos con el fin de minimizar la exposición a los riesgos. Como reconocimiento a esta actitud, AGUAS DE ALICANTE ha conseguido bonificaciones por parte de la Seguridad Social. En el año 2013 se ingresaron 16.431,12 € correspondientes a la bonificación del año 2010 y se obtuvo la aprobación de la bonificación correspondiente al año 2012 que está pendiente de recibir.

3.1.4. Comunicación.

Los canales de comunicación interna contribuyen a fomentar la participación en la consecución de los objetivos comunes.

El Portal del Empleado es un espacio interactivo para acceder de forma ágil a los diferentes contenidos de interés para el personal de la empresa

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

Para ello, durante el año 2013 hemos dispuesto de múltiples canales, como la intranet corporativa, el Portal del Empleado/a, Manual de Acogida, correos electrónicos, reuniones, etc.



Una de las herramientas de comunicación más representativa es el Portal del Empleado/a. A través del Portal, se ofrece un espacio interactivo a los usuarios con información que les permitirá realizar de forma ágil consultas sobre los diferente contenidos que la Empresa pone a su disposición: publicación de noticias que resultan de interés para el personal de la Empresa, Información laboral, documentación del empleado/a, acceso a formularios, Formación, Igualdad, Foro de Ideas Innovadoras, I+D+i, apartado de Relaciones Laborales, y apartado de Ventajas para la plantilla en donde aparecen publicadas ofertas especiales para el personal de la Empresa realizadas por empresas de diferentes ámbitos (salud, ocio, banca, etc.).

Desarrollamos el Talento

3.1.5. Conciliación.

>> La implementación racional de políticas de conciliación trabajo-familia genera múltiples beneficios que impactan tanto en las personas trabajadoras como en la Empresa.





VENTAJAS
PARA LOS TRABAJADORES

- Mayores niveles de satisfacción con su trabajo
- Tiempo para enfocar mejor la vida fuera del trabajo
- Disminución del estrés y de los conflictos laborales
- Mejora en la autoestima, salud, concentración y confianza
- Mejor eficiencia al no llevar problemas de trabajo a casa y viceversa

>> Flexibilidad horaria

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

>> Adaptación de la jornada

Los trabajadores/as con hijos menores de 3 años, pueden adecuar su jornada laboral para el cuidado de los mismos siempre que queden cubiertas las necesidades del servicio, según criterio del Director de Área que en cada caso corresponda.

3.1

Desarrollamos el Talento

3.1.6. Igualdad y Diversidad.

IGUALDAD de oportunidades entre hombres y mujeres

El objetivo fundamental es garantizar la igualdad real y efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres en el seno de la empresa y evitar cualquier tipo de discriminación laboral.

La igualdad, y la diversidad forman parte de la política de Desarrollo Sostenible de AGUAS DE ALICANTE.

La igualdad, la conciliación y la diversidad forman parte de la política de Desarrollo Sostenible de AGUAS DE ALICANTE, de tal forma que estos aspectos constituyen parte de su cultura corporativa.

El 13 de enero de 2011, como resultado de las negociaciones efectuadas en el seno de la Comisión Paritaria de Igualdad de AGUAS DE ALICANTE, E.M., se firmó el Plan de Igualdad de AGUAS DE ALICANTE, definido como "un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación de la realidad de la empresa, tendentes a alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo". La vigencia inicial del Plan era de dos años, procediéndose a firmar en enero de 2013 una prórroga por otros dos años más.

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

- Fomentar el incremento de la participación de las mujeres en el mercado de trabajo.

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

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

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





Desarrollamos el Talento

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

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

PRESTACIONES SOCIALES PARA EL PERSONAL DE LA EMPRESA.

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

- Ayuda escolar.

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

	2012	2013
Emplead. beneficiarios de la ayuda escolar	113	120
Emplead. beneficiarios de la ayuda de estudios	3	-
Importe de la ayuda escolar	24.891 €	26.970,69
Importe de la ayuda de estudios	1.021 €	-

- Seguro de vida y accidentes.

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

- Ayuda por discapacidad.

Esta medida permite facilitar a las personas trabajadoras servicios para el cuidado de los hijos e hijas con discapacidad. Para esto pueden solicitar una ayuda para su cuidado y atención.
En el supuesto de minusvalía física la ayuda se percibirá hasta que el hijo alcance la mayoría de edad.

- Seguro médico.

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

- Guardería o cuidado de hijos.

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

	2012	2013
Empleados/as beneficiarios de la ayuda de guardería	38	39
Importe de la ayuda	27.825 €	28.164,26

3.1 Desarrollamos el Talento

- Fondo social.

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

	2012	2013
Dotación del Fondo Social	12.000 €	12.000 €

- Plan de pensiones.

La Empresa satisface a los trabajadores y trabajadoras beneficios complementarios en concepto de pensiones.
La Empresa, como Promotora del Plan de Pensiones, el compromiso de realizar una aportación para aquellos partícipes en activo que no pertenecían al colectivo con derecho al Plan de Pensiones de prestación definida, determinando que la misma sea revalorizada anualmente con el IPC real del año anterior, con un mínimo del 1,5% y un máximo del 2%.

	2012	2013
% de trabaj. beneficiarios del Plan de Pensiones	100%	100%
Importe total de las aportaciones	290.508 €	341.820 €

ACTIVIDADES DE CONVIVENCIA

- Fiesta conmemorativa de la constitución de AGUAS DE ALICANTE..

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



- Fiesta de Reyes.

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





3.1 Desarrollamos el Talento

3.1.7. Innovación.

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

AGUAS DE ALICANTE entiende que la innovación debe estar presente en todos los ámbitos de trabajo de la Empresa, y que debe atender todos sus aspectos.

La apuesta de AGUAS DE ALICANTE por desarrollar y aplicar respuestas innovadoras a sus procesos, hace de la I+D+i un reto permanente y prioritario para la Empresa, que se traduce en la mejora de la eficiencia y la calidad en los resultados.
AGUAS DE ALICANTE apuesta por una innovación presente en todos los ámbitos de trabajo, llegando desde la investigación de procesos básicos hasta la aplicación de las soluciones más avanzadas, gracias a la vigilancia tecnológica. Su apoyo en una amplia experiencia de creación e incorporación de tecnologías y métodos vanguardistas permiten a AGUAS DE ALICANTE mantenerse al frente para ofrecer un mejor servicio.

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

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

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

Fruto también de la estrategia de cooperación entre empresas para abordar objetivos más amplios, AGUAS DE ALICANTE es miembro fundador de la plataforma tecnológica @qua: Tecnologías de la Información y la Comunicación aplicadas al Ciclo del Agua, junto con:

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

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

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

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



Desarrollamos el Talento

• Convertirse en una Asociación de referencia en el sector del Agua y de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

El Consorcio @qua terminó su etapa actual de trabajo en 2013, entregando a la EC las recomendaciones en prioridades de innovación que han sido incorporadas a las nuevas líneas de I+D agrupadas bajo el programa Horizon2020. En un futuro, @qua continuará su labor bajo una nueva estructura en proceso de definición.

3.1.8. Gastos e inversiones en I+D.

Desde el año 2006, AGUAS DE ALICANTE es Centro Investigador Acreditado para el desarrollo de proyectos Alliance, como empresa asociada a CETAQUA

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

• Proyectos internos de Innovación.
Se llevan a cabo con la colaboración y soporte de otras empresas de Agbar, tales como Aqualogy o Labaqua.
• Proyectos R+i Alliance / CETAQUA:
R+i Alliance es un consorcio fundado por las compañías Agbar, Suez Environment, Northumbrian Water y United Water con el objetivo de aunar sus esfuerzos en la ejecución de proyectos de I+D+i. Actualmente, su presupuesto anual para dicha labor investigadora asciende a aproximadamente 8,6 M€.

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

CETAQUA es un Centro Tecnológico del Agua cuyos socios fundadores son Aguas de Barcelona, la Universidad Politécnica de Cataluña y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas.

En el año 2013, AGUAS DE ALICANTE ha llevado a cabo proyectos de I+D+i con un coste global de 2.900.048,89 €, distribuidos entre los siguientes proyectos:

Proyectos específicos de AGUAS DE ALICANTE	Importe global del proyecto
Aplicación de la Realidad Aumentada a la Gestión de Infraestructuras	15.582,29
COWAMA Fase II	250.659,53
Sistema integrado de prevención y alerta frente a inundaciones y descargas - SIPAID	168.641,14
Mejoras en los módulos de caudal y presiones de SAED	55.620,84
Sistemas de telemedida y gestión energética - ENERNOVA	49.019,51
METRAWA: Sistema de ayuda a la planificación y renovación de redes – Implantación en Alicante	180.000,00
Renovación y mejora del protocolo SCADA	849.361,07
Sonda multiparamétrica para monitorización de vertidos	25.497,21
Inspección y lectura de contadores en arquetas profundas - ARQUETEL - Fase II	35.782,38
Sistema integrado de detección, localización y asistencia de accidentes - SALVA2 - Fase II	5.729,23
Predicción de la demanda para la explotación de la Red	35.626,33
Qboat. Unmanned Surface Vessel for Environmental Monitoring	15.058,82
Integración de SONDEA en SCADA	43.155,49
Espacio web de innovación de Aguas de Alicante	12.933,81
iDROLEWELL. Sonda piezométrica por borboteo	11.633,14
Desarrollo de AQUASFERA Ticketing	21.418,89
iCAP. Sistema integrado de la calidad del agua potable	30.300,85
Incorporación de la telelectura en el proceso comercial de lecturas periódicas	1.088.654,78
Carné QR para acceso a datos Coordinaqua	5.373,58

3.1 Desarrollamos el Talento

Además, cabe resaltar que AGUAS DE ALICANTE participó en 2013 en varios proyectos ámbito internacional por un valor de 724.300 €, colaborando con otras empresas y organizaciones. Estos proyectos quedan reflejados en la tabla siguiente.

AGUAS DE ALICANTE en proyectos de colaboración internacional	Importe global del proyecto
Proyecto @AQUA: Tecnologías de la Información y la Comunicación para la Eficiencia del Agua	442.500,00
WD1202 - ET Based Irrigation Impact Study	160.800,00
SW0802b - WENDCOM: Environmental protection through coordinated management of urban drainage systems and wastewater treatment plants	121.000,00

PROYECTOS DE I+D+i.

A modo de ejemplo, describiremos a continuación algunos de los proyectos de I+D+i desarrollados por AGUAS DE ALICANTE en 2013:

- Inspección y lectura de contadores en arquetas profundas – ARQUETEL – Fase II



Por lo general, la lectura de un solo contador ubicado en una arqueta profunda, puede llevar hasta veinte minutos ya que si superan los 2 metros de profundidad hay que realizar estos trabajos siguiendo los procedimientos de prevención establecidos.

Con este proyecto, la solución aportada elimina la necesidad de entrada, ascenso y descenso a lugares de riesgo, reduciendo la probabilidad de accidente y evitando el despliegue de las medidas de prevención y seguridad correspondientes.
El objetivo es conseguir realizar las lecturas de los contadores utilizando una cámara de inspección ligera y versatil, equipada con captura e imagen y video, y que se puede utilizar para tareas de inspección a distancias de hasta 10 metros.

[3]Los importes presentados para los proyectos de AGUAS DE ALICANTE de colaboración internacional, son presupuestos globales e incluyen la participación del resto de socios de cada proyecto.

El equipo se complementa con gafas de visión digital que otorgan al operario mayor libertad en las tareas de inspección, mostrando la imagen capturada por la cámara en tiempo real.

• Sistema integrado de prevención y alerta frente a inundaciones y descargas - SIPAID

Alicante es una ciudad con un riesgo elevado de inundación. Se han realizado grandes inversiones en los últimos años y actualmente dispone de distintos sistemas que ofrecen información y respuesta de las infraestructuras de la ciudad en situaciones de lluvia intensa.



Este sistema permite cuantificar el riesgo potencial de inundaciones y descargas utilizando diferentes grados de alerta. Para ello recibe datos de previsiones y avisos a medio plazo (de 6 a 3 días), Radar, mediciones en tiempo real e información de videocámaras en las salidas de los aliviaderos más importantes de la ciudad y en playas.

• WENDCOM - Environmental protection through coordinated management of urban drainage systems and wastewater treatment plants

La red de alcantarillado de Alicante incluye colectores generales, secundarios, depósitos, bombeos y resto de alcantarillado, alcanzando una extensión de más de 750 km de red. En su mayoría, es de tipo unitaria, prácticamente un 86%, recogiéndose en ella tanto aguas residuales generadas por la población como las aguas pluviales.
Un aspecto muy importante que afecta a la protección medioambiental de los medios receptores viene determinada por un funcionamiento adecuado y coordinado de los tres subsistemas que componen un sistema integral de saneamiento urbano: el alcantarillado, los sistemas de depuración y el medio receptor.
WENDCOM es una herramienta que permite mejorar el protocolo de actuación del sistema EDAR-Alcantarillado. Se basa en modelos matemáticos y herramientas de inteligencia artificial, y se alimenta por el conocimiento experto. Así, podemos interaccionar los datos que tenemos en la estación depuradora con los niveles de la red de saneamiento y poder actuar en consecuencia. Los objetivos principales son evitar la emisión al medio de aguas que no se hayan tratado previamente.
Utilizando los datos procedentes del SCADA y la información procedente de la EDAR, se desarrolla un árbol de decisión, con el cual se decide cómo se gestionan las infraestructuras de aguas residuales de la forma más eficiente posible.

3.2 Cuidamos el Medio Ambiente

El Medio Ambiente es uno de los pilares fundamentales en el desarrollo sostenible.

3.2.1. Mejora continua en la gestión ambiental.

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental se encuentra certificado según la ISO 14001.

El Sistema de Gestión de AGUAS DE ALICANTE está **certificado según la ISO 14001:2004** desde el año 2001. Este sistema **garantiza el cumplimiento de la legislación vigente**, así como la adopción de acciones dirigidas a **minimizar los impactos ambientales** derivados de las actividades de la empresa.

EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES EN TODAS LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

Anualmente, se realiza una evaluación del impacto que sobre el medio ambiente tiene la actividad desarrollada en la empresa en sus distintas actividades.
El aspecto ambiental significativo detectado en 2013 es: el "Filtrado de aguas residuales al subsuelo".

Acciones adoptadas para minimizar el impacto:

- Gestión en el desarrollo de las obras a ejecutar dentro del Plan Especial de Inversiones de AGUAS DE ALICANTE en el ámbito de la red de Saneamiento de Alicante
- Implantación del Servicio de Control de Vertidos en El Campello
- Campaña de arranque del control de vertidos en Monforte del Cid.
- Implantación en Monforte del Cid del Procedimiento de Contratación a No-Domésticos con gestión de documentos ambientales y Regularización de Autorizaciones de vertido.
- Gestión mediante METRESA para identificar las prioridades de rehabilitaciones e inspecciones en la red de saneamiento de Alicante y Sant Joan d'Alacant.

- Implantación de GALIA* en la red de saneamiento de Alicante (Gestión Avanzada de la limpieza de alcantarillado)durante el año 2013.

Galia es una herramienta que permite gestionar eficientemente la limpieza del alcantarillado, mejorando así el estado del mismo, modificando las periodicidades de limpieza y optimizando los costes de mantenimiento en función de las características de la red.
A modo de resumen los objetivos principales del Galia son:

- Identificar los tramos y zonas de red en función de las necesidades de limpieza.
- Mejorar las funciones higienistas, medioambientales y anti-inundaciones de la red.
- Optimizar los recursos económicos, materiales y personales destinados a la limpieza de redes.
- Incrementar la garantía en el servicio de la red al ciudadano.
- Reducir los costes en infraestructuras

Este conjunto de metodologías se encuentra desarrollado en el punto "3.2.2. La sostenibilidad en el ciclo del agua".

Cabe destacar otras acciones, que aun no estando ligadas a aspectos ambientales significativos, tienen una fuerte implicación ambienta y que se señalan en otros apartado del presente informe. En concreto en los puntos "3.2.2 la sostenibilidad en la gestión del ciclo del agua", "3.1.6 Innovación", "3.2.3 Proyectos y Obras".

En el periodo 2013-2013 no se ha producido ningún derrame significativo de productos químicos. Los protocolos previstos no se han activado por no haberse producido derrames accidentales significativos.

No obstante, se realizan de forma periódica simulacros en los se ensayan las medidas a adoptar por el personal, en caso de que se produzca algún tipo de emergencia ambiental.

MINIMIZACIÓN EN EL IMPACTO DE LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

La gestión de residuos está sistematizada, contando con **varios centros productores de residuos inscritos en la Conselleria de Infraestructuras**, Territorio y Medio Ambiente.

3.2 Cuidamos el Medio Ambiente

Los métodos de tratamiento de los residuos generados vienen determinados por los gestores autorizados, valorándose para su elección el destino que les van a dar a los mismos. En la evaluación y selección de estos, se valora entre otros criterios, que dispongan de la certificación por la norma ISO 14001, de gestión medioambiental.

RESIDUOS	Tipo	Cantidades 2013	Método de tratamiento
Envases Metálicos (kg)	RP	122	Valorización (R04)
Envases Plásticos contaminados (Kg)	RP	8	Valorización (R04)
Fibrocemento (kg)	RP	3.626	Eliminación (D15)
Absorbentes contaminados (Kg)	RP	4	Eliminación (D15)
Filtros de Automoción (kg)	RP	1	Eliminación (D15)
Plástico PVC (Kg)	RNP	580	Eliminación (D15)
Escombros (m3)	RNP	685	Valorización (R04)
Lodos alcantarillado (m3)	RNP	535	A depuradora
Papel/cartón (Kg)	RNP	25.549	Valorización (R04)
Resina rehabilitación alcantarillado (m3)	RNP	10	Eliminación

Glosario:

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

MATERIALES UTILIZADOS

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

Material	2013
Cloro gas	18.100 kg.
Hipoclorito sódico	11.352 kg.
Tubería instalada (km de red instalados/renovados)	36,87 km.
Papel	7.976 kg reciclado 0 kg normal
Gasoil	74.980 litros
Gasolina	6.319 litros

Destaca que en 2013, el 100% del papel comprado fue reciclado.

MATERIALES VALORIZADOS

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

Tuberías

Las tuberías de fundición dúctil instaladas se componen en un 37% de material reciclado.

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

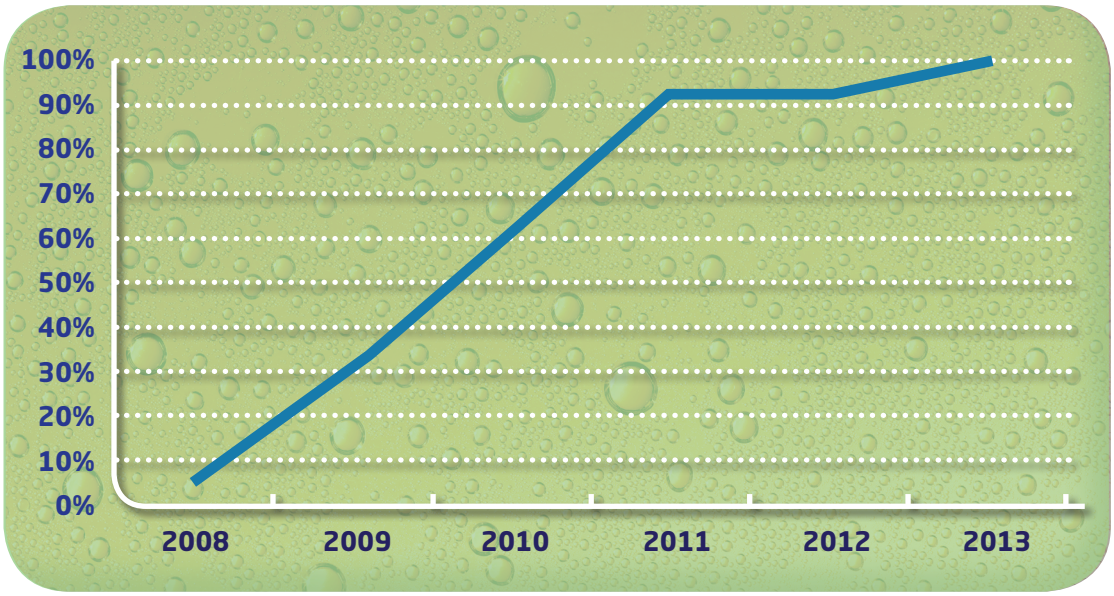
3.2 Cuidamos el Medio Ambiente

Papel

En el apartado anterior, se indican las cantidades de papel reciclado utilizado. Cabe destacar el fuerte compromiso de AGUAS DE ALICANTE en el uso de papel reciclado o ecológico, llegando a un valor de compra del 100% de papel reciclado en 2013. A continuación se representa la tendencia en el uso de este papel en los últimos años.

El porcentaje de papel reciclado utilizado en 2008 fue del 6,11%. En 2009 el 30,56% del papel utilizado fue papel ecológico, y en el año 2010, el porcentaje de papel reciclado llegó el 61%frente al total, en el año 2011, el porcentaje de papel reciclado alcanzó el 92.7%, en 2012 del 91.74%, y en 2013 el 100% del papel utilizado ha sido reciclado.

% Evolución del Papel Reciclado utilizado 2008-2013



EMISIONES ATMOSFÉRICAS

En el apartado 3.2.5 "Energía y Cambio climático" se desarrolla específicamente el tema de las emisiones de efecto invernadero y se incluye el balance de CO2 y el cálculo de la huella de carbono.

AGUAS DE ALICANTE, se encuentra ligada a la iniciativa "Caring For Climate: The Business Leadership Platform" del Pacto Mundial de Naciones Unidas

AGUAS DE ALICANTE realiza un esfuerzo continuo en la minimización del impacto ambiental asociado a su actividad, especialmente en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Destacar que existe un Contrato Marco firmado con Unión Fenosa Comercial, S.L., que certifica el origen de la energía consumida como procedente de fuentes de energía renovable, reduciendo así a cero la huella de carbono asociada a dichos contratos.

INICIATIVAS Y ACCIONES MEDIOAMBIENTALES 2013

Se adjunta a continuación una tabla resumen con las principales iniciativas y acciones medioambientales llevadas a cabo en 2013:

INICIATIVA / ACCIÓN AMBIENTAL		ESTADO	DESCRIPCIÓN (1)
Proyecto AquaDron	La vigilancia de la calidad de las aguas de baño debe apoyarse en la monitorización y muestreo de las mismas, como complemento a los sistemas predictivos basados en datos meteorológicos y simulación **(COWAMA).** Las boyas tomamuestras existentes no satisfacen los requerimientos necesarios, siendo además de complicada implementación y mantenimiento. Se ha propuesto como solución el uso de una embarcación teledirigida capaz de realizar la toma de muestras y la monitorización de la calidad del agua en tiempo real, retornando a tierra al finalizar la campaña de muestreo.	Finalizada	Mayo 2013
Realización de medidas de ahorro energético en oficinas	Realizado **balance de CO2 en las oficinas**, se pretende disminuir el consumo eléctrico en oficinas, con la consiguiente reducción de emisiones de CO2 equivalente y la reducción de costes de energía eléctrica consumida.	Finalizada	Diciembre 2013
Realización de estudio para la optimización del parque de impresoras y equipos Multifunción	Unificar el parque de equipos multifunción y agrupar los equipos monopuesto en equipos multifunción más eficientes. **Reducción de costes de impresión** y operacionales, así como la reducción de papel y ahorro energético.	En curso	Marzo 2014

3.2 Cuidamos el Medio Ambiente

INICIATIVA / ACCIÓN AMBIENTAL	DESCRIPCIÓN (1)	ESTADO	DESCRIPCIÓN (1)
Implantación en MONFORTE DEL CID del Procedimiento de Contratación a No-Domésticos con Gestión de Documentos Ambientales y Regularización de Autorizaciones de Vertido.	Gestionar el control de vertidos de forma más eficaz y cumpliendo con las estipulaciones del reglamento del servicio. Apoyar al Ayto. en la gestión de las licencias ambientales.	En curso	Marzo 2014
SAN VICENTE-IMPLANTACION RED DE AGUA REUTILIZADA	Actualmente el Ayuntamiento de San Vicente tiene como objetivo la implantación de una red de agua reutilizada para el riego de las principales zonas verdes, que ahora se suministran de la red de agua potable. Se pretende reducir el consumo de agua potable para riego, así como definir y ejecutar las instalaciones necesarias para completar el abastecimiento de agua reutilizada a San Vicente.	En curso	Abril 2014
Implantación de la norma ISO 50001 de Sistemas de Gestión Energética	Se pretende certificar la Gestión de la energía que realiza la organización por la norma ISO 50001.	En proceso	Septiembre 2014
COWAMA Fase II	Tras la implantación del COWAMA via WEB, se hace necesario la difusión del mismo a las administraciones y la gestión del mismo y ampliación del alcance de sus resultados y sinergias. Las mejoras pretendidas con la Fase II son: • Calibración del modelo de calidad del agua en el medio receptor mediante la ubicación de una boya marítima tomamuestras y análisis de resultados • Instalación de una estación meteorológica para ajuste de las previsiones del Instituto Nacional de Meteorología • Instalación de cámaras de televigilancia con información visual de diferentes puntos de alivio pluvial • Difusión de la información de calidad de las aguas mediante paneles informativos en las playas	En proceso	Septiembre 2014
Plan de renovación y priorización de las tuberías generales de transporte.	Análisis y estudio, por parámetros objetivos, de la situación actual de las tuberías generales de transporte, de cara a optimizar las inversiones de reposición.	En curso	Diciembre 2014

3.2.2. Calidad sanitaria del agua.

Se han realizado 11.282 análisis frente a los 413 exigidos por el RD 140/2003.

VELAR POR LA SEGURIDAD Y LA SALUD DEL CLIENTE

• AGUAS DE ALICANTE pone todos sus medios técnicos y humanos para garantizar la salubridad del agua suministrada a las oblaciones que abastece.

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

• Así en 2.013 se realizaron 11.282 análisis, de los cuales 6.970 fueron de cloro y 194 de Legionella.

• Resumen análisis realizados en 2.013:

	Exigidos según el RD 140/2003	Realizados
COMPLETO*	63	111
CONTROL*	350	1.170
COMPLEMENTARIO	-	940
CLORO	-	6.970
OTROS	-	1372
TOTAL	413	11.282

* Adicionalmente se realizan 41 análisis completos y 678 análisis de control en la traída.

	2013
Grado de cumplimiento de los indicadores del RD 140/2003	100%

3.2 Cuidamos el Medio Ambiente

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



3.2.3. La sostenibilidad en el ciclo del agua.

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

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

Las fuentes de captación de agua fueron las siguientes:

FUENTES DE AGUA (m³)	2013
Aguas subterránea, propia, no adquirida	14.044.947
Agua subterránea comprada	2.501.796
Agua superficial comprada	20.417.001
Agua regenerada	1.050.063

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

El agua regenerada se obtiene de depuradoras que no son propiedad de AGUAS DE ALICANTE, y se utiliza para riego de zonas verdes, baldeos y llenado de camiones de limpieza de redes de saneamiento.

Así la extracción anual de aguas queda como sigue:

EXTRACCIÓN ANUAL DE AGUAS (m³)	2013
Extracción total	16.546.743
Recarga en superficie de acuíferos	0
Recarga en profundidad de acuíferos	0

3.2 Cuidamos el Medio Ambiente

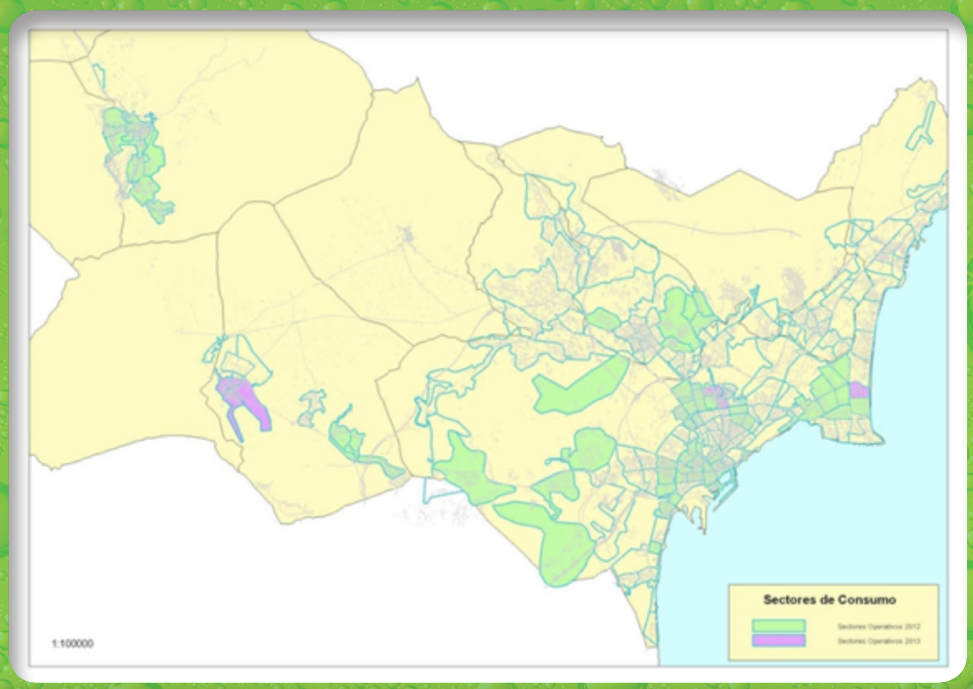
GESTIÓN SOSTENIBLE DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN.

- Sectorización de la Red

La red de distribución de agua potable de las poblaciones gestionadas por AGUAS DE ALICANTE se compone de más de 2.000 km de tuberías.

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

Durante el año 2013 se encuentran operativos 63 sectores localizándose 51 en Alicante, 7 en Petrer, 3 en San Vicente y 1 en Monforte del Cid. Estando correctamente sectorizada más de un 35% de la red.



- Optimización del Rendimiento de la Red

Para optimizar el rendimiento de la red se realizan acciones encaminadas a disminuir tanto las pérdidas reales como las aparentes.

• Las principales acciones para disminuir las pérdidas reales son las siguientes:

• Detección de fugas en la red de transporte (método preventivo)

Se realiza una inspección exterior por la traza de cada conducción cada seis meses y una interior, en aquellos casos que sean posibles, cada cuatro meses.

• Detección de fugas en la red arterial (método preventivo)

Se realiza una inspección exterior por la traza de cada conducción cada año, así como de los elementos maniobrables que formen parte de ella.

• Detección de fugas en la red de distribución (método preventivo)

Se realiza una revisión de toda la red de agua potable no incluida como red arterial mediante aparatos que detecten las posibles fugas de la red. Para ello, la red de distribución se halla dividida en diversos distritos, procediéndose a realizar el recorrido de todos y cada uno de ellos una vez cada cuatro años (como máximo). Con el fin de optimizar los recursos de búsqueda de fugas, se dispone de una herramienta informática denominada PRIFU (priorización de búsqueda de fugas) en la que para cada distrito y en función de su edad media, % de los diferentes materiales y el nº de averías, así como de los recursos disponibles, aplica una periodicidad específica para cada distrito
La detección se realiza mediante equipos prelocalizadores permanentes (denominados Permalog) que se instalan durante unas semanas en el distrito objeto de la busqueda; para, posteriormente, con los datos recibidos localizar las posibles fugas mediante los correladores y el geófono.

• Detección de fugas mediante caudal mínimo nocturno (método correctivo)

En aquellos distritos que conforman sectores de consumo controlados por un contador de control, se comprueba a partir del caudal mínimo nocturno la existencia de fugas y/o anomalías en la red de distribución.

3.2 Cuidamos el Medio Ambiente

• Mantenimiento preventivo hidrantes y bocas de riego

Se realiza una inspección todos y cada uno de los hidrantes y bocas de riego del abastecimiento, con una periodicidad bienal.

• Control del nivel de los depósitos

El nivel de los depósitos de almacenamiento se controla desde el centro de Control de AGUAS DE ALICANTE, pues están todos telemandados.

• Control del balance de caudales desde el centro de Control

En el centro de Control de AGUAS DE ALICANTE aparecen unas alarmas en el caso que el balance de caudales entre instalaciones supere un porcentaje establecido para cada instalación, indicando la existencia de alguna anomalía.

- Las principales acciones para disminuir las pérdidas aparentes son las siguientes:

• Medición de todos los consumos

Hay instalados contadores en todos los puntos de suministro independientemente de si se procede a la facturación o no de los consumos; tales como las instalaciones propias de AGUAS DE ALICANTE o las tomas de los camiones de baldeo.

• Renovación del parque de contadores por antigüedad

Anualmente, se procede a cambiar los contadores del parque cuya antigüedad supera los 11 años, teniendo como objetivos una edad media de parque de contadores de 6,50 años, y que el % de contadores con una edad superior a 14 años no supere el 5,50%.

• Renovación del parque de contadores por fatiga

Anualmente, también se propone la sustitución de contadores cuyo volumen registrado supere un volumen de agua determinado en un periodo (años) concreto, el cual puede provocar la fatiga del contador antes del cambio por antigüedad.

• Control del rendimiento por sectores de consumo

Actualmente se está en proceso de determinación de los rendimientos hidráulicos en aquellos sectores que ya se controlan mediante el caudal mínimo nocturno.

• Instalación de contadores en la línea de desagüe de los descalcificadores

En aquellas comunidades de propietarios en las que se detectó la instalación de un descalcificador previamente a la batería de contadores, y puesto que no se instalan contadores generales a la entrada de los edificios, se procedió a instalar, con su correspondiente contrato, un contador de Ø13 mm. en la línea de desagüe de los mismos, con el objeto de registrar el volumen de agua consumido en el proceso de limpieza y regeneración de resinas.

• Fraudes

La Dirección de Clientes dispone de un departamento para la detección de fraudes, mediante la inspección de instalaciones y el control de los consumos facturados.

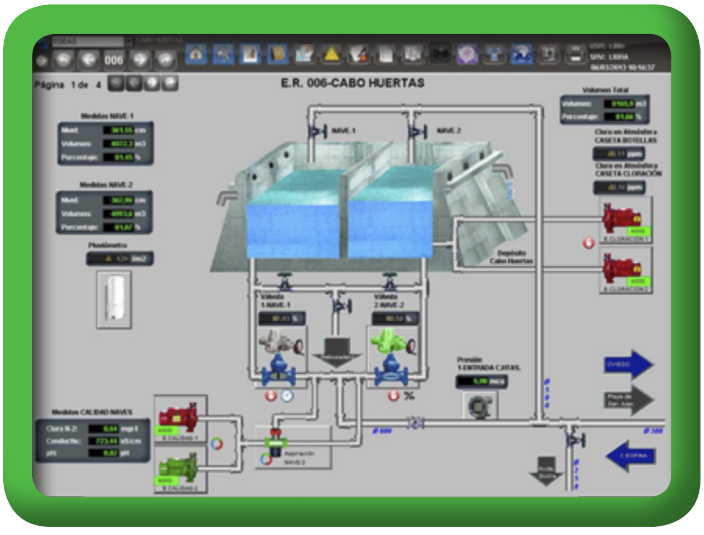
Gracias a estas acciones, se ha logrado pasar de un rendimiento global para AGUAS DE ALICANTE del 83,62% en 2007, a un rendimiento del 88% en 2013. Esto ha supuesto un incremento del 5,23% en 6 años.

En el municipio de Alicante el rendimiento en 2013 fue de un 93%

MEJORA DEL PROTOCOLO Y SISTEMA SCADA DE AGUAS DE ALICANTE.

• Sistema SCADA de AGUAS DE ALICANTE

Los elementos a controlar para una gestión óptima mediante un sistema de telecontrol de la red "SCADA", se pueden clasificar en:



3.2 Cuidamos el Medio Ambiente

- Sensores de nivel de agua potable y saneamiento en continuo
- Sensores de presión en tubería
- Caudalímetros, expresando el caudal instantáneo y el totalizado
- Control de sistemas de calidad, incluyendo sensores de cloro, pH, conductividad y turbidez
- Arranque y parada de bombas, y control de impulsiones
- Puesta en marcha de cloración
- Apertura y cierre de válvulas/compuertas, y control PID de presiones/caudales
- Sensores de detección de gases
- Control de sistemas de ventilación, temperatura, iluminación, intrusión
- Analizadores de red eléctrica (intensidad, tensión, consumos, etc.)
- Pluviómetros



Se está mejorando el sistema de telecontrol de la red (SCADA) de AGUAS DE ALICANTE. Las principales mejoras obtenidas con el nuevo SCADA son las siguientes:

- Fiabilidad y alta disponibilidad del sistema (24x7), siendo las comunicaciones mayoritariamente por GPRS.
- Facilidad de manejo y simplificación de la operación y gestión.
- Mantenimiento sin interrupción del trabajo diario
- Accesibilidad vía WEB.
- Mayor Integración con otros sistemas ya utilizados en AGUAS DE ALICANTE.
- Mejores prestaciones gráficas.

GESTIÓN EFICIENTE DE LA RED DE ALCANTARILLADO.

Para la gestión eficiente de las redes de alcantarillado, en Aguas de Alicante se utilizan varias herramientas, entre las que podemos destacar: METRESA, GALIA, COWAMA y SIPAID.

METRESA (METodología para la toma de decisiones en la REhabilitación de redes de SAneamiento)



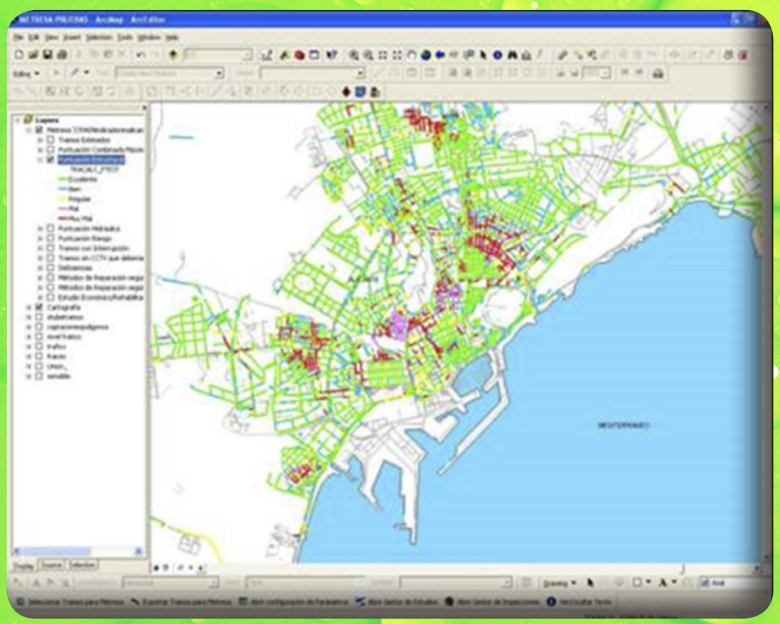


Interior colector alcantarillado

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

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

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



Estado de conservación de la red de saneamiento (Metresa)

b) Evaluar la capacidad hidráulica de la red de alcantarillado en momentos de lluvia intensa (análisis hidráulico).

c) Considerar los factores condicionantes relacionados con la propia red y sus afecciones en caso de avería en los ámbitos de orden social, técnico-económico y medioambiental (análisis de riesgos).

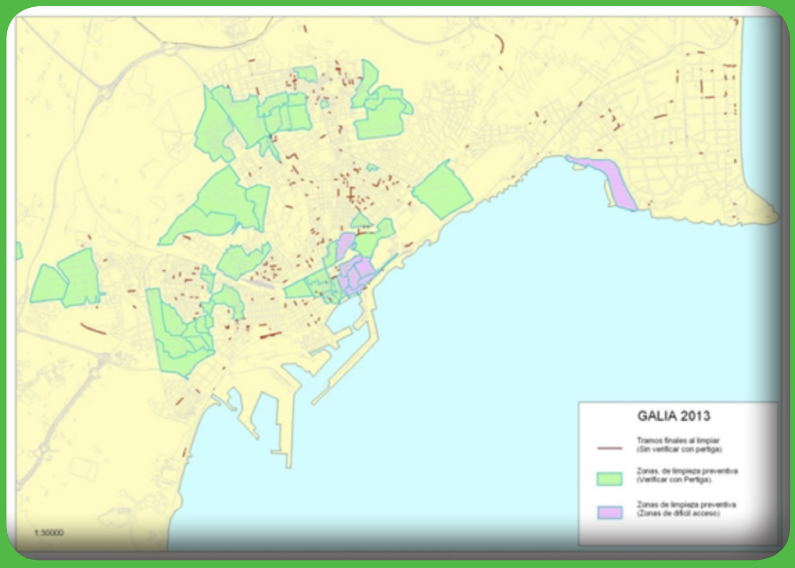
Realizado dicho análisis y a partir de las puntuaciones que el sistema asigna a cada uno de los tramos de la red de alcantarillado, se obtiene una clasificación de la red de alcantarillado, según su estado de conservación, que permite racionalizar y optimizar las inversiones en materia de rehabilitación y/o reposición así como conocer posibles escenarios futuros derivados del nivel de inversión previsto.

GALIA (Gestión Avanzada de la LImpieza del Alcantarillado)

Galia es una herramienta que permite gestionar eficientemente la limpieza del alcantarillado, mejorando así el estado del mismo, modificando las periodicidades de limpieza y optimizando los costes de mantenimiento en función de las características de la red.
A modo de resumen los objetivos principales del Galia son:

- Identificar los tramos y zonas de red en función de las necesidades de limpieza.
- Mejorar las funciones higienistas, medioambientales y anti-inundaciones de la red.
- Optimizar los recursos económicos, materiales y personales destinados a la limpieza de redes.
- Incrementar la garantía en el servicio de la red al ciudadano.
- Reducir los costes en infraestructuras

Propuesta de planificación zonas y tramos a limpiar (según GALIA)

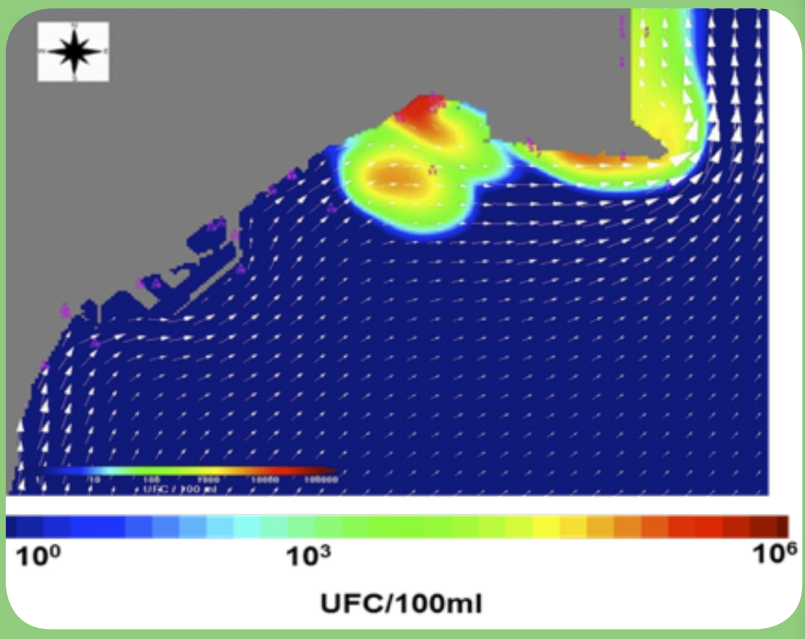


Para ello GALIA basa su funcionamiento en una serie de procesos sucesivos que se inician con el diagnóstico del estado de limpieza de los colectores (basado en inspecciones visuales, con pértiga, robot CCTV o datos de avisos por obstrucciones recientes). Seguidamente se realiza un análisis de la información existente por factores Teóricos (velocidad, dimensiones, edad, P. METRESA...) y Empíricos (obstrucciones, estado, rendimiento, cercanía a zonas de generación de sedimentos...), así como la puntuación y ponderación de las zonas o tramos de limpieza.
Tras la realización del diagnóstico y el análisis de factores, y de acuerdo a la puntuación obtenida de las diversas zonas o sectores, se procede a la programación y planificación de las limpiezas, a la asignación de periodicidades óptimas, la adecuación de los equipos para los trabajos a realizar y la propuesta de planificación de la limpieza (normalmente con carácter anual).

Gracias al Galia ha habido una evolución y mejora en la optimización de los recursos de limpieza en Alicante, con una reducción del coste en limpieza de un 35% respecto al 2008.

COWAMA (COastal WAter MAnagement – Gestión del agua costera)

El proyecto COWAMA permite conocer en tiempo real la calidad de las aguas de baño a lo largo de la costa de Alicante integrando para ello, y dentro de un modelo marítimo, la información en tiempo real tanto de los niveles de la red de drenaje de la ciudad, como las previsiones de viento de la Agencia Estatal de Meteorología.
A partir de esta información, el sistema genera simulaciones, de modo continuo, del funcionamiento de la red y, a partir de ellas, una serie de informes de alivios de la red de drenaje, de la evolución de la carga contaminante así como de la propagación de dicha carga contaminante en el mar (pluma de contaminación).



Difusión de la carga contaminante según modelo

3.2 Cuidamos el Medio Ambiente

Asimismo, y en función de la evolución de dicha carga contaminante en el medio marítimo, el sistema genera una serie de mensajes de aviso y alerta.
Toda esta información está disponible vía web y a través de una serie de pantallas informativas instaladas en las playas de El Postiguet, San Juan y la Albufereta. Dichas pantallas proporcionan información en tiempo real de la calidad del agua en dichas playas, así como de otros parámetros meteorológicos.
Para el 2014, está prevista la instalación de otras dos pantallas en la zona de las playas de San Juan y Urbanova.



Imagen COWAMA Web



Pantalla instalada en la Playa de El Postiguet

SIPAID (Sistema Integrado de Prevención y Alerta frente a Inundaciones y Descargas de las aguas de alcantarillado al medio receptor)

Ante eventos de fuertes lluvias se hace necesario tener un conocimiento lo más cercano a la realidad de los que ocurre en las redes de drenaje urbano en tiempo real.
Para ello, el proyecto SIPAID desarrollado como un sistema integrado de prevención y alerta frente a inundaciones, es capaz de avisar con antelación antelación a los diferentes responsables para la ayuda y coordinación en las acciones encaminadas a minimizar las consecuencias derivadas de las lluvias intensas y los problemas que, en su caso, se puedan generar por inundaciones y descargas al medio receptor causadas por insuficiencia de la capacidad de los sistemas de drenaje.

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



Pantalla principal SIPAID

Depósito Anti-DSU Ingeniero José Manuel Obrero

Gracias a la construcción del depósito anti-DSU Ingeniero José Manuel Obrero se han mitigado los alivios al medio receptor del Barranco de las Ovejas (San Gabriel) en periodos de lluvia intensa.

Su objetivo es disminuir los desbordamientos y vertidos que, en periodo de lluvia, se producen hacia el barranco de las Ovejas y desde éste al mar.
El depósito recoge las primeras aguas de lluvia, las más contaminadas, hasta el límite máximo indicado, almacenándolas y enviándolas posteriormente hacia la estación depuradora.

3.2 Cuidamos el Medio Ambiente

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

El volumen total retenido, durante el año 2013, en el depósito en los eventos de precipitación ocurridos fue de casi 315.000 m3. Finalizados los episodios de lluvia, dicho volumen se envió a la depuradora para su tratamiento y reutilización, evitando el vertido directo al cauce del Barranco de las Ovejas y minimizando el impacto al medio receptor.



Interior depósito Anti-DSU

OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO HÍDRICO.

Red de agua regenerada

A día de hoy, la red de agua reutilizada en Alicante se encuentra consolidada teniendo una longitud de 54,5 km. Gracias a dicha red se abasten todas las zonas de las playas incluyendo el campo de golf, el Monte Orgegia, Los parques de la Ereta, y El Palmeral, La Vía Parque, La Gran Vía, una zona de Garbinet Norte el Pau 4 y el Pau-5. Así se ahorraron más de 1.033.000 m3 de agua potable en 2013.
Está en proceso de ejecución un “anillo” de conducciones (Red de agua regenerada) que abarcará al resto de la ciudad. Con él, en los próximos años, el sistema

cubrirá las nuevas zonas verdes previstas en la Vía Parque, Lagunas de Rabasa, y el parque forestal de Serra Grossa, OAMI, PAU-1, Ciudad de la Luz y otras.
Para riego el ayuntamiento utiliza aproximadamente un 54% de agua potable y un 46% de agua reutilizada.

Gracias a la red de agua regenerada se han ahorrado en 2013 más de 1.033.000 m^3 de agua potable.



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

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

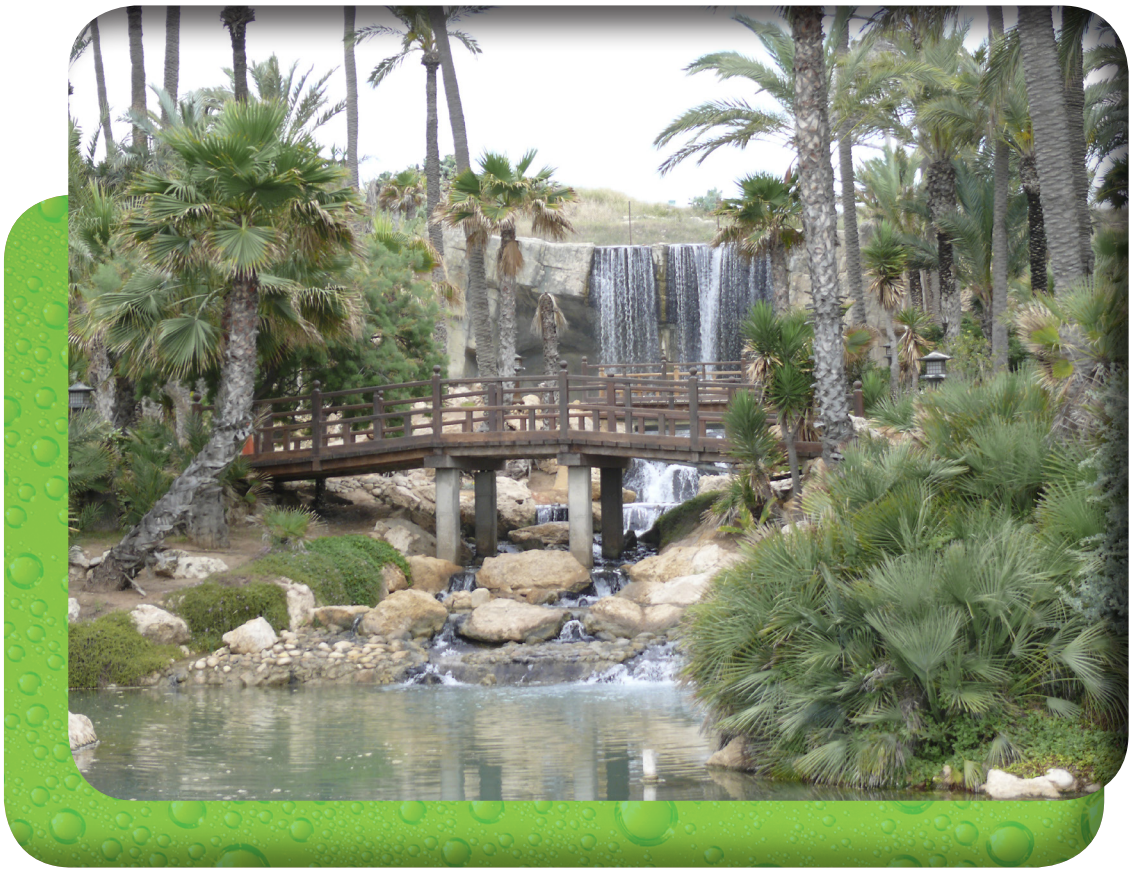
3.2 Cuidamos el Medio Ambiente

Aprovechamiento de aguas subterráneas no potables para riego y baldeo

AGUAS DE ALICANTE, consciente de la importancia de no desperdiciar el agua ha puesto marcha un plan que pretende la utilización de nuevos recursos hídricos distintos y alternativos para el suministro de agua potable, y dedicar estos para el riego de zonas verdes ajardinadas, limpieza de calles y otros usos que no requieran de un agua de alta calidad, como puede ser la destinada al consumo humano. Gracias a esta iniciativa se ha conseguido que el riego de zonas verdes significativas de Alicante, como el parque Lo Morant y el Parque del Monte Tossal, en su mayor parte proceda de un agua subálvea que de otra forma no iba a ser utilizada. Consiguiendo un ahorro tanto económico como ecológico.

Desde el año 2008 se encuentran en marcha las captaciones del Parque Lo Morant, Pintor Baeza, Estación de autobuses, Dr. Rico, Teulada y el monte Tossal. Gracias a ellas se aprovechan cerca de 40.000 m3 al año.

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



CONTROL DE VERTIDOS.

El Sistema de Control de Vertidos en Alicante

El control de calidad de las aguas residuales que circulan por una red de alcantarillado resulta una práctica de vital importancia en el conjunto de la gestión medio ambiental del entorno de un municipio.
En los últimos años, la actividad de control en Alicante ha visto potenciados los siguientes aspectos:

- Dispositivo permanente de control gracias dos unidades móviles específicas.
- Régimen de muestreos incluyendo más de 1200 tomas de muestras/año.
- Desarrollo e instalación de medios telemáticos de apoyo.
- Procedimientos de contratación de los servicios de agua y alcantarillado mediante los que se realizan simultáneamente la gestión de las autorizaciones de vertido.
- Gestión de un Padrón Industrial que alcanza a más de 10.000 empresas, de las que 1.300 han sido tipificadas con riesgo potencial de contaminación.
- Desarrollo de las herramientas informáticas: AQUACIS (modulo ambiental), CVI y CVI-Web para gestión de las actividades.

El sistema de control posibilita el estudio y diagnóstico de la problemática de las aguas residuales de una forma programada y sistemática; localizando e identificando los focos de vertido, realizando su caracterización analítica y manteniendo el seguimiento de los usuarios industriales. Se trata de un sistema integrado, que combina el control de calidad de las aguas en la red con la inspección y muestreo directo sobre las industrias usuarias. Los muestreos se realizan con mayor frecuencia en cada uno de ellos, cuanto mayor sea el riesgo contaminante de la actividad desarrollada.
Todo ello a partir de un Padrón Industrial en el que se basa la emisión y gestión de las Autorizaciones de Vertido y que sirve de fondo informativo para el resto de actividades.
Las industrias en cuyos vertidos se han detectado irregularidades reciben avisos de alerta que buscan, siempre, la implicación del empresario en aplicación de las medidas correctoras necesarias para asegurar que el uso del alcantarillado se ajusta al ordenamiento establecido. De esta manera se evita la apertura de expedientes administrativos o figuras similares, que restan agilidad al proceso.

AGUAS DE ALICANTE se encuentra acreditado desde 2012 por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), como Organismo de Inspección de Control de Vertidos, según norma ISO17020. Tal acreditación supone el reconocimiento de la capacidad y cualificación de nuestra empresa para realizar inspecciones industriales y toma de muestras de acuerdo los más exigentes estándares.
Así mismo, en julio de 2013, el organismo de Inspección de Aguas de Alicante obtuvo el Registro como Entidad Colaboradora de la Administración Autonómica de la Comunidad Valenciana, en materia de Calidad Ambiental.

ENAC
INSPECCIÓN
Nº 266/EI434

3.2 Cuidamos el Medio Ambiente

Medios de Control

• Medios de Inspección y Muestreo.

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



• Medios de Análisis y Medios Telemáticos:

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

AGUAS DE ALICANTE dispone de herramientas informáticas necesarias para la coordinación y gestión del conjunto de actividades de campo

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

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

3.2.3. Proyectos y Obras.

Se han redactado proyectos ambientales por valor de 8.702.554 €

PROYECTOS AMBIENTALES.

Durante el año 2013 AGUAS DE ALICANTE ha redactado diversos proyectos ambientales, principalmente proyectos de canalización de agua regenerada, proyectos de mejora de la red de drenaje, proyectos de renovación de redes de saneamiento y de construcción de nuevos colectores, con el objetivo de mejorar las infraestructuras existentes en nuestro ámbito de actuación. AGUAS DE ALICANTE tiene previsto ejecutar gran parte de estos proyectos durante el año 2014.
Los principales proyectos ambientales desarrollados a lo largo del año 2013 han sido los siguientes:

PROYECTOS DE AGUA REGENERADA	Importe
Proyecto de red de agua regenerada para refuerzo de la zona de playas con motivo de las obras complementarias de la planta desaladora. Alicante.	146.540,47 €

PROYECTOS DE DRENAJE	Importe
Proyecto de renovación del Colector General de Alicante. Tramo avenida Oscar Esplá-Calle Alemania. Alicante.	2.795.315,01 €
Proyecto de actuaciones complementarias a las obras del colector de Av. Novelda y Ciudad Jardín para prevención de inundaciones. Alicante	320.006,01 €

PROYECTOS DE RENOVACIÓN DE COLECTORES	Importe
Renovación de las redes de saneamiento y abastecimiento en el barrio de San Blas de Alicante.	2.695.787,39 €
Proyecto de reposición de saneamiento en la Avenida de Federico Soto, entre Calle colón y Plaza de los Luceros. Alicante.	204.112,48 €
Proyecto de rehabilitación de la red de saneamiento en la Carretera de Valencia. Sant joan d'alacant. (Alicante).	148.476,96 €

PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURAS	Importe
Proyecto de Colector Principal de saneamiento para la evacuación de aguas residuales de las zonas consolidadas de habitat disperso. Tramo común Ramblas del Rambuchar y del Pepior. Alicante.	2.094.699,53 €
Proyecto de red de saneamiento en la Calle Bellavista y adyacentes en Sant Joan d´Alacant. Alicante.	297.616,5 €

3.2 Cuidamos el Medio Ambiente

Las obras tienen un importante impacto económico-social vinculado a la dinamización del sector de la construcción y la generación de empleo

Se han redactado proyectos ambientales, principalmente de canalización de agua regenerada, de mejora de la red de drenaje, de renovación de redes de saneamiento y construcción de nuevos colectores, por valor de 8.702.554 €. Estos proyectos tendrán fuertes impactos en la dinamización económica y social en los próximos tiempos, como en la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras.

- Proyectos de agua regenerada

Dentro de los proyectos de agua regenerada que AGUAS DE ALICANTE ha elaborado a lo largo de 2013, se destaca el Proyecto de refuerzo de la red de agua regenerada de la Playa de San Juan de Alicante, actuación que se ha diseñado para ser ejecutada conjuntamente con las Obras Complementarias de la nueva desaladora de Mutxamel.
La ejecución de este proyecto permitirá en el futuro **aumentar los caudales suministrados de agua regenerada a la zona de la Playa de San Juan en Alicante,** fomentando el consumo de este recurso. El proyecto consiste en la instalación de unos 1.000 metros de tubería Ø250 mm de polietileno. Se ha planteado una solución compatible con las canalizaciones que tiene previsto ejecutar la nueva desaladora de Mutxamel, **con el objetivo de optimizar los recursos y minimizar las futuras afecciones al entorno en fase de ejecución**.



Foto 1: Trazado conducción agua regenerada para refuerzo de la Playa de San Juan.

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

• Proyectos de drenaje

Entre los proyectos de drenaje redactados en el año 2013 se destacan los siguientes:

• Proyecto Renovación Colector General entre Avda. Oscar Esplá y Calle Alemania.

Este proyecto acomete las obras de **ampliación de la capacidad hidráulica del colector de saneamiento de la calle Pintor Lorenzo Casanova** que, junto con las obras del Colector General en la zona Centro, lograrán un mejor comportamiento de la ciudad de Alicante en casos de episodios de lluvias torrenciales. Dicha actuación pretende **mejorar la evacuación de aguas pluviales y residuales con plenas garantías medioambientales**.

El ámbito de la obra comprende la calle Pintor Lorenzo Casanova desde la avenida de Óscar Esplá hasta su intersección con la calle Alemania ejecutando 459 m de colector de DN 2.000 mm de hormigón armado, así como intervenciones de menor envergadura en la calle Portugal, en la avenida. Dr. Gadea y en la calle Italia.



Foto 2. Trazado renovación Colector General en Pintor Lorenzo Casanova.

• Proyecto de Actuaciones Complementarias al Colector de Av. Novelda y Ciudad Jardín.

El proyecto consiste en la construcción de nuevas captaciones de aguas pluviales en el lado este de la Avenida de Novelda c**on el objetivo de minimizar la acumulación de aguas de lluvia en esta avenida**. Complementariamente y como actuación previa al asfaltado de la avenida de Novelda **se renovarán**

algunos tramos de colectores en mal estado de conservación, sustituyéndolos por otros de mayor capacidad hidráulica.



Foto 3: Actuaciones Obras Complementarias en Avda Novelda

- Proyectos de renovación de colectores de saneamiento

• Proyecto de renovación de las redes de saneamiento en el barrio de San Blas de Alicante.



Foto 4: Trazado Proyecto Plá - Carolinas

El proyecto consiste en la instalación renovación de unos 2.460 metros de colectores existentes en el barrio de San Blas de Alicante. El objetivo del proyecto es renovar colectores en mal estado de conservación, mejorar la capacidad

hidráulica de la red y **minimizar los posibles problemas medioambientales por infiltraciones**.

- Proyectos de nuevas infraestructuras de saneamiento

• Proyecto de red de saneamiento en la calle Bellavista y adyacentes en Sant Joan d´Alacant.



Foto 5: Trazado colector Bellavista

En la actualidad la calle Bellavista y otras calles adyacentes **no disponen de una red de alcantarillado, disponiendo las viviendas de fosas sépticas para la gestión de las aguas residuales**. Se ha proyectado una red de aguas residuales que dote del servicio de saneamiento a este núcleo y permita la eliminación de las fosas sépticas y por tanto **posibles problemas medioambientales por infiltraciones o vertidos**. El proyecto consiste en la canalización de unos 750 metros de tubería Ø315 PVC.

OBRAS AMBIENTALES.

- Obras de renovación de colectores saneamiento

Con las actuaciones de renovación de colectores se consigue minimizar el impacto de la corrosión biógena que pueda incidir por infiltración en el medio natural así como reducir la conductividad del efluente transportado hacia las depuradoras debido a las infiltraciones procedentes del nivel freático.
Durante el año 2013, se han realizado obras de renovación de colectores de saneamiento a lo largo de diversas zonas del ámbito de gestión de la empresa, **destacando especialmente la renovación de colectores por las obras de**

acceso del AVE a la ciudad de Alicante, la renovación de colectores en el barrio del Plá y la renovación del Colector General en el centro de Alicante. Los datos de los colectores renovados en el año 2.013 son:

Año 2.013	TOTAL RENOVACIÓN (m)
Ø <= 400 mm	847
Ø > 400 y Ø < 1000	1.304
Ø>= 1000	1.648
TOTAL	3.799

- Obra Colector Garrachico.

La instalación del colector del polígono industrial Garrachico se inició en junio de 2.013. Esta obra consiste en la canalización de unos 1.500 metros de colectores de 400 mm de diámetro. El objeto de este proyecto es eliminar el vertido que en la actualidad la depuradora privada del polígono industrial Garrachico realiza a un cauce público. El nuevo colector permitirá realizar el vertido de las aguas residuales del polígono industrial de Garrachico a la depuradora de Monte Orgegia, permitiendo además ampliar el servicio de saneamiento a la zona urbana limítrofe al trazado del colector.
Las principales actividades ejecutadas en este año fueron las siguientes:

Colector Garrachico
Año 2013
P.E.C. = 918.324,31 €.
Colector Garrachico. Foto 6.

Actividades Ejecutadas

- Ejecución hinca escudo abierto Ø1000 HA bajo parcela privada en tramo central del trazado colector.
- Canalización Ø400 Gres desde la calle Unión Musical Amistad hasta la calle Asociación Cultural Deportiva Villafranqueza.





Foto 6: Construcción Colector Garrachico

Previo a la ejecución de estas obras y durante su ejecución AGUAS DE ALICANTE, dentro de su protocolo de comunicación durante la ejecución de obras, ha mantenido reuniones con la Asociación de Vecinos de Villafranqueza y ha realizado campañas de comunicación puerta a puerta. Dentro del mismo protocolo de comunicación se han instalado carteles informativos en la obra, se ha habilitado información al público a través del teléfono de atención al cliente y han realizado campañas de comunicación a través de prensa escrita, de la web de AGUAS DE ALICANTE y de las redes sociales.

- Obra Parque Inundable La Marjal

En abril de 2013 se iniciaron las obras de construcción del parque inundable de la Marjal que pretende eliminar los episodios de inundación por lluvias en la zona del Hoyo 1 y la creación de una nueva zona verde de esparcimiento, utilizando agua regenerada para el riego y la ornamentación.
Las principales actividades ejecutadas en este año fueron las siguientes:

Parque Inundable La Marjal
Año 2013
P.E.C. = 3.671.889, 84 €
Parque Inundable La Marjal. Foto 7.

Actividades Ejecutadas

- Acondicionamiento del terreno y movimiento de tierras para ejecución de estanque.
- Ejecución de colector de desagüe Ø1200 FD a colectores Avenida Oviedo.
- Ejecución de muros de contención de tierras para formación de taludes.
- Hinca Ø2000 mm escudo abierto para cruce línea FGV.
- Canalización de colector Ø2000 mm HA de entrada al parque.
- Desvío de tuberías abastecimiento.
- Desvío tubería impulsión aguas residuales.

3.2 Cuidamos el Medio Ambiente





Foto 7: Estado inicial y estado ejecución obra.

Previo a la ejecución de estas obras y durante su ejecución AGUAS DE ALICANTE, dentro de su protocolo de comunicación durante la ejecución de obras, ha mantenido reuniones con la Asociación de Vecinos de Villafranqueza y ha realizado campañas de comunicación puerta a puerta. Dentro del mismo protocolo de comunicación se han instalado carteles informativos en la obra, se ha habilitado información al público a través del teléfono de atención al cliente y han realizado campañas de comunicación a través de prensa escrita, de la web de AGUAS DE ALICANTE y de las redes sociales.

- Obra Colector Avenida de Novelda y Ciudad Jardín.

En julio de 2.013 se iniciaron las obras de construcción del colector Ø1200 – Ø1500 HA cuya función es la de dotar a la Avenida de Novelda de capacidad suficiente para drenar las aguas de lluvia procedente de la escorrentía superficial. Las principales actividades ejecutadas en este año fueron las siguientes:

Colector Avenida de Novelda Año 2013 P.E.C. = 1.536.099, 11 € Colector Avenida de Novelda. Foto 8.	Actividades Ejecutadas
	• Desvíos de tráfico para despejar zona de trabajo reordenando la circulación en la Avenida de Novelda. • Ejecución de cámaras y captaciones en la Rotonda de Avenida de Novelda con Calle Fortuny. • Ejecución de cruces Ø800 HA en Avenida de Novelda. • Canalización de unos 750 metros con tuberías Ø1200 – Ø1500 HA.





Foto 8: Colector Avda de Novelda

Previo a la ejecución de estas obras y durante su ejecución AGUAS DE ALICANTE, dentro de su protocolo de comunicación durante la ejecución de obras, ha habilitado información actualizada de la obra mediante su aplicación móvil de realidad aumentada y ha realizado campañas de comunicación puerta a puerta. Dentro del mismo protocolo de comunicación se han instalado carteles informativos en la obra, se ha habilitado información al público a través del teléfono de atención al cliente y han realizado campañas de comunicación a través de prensa escrita, de la web de AGUAS DE ALICANTE y de las redes sociales. Se han mantenido reuniones informativas con asociaciones de vecinos afectadas por las obras de instalación del nuevo colector.

3.2 Cuidamos el Medio Ambiente

- Obra Renovación colectores en Plá Carolinas.

En el año 2.013 se finalizaron las obras de renovación de colectores en el barrio del Plá. Estas obras iniciadas en el año 2012, tienen como objeto mejorar el rendimiento hidráulico, al a vez que renovar colectores instalados a grandes profundidades cuyo mantenimiento es complicado.
Las principales actividades ejecutadas en este año fueron las siguientes:

Renovación Plá Carolinas Fase II
Año 2013
P.E.C. = 2.398.265,91 €
Renovación Plá Carolinas Fase II. Foto 9.

Actividades Ejecutadas

- Instalación de colectores Ø1800 en Calle Fidel Pastor.
- Instalación de colectores Ø1500 a Ø500 en Calle San Mateo.
- Reposición de pavimentos.
- Urbanización de Plaza Pio XII.




Foto 8: Colector Avda de Novelda

Previo a la ejecución de estas obras y durante su ejecución AGUAS DE ALICANTE, dentro de su protocolo de comunicación durante la ejecución de obras, ha habilitado información actualizada de la obra mediante su aplicación móvil de realidad aumentada y ha realizado campañas de comunicación puerta a puerta. Dentro del mismo protocolo de comunicación se han instalado carteles informativos en la obra, se ha habilitado información al público a través del teléfono de atención

al cliente y han realizado campañas de comunicación a través de prensa escrita, de la web de AGUAS DE ALICANTE y de las redes sociales. Se han mantenido reuniones con asociaciones de vecinos y asociaciones de comerciantes del Plá para explicar el desarrollo de las obras.

- Obra Redes Agua regenerada en Avenida de Novelda.

Conjuntamente con la ejecución en la Avenida de Novelda del nuevo colector de saneamiento, se han instalado dos nuevas conducciones de agua regenerada; una conducción Ø315 PEAD para el futuro abastecimiento de agua regenerada al término municipal de San Vicente del Raspeig y una segunda conducción Ø110 PEAD para ampliar la red de riego de agua municipal del Ayuntamiento de Alicante.
Las principales actividades ejecutadas en este año fueron las siguientes:

Agua Regenerada en Avenida de Novelda **Año 2013**	**Actividades Ejecutadas**
Agua Regenerada en Avenida de Novelda. Foto 10.	• Instalación 900 metros tubería Ø315 PEAD. • Instalación 900 metros tubería Ø110 PEAD. • Entronques con redes existentes.

(*) PEC de esta obra incluido dentro del importe de la Obra del Colector Avenida de Novelda y Ciudad Jardín





Foto 10: Agua Regenerada en Avenida de Novelda.



Cuidamos el Medio Ambiente

INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS DE AGUA POTABLE .

Igualmente, a lo largo de 2013 se han realizado inversiones en infraestructuras en la red de agua potable, por importe de 3.676.980 €.
Las inversiones en la red de agua potable se han ejecutado en los siguientes conceptos:

- **Nueva Instalación:** Corresponde a inversiones en el mantenimiento y renovación de activos singulares, tales como reparaciones en depósitos, sustitución de elementos de la red especiales o actuaciones relacionadas con el sistema de telemando.
- **Abastecimiento:** Corresponde a la ejecución de nuevas redes derivados de compromisos de inversión en municipios.
- **Traída Alta:** Corresponde a inversiones para la mejora y conservación de las infraestructuras de producción y transporte en alta del sistema de abastecimiento.
- **RD 140/2003**: Corresponde a inversiones para dar cumplimiento al RD140/2003. Básicamente se trata de actuaciones para asegurar la calidad del agua, tales como la eliminación de materiales no aptos en las canalizaciones y acometidas de la red de agua potable o la eliminación de cabos extremos en la red de distribución.
- **Fondo de renovación en redes de abastecimiento:** Corresponde a inversiones para la renovación de canalizaciones de la red de abastecimiento atendiendo a criterios técnicos y económicos con el objetivo de realizar una adecuada gestión de activos y para mantener y mejorar los niveles de servicio.
- **PEI:** Corresponde con inversiones programadas para dar cumplimiento a las actuaciones previstas en el Plan Especial de Inversiones.

Estas inversiones, que han sido desarrolladas en su totalidad por los importes abajo referenciados, pretenden colaborar a garantizar la seguridad en el servicio, así como renovar y mejorar las instalaciones, asegurando la continuidad de los abastecimientos.

Inversiones_2013 AGUA POTABLE

ALICANTE	475.898 €	NUEVA INSTALACIÓN
	86. 404 €	TRAÍDA ALTA
	515.826 €	R.D. 140/2003
	1.493.593 €	FONDO DE RENOVACIÓN
	1.905 €	R.D. 140/2003 TRAÍDA ALTA
	2.573.626 €	TOTAL
DELEGACIONES	516.261 €	NUEVA INSTALACIÓN
	206.467 €	ABASTECIMIENTO
	15.146 €	R.D. 140/2003
	305.085 €	FONDO DE RENOVACIÓN
	1.042.960 €	TOTAL
PEI	60.394 €	AGUA POTABLE
TOTAL	3.676.980 €	

Todos estos proyectos que se ejecutarán en años sucesivos, así como las obras tanto de Agua potable como de Alcantarillado, además de ser parte de la actividad de Aguas de Alicante, también tienen un impacto económico indirecto relacionado, como son:

- La dinamización del sector de la construcción, favoreciendo la aparición de mejoras técnicas y constructivas en el mismo.
- Las mejoras de las condiciones medioambientales en las que se presta el servicio, que repercute positivamente en la ciudad y sus habitantes.
- El sostenimiento del empleo en proveedores de obras y servicios que, de otro modo, verían mermados gravemente sus recursos y restringidas sus oportunidades de mantenerse en el mercado.
- La inversión que implica la utilización de bienes y servicios realizada a contra-ciclo, con el consiguiente beneficio social y económico que esto implica.

Todas las obras que se llevaron a cabo en el año 2013 generaron más de 750 empleos indirectos a través de empresas subcontratadas.

3.2 Cuidamos el Medio Ambiente

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

El uso de agua reutilizada para riego y baldeo de calles ha evitado la emisión de 355,97 de Tm de CO2 en 2013.

3.2.5. Energía y Cambio Climático

Los efectos producidos por el cambio climático se vuelven día a día más visibles, afectando sobre todo a las zonas con escasez de agua, y constituyen en particular un reto cada vez más importante en la región Mediterránea. Por ello AGUAS DE ALICANTE, como empresa participada por el Grupo Agbar y ligada a la iniciativa "Caring For Climate: The Business Leadership Platform" del Pacto Mundial de Naciones Unidas, realiza un esfuerzo continuo en la minimización del impacto ambiental asociado a su actividad, especialmente en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Si bien las actividades del ciclo del agua son una fuente difusa de emisiones de GEI, y por tanto no son consideradas una fuente mayoritaria, son sin duda una de las fuentes minoritarias más importantes. Se estima que un 8% del consumo mundial de Energía está asociado a la captación, tratamiento y distribución de agua. El cálculo de la huella de carbono permite conocer, gestionar y minimizar, el impacto de las actividades de la empresa respecto a GEI de manera responsable y eficiente.



Se estima que un 8% del consumo mundial de Energía está asociado a la captación, tratamiento y distribución de agua

Las tablas de las páginas siguientes muestran los principales resultados obtenidos de la aplicación, en el ámbito de actuación de AGUAS DE ALICANTE, para los años 2008-2013.

- Consumos directos de energía:

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Consumo de combustible, en m³	88,83	86,09	96,03	89,32	85,83	81,30

- Consumos indirectos de energía:

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Consumo eléctrico, en MWh	14.449,92	15.284,42	12.631,31	11.292,58	11.921,16	11.843,77
Consumo eléctrico, en GJ1	52.019,72	55.023,89	45.472,70	40.653,30	42.916,16	42.637,59

3.2 Cuidamos el Medio Ambiente

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

- Emisiones significativas de CO2 (Tm CO2):

Emisiones derivadas del consumo de energía	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Energía eléctrica total (2)	3.944,24	3.997,71	2.596,95	1.287,18	1.421,62	1.305,79
Gasolina (máquinas de corte)	11,09	12,60	6,56	6,94	4,61	4,77
Por desplazamientos en la organización (3)						
Desplazamientos, en Tm CO2	258,13	249,35	274,38	258,66	243,79	225,55
Consumibles						
Papel, en Tm CO2	15,98	14,77	11,46	6,21	4,97	5,95
Total						
Tm Totales de CO_2 Emitidas	**4.229,44**	**4.274,44**	**2.889,34**	**1.558,99**	**1.674,99**	**1.542,07**

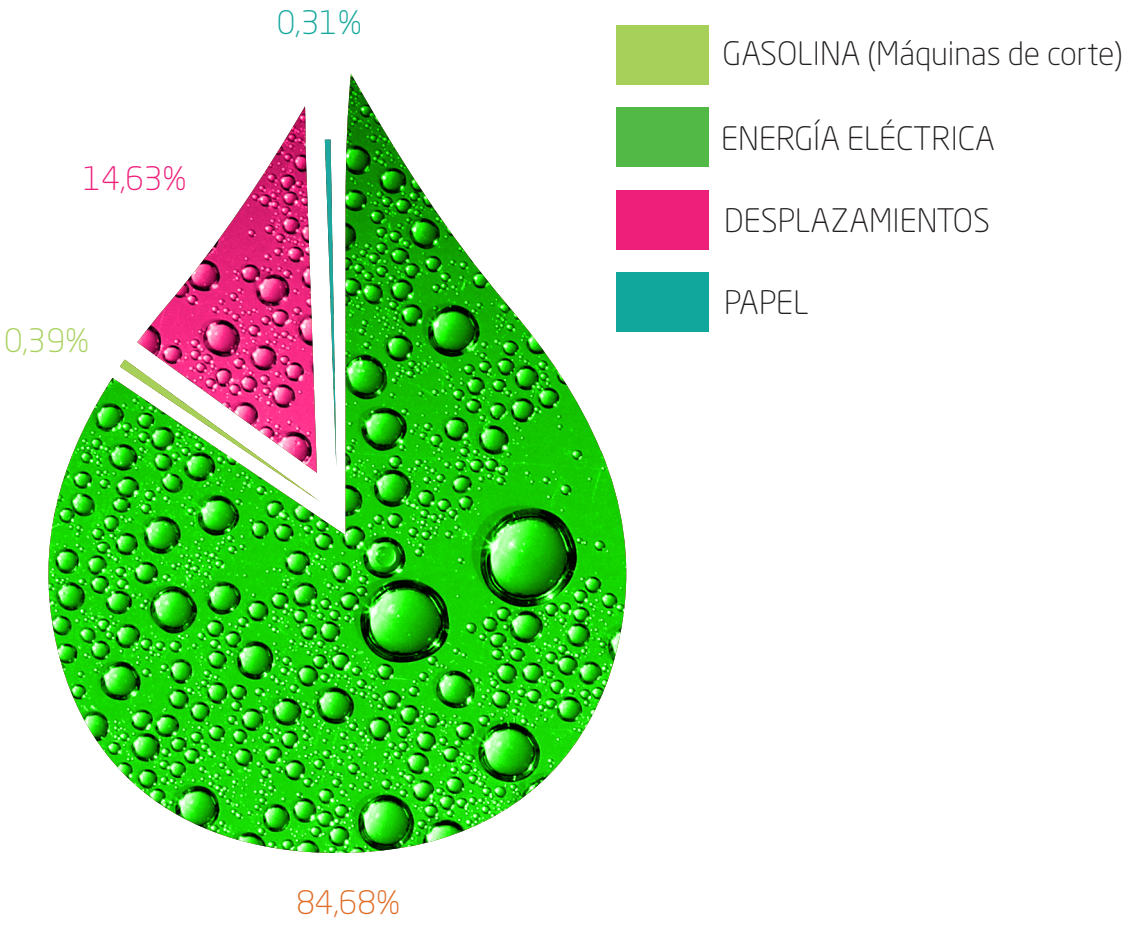
Agrupando los datos reflejados en las tablas anteriores de acuerdo con el tipo de consumo de energía, directo o indirecto, se obtienen los valores de las emisiones totales de CO2 expresados en la tabla siguiente.

(2) Guía Práctica para el cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero GEI 2013, elaborado por la Oficina Catalana del Canvi Climàtic,
(3) Todos los coeficientes de paso a kg de CO2 equivalentes se han tomado del Informe Inventarios GEI 1990-2009, del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, El Real Decreto 61/2006, de 31 de enero, por el que se determinan las especificaciones de gasolinas, gasóleos, fuelóleos y gases licuados del petróleo y se regula el uso de determinados biocarburantes, y la modificación realizada por el Real Decreto 1088/2010.

- Huella de Carbono (Tm CO2).

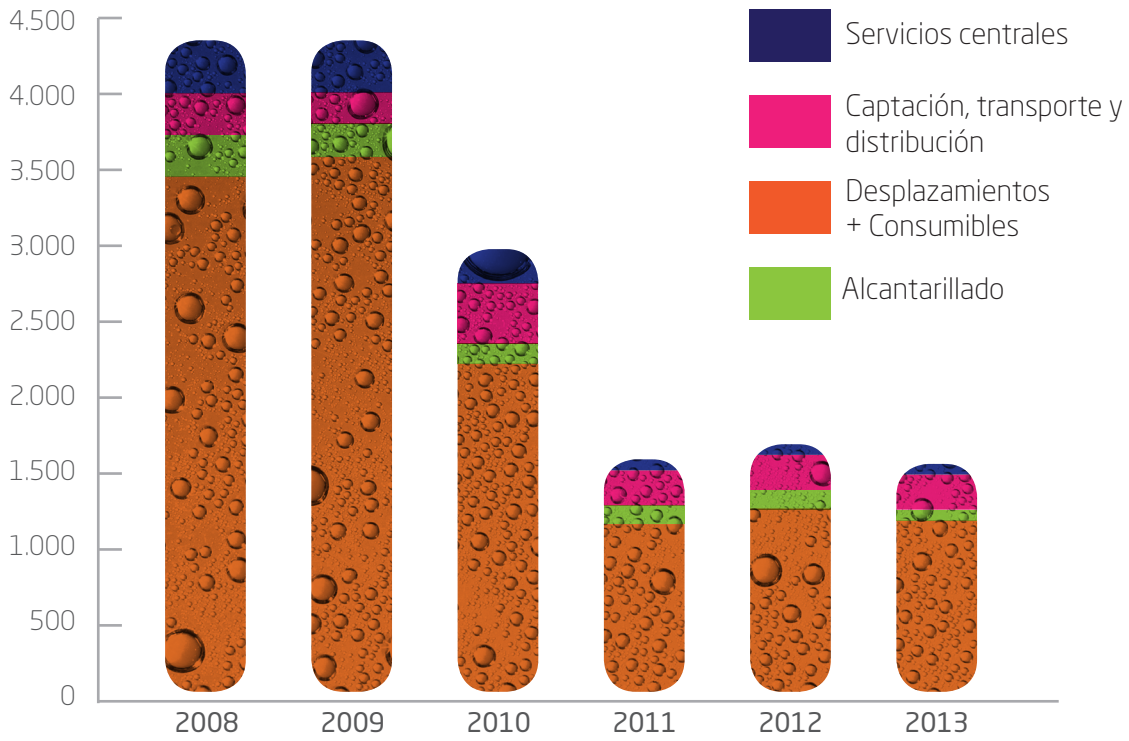
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Emisiones directas de CO2,	244,86	236,82	263,05	244,49	222,35	210,74
Emisiones indirectas de CO2	3.984,58	4.037,61	2.626,30	1.314,50	1.452,64	1.331,33
Total	**4.229,44**	**4.274,44**	**2.889,34**	**1.558,99**	**1.674,99**	**1.542,07**

Emisiones significativas de CO2 durante el año 2013



3.2 Cuidamos el Medio Ambiente

Emisiones totales de CO2 por actividad [Tm CO2]



Como se puede observar en el gráfico anterior, se aprecia un descenso considerable en las emisiones de CO2 para los años 2011, 2012 y 2013. Este descenso es debido a que desde el año 2011 parte del suministro eléctrico contratado proviene de fuentes de energía renovables.
En el año 2013, y respecto a 2012, gracias a las iniciativas de reducción de emisiones y a las actividades d mejora en la eficiencia energética, **se ha conseguido reducir las emisiones de CO2 en 132,92 Toneladas, que equivaldría a las emisiones de CO2 de un automóvil de pequeño tamaño realizando un desplazamiento equivalente de más de 1.000.000 km, o lo que es lo mismo, alrededor de 20 vueltas a la Tierra.**

Por otra parte, la emisión de sustancias contaminantes gaseosas diferentes del CO2 no es significativa dentro de las actividades que AGUAS DE ALICANTE desarrolla, considerándose como únicos focos representativos: el parque automovilístico, las máquinas de corte y los generadores eléctricos.

La mayor parte de los impactos medioambientales producidos en AGUAS DE ALICANTE por desplazamientos tienen su origen en el transporte de los empleados. El siguiente gráfico presenta las emisiones, en toneladas de CO2, debidas al uso de vehículos de la flota de la empresa (tanto para el desplazamiento de personal en plantilla como para el transporte de bienes y materiales), así como las emisio-

Emisiones de CO2 debidas a desplazamientoes realizados durante el año 2013

FLOTA
Tm CO^2

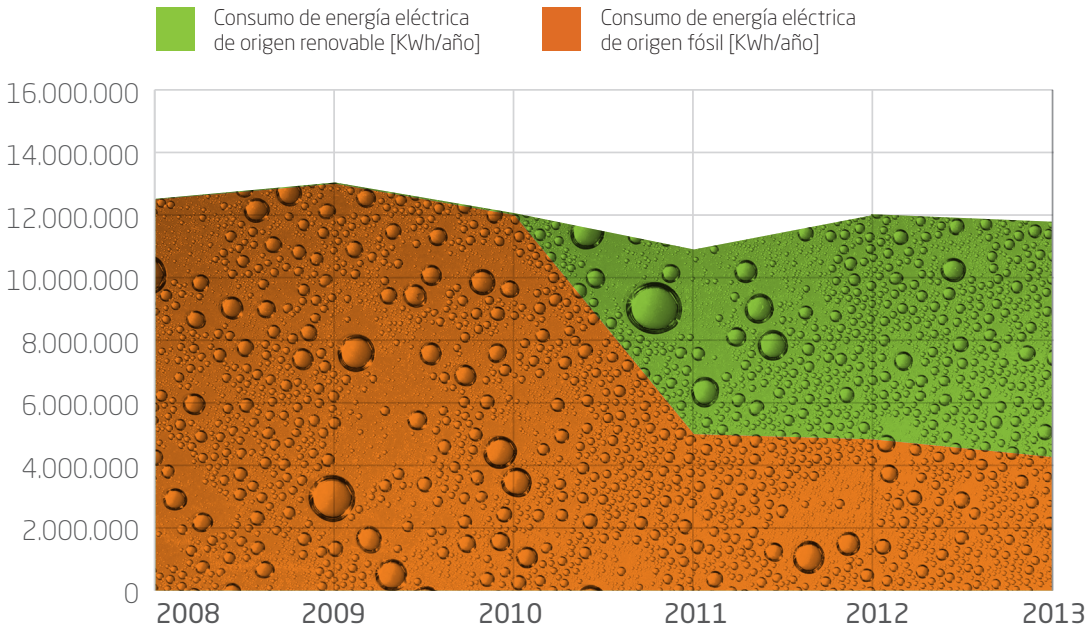


VIAJES
Tm CO^2



nes derivadas del transporte utilizado por los empleados para viajes de empresa. Acciones desarrolladas en 2013 por AGUAS DE ALICANTE orientadas a la reducción del consumo de energía y de la huella de carbono:

- Se ha incorporado el contrato del depósito anticontaminación Ingeniero José Manuel Obrero al Contrato Marco firmado con la empresa suministradora de energía eléctrica, que certifica el origen de la energía consumida como procedente de fuentes de energía renovable, reduciendo así a cero la huella de carbono asociada a dichos contratos.
- En 2013 el consumo de energía eléctrica con origen en fuentes de energía renovable aumentó hasta los 7.491.151 KWh, lo que permitió reducir la huella de carbono 2.247,35 Tm de CO2, respecto a un consumo equivalente

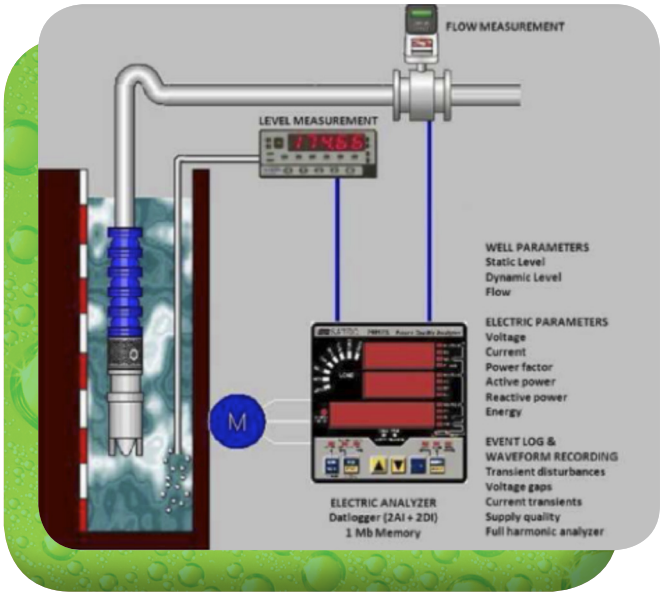


basado en energía no renovable (ver gráfico).

• A lo largo del año 2013 se han realizado dos auditorías energéticas, tanto en bombeos de la red de distribución como en bombeos de la red de saneamiento. Estas auditorías prevén un ahorro energético de 73.061 KWh, lo que supondrá una reducción de las emisiones de CO2 de 42,87 de Tm.

Año tras años, en AGUAS DE ALICANTE luchamos por mejorar la eficiencia de nuestra red de abastecimiento. Así, por ejemplo, en los **últimos 20 años** hemos conseguido **aumentar el rendimiento** en el municipio de Alicante desde el **80,5% al 93%,** lo que durante el año 2013 ha supuesto un ahorro 2.764.048 m3 de agua (más de 1000 piscinas olímpicas), lo que implica un ahorro de 1.545,1 MWh en producción y transporte, equivalente a **463,53 Toneladas métricas de CO2.**

El sistema de monitorización iDroLewell nos permite realizar de forma más eficiente una gestión continua del nivel freático en los pozos de extracción tanto para el uso de regantes, operadores o cualquier otra entidad. Tiene la posibilidad de la monitorización completa de los sondeos mediante la integración de caudalímetros y un analizador de red de alta gama, con lo que se obtienen todos los datos eléctricos de consumo de la bomba sumergida para determinar exactamente su punto de trabajo.



Acciones desarrolladas en 2013 por AGUAS DE ALICANTE orientadas a la mitigación del Cambio Climático a través de la reducción o compensación:

• Uso de videoconferencia y Webex: Sistema de reunión on-line segura con entorno compartido de escritorio, documentos y voz. Objetivo: reducir el número de desplazamientos necesarios.

• Instalación de módulos de telelectura en contadores eléctricos situados en aquellos puntos de suministro que se encuentran en zonas remotas o de difícil acceso.

Esta medida ha permitido reducir el número de desplazamientos asociado a la lectura de dichos contadores, evitando la emisión directa de 6,89 de Tm CO2.

El análisis de los resultados de las acciones de **"uso de videoconferencia y webex"** e "instalación de módulos de telelectura de contadores eléctricos", orientadas respectivamente a la promoción de reuniones virtuales y a la telelectura de contadores eléctricos ubicados en puntos remotos, nos reportan que la **estimación de emisiones de CO2 evitadas durante el año 2013** asciende a **159,30 toneladas métricas.**
Destacar así mismo que, a través de las 140 reuniones virtuales realizadas, se ha logrado un ahorro de costes estimado (al evitar los desplazamientos gracias al uso de videoconferencias y webex) de 105.600,12 euros.

	2011	2012	2013
Número total de reuniones	132	205	140
Número total de asistentes	301	596	453
Coste estimado de las reuniones (€)	2.082,00	12.026,32	12.037,88
Ahorro económico estimado (€)	102.438	200.028,68	105.600,12
Estimación de la cantidad CO^2 no emitida (Tm de CO^2 Eq.)	51,44	110,92	152,41

Durante el año 2013 AGUAS DE ALICANTE ha estado gestionando la implantación de la norma ISO 50.001 que regula los Sistemas de Gestión Energética (SGE), y se prevé que para 2014 estará completada. Con ello, se pretende disponer de un estándar internacional para certificar el control, seguimiento y mejora continua de la gestión energética en la empresa.

Desde hace 10 años, AGUAS DE ALICANTE ha ido introduciendo el uso de agua reutilizada para riego y baldeo de calles, en sustitución del agua potable, lo cual ha supuesto un importante ahorro. **El empleo de agua reutilizada** sólo precisa una fracción ínfima de la energía que requeriría el agua potable. En este concepto, en el año 2013 **se ha evitado consumir 1186,57 MWh** al reutilizar 1.050.063 m^3 de agua, que **supondrían unas emisiones de 355,97 Toneladas de CO^2.**



3.2 Cuidamos el Medio Ambiente

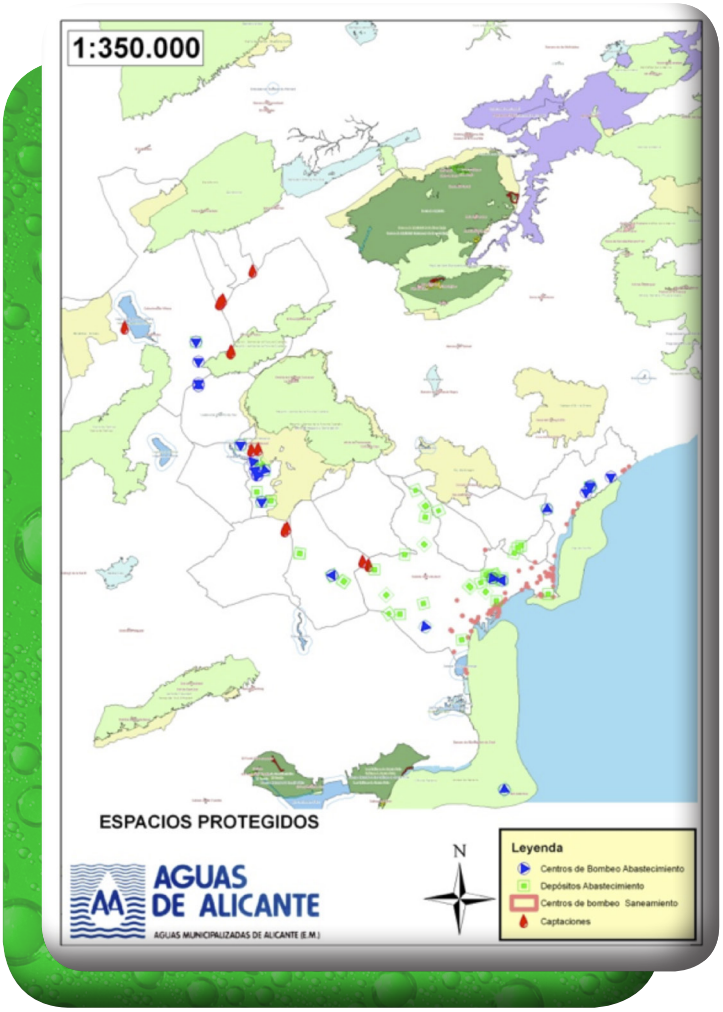
Para minimizar los impactos en la biodiversidad, se analiza si las instalaciones de la empresa se encuentran en espacios protegidos o de alta biodiversidad.

3.2.6. Biodiversidad.

Para la identificación de las instalaciones de la empresa ubicadas **en espacios protegidos** o áreas de alta biodiversidad, se ha extraído la cartografía actualizada de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente al respecto y se ha superpuesto con a información en GIS de las instalaciones de AGUAS DE ALICANTE.

ESPACIOS PROTEGIDOS.

En el plano siguiente se muestran las distintas capas correspondientes a espacios protegidos determinados por Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente y las instalaciones de AGUAS DE ALICANTE.



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

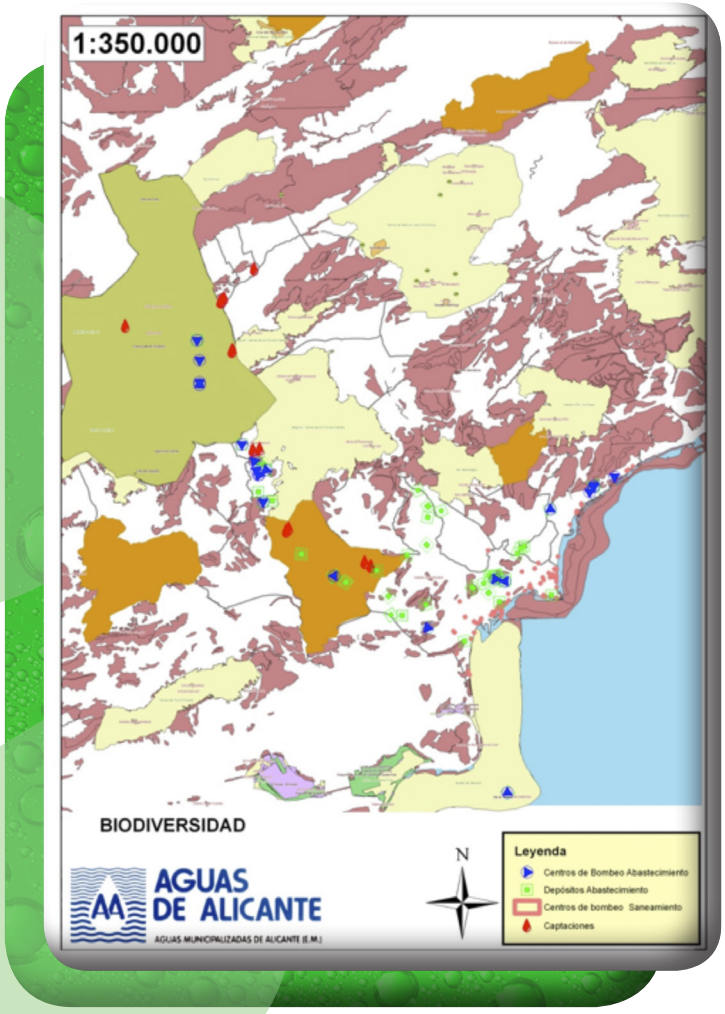
ESPACIOS PROTEGIDOS CONSELLERIA	INSTALACIONES AGUAS DE ALICANTE EN ESPACIO PROTEGIDO CORRESPONDIENTE
PARQUES NATURALES	No existen instalaciones de la empresa ubicadas en parques naturales ni próximas a ellos.
LIC (LUGAR DE INTERÉS COMUNITARIO, RED NATURA 2000)	AGUAS DE ALICANTE dispone de instalaciones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

3.2 Cuidamos el Medio Ambiente

CONCLUSIÓN: Las únicas instalaciones de AGUAS DE ALICANTE dentro de espacios protegidos (zona ZEPA) son las de la isla de Tabarca.

BIODIVERSIDAD.

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



INSTALACIONES AGUAS DE ALICANTE EN ESPACIOS DE ALTA BIODIVERSIDAD

HÁBITATS

Existen varias instalaciones de AGUAS DE ALICANTE en zonas de hábitats protegidos:

- Depósito y bombeo de Aigua Rius. Hábitat: Vegetación gipsícola ibérica (Gypsophiletalia).
- Captación de Águilas 2. Hábitat: Matorrales termomediterráneos y pre-estépicos.
- Depósito Loma Badá. Hábitat: Vegetación gipsícola ibérica (Gypsophiletalia).
- Depósito y bombeo de las Atalayas. Hábitat: Bancos de arena cubiertos permanentemente por agua marina, poco profunda.
- Depósito Ciudad de la Luz. Hábitat: Bancos de arena cubiertos permanentemente por agua marina, poco profunda.
- Depósito San Juan. Hábitat: Matorrales termomediterráneos y pre-estépicos, Zonas subestépicas de gramíneas y anuales del Thero-Brachypodietea, Zonas subestépicas de gramíneas y anuales del Thero-Brachypodietea, Prados calcáreos cársticos o basófilos del Alysso-Sedion albi.
- Bombeo de aguas residuales Cala Cantalar y Cala Palmera: Acantilados con vegetación de las costas mediterráneas con Limonium spp. Endémicos.

LIFE-ANFIBIOS

No existen instalaciones de AGUAS DE ALICANTE en zonas definidas LIFE-Anfibios.

PLANES DE RECUPERACIÓN

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

RESERVAS DE FAUNA

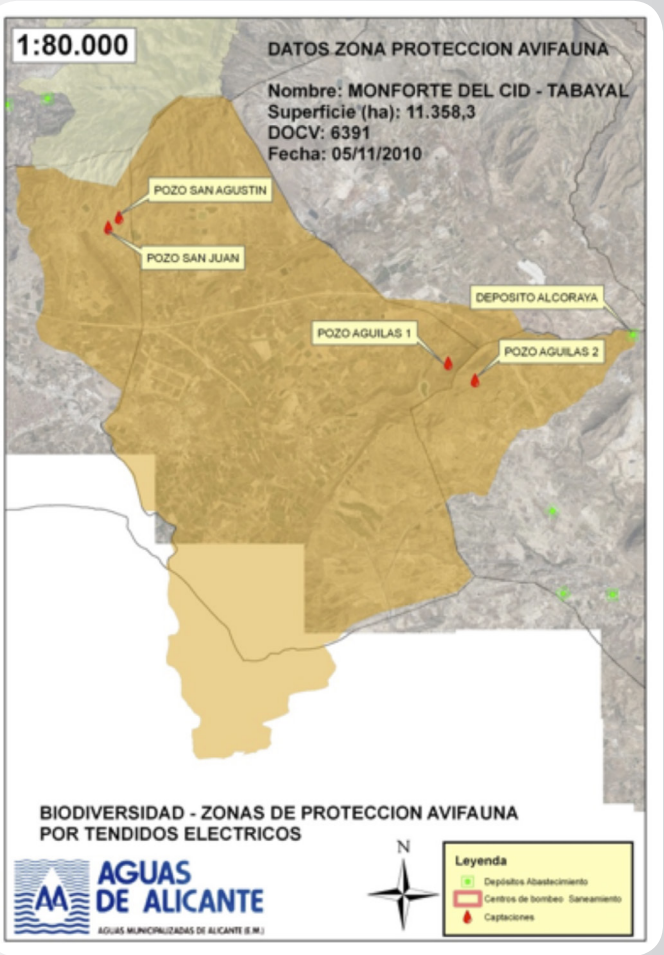
No se observan instalaciones de AGUAS DE ALICANTE en zonas de reservas de fauna.



3.2 Cuidamos el Medio Ambiente

INSTALACIONES AGUAS DE ALICANTE EN ESPACIOS DE ALTA BIODIVERSIDAD

PROTECCIÓN AVIFAUNA



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

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

A continuación se presentan las especies a las que se refiere el indicador EN 15, relacionadas con las instalaciones de AGUAS DE ALICANTE ubicadas en hábitats de alta biodiversidad.
Nº de especies: 31.

Categoría UICN	Número
En peligro crítico	0
En peligro	0
Vulnerable	19
Casi amenazada	2
Preocupación menor	10

IMPACTOS AMBIENTALES EN LA BIODIVERSIDAD .

Anualmente se realiza la evaluación de aspectos ambientales de las actividades de AGUAS DE ALICANTE (según la metodología descrita en el apdo.3.2.1). En 2013, no se han detectado aspectos ambientales significativos asociados a captaciones, depósitos, bombeos de agua potable ni bombeos de agua residual.

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



3.2 Cuidamos el Medio Ambiente

RESTAURACIÓN DE HÁBITATS.

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

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

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

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

En 2012, el Día del Árbol de la Comunidad Valenciana se celebró en el municipio de Petrer, donde Aguas de Alicante es concesionaria del servicio de abastecimiento de agua potable. Más de 3.000 ejemplares de árboles y arbustos autóctonos, como pinos piñoneros, pinos carrascos, madroño, sabina negra y almez entre otros fueron plantados entre voluntarios y asociaciones de la zona. La zona de la reforestación se centró en la conocida como «Almadraba».

Participación en 2013. Petrer: Plantación de 3.000 unidades de diferentes especies en el paraje del Perrió.

En el paraje del Perrió, junto al albergue del Centro Excursionista de Petrer realizó una plantación similar a la del año pasado, en torno a 3.000 ejemplares de diferentes especies autóctonas de la zona.
Las variedades más destacadas que se plantarán son el pino piñonero, el pino carrasco, sabina negra, ciprés de Cartagena, cornicabra, algarrobo, lentisco, encina, coscoja, espino negro, romero, aladierno y efedra. Habrá que acudir a la concejalía, situada en el edificio municipal 'Las Cerámicas'.

Participación en 2013. Alicante:

Las Concejalías de Atención Urbana, Juventud y Medio Ambiente, y Aguas de Alicante



celebran el Día del Árbol con una plantación de pinos en el monte Tossal.
Más de 250 pinos y arbustos autóctonos, se plantaron durante esta jornada.

OTRAS INICIATIVAS MEDIOAMBIENTALES DESTACABLES.

Invitamos al/la lector/a a visitar los capítulos: **3.2.4 "Proyectos y Obras", 3.2.3 "la sostenibilidad en el ciclo del agua"** y **3.2.1 "Mejora continua en la gestión medioambiental"**, en el que podrá encontrar detallada información a este respecto.

3.2.7. Gastos e inversiones ambientales

Tipo de gasto	2013
Gestión de Residuos	13.258 €
Auditorías externas	6.404 €(1)
Implantación ISO 50001	4.327 €
Total	**23.989**

(1) Incluye gastos acreditación Organismo Inspección Control Vertidos por ENAC.

Se han considerado inversiones destinadas a protección medioambiental las obras ejecutadas de saneamiento y de redes de agua regenerada:

Tipo de inversión	2013
Obras de saneamiento (incl. reposición saneamiento)	5.551.870 €
Obras para la reutilización de agua regenerada	1.927 €
Total	**5.553.797 €**

3.3 Construimos comunidad

3.3.1 Implicación Social

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

3.3.1.1 LBG.

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

Desde su constitución como empresa mixta con el Ayuntamiento de Alicante, tiene una doble vertiente como institución y como empresa que la hace distanciarse de criterios meramente comerciales para seguir un camino de servicio público y de progreso común en todas sus acciones diarias.
AGUAS DE ALICANTE participa estrechamente con los Ayuntamientos y sus concejalías en campañas de sostenibilidad, de concienciación social y medioambiental así como en campañas educativas, dirigidas a todos los ciudadanos y cuya finalidad es participar activamente en el tejido social y empresarial de los municipios aportando un valor añadido a la gestión o prestación del servicio realizado.
El conocimiento del entorno, la sensibilidad con respecto a las necesidades de los usuarios y los objetivos de futuro son elementos imprescindibles para AGUAS DE ALICANTE. Estos objetivos serían imposibles sin unas relaciones que enriquecen y, muchas veces, complementan tanto a las administraciones públicas como a las empresas prestadoras de servicios de interés general o utilidad pública.
AGUAS DE ALICANTE emplea la metodología del London Benchmarking Group (LBG), un referente a escala mundial, para medir y comunicar las contribuciones en la comunidad mediante el uso de unos parámetros comparables.
De la aplicación de este modelo se desprende las siguientes cifras que mostramos a continuación:

TOTAL VALOR DE CONTRIBUCIONES (incluyendo costes de gestión)	**207.460 €**
TOTAL VALOR DE CONTRIBUCIONES (excluyendo costes de gestión)	**207.460 €**

COMO

Dinero	177.844 €
Tiempo	22.590 €
En especie	7.026 €

CHECk TOTAL 207.460 €

MOTIVACIÓN

Aportación puntual	1.410 €
Inversión social	49.488 €
Iniciativa alineada con el negocio	156.562 €

CHECk TOTAL 207.460 €

ÁREA DE ACTIVIDAD

Educación y juventud	47.680 €
Desarrollo socioeconómico	1.700 €
Medioambiente	21.336 €
Arte y Cultura	108.209 €
Bienestar social	21.065 €
Otros	7.470 €

CHECk TOTAL 207.460 €

ÁMBITO GEOGRÁFICO

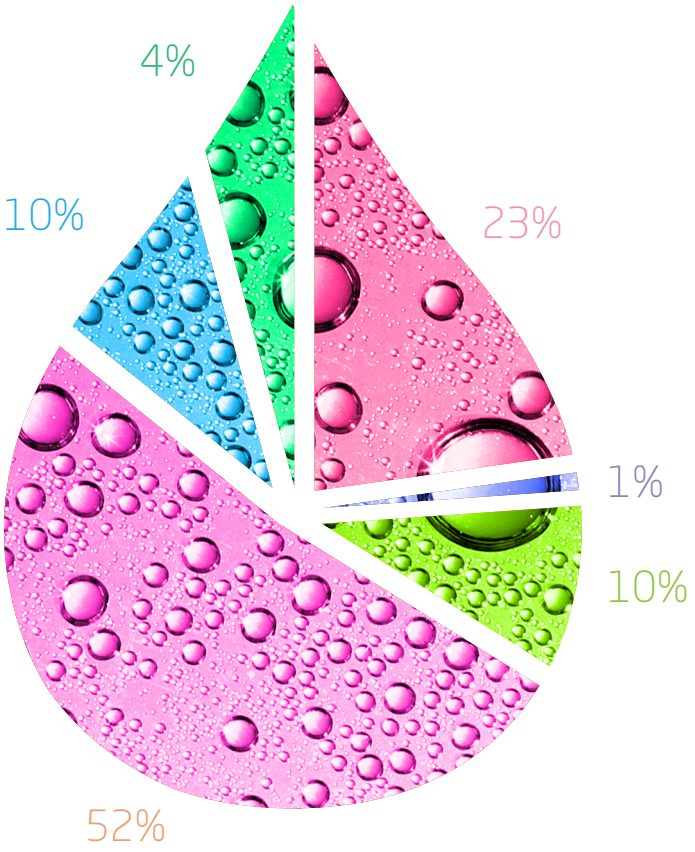
España	207.460 €

CHECk TOTAL 207.460 €

En total 119 empleados han participado en estas acciones dedicando 753 horas durante el 2013

3.3

Construimos comunidad



- EDUCACIÓN Y JUVENTUD
- OTROS
- BIENESTAR SOCIAL
- ARTE Y CULTURA
- MEDIOAMBIENTE
- DESARROLLO SOCIOECONÓMICO

Valor Total de las Contribuciones	2.010	2.011	2.012	2.013
	170.727	193.383	305.284	207.690

El descenso del valor total de las contribuciones, se deriva de la no incorporación en 2013 de contribuciones en el ámbito técnico de la organización, que en el 2012 representó 82.625 €



3.3.1.2.ACCIONES EDUCATIVAS, DIVULGATIVAS Y DE SENSIBILIZACIÓN .

AGUAS DE ALICANTE realiza actividades de sensibilización ambiental para concienciar a la población infantil y juvenil.

• PROGRAMAS Y CAMPAÑAS EDUCATIVAS:

Los Programas y Campañas Educativas realizadas a lo largo de 2013 fueron las siguientes:

- Gotagotham
- Gotagotham en los Hospitales
- Ambientech

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

A se destacan sus aspectos más relevantes:

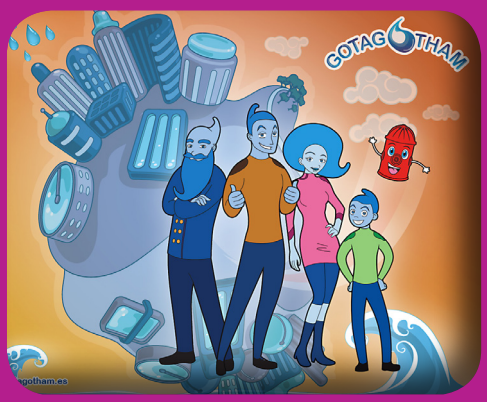
Gotagotham

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

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

Desde que comenzamos con esta campaña en 2007 han participado más de 26.600 escolares.

3.3 Construimos comunidad







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

Gotagotham en los Hospitales

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





Ambientech

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

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

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

Este programa ha sido diseñado específicamente para **alumnos de la ESO, el Bachillerato y los Ciclos Formativos**.

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

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

• VISITAS

Guía de actividades

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

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

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

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

3.3 Construimos comunidad

Las actividades ofertadas son:

- **"Museo del Agua"**
- **"El telemando"**
- **"Las depuradoras"**
- **"El laboratorio del agua"**

"MUSEO DEL AGUA"

La concienciación sobre las dificultades que entraña el abastecimiento de agua en la ciudad, es uno de los grandes misterios por descubrir por los alicantinos. Conociendo en primera persona el pasado, presente y futuro del abastecimiento del agua en la ciudad valoraremos más el progreso y evolución de su gestión a través de las nuevas tecnologías y recursos humanos.
El Museo está ubicado en "Los Pozos Garrigós" en la Plaza Arquitecto Miguel López s/n (Plaza del Puente)
Durante el ejercicio 2013 visitaron el Museo del Agua un total de 11.388 personas.
Desde su inauguración en 2009 han pasado por el Museo 68.938 personas.





"EL TELEMANDO"

Los sistemas informatizados y la última tecnología aplicada al suministro de agua es una de las mayores preocupaciones de Aguas de Alicante. De todas estas comunicaciones se encarga la sala de Telemando.
El objetivo de esta visita es conocer el manejo y funciones que se realizan en la sala de telemando de Aguas de Alicante para el control de la distribución del agua en los municipios gestionados por la empresa, así como el número de depósitos existentes y los controles analíticos que se realizan.

Durante el ejercicio 2013, visitaron el Telemando un total de 520 personas.

"LAS DEPURADORAS"

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

Durante el ejercicio 2013 visitaron las Depuradoras, un total de 318 personas.

"EL LABORATORIO DEL AGUA: LABAQUA"

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

Durante el ejercicio 2013 visitaron el Laboratorio, un total de 134 personas.





• CAMPAÑA Y ACTUACIONES DE SENSIBILIZACIÓN

Las campañas realizadas a lo largo de 2013 fueron las siguientes:

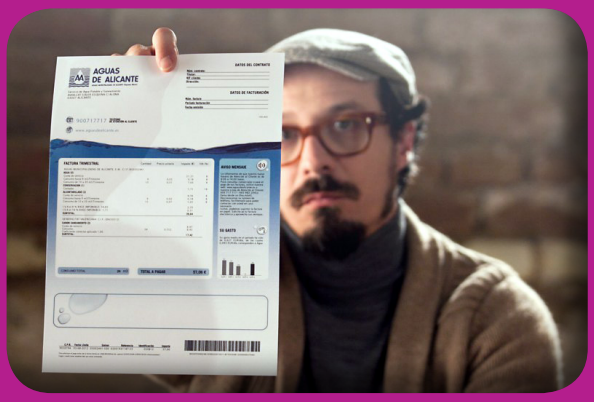
- Campaña "dales un papel"
- Campaña "somos tu agua"
- Campaña Institucional Gotas Solidarias.
- Maratón Radiofónico Solidario en San Vicente del Raspeig.

3.3 Construimos comunidad

A continuación se desarrollan las más relevantes:

Campaña "DALES UN PAPEL"

Durante el año 2013, Aguas de Alicante impulso esta campaña a todos sus clientes para que se dieran de alta en la opción de "factura electrónica". Con esta simple acción, estarian colaborando a transformar el gasto innecesario que una





factura tradicional, significa en papel, gestión, manipulación y envío postal, en una inversión útil a través de un programa de atención temprana a niños y niñas con discapacidad. Para ello, Aguas de Alicante se comprometió a destinar durante un año todo el dinero ahorrado con esta iniciativa al trabajo que APSA realiza con más de 500 niños y niñas menores de 6 años, mejorando su calidad de vida y su integración en la sociedad.

Con esta y otras campañas de sensibilización que se vienen desarrollando desde hace tres años, **hemos conseguido que cerca de 60.000 clientes hayan sustituido su factura en papel por la factura electronica.**

Campaña "SOMOS TU AGUA"

La campaña de comunicación que se inició en el 2013 bajo el título "SOMOS TU AGUA", quiere poner en valor la actividad de Aguas de Alicante a través de una declaración testimonial de las mujeres y hombres que trabajan en la compañía, dándoles el protagonismo que merecen por la labor que desempeñan. Son ellos, con nombre propio, a través de esta campaña los que nos muestran cuál es su función dentro de la empresa, y su objetivo principal, que es la realización óptima

de su trabajo, mostrándonos ante la sociedad como una empresa que se preocupa por ofrecer el mejor servicio.
La campaña se compone de 15 gráficas que abarcan todos los estamentos de la organización de la compañía. Estas 15 fotografías visualizan las diferentes Áreas de la empresa poniéndole "cara" a las gestiones que se realizan día a día como son: los controles de calidad, la comunicación, los sistemas de información, la atención telefónica, las obras, etc.



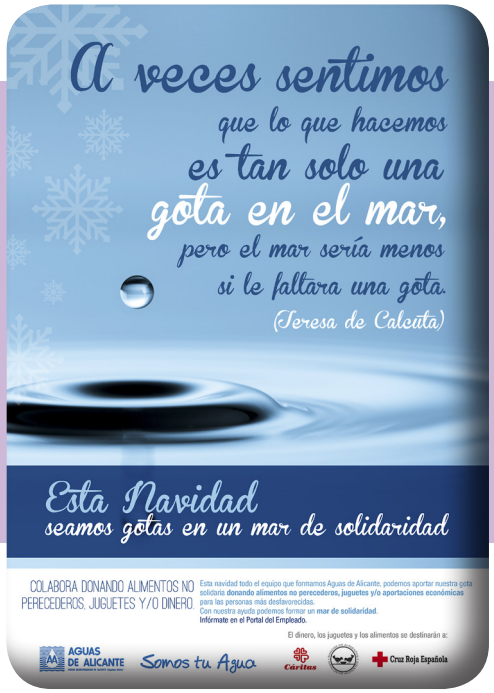
Campaña Institucional "GOTAS SOLIDARIAS"

Un año más bajo este lema y dentro de su política de Responsabilidad Social Empresarial, en Junio y en Diciembre, Aguas de Alicante impulso una campaña donde sus empleadas y empleados se convirtieron en "GOTAS SOLIDARIAS" donando juguetes, alimentos no perecederos y realizando una aportación económica de 1.500 €, para las personas más desfavorecidas. Todos estos donativos fueron entregados a la representante de Caritas Cecilia Alegre

El lema que se buscó para esta campaña fue el siguiente: "A veces sentimos que lo que hacemos es tan solo una gota en el mar, pero el mar sería menos si le faltara una gota" (Teresa de Calcuta)

3.3 Construimos comunidad





Maratón radiofónico solidario en San Vicente del Raspeig

Desde Aguas de Alicante conjuntamente con el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig, hacen entrega a Caritas Inter parroquial, de un lote de alimentos y productos de limpieza e higiene gracias al Maratón Radiofónico Solidario organizado por la Concejalía de Comunicación E.P.E, en la misma puerta del Ayuntamiento.





• EVENTOS

Los eventos realizados a lo largo de 2013 fueron las siguientes:

- Día del Árbol en la Comunidad Valenciana
- Día de la Mujer trabajadora
- Semana del Consumidor
- Día Mundial del Agua
- Día Mundial del Medio Ambiente
- Día Internacional del Turismo
- Día Mundial contra el Cáncer de Mama
- Evento benéfico "Rastrillo nuevo futuro"
- Bienvenido a la Universidad
- Dia Internacional de los Museos

A continuación se desarrollan las más relevantes:

3.3 Construimos comunidad



Dia De La Mujer Trabajadora

Aguas de Alicante, celebró el 8 de Marzo con todos sus empleados y empleadas, ensalzando el papel profesional de las mujeres que trabajan en la empresa.

Semana Del Consumidor

Aguas de Alicante colabora con el Ayuntamiento de Alicante, a través de las Concejalías de Consumo y Medioambiente, para la celebración de la Semana del Consumo.
Como en años anteriores se organizó una jornada lúdica en la plaza del Ayto.
El stand de Aguas de Alicante abordo dos temática todas ellas relacionadas con el consumo responsable:
"La factura electrónica: Consumo responsable del papel = beneficio medioambiental"
"La reutilización de agua: Consumo responsable del agua"
También se organizaron talleres para los más pequeños como:
• "El Ciclo Urbano Del Agua"
A través de este taller podrán colorear el agua que recorre el ciclo urbano del agua y conocer así los procesos por los cuales el agua se recorre y se devuelve limpia al entorno natural:
• "Aprende Jugando: El Camino Que Recorre El Agua"
A través del juego de Gotagotham (juego de la oca) los niños pueden conocer el ciclo integral del agua y los consejos de uso responsable.
• "Los Duendes Del Agua"
Realizamos dos actuaciones con el espectáculo de los Duendes del agua, en que dos personas vestidas de duendes y con un escenario que asemeja el ciclo natural del agua, representan la historia de una gota.





Dia Mundial Del Agua

El 22 de marzo, se celebra el Día Mundial del Agua.
En colaboración con la Universidad Permanente de la Universidad de Alicante, se realizaron cuatro visitas concertadas a nuestras instalaciones. El Museo del agua, Telemando y Labaqua fueron las instalaciones seleccionadas.
También se realizó la **"3ª Tertulia del Agua"**, cuyo principal objetivo era conocer a través de un coloquio abierto, la percepción que los ciudadanos tienen sobre cuestiones relacionadas con nuestro servicio, con el fin de extraer percepciones, conclusiones y propuestas de proyectos a corto y medio plazo, que nos permitan mejorar en la calidad del servicio que prestamos a nuestros clientes.





3.3 Construimos comunidad

En estas jornadas, se repartieron en distintos puntos de la ciudad, a través de los "Los kioskos del agua", nuestro bien más preciado, dando un servicio a los viandantes.





Los **Duendes del Agua** visitaron la Sala Pediátrica del Hospital General Universitario de Alicante para poder realizar el Cuenta Cuentos del Agua entre los niños hospitalizados de esta área y entregar un detalle a los niños hospitalizados.

En las instalaciones de la Sala de Telemando, se organizó un programa radiofónico a través de la Cadena Ser y su programa "HOY POR HOY".
Al mediodía en el Patio de la calle Alona, convocamos a los empleados y empleadas de la empresa para poder lanzar al cielo todos nuestros deseos para este Día Mundial del Agua así como entregara a los empleados agraciados, los galardones resultantes del Primer Concurso de Ideas Innovadoras, promovido internamente por la empresa.





Se realizó un Concurso de Dibujo Escolar para los escolares más pequeños, bajo el título "LA IMPORTANCIA DEL AGUA EN MI VIDA"



El jurado falló entre los más de 500 dibujos recibidos:
Un día especial en el que desde Aguas de Alicante quiso destacar "LA IMPORTANCIA DEL AGUA EN NUESTRAS VIDAS" mostrando nuestro trabajo diario al público, abriendo las puertas a nuestras instalaciones para que nos conozcan mejor y haciendo participes a todos los empleados y empleadas de este día de gran significación para todos y cada uno de nosotros.

Por la tarde dentro de la celebración del Dia Mundial del Agua La Federación de las Hogueras de Sant Joan, acompañadas de las candidatas a Bellea del Foc, visitaron el Museo del Agua para poder descubrir la importancia del agua en nuestras vidas.



3.3

Construimos comunidad

Dia Mundial Del Medio Ambiente

Con motivo de la celebración del Día Mundial del medioambiente, realizamos una jornada lúdica en la Playa del Postiguet,, en colaboración con la Concejalía de Medioambiente del Ayuntamiento de Alicante.



Se realizaron distintas actividades como: Cuentacuentos, Talleres, Suelta de Globos.

Dia Mundial Contra El Cancer De Mama

Para conmemorar este día, los hombres y mujeres de la Empresa de Aguas de Alicante, se concentraron en el patio de la Calle Alona para demostrar una vez más su apoyo y colaboración con la sociedad.



Evento Benefico "Rastrillo Nuevo Futuro"

La Fundación "Nuevo Futuro" realizó un mercadillo benéfico a favor de los más desfavorecidos.
Para ello solicitaron la colaboración de Aguas de Alicante, para que a través de sus actividades, hacer participar a los asistentes mientras explicaban el ciclo urbano del agua.

Bienvenido A La Universidad

Como cada año la Universidad de Alicante celebró su semana de Bienvenida a la UA. Aguas de Alicante participo con la instalación de un stand en donde se informaba tanto a alumnos como a profesores sobre la oferta de actividades que ofrece la empresa.

Dia Internacional de los Museos





Con motivo de Día Internacional de los Museos realizamos un programa especial sobre el M2A con el canal de televisión alicantino informacion.tv.

La acción se realizó a través del programa "Hay que ver lo que hay que oír" que tiene su emisión en prime time.

• ACCIONES DE CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD LOCAL

Las acciones de contribución a la comunidad local realizadas en el 2013 fueron las siguientes:

- Participación en carreras dentro de los municipios donde, Aguas de Alicante presta servicio.
- Festival Solidario de Caritas

3.3

Construimos comunidad

Aguas de alicante participó en estas carreras con sus kioscos de agua, estas carreras son:

- CARRERA SAN SILVESTRE
- CARRERA DE LOS CASTILLOS
- VOLTA EN BICI DE SANT JOAN
- MEDIA MARATON DE ALICANTE





Festival Solidario En Caritas

En la Sede Social de Caritas Alicante, Los Duendes del Agua amenizaron con una representación muy especial, en la que los más pequeño pudieron disfrutar de los Duendes del Agua más navideños.





• EXPOSICIONES

La Esfera Del Agua

La exposición LA ESFERA DEL AGUA es una muestra producida por el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y Aqualogy en el marco conmemorativo del Año





Internacional de la Cooperación en la Esfera del Agua 2013, declarado como tal por la UNESCO.
La exposición forma parte de un programa de divulgación social de la ciencia, que bajo el lema de SOMOS AGUA. CIENCIA Y CONOCIMIENTO PARA UN ACCESO UNIVERSAL cuenta además de la exposición, con el portal www.agua2013.es donde se puede encontrar una agenda con los principales eventos relacionados con el año internacional, y un extenso compendio de artículos científicos divulgativos alrededor de tres ejes: Ciencia y agua, Agua y tecnología y Agua y sociedad.
Más de 2.000 personas visitaron este exposición en los Pozos Garrigós

• CONCURSOS

Los concursos realizados a lo largo de 2013 fueron las siguientes:

- CONCURSO DE IDEAS INNOVADORAS DE AGUAS DE ALICANTE
- CONCURSO DE DIBUJO
- ENTREGA DE PREMIOS DEL CONCURSO DE DIBUJO
- CONCURSO DE FOTOGRAFIA

A continuación se desarrollan los más relevantes:

Concurso De Ideas Innovadoras De AGUAS DE ALICANTE

El objetivo de este concurso es impulsar el desarrollo de la I+D+i en la empresa haciendo partícipes a todos sus trabajadores.

Concurso De Dibujo

Todos los años con motivo de la celebración del Día Mundial del Agua, el 22 de marzo, Aguas de Alicante realiza diferentes eventos y talleres medioambientales. Este año además lanzamos el I Primer Concurso de Dibujo Escolar "la importancia del agua en mi vida", entre todos los colegios de primaria de los municipios abastecidos por la empresa.
El objetivo del mismo era fomentar las actividades creativas de los escolares potenciando la conciencia medioambiental de los centros de educación primaria
Mas de 500 dibujos han sido enviados desde todos los municipios gestionados

3.3

Construimos comunidad

por Aguas de Alicante (Alicante, Sant Vicent del Raspeig, Sant Joan d´Alacant, El Campello, Monforte del Cid i Petrer), por ello Aguas de Alicante quiere mostrar su agradecimiento ante la buena acogida que ha tenido esta iniciativa entre la comunidad escolar.
Los ganadores de los cheques de material escolar valorados en 300€ son:

- C.E.I.P JUAN BAUTISTA LLORCA: Curso 1º
- C.E.I.P SAN FRANCISCO DE ASIS : Curso 2ºB
- C.P. JOAQUIN SOROLLA: Curso 3ºA
- C.E.U. JESÚS MARIA: Curso 4º B
- C.P. SANTA ISABEL: Curso 5º
- C.P MARIA AUXILIADORA: Curso 6º
- CATEGORÍA ESPECIAL: CENTRO OCUPACIONAL MAIGMÓ













Categoría especial:



Entrega De Premios Del Concurso De Dibujo

Se entregaron los cheques regalo a los colegios ganadores del Concurso de Dibujo, lanzado con motivo del Día Mundial del Agua "La Importancia del Agua en mi vida".

Todos los colegios con niños representantes de las clases ganadoras acudieron al Telemando de Aguas de Alicante, a recoger el premio.



3.3

Construimos comunidad

Concurso De Fotografia

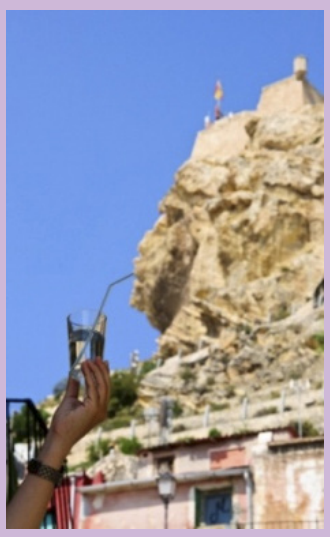
EN VERANO, MAS QUE NUNCA, DISFRUTA EL AGUA DE ALICANTE

Aguas de Alicante en su cuarta edición, lanza el concurso de fotografía, para recoger a través del objetivo de los ciudadanos, aquellas imágenes que relacionadas con el agua, les ha impactado más.

El fallo del jurado nombró como galardonados las siguientes fotografias:







Categoría AMATEUR:

Primer premio para Juan Antonio Espinosa con su fotografía “Cuadro de Agua”, premiada por su originalidad artística.

Segundo premio para Maria Vallinas, con su fotografía “Municiones de Batalla”, premiada por su adecuación a la temática de ocio con agua del concurso.

Tercer premio para Gabriel Juan Jiménez, con su fotografía “Tienes sed?”, premiada por la representatividad de la misma con el municipio de Alicante.

Además se premiaron con cinco accésits a los siguientes participantes:
Antonio Ramón García, con la fotografía "Disfruta del agua"
Víctor Andrés Sánchez, con la fotografía "Sub aqua"
Cintia Mateos, con la fotografía "H2O"
Juan Carlos Martinez, con la fotografía "Agua fresca"
Jessica Navarro Brau, con la fotografía "La alegría del agua"

Las fotos ganadoras y las finalistas se expusieron en el Centro Cultural de las Cigarreras, del Ayuntamiento de Alicante

• PUBLIRREPORTAJES

Los publirreportajes realizados a lo largo de 2013 fueron las siguientes:

- Dia Mundial del Arbol de la Comunidad Valenciana
- Articulo sobre la Telelectura
- Parque "la Marjal"
- Día Mundial del Medioambiente
- Obra Hidráulica del Colector General
- Sistemas Antifraudes
- Obra Colector en Avenida de Novelda
- Proyectos METRASA y METRAWA
- Una Ciudad Preparada Para La Lluvia
- Especial 50 aniversario del Diario " La Verdad"
- Gráfica Institucional de Navidad
- Publicación Institucional del Anuario
- de la Prensa Alicantina
- Guía del Estudiante de la UA 2013/2014
- Anuncio sobre La Festa
- Hogueras 2013 y Fiestas Patronales
- Publicación en el llibret del Cristo de la Paz
- Fiestas Patronales de El Campello

A continuación algunos de los más relevantes:

Articulo sobre la Telelectura

La Telelectura es una realidad y un avance tecnológico Beneficioso para el ciudadano por su gran autonomía en La información de su consumo.



INFORMACIÓN — MIÉRCOLES, 13 DE FEBRERO, 2013 | 3

CORREO ELECTRÓNICO informacion.local@epi.es

ALICANTE

Aguas de Alicante instala 40 antenas para revisar el consumo por control remoto

► El nuevo sistema permitirá realizar una lectura del suministro sin necesidad de las visitas a las viviendas y posibilitará la detección inmediata de fugas o averías ► La mercantil ha instalado ya 19.700 contadores «inteligentes» en la ciudad

ISABEL VICENTE

■ La periódica visita a casa por parte del operario de la empresa suministradora del agua para leer el contador va a pasar a ser historia conforme se vaya generalizando en la ciudad la telelectura del consumo a través de radiofrecuencias tal y como la que Aguas de Alicante tendrá acceso diario, y de forma automática, al consumo de cada hogar alicantino. Se trata de un programa de modernización del sistema que inició el pasado año la suministradora que, de momento, ha instalado una red de cuarenta antenas, o concentradores, repartidos por toda la ciudad para aplicar el nuevo flujo-rasto de telelectura de los contadores. Esta red de comunicaciones está casi completa a falta de instalar las antenas previstas en las pedanías, en Urbanova y en algunas «zonas de sombra» con problemas de cobertura que habían necesaria la colocación de antenas extra para que la telelectura pueda llegar a cualquier punto de Alicante.

Además de la red de antenas, para que el sistema se pueda aplicar es necesaria la sustitución de los actuales contadores por otros «inteligentes», algo que se está realizando de forma progresiva con el objetivo de que, en diez años, toda la ciudad disponga de este tipo de servicio. Hasta el momento, según se ha señalado desde la empresa, se han instalado 19.700 contadores de telelectura que, en los casos en los que disponen de cobertura a través de las antenas, ya está funcionando con el nuevo sistema, y la estimación de Aguas de Alicante es que se colocarán 20.000 nuevos aparatos al año hasta el cambio total de la red que previsiblemente se culminará en una década.

La sustitución de los actuales contadores por los nuevos se realiza a través del plan de renovación por antigüedad, por rotura o avería, o bien por altas nuevas, de forma que, desde el año pasado, todos los contadores que instala Aguas de Alicante sustituyendo a los actuales o por nuevas altas en el servicio, ya están preparados para efectuar la lectura del consumo de forma automática.

La empresa espera poder aplicar la telelectura en toda la ciudad y sus alrededores en un plazo de 10 años

Los usuarios podrán conocer la evolución de sus consumos y el importe aproximado de sus facturas antes de que llegue

Sin coste

Desde la compañía, se ha asegurado que la instalación de los nuevos contadores no supone un coste adicional para el usuario quien, sin embargo, se evitarán las molestias de tener que estar pendiente de la lectura del contador en el caso de los que están en el interior de las viviendas que son el 40% de todos los contabilizados en la ciudad. Se acabará así con el problema actual derivado de la estimación del consumo en los casos en que resulta imposible el acceso de los trabajadores de la empresa a las viviendas y que, con frecuencia, acaban en reclamaciones. Además, el nuevo sistema permite al usuario acceder a sus datos de consumo diario de agua y detectar fugas o anomalías antes de que llegue la factura.

Otros beneficios de este nuevo sistema son, según se ha indicado desde Aguas de Alicante, la posibilidad para el usuario de disponer de la evolución de sus consumos a lo largo del año así como poder conocer por anticipado el importe aproximado de sus consumo sin los «sustos» que en ocasiones se producen en la actualidad por no haberse estimado bien el gasto o por la existencia de fugas que el usuario no percibe hasta la llegada de facturas con un coste inusual. Los clientes que ya disponen de los contadores nuevos y que además están dentro de la cobertura actual de antenas, pueden acceder en cualquier momento a la información que registra su contador a través de la web de telelectura en la oficina virtual de Aguas de Alicante permitiéndole disponer de una estimación real de su factura.

Para la empresa, por otro parte, el nuevo sistema de telelectura resulta beneficioso porque pasa de realizar un control más exacto del consumo de agua en la ciudad, le permitirá dimensionar mejor los contadores y le facilitará la identificación de averías en los contadores y de posibles fugas, tanto en las viviendas o empresas como en la red general del suministro de agua de Alicante. La telelectura posibilita, además, conocer con exactitud el agua consumida por franjas horarias en función del día de la semana, lo que permitirá a la empresa realizar una previsión de las necesidades de suministro en la ciudad.

Un trabajador de Aguas muestra los nuevos contadores. ISA ARCHIVO

CAMBIO DE FORMATO

Un 11% de usuarios se han pasado ya a la factura electrónica

► Un 11% de los clientes de Aguas de Alicante están ya utilizando la factura electrónica que está promocionando la empresa para acabar con la tradicional factura en papel, un porcentaje que la empresa lucha por incrementar a través de campañas de concienciación medioambiental y de proyectos solidarios. En la actualidad, por cada cliente que solicita el cambio de la factura en soporte de papel a la electrónica, Aguas de Alicante donará a la asociación pro Discapacitados Psíquicos de Alicante 0,50 euros. La entidad pretende así impulsar el cambio de formato de sus recibos y, al tiempo, ayudar a APSA en su labor social. Estas donaciones se enmarcan en un convenio de colaboración suscrito entre la empresa suministradora del servicio de agua de la ciudad y APSA cuyo objetivo es dotar económicamente de becas de tratamiento para niños en la etapa educativa a través de la campaña «Dales un papel». El convenio, suscrito en diciembre, tiene una vigencia de un año y se prorrogará automáticamente en periodos anuales.

Cobertura en gran parte del casco urbano

► **DE LAS 40 ANTENAS** instaladas por Aguas de Alicante para recibir las señales de los contadores, una gran parte se ubican en el casco urbano y en la zona de la Albufereta y Playa de San Juan. Este año está previsto completar la instalación en las pedanías y en la playa de Urbanova, así como en las zonas en las que las antenas dejen áreas de sombra.

ISA ARCHIVO

3.3

Construimos comunidad

Parque "la Marjal"

Un Parque contra inundaciones, un reto más de la empresa.



Alicante

especial

AGUAS DE ALICANTE

Un parque contra las inundaciones

▶ Aguas de Alicante inicia esta semana las obras de urbanización del parque «El Marjal» en Playa de San Juan ▶ Con esta acción se pretende solventar el problema de inundaciones en la zona ▶ Se le dotará de un espacio verde y de esparcimiento

Alcance de la zona de influencia

Consultando las obras en el móvil.

El nuevo parque «El Marjal» dispondrá de zonas verdes, ocio y esparcimiento.

Como obra complementaria será necesario instalar una serie de colectores que redirijan las aguas pluviales

Mediante una aplicación móvil se podrá disponer de toda la información de la obra y consultar como afecta al tráfico

Solución a inundaciones

Calles afectadas

Campaña informativa

Fuente: Aguas de Alicante. Documentación: Aguas de Alicante.

Obra Hidráulica del Colector General

Este artículo informa al ciudadano, sobre Una de las obras más importantes realizadas Durante este año.



especial

AGUAS DE ALICANTE

Fotomontaje que muestra el antes y el después de la calle Castaños frente al Teatro Principal. A la derecha, fotomontaje del aspecto anterior y del actual de la calle Castaños.

Finalizadas las obras del Colector General de Alicante

▶ Esta semana han finalizado los trabajos correspondientes a la ejecución del «Proyecto de Modificación del Trazado del Colector General entre Avenida Alfonso X El Sabio y Plaza de Calvo Sotelo»

Grúas, vallas y tuberías apenas por las calles del centro de Alicante durante el transcurso de las obras.

Durante las obras se constató el deficiente estado del antiguo colector de piedra en algunos puntos y depósitos de sedimentos

Modificaciones técnicas

Obras de urbanización

A la izquierda, calle Castaños frente al Teatro Principal. En el centro, aspecto de la calle Teniente Álvarez Soto. A la derecha, vista aérea de la calle Castaños.

Un nuevo tramo peatonal se instaura en la calle Castaños, con pavimento renovado y jardineras que decoran los alrededor del Teatro

Urbanización Calle Bazán

Colaboración ciudadana

Operarios en plenas obras de la calle Castaños. A la derecha, una vista de la calle Jenaro recién pintada.

Hallazgos arqueológicos

▶ Numerosos son los objetos y piezas que se han encontrado durante las obras del Colector

Vasijas encontradas.

Sistemas Antifraudes

Dentro del Convenio firmado con el Diario Información, el publirreportaje especial de este mes lo dedicamos a los mecanismos antifraudes que desde Aguas de Alicante se realizan.



especial

AGUAS DE ALICANTE

Control del fraude en Aguas de Alicante

▶ Aguas de Alicante cuenta con un equipo profesional dedicado en exclusiva al control y detección de los fraudes para evitar el consumo ilegal del agua ▶ En lo que va de año Aguas de Alicante ha abierto un total de 339 expedientes

La manipulación de contadores hasta la fecha es amplia y variada y el objetivo es el mismo, un mayor consumo a un menor precio.

LA CIFRA

1.254 EXPEDIENTES

Fraudes en los últimos 3 años

El objetivo es mantener el control sobre un bien tan preciado y escaso como lo es el agua potable

Obra Colector en Avenida de Novelda

Otra intervención importante realizada por Aguas de Alicante, este Publireportaje es para informar al ciudadano de la instalación del Colector de Aguas en la Avda. Novelda.



especial

AGUAS DE ALICANTE

GRANDES COLECTORES PARA PREVENIR INUNDACIONES

Comienzan las obras del colector en la avenida de Novelda y Ciudad Jardín

▶ La ejecución de la primera fase del proyecto, que comienza mañana, se centra en la rotonda de la calle Fortuny ▶ Las obras dotarán a la avenida de Novelda de un colector con capacidad suficiente para conducir las aguas de lluvia de la zona

Tráfico en la zona de actuación

ZONA DE TRABAJO

GRANDES OBRAS

3.3 Construimos comunidad

Proyectos METRASA y METRAWA

Un gran aliado en la Red.



INFORMACIÓN — DOMINGO, 15 DE SEPTIEMBRE, 2013 | 23

AGUAS DE ALICANTE — especial

Un gran aliado en la red

▶ Metresa es un programa que realiza el estudio del envejecimiento de las tuberías con los datos obtenidos en las inspecciones del saneamiento y de sus características ▶ Determina la tecnología óptima para la renovación de cada uno de los tramos, en términos económicos y de eficiencia

Un programa informático para el subsuelo de Alicante

Sistema de ayuda: Pioneros

Aguas de Alicante desarrolló, ya hace casi una década, el primer Sistema de Ayuda a la Decisión en Renovación de Redes: Metresa. Esta aplicación consiguió resolver, por primera vez, el dilema de la priorización en la renovación del alcantarillado, a base de analizar, de forma objetiva y cuantitativa, toda la información disponible

Una Ciudad Preparada Para La Lluvia

Para ello preparamos un publirreportaje en el que informamos sobre los mecanismos con los que cuenta Aguas de Alicante, para prever la lluvia y actuar de la forma más correcta mientras sucede.



INFORMACIÓN — DOMINGO, 27 DE OCTUBRE, 2013 | 60

AGUAS DE ALICANTE — especial

Una ciudad preparada para las lluvias

▶ Los registros históricos de precipitaciones permiten definir patrones de comportamiento de las lluvias que facilitan la gestión avanzada de las redes de drenaje de Aguas de Alicante

Distribución de los 12 pluviómetros ubicados en la ciudad e Alicante

Las redes de sensores facilitan la activación de protocolos de alerta en caso de lluvias extremas

Especial 50 aniversario del Diario " La Verdad"



PREMIOS LA VERDAD

Aguas de Alicante

«Podemos presumir de vivir en una ciudad adaptada a la tecnología existente, responsable medioambientalmente y en consonancia con una 'Smart City'»

POR PEPE ANTÓN

115 años junto a los alicantinos

Publicación Institucional del Anuario de la Prensa Alicantina

Es una Gráfica para la contraportada del Anuario



3.3 Construimos comunidad

Fiestas Patronales de El Campello



• VISITAS

Las visitas realizadas a Aguas de Alicante a lo largo de 2013 fueron las siguientes:

- Visita de los Representantes del Banco Mundial
- Visita de La Universidad de Alicante
- Visita de APESOA (Asociación de personas sordas de Alicante).
- Visita del Master Universitario en Gestión Sostenible y Tecnologías del Agua
- Visita UNESCO-IHE
- Visita de los alumnos de la Especialidad Universitaria en Desalación y Reutilización de la Univ. Corporativa del Agua
- Visita de la Bellea del Foc y sus Damas de Honor a Aguas de Alicante
- oro de Excelencia Directiva 9ª convocatoria

A continuación se desarrollan algunas de las más relevantes:

Visita de los Representantes del Banco Mundial

Los Representantes del Banco Mundial, del Gobierno de la India, y autoridades locales de este país, visitaron las instalaciones de Aguas de Alicante para conocer de primera mano su modelo de funcionamiento como Empresa Mixta. Este gran país asiático estudia actualmente la vía más eficiente para mejorar sus servicios en el ciclo del agua, dando entrada a la participación privada, y de la mano del Banco Mundial, está especialmente interesado por el modelo de capital mixt.



Visita de APESOA

Se han realizado varias visitas al Museo del Agua con APESOA (Asociación de personas sordas de Alicante).

Para ello contamos con la colaboración de la Consellería de Bienestar Social que facilito al grupo un intérprete del lenguaje de signos, que traducía la visita guiada, para que los participantes pudieran compartir con nosotros la historia del agua a través de las actividades disponibles en el M2A



3.3

Construimos comunidad

Visita del Master Universitario en Gestión Sostenible y Tecnologías del Agua

El 10 de mayo, visitaron el Museo de Aguas los alumnos del Máster de Gestión Sostenible y Tecnologías del Agua de la Universidad de Alicante, coincidiendo con su módulo relacionado con la reutilización de recursos hídricos. Los alumnos acudieron acompañados por el catedrático, Eloy Sentana, miembro del Instituto del Agua y las Ciencias Ambientales, además de otros profesores de esta universidad.





Visita UNESCO-IHE

El 27 de mayo, recibimos en nuestras instalaciones al Instituto UNESCO-IHE. Un centro de educación en estudios de postgrado en la temática del agua con sede en Ámsterdam.

Durante su visita pudieron conocer en primera persona las instalaciones del Telemando y el M2A.



Foro de Excelencia Directiva 9ª convocatoria

Aguas de Alicante acogió la 9ª convocatoria del Foro de Excelencia Directiva, que reúne a los empresarios más importantes de la provincia de Alicante.

En el orden del día se incluía una ponencia sobre "Evolución del modelo de negocio de Agbar: de la gestión de concesiones a las soluciones tecnológicas, el modelo Aqualogy" y una vista a Telemando.



• CONTENIDOS

Renovación de Contenidos del Museo

Se han incorporado diversas mejoras tanto estructurales como de contenidos, como son:

- En la entrada de los Pozos de Garrigós, una nueva animación que cuenta con la tecnología del holograma y que representa el enclave de los Pozos de Garrigós.
- La instalación de un mural con la fotografía de la playa del Postiguet en la que se ha ubicado la pantalla de información al ciudadano existente en las inmediaciones.
- Modificación de El nuevo sistema de iluminación lo componen focos RGB estancos que permiten crear ambientes lumínicos con diferentes tonalidades. Con esta mayor iluminación se busca dar mas protagonismos al pozo
- Nuevos contenidos en la pantalla táctil, en la que el público infantil debe interactuar para rescatar un tesoro del agua, romper bombas de agua en el menor tiempo posible, recoger los desechos tirados a un estanque y resolver preguntas relacionadas con el mundo marino.

3.3

Construimos comunidad

- Se ha instalado en el museo una nueva maqueta sobre el "Proyecto Venturi" que se llevó a cabo en las inmediaciones del lago del PAU 4.







• Comunicación con los Stakeholders

AGUAS DE ALICANTE tiene establecido una sistemática de comunicación con los stakeholders en el caso de realización de grandes obras.

AGUAS DE ALICANTE utiliza diversos canales de comunicación para informar a los posibles afectados de la ejecución de las obras de mayor complejidad y/o cuyo plazo de ejecución sea, en general, superior a 6 meses y que afectan fundamentalmente a las calzadas y en menor grado a las aceras de la vía pública.
Se enumeran a continuación los diferentes canales de comunicación establecidos con los afectados, potenciándose unos sobre otros en función de la incidencia de la ejecución de la obra con el entorno urbano y social:

- Reuniones con afectados: Presentación de la necesidad y alcance de la obra a agentes sociales (AAVV, comerciantes, etc). Se realizan durante las fases de planificación y ejecución de obras.

- Publicaciones en prensa: Información relativa a la obra a través de la prensa local. Se realizan durante las fases de planificación y de ejecución de obras.

- Comunicación "puerta a puerta": Información y resolución de problemas o desacuerdos "in situ" con vecinos o comerciantes afectados. Esta comunicación es permanente y se mantiene en todas las fases de la obra, desde la planificación hasta la finalización.

- Publicaciones en la web de AGUAS DE ALICANTE: Información de la programación y previsiones de ejecución de la obra, así como de las afecciones al tráfico en el entorno de la misma, a través del portal de AGUAS DE ALICANTE. Esta comunicación se mantiene en todas las fases de la obra, desde la planificación hasta la finalización.

- Comunicación a través de las redes sociales: A través de la plataforma twitter se da información puntual de "incidencias" de las obras. Se suelen realizar tanto en la fase de planificación de la obra como en las de ejecución y finalización de la misma.

- Aplicación para teléfonos móviles: Información de la programación y previsiones de ejecución de la obra, así como de las afecciones al tráfico en el entorno de la misma, "en tiempo real" a través de la aplicación de Realidad Aumentada válida para smartphones y tabletas. La información en esta aplicación estará disponible desde la planificación de la obra hasta su finalización.

- Carteles informativos: Información a través de carteles fijos dispuestos en las inmediaciones de la obra. Dichos carteles se colocan al inicio de la obra y se retiran una vez finalizada ésta, estando disponible dicha información durante todo el proceso de ejecución de la obra, suministrando información sobre accesibilidad a vados e incapacitados y, en general, a inmuebles, comercios y vecinos.

- Vigilancia y control: sobre información facilitada en carteles informativos, señalización y vallado, además de accesibilidad a vados, inmuebles, comercios e incapacitados, etc.

- Teléfono Atención al Cliente: Teléfono a disposición de los ciudadanos que quieran realizar cualquier consulta.

3.3

Construimos comunidad

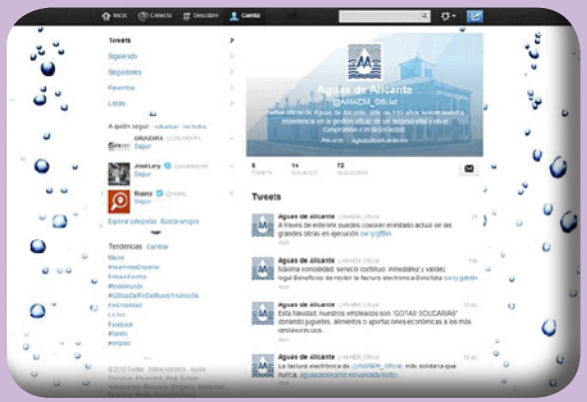
• COMUNICACIÓN INTERACTIVA

La página web de Aguas de Alicante ha tenido 163.709 visitas, de las cuales 90.056 eran nuevas visitas.

La Página Web de Aguas de Alicante es una página intuitiva y de fácil navegación que durante todo el 2013 ha tenido 163.709 visitas, lo que supone un incremento del 16% respecto a 2012. Del total de vistas, un 55,01% han sido primera visitas.
Realizando un estudio anual de su comportamiento podemos destacar varios aspectos:
Cuando un navegante accede a la página de Aguas de Alicante realiza una media de 3,60 páginas por visita, con una duración media de 02:22 minutos.

TWITTER

Aguas de Alicante presento en diciembre de 2012 públicamente sus cuentas oficiales de Twitter. A través de su cuenta institucional (@AGUAS DE ALICANTE_Oficial), la empresa ha puesto en marcha un nuevo canal de comunicación en el que compartirá noticias, campañas, novedades y cuestiones de interés relacionadas con el agua y el medioambiente.
En paralelo, Aguas de Alicante lanzó una cuenta dirigida a la comunicación directa con el cliente (AGUAS DE ALICANTE Clientes) con el objetivo de ofrecer a los clientes un nuevo canal en el que podrán resolver sus dudas de una manera rápida, ágil, efectiva y con un trato personalizado.
Esta acción tenía como objetivo inicial construir una "identidad digital" para la empresa, basada en valores como la humildad, la transparencia, la veracidad y





la honestidad, reforzando nuestra imagen de marca y afianzando la relación con nuestras comunidades locales.
Transcurrido un año de presencia en redes sociales, los datos de relevancia de ambas cuentas son los siguientes:

- "Aguas de Alicante ya cuenta con su propio canal en Youtube"

Dentro de la estrategia de comunicación que Aguas de Alicante tiene en el ámbito de las redes sociales, se ha puesto en marcha el canal de Youtube, mediante el cual se pretende divulgar contenido gráfico relacionado con la actividad de la empresa.
Este canal permitirá a la organización la difusión de contenidos y videos propios, relacionados con el agua y su actividad.
Aguas de Alicante mando un anota de prensa a los medios de comunicación, éste escrito lo publicó en su web y en Twitter para que se hiciera eco el máximo número de personas posibles.

http://www.youtube.com/user/AguasDeAlicante







3.3.1.3 Perfeccionamiento de la Gestión Comercial

• TARIFAS SOCIALES

Tarifa Por Fugas De Interiores

A lo largo del año 2013 AGUAS DE ALICANTE ha seguido poniendo a disposición de nuestros clientes una tarifa especial por el concepto de "fugas interiores" que se aplica a aquellos clientes que tengan una fuga interior debida a una avería y que la justifiquen documentalmente; que el consumo del período correspondiente a la fuga sea superior a 5 veces el consumo del mismo período del año anterior, y además, que el consumo de dicha fuga exceda de 200 m^3.
Sólo se aplicará dicha tarifa especial a la primera factura de la fuga.

Bonificación En Caso De Fuga.

La misión de esta tarifa consiste en minimizar aquellas situaciones en las cuales como consecuencia de una rotura o de un vicio oculto en la instalación interior del cliente, se genera una fuga en la conducción del agua potable.
En este sentido, existe un compromiso con nuestros clientes, en el cual se dice: "Si en el momento de la lectura de su contador, se detectara un consumo superior al limite esperado, nos comprometemos a comunicarlo de forma inmediata si Vd. se encuentra en el domicilio.
En todo caso, esta comunicación se formalizará a través de la factura.

IMPORTE BONIFICADO POR APLICACIÓN DE LA TARIFA DE FUGAS



Protocolo De Actuación En El Caso De Consumos Excesivos O Fugas Constatadas:

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

Operario avisa a cliente

Personal de oficinas avisa telefónicamente

Por carta



Mensaje en la factura



Aviso de cierre de llave exterior

3.3

Construimos comunidad

Tarifa Para Familias Numerosas

A lo largo del año 2013 y para los municipios de Alicante y El Campello, AMAEM ha seguido poniendo a disposición de nuestros clientes una tarifa especial para familias numerosas, que bonifica el precio de cada tramo de consumo en función del nº de hijos o categoría de familia numerosa.
Dicha tarifa se aplica a aquellos clientes que así lo soliciten y que dispongan de la documentación que acredite tal condición.

AÑO 2013

ALICANTE	Nº CONTRATOS	AHORRO ESTIMADO
TARIFA 3 HIJOS	684	17.480,76 €
TARIFA 4 HIJOS	91	4.721,97 €
TARIFA 5 HIJOS	24	1.990,73 €
TARIFA 6 HIJOS	13	1.488,30 €
AÑO 2013	**812**	**25.681,76€**

EL CAMPELLO	Nº CONTRATOS	AHORRO ESTIMADO
TARIFA 3 HIJOS	80	1.672,00
TARIFA 4 HIJOS	12	418,00
TARIFA 5 HIJOS	1	12,54
TARIFA 6 HIJOS		-
	93	**2.102,54€**

Fondo Social

AGUAS DE ALICANTE tiene creado un Fondo Social que establece distintas partidas para la concesión de ayudas a sus clientes, con el fin de contribuir a la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable, destinada a personas y/o unidades familiares desfavorecidas, con grave situación económica.
En 2013, se había dotado el fondo social en 100.000 € que junto al remanente de 2011 y 2012, ascendía en total a 157.572 €. Este fondo se concedido en su totalidad (exactamente, 157.564 €)
Este fondo fue destinado a ayudas para 725 familias.

FONDO SOCIAL	157.572€
2013	100.00€
2011/2012 (remanente)	57,572€

ALICANTE		
Importe compensado	Nº familias	Nº facturas
157.564,00	725	2054

• APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA ALA GESTIÓN DE CLIENTES

AGUAS DE ALICANTE dispone de un moderno aplicativo para la gestión de clientes. Se trata de un producto de diseño y desarrollo propios, capaz de dar respuesta a todos los requerimientos planteados para conseguir la mayor eficiencia en el área Comercial.
Es una herramienta sólida, ágil, de novedosa configuración e intuitiva en su manejo, que por sus excelentes características está siendo implantada en el resto de Empresas del Grupo Agbar, tanto del territorio nacional como en otros países: Reino Unido, México, Argelia, etc.

3.3

Construimos comunidad

3.3.1.4 Compromisos Con Los Clientes

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

Compromiso nº 1: Alta del suministro

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

Compromiso nº 2: Respuesta a las quejas

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

Compromiso nº 3: Exactitud en la facturación

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

Compromiso nº 4: Aviso de exceso de consumo

Comunicación inmediata de cualquier exceso de consumo detectado.

Compromiso nº 5: Averías

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

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

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

AÑO 2013

Compromisos	Incumplimientos	Clientes afectados	
Nº 1	5	5	
Nº 2	5	5	
Nº 3	14	14	
Nº 4	37	37	
Nº 5	6	93	Total clientes AGUAS DE ALICANTE
TOTAL	**67**	**154**	**287.325**



• Gestión de Quejas:

Para Aguas de Alicante, una queja representa mucho más que un caso concreto al que debemos dar solución –favorable o no-, realmente supone una auténtica oportunidad de mejora a partir de la cual podemos optimizar procesos, corregir errores que pudieran afectar a otros clientes, conocer qué aspectos valoran más los usuarios, cuáles son sus intereses, etc.

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

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

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

3.3

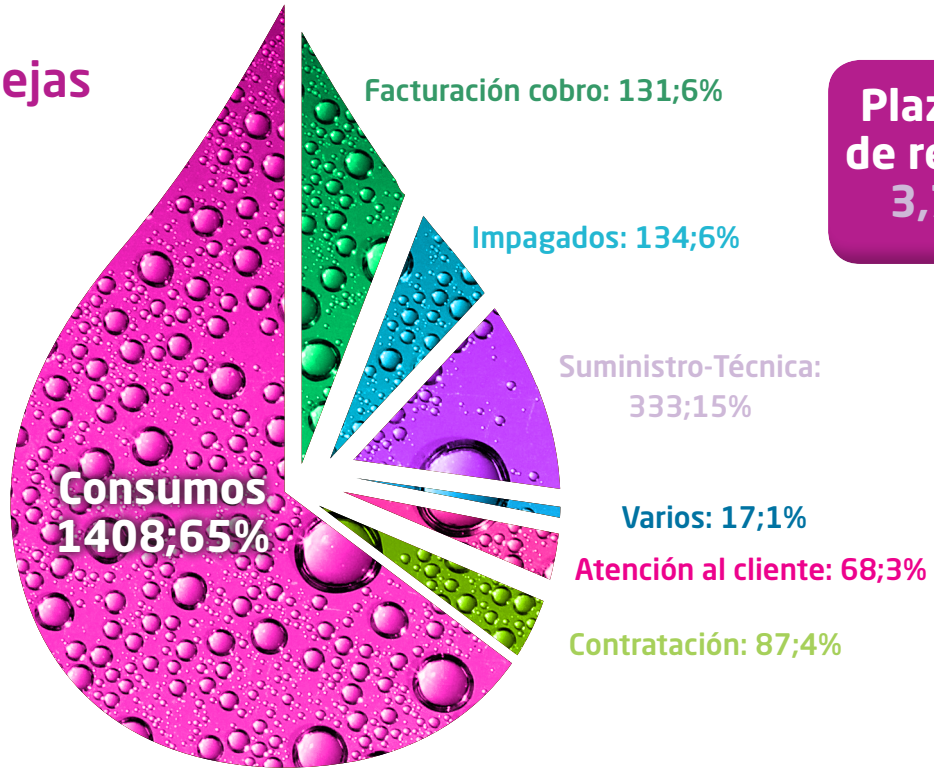
Construimos comunidad

Tratamiento de una queja



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

Tipos de Quejas



Plazo medio de respuesta: 3,72 días

Sobre un total de 2.225 quejas tramitadas en el año 2013.

3.3.1.5 Customer Counsel: El mediador de Agbar

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

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



Luis Martínez Camps, Customer Counsel.

• Web del Customer Counsel

La Oficina del Customer Counsel dispone de una página web: **http://customer-counsel.agbar.es**, en la que se explica de manera clara qué es, cómo funciona y qué vías de contacto tienen los clientes para comunicarse con ella. De igual modo existe la posibilidad de enlazar con esta página, desde la de AGUAS DE ALICANTE: **www.aguasdealicante.es.**

3.3

Construimos comunidad

• Principios de actuación



• Funciones asignadas

La Oficina del Customer Counsel tiene encomendadas las siguientes funciones:

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

En el año 2013 fueron 12 los expedientes que se tramitaron y quedaron resueltos por el Customer Counsel.

• **Reglamento**

- El **Reglamento** establece las bases de la relación entre el Customer Counsel y la empresa y el cliente.
- Resoluciones **vinculantes** para la empresa y **voluntarias** para el cliente.
- **Plazo** máximo de **respuesta:** 2 meses.

3.3.1.6 Innovación en la oferta

• **Telelectura**

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

Actualmente, el sistema proporciona cobertura a casi el 100% del casco urbano de Alicante.

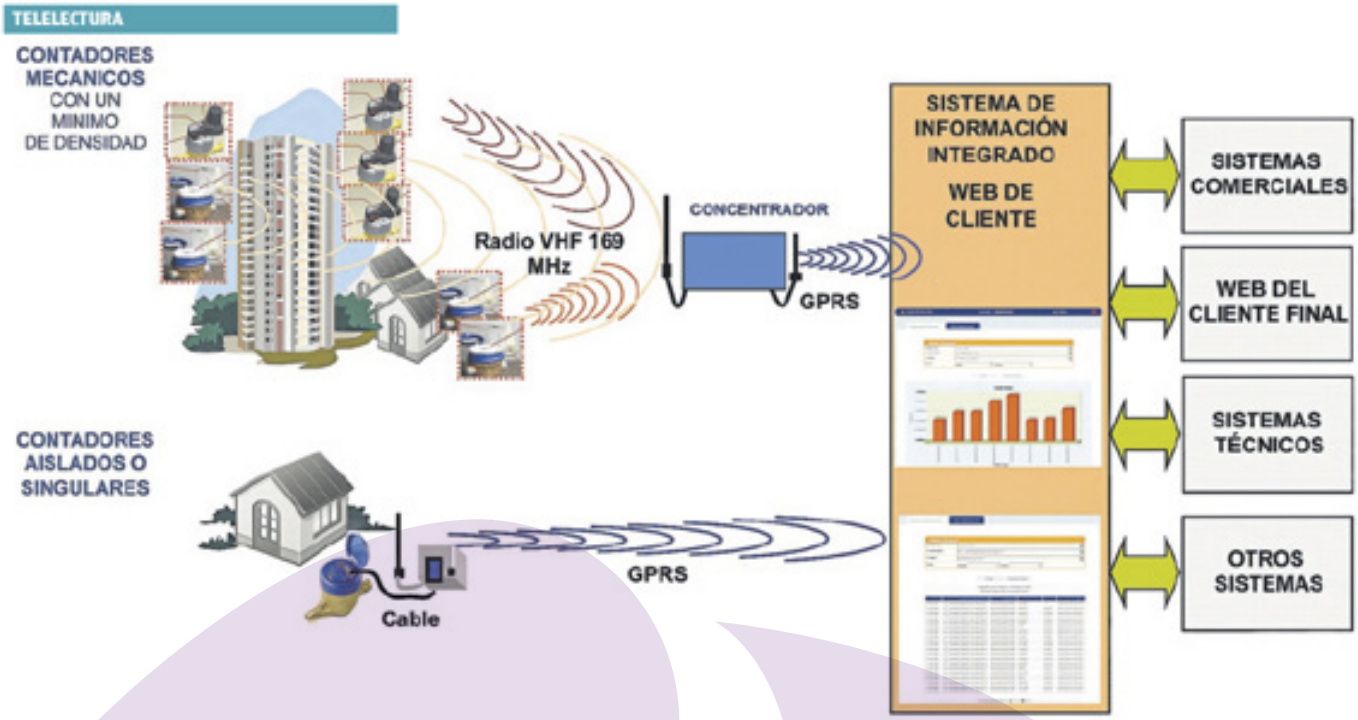
En la ciudad de Alicante, más del 40% de los contadores están instalados en el interior, por lo que existen dificultades para obtener sus lecturas, así como para detectar posibles incidencias. Cuando no es posible acceder al contador, ni se dispone de la información del consumo facilitada por el cliente a través de otras vías, se realiza una estimación del consumo, que en ocasiones puede provocar una reclamación por parte del cliente.
Con el fin de evitar el acceso a la propiedad privada, eliminar estimaciones de consumo y obtener información anticipada de posibles fugas u otras anomalías, este año hemos continuado con la **implantación masiva de Telelectura** en la ciudad de Alicante, con la previsión de instalar el sistema en todo el parque de contadores (unos 200.000 contadores) en un plazo de 10 años.
A lo largo del año se han instalado un total de 27.288 contadores con el módulo

3.3 Construimos comunidad

de radio, e igualmente se han instalado 33 antenas con sus correspondientes concentradores, proporcionando cobertura casi al 100% del casco urbano de Alicante.

Con el inicio de la implantación masiva, todos los contadores por altas nuevas y por renovación del parque, por avería, envejecimiento, etc, se van a instalar compatibles con el sistema de Telelectura, por otro lado la instalación de la red de comunicaciones se ha realizado durante los tres primeros años de implantación (2012-2014).

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



• Facturación In Situ.

El proyecto Facturación In Situ ya finalizado y puesto en productivo, consiste en la posibilidad de que a la vez que se realiza la toma de lecturas, se pueda realizar la facturación del consumo resultante obtenido, emitiendo in situ, la factura correspondiente para entregarla en mano al cliente y poder realizar el cobro de la misma.
El sistema será aplicable a todos aquellos puntos de servicio ubicados en núcleos de población aislada, extrarradio o diseminado, donde se añaden dificultades del reparto a domicilio de la correspondencia.
Igualmente se ha comenzado a utilizar en los domicilios con el contador en el interior de la vivienda.
Al cierre del año 2013 son susceptibles de dicho servicio un total de 37.613 contratos.





• Comunicaciones al cliente:

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

3.3

Construimos comunidad

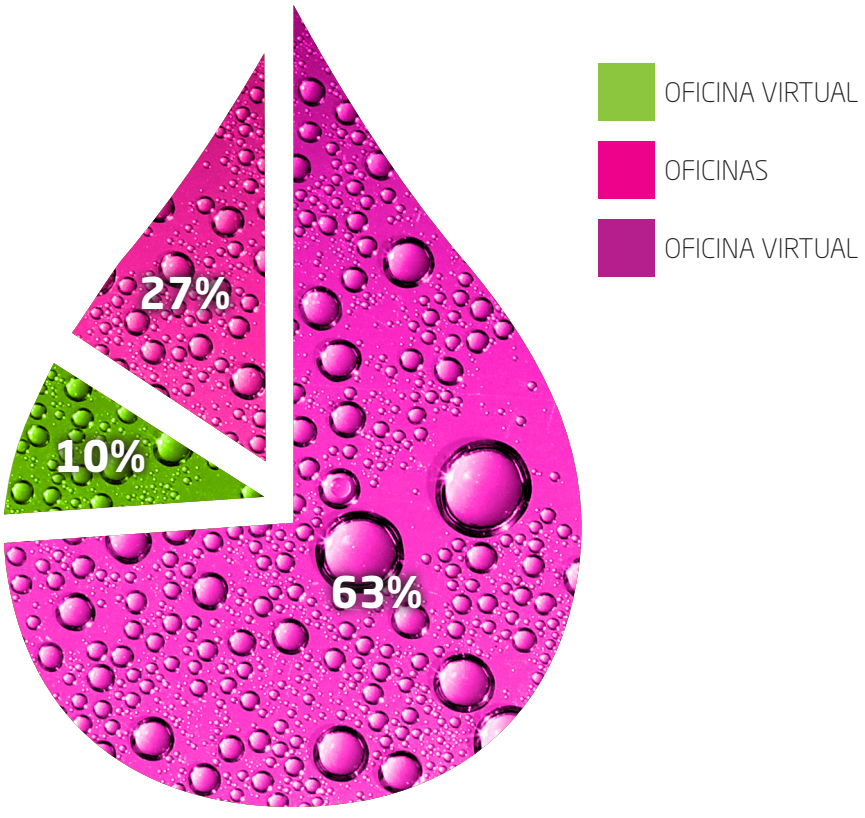
3.3.1.7 Progresos en la comunicación

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

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

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

En 2013 se ha incrementado en un 27% los clientes atendidos a través de la oficina virtual.
Porcentaje del canal utilizado por los clientes en 2013



• Oficinas

Aquellos clientes que prefieren la cercanía del trato personal pueden realizar la mayor parte de sus gestiones en cualquiera de nuestra red de Oficinas, y siempre con un servicio ágil, rápido y eficaz. Durante el año 2013 se han atendido un total de **80.866 clientes en nuestras Oficinas**

El tiempo medio de espera en 2013 fue de 13:15 minutos y el tiempo medio de atención de 7:05 minutos, lo que supone que desde que el cliente entra en nuestras dependencias hasta que se va con su gestión realizada, transcurren alrededor de 20 min.

Red de oficinas de atención al cliente:







3.3

Construimos comunidad

Pago de facturas en nuestro Cajero automático: En la Oficina de Alicante, los clientes pueden pagar sus facturas en nuestro Cajero automático. Casi 9.000 clientes abonaron sus facturas en 2013 por este medio.

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

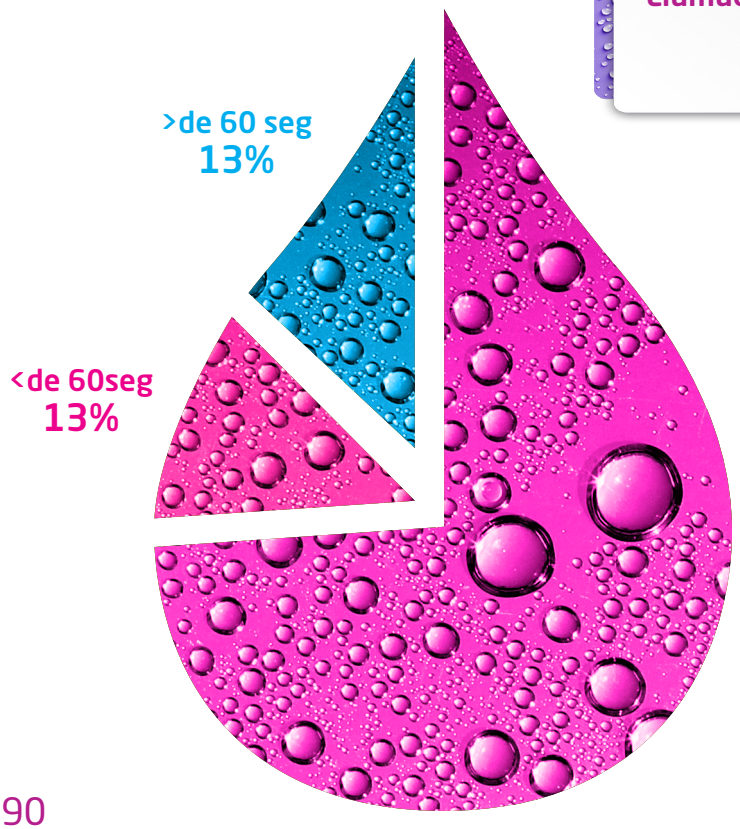
• Línea Telefónica de Atención al Cliente

Teléfonos de atención al cliente: 900.717.717 y 965.982.204

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

Llamadas recibidas/ atendidas	194.640 / 187.416 (96%) de atención

Tiempos de respuesta: Diciembre 2013



Tiempos de respuesta en nuestro Call Center

• Nuestra Oficina Virtual:

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

• Ampliación De Canales De Atención No Presénciales

E-factura: La factura electrónica es la alternativa a la tradicional factura en papel. Un método más rápido, más cómodo y, sobre todo, medioambientalmente mucho más respetuoso. Cada día nuevos clientes se suman a esta interesante opción: durante los dos últimos años se registró un incremento cercano al 70%.

CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

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

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

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

3.3

Construimos comunidad

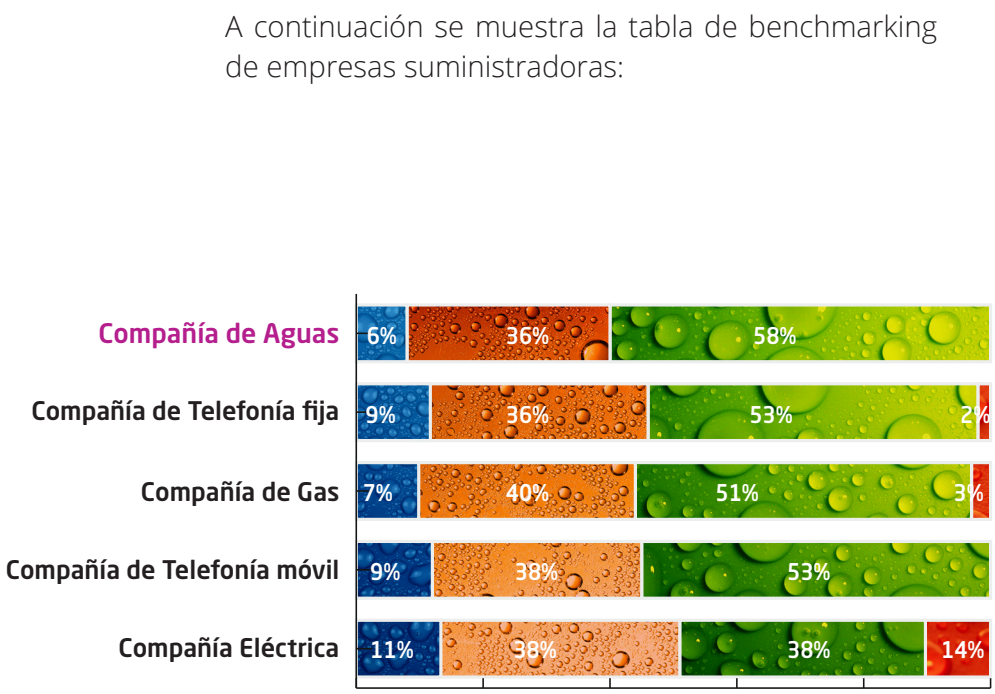
3.3.1.8 Conocimiento del cliente. Índice de satisfacción

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

Con el fin de optimizar la mejora de la calidad del servicio y de nuestra gestión, AGUAS DE ALICANTE desea conocer la valoración y satisfacción del consumidor final respecto a dicho servicio, tanto a nivel de producto como de compañía suministradora. Por ello la empresa, solicita anualmente a una empresa externa la realización de una encuesta para conocer el Índice de Satisfacción al Cliente (ISC). La técnica utilizada es una entrevista telefónica con soporte CATI. (Computer Assisted Telephonic Interview).

	2011	2012	2013
Índice de satisfacción al cliente	6.78	6.64	6.64

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



	Valoración media	Valoración 2011	Muestra
Compañía de Aguas	7,42	7,52	103
Compañía de Telefonía fija	7,35	7,10	103
Compañía de Gas	7	7,77	39
Compañía de Telefonía móvil	6,86	6,90	89
Compañía Eléctrica	6,81	7,17	101

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

Valores más destacados:

	2011	2012	2013
ORGANOLEPSIA			
La calidad del agua	5.17	5.25	5.11
El sabor del agua	4.44	4.58	4.76
El color del agua	6.53	6.11	6.67
El olor del agua	6.23	5.67	5.68

	2011	2012	2013
SERVICIO			
La continuidad en el suministro	8.41	8.52	8.57
La presión con la que llega el agua a su casa	7.99	7.95	7.57
La facilidad para contactar con la Cía.	7.64	6.86	7.68

	2011	2012	2013
FACTURA			
La precisión de la factura	7.55	7.34	7.80
La claridad de la factura	7.26	6.51	7.43
La regularidad en recepción de factura	7.93	7.22	7.90

	2011	2012	2013
PRECIO			
Precio	4.84	4.52	4.43

• Estudio De Hábitos De Consumo.:

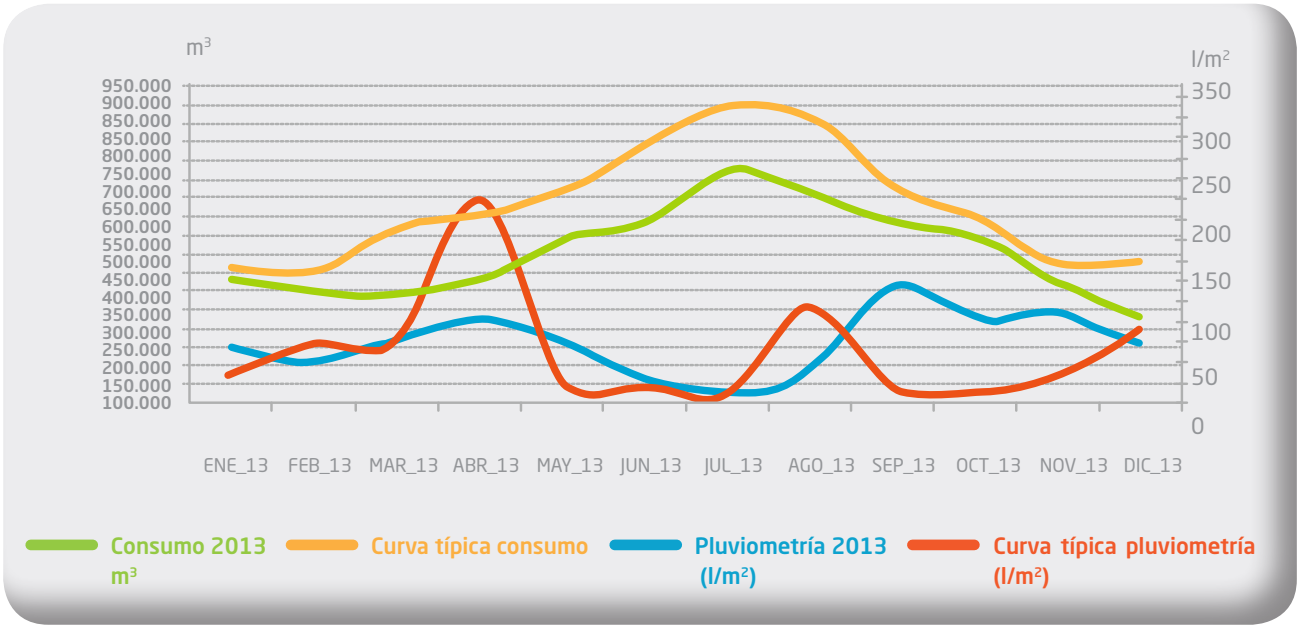
Este estudio recoge los consumos de los últimos 14 años, proporcionando una visión en función de diferentes parámetros de cuál es la evolución y situación actual, conforme a la segmentación de contratos y tipología de clientes contenidos en la base de datos.

Se viene observando **la tendencia a la reducción y racionalización de los consumos de agua potable** en la población **a lo largo del tiempo**.

3.3

Construimos comunidad

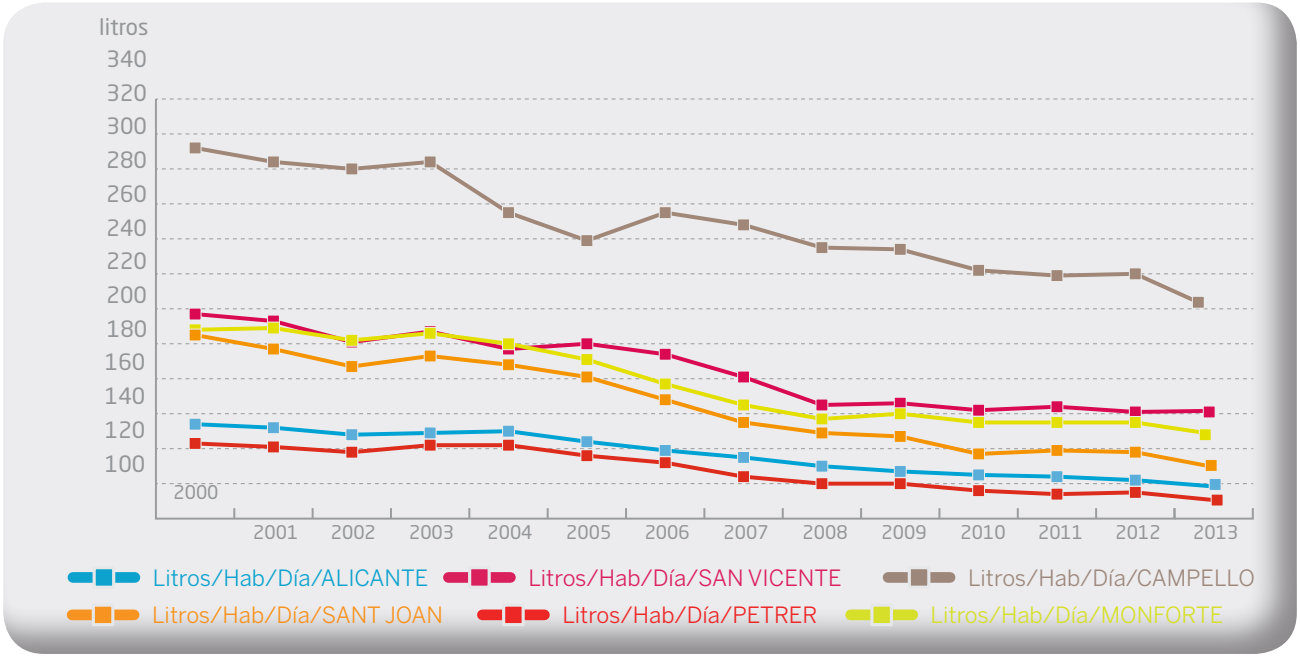
Influencia de la Pluviometría sobre el consumo clientes mensuales - Alicante - Año 2013



• La información contenida en este gráfico, nos permite ver la influencia de la pluviometría sobre los consumos.

• Se puede observar que el consumo de 2013 es inferior al consumo que cabría esperar según la pluviometría del año, y también si lo relacionamos con las series estadísticas de los últimos 14 años.

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



• Igualmente, el gráfico anterior nos muestra la evolución a lo largo de los últimos 14 años del valor calculado "litros/habitante/día" para cada una de la explotaciones suministradas por Aguas de Alicante. Se observa claramente la tendencia a un menor consumo por habitante a lo largo de toda la serie de años. Para el cálculo de los valores anuales, se han tenido en cuenta los habitantes censados publicados en el INE, y los consumos domésticos anuales correspondientes a las poblaciones suministradas.

3.3.2 Proveedores

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

3.3.2.1 Selección y evaluación de proveedores

• Perfil Del Contratante

En dicho perfil, que es accesible para todos los posibles contratistas en la página web corporativa de AGUAS DE ALICANTE, se inserta la información relativa a las adjudicaciones de los contratos según lo establecido en las Instrucciones Internas de Contratación de AGUAS DE ALICANTE, aprobadas mediante de acuerdo del Consejo de Administración en sesión de 10 junio de 2008. Estas instrucciones están sometidas a los siguientes principios:

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

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

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

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

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

3.3

Construimos comunidad

3.3.2.2 Principales proveedores locales

AGUAS DE ALICANTE fomenta la compra de bienes y servicios a proveedores y subcontratistas locales, entendidos éstos como aquellos cuyo domicilio social reside en la provincia de Alicante

La proporción de compras, servicios y subcontrataciones realizados a proveedores locales 2013 ha sido en torno al 73%

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

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

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

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

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

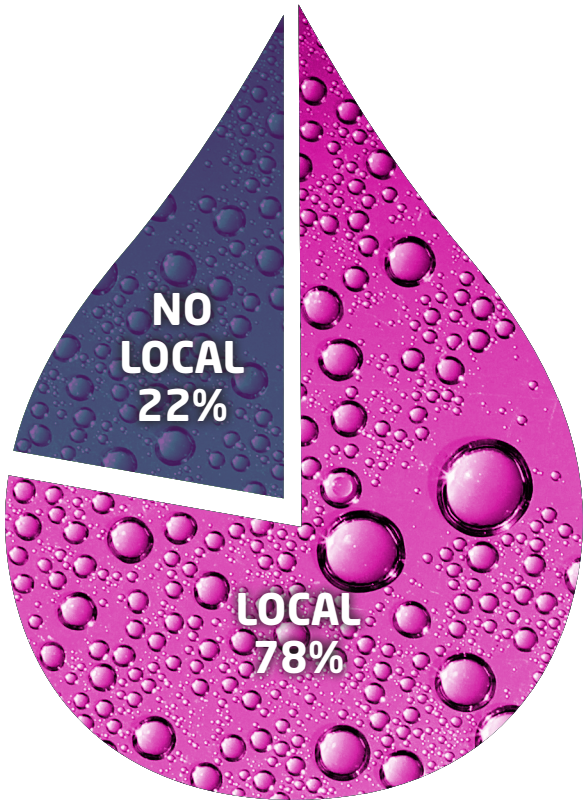
De esta manera el ratio así calculado es un indicador representativo de la voluntad efectiva de la Empresa de adquirir sus bienes y servicios a proveedores loca-

les, siendo, la proporción de compras, servicios y subcontrataciones realizados a proveedores locales 2013 de aproximadamente un 73% (un 75% en 2012).

	EUROS		
	LOCAL	NO LOCAL	TOTAL
Proveedores con posible alternativa local	20.586.816	7.601.312	28.188.128
Proporción;	**73%**	**27%**	**100%**

Igualmente, de entre las compras de bienes y servicios con posible alternativa local, cabe destacar, por su alto impacto en la economía local, aquellos servicios que se corresponden con subcontratas para la realización de obras u otras actividades directamente relacionados con los procesos productivos de la Empresa (trabajos subcontratados). El 62% de los 20.586.816 € va dirigido a la financiación este tipo de actividades con alto impacto en el empleo. El pago de estos servicios se traslada en su mayoría a sueldos y salarios de las empresas proveedoras por lo que, además de favorecer positivamente al empleo, contribuyen directamente a dinamizar la actividad económica local. Siendo, para este caso, la proporción de gasto en proveedores locales en 2013 de aproximadamente un 78% (igualmente, el porcentaje del ejercicio 2012 fue del 79%).

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



3.3 Construimos comunidad

	EUROS		
	LOCAL	NO LOCAL	TOTAL
Proveedores SUBCONTRATAS para obras y prestación de servicios (alto impacto en el empleo)	12.804.942	3.613.582	16.418.524
Proporción;	**78%**	**22%**	**100%**

Tal como se ha mencionado anteriormente, las compras de bienes y servicios a proveedores locales durante 2013 fueron de 20.586.816 €, la siguiente lista recoge una selección de entre estos proveedores que representan un 80% de estas compras:

PRINCIPALES PROVEEDORES

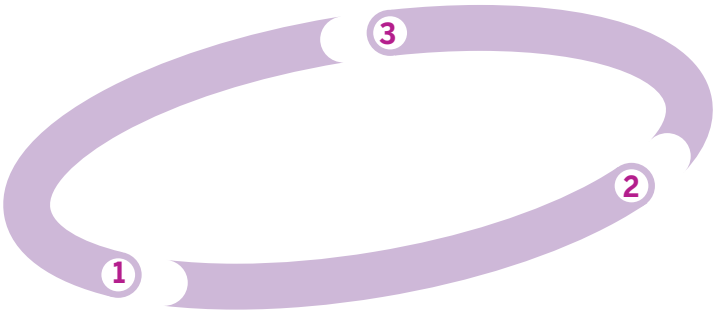
AGRICOLAS VERA, S.L.
AKUAGAS SERVICE, S.L.
CANASTELL URBANA S.L.U.
CHM OBRAS E INFRAESTRUCTURAS, S.A.
COMUNIDAD DE REGANTES DE LA HUERTA Y PARTIDAS VILLENA
CONSTRUCCIONES AMM-AGOST, S.L.
ECISA CIA.GENERAL DE CONSTRUCCIONES, S.A.
EMPRESA MIXTA DE AGUAS RESIDUALES DE ALICANTE, S.A.
EXCAVACIONES ASENSI ESPI, S.L.
GESTION Y CANALIZACION DEL AGUA, S.L.
LABAQUA, S.A.
LOGISTIUM, SERVICIOS LOGÍSTICOS, S.A.
RIEGOS DEL VINALOPO, S.L.
SOCIEDAD CANAL DE LA HUERTA ALICANTE, S.A.
SERVALACANT 2003, S.L.
U.T.E. ESCLAPES E HIJOS S.L.

3.3.3 Administraciones públicas

3.3.3.1 Cómo se fijan los precios

Además, el capítulo dará respuesta al indicador siguiente

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



1. La empresa suministradora elabora un expediente de tarifas.
2. El organismo regulador examina la propuesta y elabora un informe técnico para la comisión de precios.
3. La comisión de precios es la responsable en última instancia de la aprobación de los precios del agua en su Comunidad Autónoma.

Roles en la presentación de servicios.

REGULADOR

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

OPERADOR

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

3.3

Construimos comunidad

3.3.2.2 Participación en foros

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

Aeas Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento

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



AGUAS DE ALICANTE participa en el consorcio internacional de investigación R+i Alliance, a través del Centro Tecnológico del Agua (CETAQUA). La integración en la asociación R+i Alliance permite afrontar retos de innovación de gran envergadura a través de proyectos conjuntos, en todos los ámbitos relacionados con el ciclo urbano del agua. La agrupación ha desarrollado más de 150 proyectos desde

2005, y mantiene actualmente 40 iniciativas de investigación en curso.

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

AGUAS DE ALICANTE es también socio de la red @qua para las Tecnologías de la Información y la Comunicación aplicadas a la eficiencia al sector del agua. Esta asociación, que cuenta con el soporte de la Comunidad Europea, cuenta entre sus miembros a entidades destacadas del entorno tecnológico, junto con empresas gestoras y otros stakeholders (reguladores, asociaciones de usuarios, comunidades urbanas). @qua tiene como objetivos la identificación de las futuras prioridades en innovación en el ámbito europeo, así como el establecimiento de las líneas maestras y especificaciones a las que éstas deben ajustarse.

3.3 Construimos comunidad

Smart Water International Conference, Incheon (South Korea)



En Noviembre de 2013, AGUAS DE ALICANTE participa en la conferencia internacional "Smart Water International Conference" en Incheon (South Korea).
Presentando una gestión "smart" del ciclo urbano del agua ("Smart Management of the Water Urban Cycle").



Jornada "La calidad y el precio del Agua". Ministerio de Agricultura y Medio Ambiente

El 4 de diciembre de 2013, AGUAS DE ALICANTE participó en la jornada realizada por el Ministerio de Agricultura y Medio Ambiente con AEC, sobre la Calidad y el Precio del Agua en Madrid.
Esta jornada perseguía hacernos eco de la componente económica que una adecuada gestión del recurso comporta. Mostrar la doble vertiente del agua como recurso escaso que debe gestionarse, y como factor de crecimiento y desarrollo que se debe aprovechar.



AGUAS DE ALICANTE aportó la Conferencia "Agua y sostenibilidad: el caso de Alicante": experiencia de Alicante en la implantación de la Telelectura y de la reutilización urbana del agua.

Congreso Ecoplayas 2013, Valencia,

ecoplayas

XV CONGRESO Valencia 16-18 Octubre

AGUAS DE ALICANTE participó en el XV congreso Ecoplayas, celebrado en la Ciudad de Valencia los días 16-18 de Octubre. Con el título: "Hacia una gestión avanzada de la calidad de las playas", AGUAS DE ALICANTE expuso diversas "Smart solutions" que se pueden implantar en la gestión de las playas, relacionados con la sensorización, predicción, comunicación y gestión de grandes infraestructuras, en el caso práctico de Alicante.

Congreso: Cómo se gestiona una Ciudad. Universidad de Alicante.

Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante
Escola Politècnica Superior
Escuela Politécnica Superior

AGUAS DE ALICANTE participa en el Congreso: "Cómo se gestiona una Ciudad", organizado por la Universidad de Alicante, a través de la Conferencia "Innovación al servicio de la Eficiencia". El congreso se celebró los días 4-8 de marzo de 2013 en la Universidad de Alicante. AGUAS DE ALICANTE participó el segundo día del congreso, bajo el marco general de la Jornada "La gestión del Agua".

3.3

Construimos comunidad

Dia Mundial del Agua y la Meteorología. Universidad de Alicante

El 24 de Abril de 2013, AGUAS DE ALICANTE participó en el Dia Mundial del Agua y la Meteorología que organizó la Universidad de Alicante con la Conferencia: "Re-utilización y Sostenibilidad en Alicante": Descripción del Caso de éxito de Alicante en la implantación del agua reutilizada para usos urbanos y su impacto sobre el bienestar social.

El objeto de esta jornada era mostrar las pautas para hacer un uso racional y sostenible del agua y analizar cuestiones tan relevantes como la repercusión del clima y la meteorología y su importancia para la salud, por eso hemos contado con expertos meteorólogos y gestores de agua que han participado en las dos mesas temáticas celebrada.



José Ramón Martínez, director del Secretariado Sostenibilidad y Salud Laboral de la UA, Ignacio Casals, responsable I+D+I de Aguas de Alicante, Antonio Carbonell, gerente de Proaguas, y José Luis Romeu, del Instituto Universitario del Agua de la UA.

FEMPA. VII Jornadas Técnicas para Empresarios Instaladores de la provincia

Las VII Jornadas Técnicas para Empresarios Instaladores de la provincia de Alicante, celebradas el 29 de noviembre de 2013, incluyeron un completo programa diseñado para acercar al sector el futuro inminente en sus distintas vertientes; normativa, de innovación, de gestión, reglamentación técnica, de producto, etcétera, siempre intentando dar respuesta a muchas de las necesidades puestas de manifiesto por los empresarios instaladores.
AGUAS DE ALICANTE participó aportando su experiencia y conocimientos en el bloque dedicado a conocer de primera mano las novedades en torno a las instalaciones de suministro de agua, en el que se analizaron desde la perspectiva de la instalación y conservación, tanto los materiales y los efectos de su uso en la calidad del agua, como la presentación en cuanto primicia, del borrador de nueva reglamentación técnica en la materia.





En ese acto, se firma un convenio de colaboración con FEMPA:

Entre los acuerdos establecidos en el presente convenio, Aguas de Alicante y FEMPA, destaca la colaboración en la organización conjunta de cursos de formación de instalaciones de fontanería y saneamiento y, específicamente, sobre lectura de contadores, instalación de contadores y sobre inspección y control del fraude en la lectura de contadores, o sobre cualquier tema innovador y de interés para el sector, como legionella, piscinas, diseño de instalaciones de riego, optimización del consumo eficiente del agua, etc. Así mismo se promoverá la eficiencia energética y el uso de energías renovables, impulsando servicios de carácter tecnológico y potenciando la innovación tecnológica, y la participación de las empresas en proyectos de I+D+i.
El presente convenio entrará en vigor el día de la firma del mismo, y tendrá una vigencia de un año. Se prorrogará automáticamente en periodos temporales de igual duración.

3.3

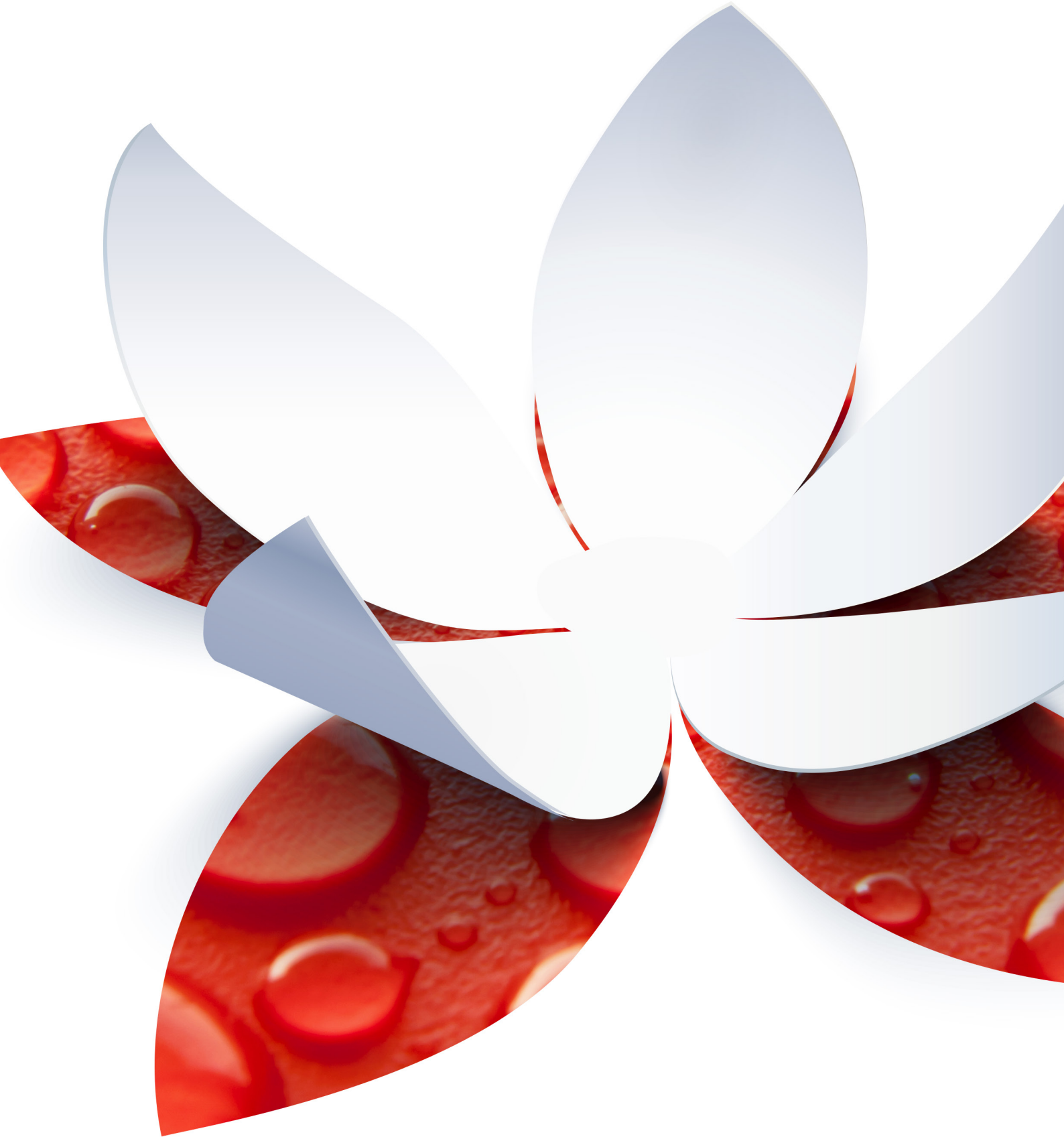
Construimos comunidad

3.3.3.3 Acciones de Participación en Entidades

AGUAS DE ALICANTE está integrada en las siguientes Asociaciones:

Cámara de Comercio	Cámara Alicante
Confederación Empresarial de la Provincia de Alicante (COEPA), formando parte del Comité Ejecutivo.	COEPA Confederación Empresarial de la Provincia de Alicante
Fundación Autoridad Portuaria de Alicante, como Patronos de la misma.	FPA Fundación Puerto Alicante de la Comunidad Valenciana
Escuela de Negocios FUNDESEM, siendo miembros del Patronato.	FUNDESEM Business School
Junta Central de Usuarios del Vinalopó, L'Alacantí y Consorcio de Aguas de la Marina Baja, Siendo Miembros Natos de la Junta, como Titulares de Concesiones de Agua.	Junta Central de Usuarios
Asociación Española para la Calidad	Asociación Española para la Calidad AEC
Federación de Obras Publicas y Auxiliares de la Provincia de Alicante	FOPA Federación de Obras Públicas y Auxiliares de la Provincia de Alicante
Comité de Sostenibilidad del Ayuntamiento de Alicante	Ayuntamiento de Alicante





Anexos



4.1 Indicadores GRI Aguas de Alicante

EC01	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	**Pág. 30**
EC02	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	N/A
EC03	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Todos los empleados de la organización disponen de plan de pensiones externalizado. **Pág. 72.**
EC04	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	1.- Bonificación Seguridad Social por baja siniestralidad. Satisfecho en el año 2013: 16.747,44€correspondientes a la bonificación del año 2010. 2.- En 2013 se ha recibido una subvención de la Comisión Europea por la participación en el proyecto @qua por importe de 4.000€. 3.- Se ha recibido una subvención del Instituto Valenciano de la Competitividad por importe de 26.312 €, debido a las mejoras que en el ámbito de la eficiencia energética se han realizado en el edificio de la C/Alona 33, Alicante.
EC05	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	**207,63%**
EC06	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	**Página 199**

EC07	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Es política de AGUAS DE ALICANTE contratar siempre que sea posible empleados locales
EC08	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	**Página 111**
EC09	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	**Página 125**
EN01	Materiales utilizados, por peso o volumen.	**Página 89**
EN02	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	**Página 89**
EN03	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	**Página 127**
EN04	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	**Página 128**
EN05	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	**Página 128**
EN06	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	**Página 133**
EN07	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	**Página 128**
EN08	Captación total de agua por fuentes.	**Página 95**
EN09	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No se ha afectado significativamente a ninguna captación de agua al no tener ninguna captación sobreexplotada.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	N/A al no reutilizar agua (3.2).
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	**Página 138**



4.1 Indicadores GRI Aguas de Alicante

EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	N/A
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	**Página 140**
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	**Página 139**
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	**Página 139**
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	**Página 129**
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	**Página 131**
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	**Página 133**
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	N/A.- AGUAS DE ALICANTE retiró antes del 31 de diciembre de 2003 todos los extintores de halón existentes en la empresa, dando así cumplimiento a lo establecido en el Reglamento (CE) Nº 2037/2000 sobre sustancias que agotan la capa de ozono. Por otra parte, las únicas emisiones de óxidos de nitrógeno y óxidos de azufre son las emitidas por los vehículos de la empresa.

EN20	NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N/A.- Según doc. "Guión Detallado de los indicadores GRI", las sustancias destructoras de la capa de ozono contenidas en productos o emitidas por ellos durante su uso o eliminación no se incluyen en este indicador.
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	AGUAS DE ALICANTE sólo vierte aguas sanitarias procedentes del uso de los aseos en las instalaciones por parte de los empleados. N/A.
EN22	Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.	**Página 88**
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No ha habido derrames en 2013.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	N/A.- AGUAS DE ALICANTE no transporta, ni importa ni exporta residuos internacionalmente.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	N/A
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	**Página 91**
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	N/A
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No se han recibido sanciones. No se han recibido multas.
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	**Página 130**
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	**Página 141**



4.1 Indicadores GRI Aguas de Alicante

HR01	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No se realizan prácticas que vulneren los derechos humanos. La organización se ajusta al ordenamiento jurídico español, que tiene incorporados estos derechos.
HR02	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	**Página 198**
HR03	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Todo el personal de AGUAS DE ALICANTE dispone del Manual de Acogida que contiene el Código Ético.
HR04	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No se tiene constancia de este tipo de incidentes en AGUAS DE ALICANTE
HR05	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	El convenio colectivo de AGUAS DE ALICANTE en los arts.40 y 41 regula el derecho de reunión y de asamblea. AGUAS DE ALICANTE no incurre en operaciones o trabaja con proveedores que puedan limitar el derecho de asociación o acogimiento a convenios colectivos. Se cumple con lo establecido en la legislación española al respecto.
HR06	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	N/A
HR07	lOperaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	N/A

HR08	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes.	Las empresas contratadas por AGUAS DE ALICANTE para vigilancia de sus instalaciones están legalmente reguladas y su personal cuenta con la formación suficiente para desarrollar su actividad.
HR09	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	N/A
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Sin actividad internacional.
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	No ha habido quejas relacionadas con los derechos humanos.
LA01	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	**Página 50**
LA02	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	**Página 50**
LA03	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Fondo Social. **Página 72**
LA04	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	**100%**
LA05	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	El periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos es el establecido por el Estatuto de los Trabajadores
LA06	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	**100%**
LA07	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y por sexo.	**Página 65**
LA08	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	**Página 57**



4.1 Indicadores GRI Aguas de Alicante

LA09	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	**Página 59**
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	**Página 54**
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	**Página 55**
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	**Página 56**
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	**Página 50**
LA14	Relación entre el salario base y la remuneración de mujeres y hombres, desglosado por categoría de empleado, por ubicaciones significativas de actividad.	Existe una única Tabla salarial en la Organización, no distinguiéndose remuneraciones diferenciadas por razón de sexo.
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	**Página 51**
PR01	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	**Página 90**

PR02	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No ha habido incidentes
PR03	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	N/A, no obstante, AGUAS DE ALICANTE cumple con el RD 140/2003 y el deber de información asociado al mismo.
PR04	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se han recibido sanciones al respecto
PR05	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	**Página 194**
PR06	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	En las comunicaciones de Márketing, incluidos la publicidad y otras actividades promocionales AGUAS DE ALICANTE se ajusta a lo establecido en el ordenamiento jurídico español. No se ha adherido a estándares o cóldigos vuluntarios en esta materia.
PR07	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se han producido incidentes
PR08	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	No se han recibido reclamaciones en 2013.
PR09	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No se han recibido sanciones significativas al respecto



4.1 Indicadores GRI Aguas de Alicante

SO01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo y, evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local.	**Página 145**
SO02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	El 100% del personal de AGUAS DE ALICANTE y de la organización en su conjunto, está acogido al código de conducta de AGBAR.
SO03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	Todo el personal de AGUAS DE ALICANTE dispone del Manual de Acogida que contiene el Código Ético.
SO04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	No ha habido incidentes de corrupción.
SO05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	**Página 202**
SO06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No ha habido aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas.
SO07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	N/A
SO08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	En 2013 se ha recibido sanción de la Agencia Española de Protección de Datos por importe de 6.000 € derivada de una reclamación en el ámbito de la LOPD formulada en 2012. Dicha resolución se encuentra recurrida ante la Audiencia Nacional
SO09	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Sin actividad internacional
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Sin actividad internacional

4.2 Glosario

AMAEM
Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta.

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

AUDITORIA
Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de la auditoría.

BIOCARBURANTES
Los biocarburantes son combustibles dentro del grupo de energías procedentes de la biomasa resultantes de la transformación de cultivos vegetales.

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



4.1 Indicadores GRI Aguas de Alicante

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

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

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

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

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

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

DSU (DESCARGA DEL SISTEMA UNITARIO)
Vertido de agua residual y pluvial del sistema de alcantarillado a los medios receptores. Se producen básicamente en perídos de lluvia cuando los interceptores o la depuradora no pueden asumir todo el volumen de aguas que les llega.

ENAC
Entidad Nacional de Acreditación.

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

GAS DE EFECTO INVERNADERO

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



4.2 Glosario

GLOBAL PACKET RADIO SYSTEM (GPRS)

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

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Es una organización cuyo fin es impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones. GRI produce un completo "Marco para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad", cuyo uso está muy extendido en todo el mundo.

HUELLA DE CARBONO

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

IMPACTO AMBIENTAL

Por impacto ambiental se entiende el efecto que produce una determinada acción humana sobre el medio ambiente en sus distintos aspectos.

INGRESOS DE EXPLOTACIÓN

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

INNOVACIÓN

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

ISC

Índice de Satisfacción del cliente

LABAQUA

Laboratorio de Aguas.

MARGEN DEL RESULTADO DE EXPLOTACIÓN

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

MARGEN DEL RESULTADO NETO

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

METODOLOGÍA LBG (LONDON BENCHMARKING GROUP)

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

METRAWA:

Metodología para Planificación y Renovación de la Red de Abastecimiento.

NORMA ISO 9001

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

NORMA ISO 14001

ISO 14001 es una norma aceptada internacionalmente que establece como implantar un sistema de gestión ambiental (SGM) eficaz.

NORMA ISO 17020

ISO 17020 es una norma aceptada internacionalmente que establece los requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.
Contiene los requisitos para la competencia de los organismos que realizan las inspecciones y para la imparcialidad y coherencia de sus actividades de inspección.

ESPECIFICACIÓN OHSAS 18001

Estándar que establece los requisitos de sistemas de gestión de seguridad.

NO_x

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

PRELOCALIZADORES DE FUGAS

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

RECICLAR

Reciclar es la transformación de las formas y presentaciones habituales de los objetos de cartón, papel, lata, vidrio, algunos plásticos y residuos orgánicos, en materias primas que la industria de manufactura puede utilizar de nuevo.



4.2 Glosario

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

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

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

SGS
Entidad Certificadora Acreditada por ENAC

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

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

SOx
Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del azufre y del H2S en la combustión de combustibles fósiles, de la descomposición y la combustión de la materia orgánica, y del aerosol de los océanos y los volcanes.

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

TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)
Conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, registro y presentación de información en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.

WEBEX
Video conferencia con sistema seguro via Internet

4.3

4.3 Cuestionario

Su opinión en muy importante para nosotros.

AGUAS DE ALICANTE, agradece de antemano todas las sugerencias y comentarios que pueda aportar y le garantiza que serán tenidos en cuenta de cara a la elaboración del Informe de Desarrollo Sostenible de 2014.

1. ¿Cuánto ha leído del informe de Informe de Desarrollo Sostenible de AGUAS DE ALICANTE 2013?

a. Todo
b. Una parte
c. La mayor parte
d. Nada

2. Sitúe ahora su vinculación con AGUAS DE ALICANTE ¿Dentro de que grupo de interés se encuentra?

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

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

a. Desarrollo Sostenible, nuestro firme compromiso
b. Desarrollamos Talento
c. Cuidamos el Medio Ambiente
d. Construimos Comunidad



4.3 Cuestionario

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

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

5. ¿Está de acuerdo o en desacuerdo que el informe de Informe de Desarrollo Sostenible 2013 da respuesta a las demandas de información de cada uno de los grupos de interés de AGUAS DE ALICANTE y ofrece una visión adecuada de las actividades de AGUAS DE ALICANTE en sus enfoques integrales, económicos, ambientales y sociales?

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

6. Tras leer el informe de Desarrollo Sostenible 2013 considera que AGUAS DE ALICANTE está en el camino adecuado de modelo de Empresa Socialmente Responsable?

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

7. En general ¿cómo valorarla el informe de Desarrollo Sostenible 2013 de AGUAS DE ALICANTE? Le ha parecido interesante e informativo.

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

Una vez cumplimentado, puede hacer llegar este cuestionario por los siguientes medios: E-mail: **informe.rse@aguasdealicante.es**
Correo Postal: Departamento de Calidad, Medio Ambiente, Prevención y RSE Aguas de Alicante. C/ Alona, 31. 03007 Alicante Fax: 965.12.69.26
Si lo prefiere, este cuestionario está también a su disposición en la página web de la empresa:

www.aguasdealicante.es


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