

DE DESARROLLO SOSTENIBLE



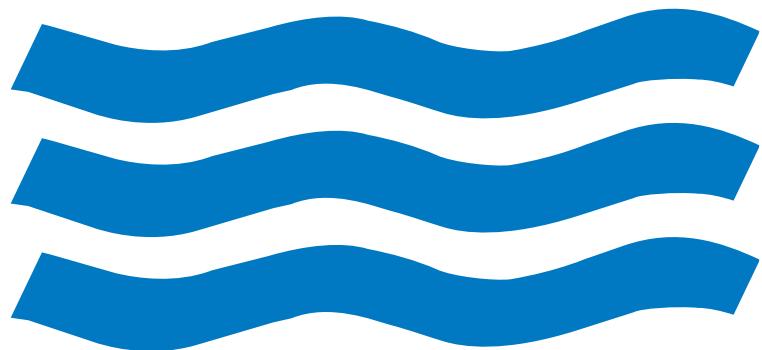
Anforme

2016

 AGUAS
DE ALICANTE
AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE (Empresa Mixta)

Mucho más que Agua

2016





CONTE NIDO

≈ 1. Desarrollo sostenible: Nuestro firme compromiso	8
≈ 2. Conócenos	10
2.1. - Servicios Gestionados	13
2.2. - Principales hitos, magnitudes y operaciones 2016.	14
2.3. - Misión, Visión y Valores	15
2.4. - Sistema de gestión integral. Certificaciones	16
2.5. - Desarrollo Sostenible	17
≈ 3. Planeta	22
3.1. - RESPETO DEL MEDIO AMBIENTE	23
3.1.1. - La sostenibilidad en el ciclo integral del agua	24
3.1.2. - Proyectos y obras	33
3.1.3. - Energía y cambio climático	38
3.1.4. - Biodiversidad	39
≈ 4. Personas	41
4.1. - EQUIPO HUMANO Y DESARROLLO DEL TALENTO	42
4.1.1. - Equipo Humano	42
4.1.2. - Desarrollo del Talento	42
4.1.3. - Igualdad, diversidad y conciliación	44
4.1.4. - Transformaciones Organizativas: Programa CONCERTO	46
4.1.5. - Seguridad y salud	47
4.2. - IMPLICACIÓN SOCIAL Y DERECHO HUMANO AL AGUA	50

4.2.1. - Fondo Social	50
4.2.2. - Compromisos de pago sin intereses	50
4.2.3. - LBG: Medición de las contribuciones a la comunidad	51
4.2.4. - Acciones educativas, divulgativas y de sensibilización	51
4.2.5. - Celebración de días de especial repercusión	54

≈ 5. Valor compartido

5.1. - BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA	59
5.2. - ORIENTACIÓN AL CLIENTE	60
5.2.1. - Canales de Atención al Cliente	60
5.2.2. - Compromisos con nuestros clientes	62
5.2.3. - Customer Counsel	63
5.2.4. - Innovación en la oferta	63
5.2.5. - Tarifas sociales	65
5.2.6. - Transparencia en la elaboración de las tarifas	66
5.2.7. - Índice de Satisfacción del Cliente	67
5.3. - FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES	69
5.3.1. - Transparencia en la adjudicación de contratos	69
5.3.2. - Proveedores y contratistas	69
5.4. - RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE RELACIÓN	70
5.4.1. - Grupos de Relación	70
5.4.2. - Firma de convenios y colaboraciones	71
5.4.3. - Participación en asociaciones	71
5.4.4. - Comunicación Digital	72
5.5. - INNOVACIÓN SOSTENIBLE	73
5.6. - PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	74
5.6.1. - Participación en jornadas	75
5.6.2. - Reconocimiento a la excelencia	75
5.7. - RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA	76
5.7.1. - Informe DS 2016	76
5.7.2. - Información disponible para el público	76

≈ 6. Conclusiones

≈ 7. Informe de Verificación

≈ 8. Anexos

8.1. - Indicadores GRI	78
8.2. - Estudio de materialidad	298
8.3. - Glosario de términos	316
8.4. - Cuestionario	325
8.5. - Proyectos y Obras	327

4.2.1. - Fondo Social	48
4.2.2. - Compromisos de pago sin intereses	48
4.2.3. - LBG: Medición de las contribuciones a la comunidad	49
4.2.4. - Acciones educativas, divulgativas y de sensibilización	49
4.2.5. - Celebración de días de especial repercusión	52
4. Valor compartido	56
5.1. - BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA	57
5.2. - ORIENTACIÓN AL CLIENTE	58
5.2.1. - Canales de Atención al Cliente	58
5.2.2. - Compromisos con nuestros clientes	60
5.2.3. - Customer Counsel	61
5.2.4. - Innovación en la oferta	61
5.2.5. - Tarifas sociales	63
5.2.6. - Transparencia en la elaboración de las tarifas	64
5.2.7. - Índice de Satisfacción del Cliente	65
5.3. - FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES	67
5.3.1. - Transparencia en la adjudicación de contratos	67
5.3.2. - Proveedores y contratistas	67
5.4. - RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE RELACIÓN	68
5.4.1. - Grupos de Relación	68
5.4.2. - Firma de convenios y colaboraciones	69
5.4.3. - Participación en asociaciones	69
5.4.4. - Comunicación Digital	70
5.5. - INNOVACIÓN SOSTENIBLE	71
5.6. - PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	72
5.6.1. - Participación en jornadas	72
5.6.2. - Reconocimiento a la excelencia	73
5.7. - RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA	74
5.7.1. - Informe DS 2016	74
5.7.2. - Información disponible para el público	74
6. Conclusiones	74
7. Informe de Verificación	77
8. Anexos	77
8.1. - Indicadores GRI	77
8.2. - Estudio de materialidad	77
8.3. - Glosario de términos	77
8.4. - Cuestionario	77
8.5. - Proyectos y Obras	77

CAR TA

DEL ALCALDE
DE ALICANTE





Gabriel

Echávarri

Fernández

**ALCALDE DE ALICANTE
Y PRESIDENTE DEL CONSEJO
DE ADMINISTRACIÓN AGUAS
DE ALICANTE**

Siempre es un honor colaborar en la presentación del Informe Anual de Desarrollo Sostenible de Aguas de Alicante, como Alcalde de Alicante y Presidente del Consejo de Administración, pero sobre todo como alicantino.

La transparencia en la gestión es un elemento necesario en cualquier empresa y en el caso de la que nos ocupa, una inexcusable obligación con la que Aguas de Alicante puede responder con absoluta tranquilidad.

La ciudad de Alicante puede sentirse segura por la garantía sanitaria y la continuidad en el suministro del agua, que son premisas de la Compañía, guiada por los principios de calidad, excelencia y promoción del diálogo y de la participación social.

Aguas de Alicante es ya una empresa de referencia nacional e internacional en la gestión del ciclo integral del agua, gracias a un equipo humano en continuo proceso de reciclaje y formación. La profesionalidad de los más de trescientos trabajadores de su plantilla es fruto de su esfuerzo y dedicación. El informe que se presenta hoy habla por sí mismo de este hecho.

Vocación de servicio al ciudadano como colectivo y a nivel individual, que empieza por fomentar la protección del entorno medioambiental, defendiendo así la base de nuestro bienestar y la vigencia del compromiso adquirido en defensa de la integridad del agua.

En nombre del Ayuntamiento de Alicante felicito a Aguas de Alicante por su vocación de cuidar y atender un bien tan preciado y necesario como el agua, enseñándonos a optimizar su consumo y garantizando su calidad.





**DESARROLLO SOSTENIBLE:
NUESTRO FIRME COMPROMISO**



DESARROLLO SOSTENIBLE: NUESTRO FIRME COMPROMISO



Francisco

Bartual

Vargas

**DIRECTOR GENERAL
DE AGUAS DE ALICANTE**

Presentamos un año más nuestro Informe de Desarrollo Sostenible de Aguas de Alicante. Este informe responde nuestro compromiso con la transparencia y el desarrollo sostenible y es uno de estos hitos que, sería imposible realizar sin la ilusión de todas las personas que formamos parte de Aguas de Alicante.

El presente informe, elaborado de acuerdo a la versión G4 de la guía Global Reporting Initiative (GRI), ha sido calificado como "exhaustivo" por entidad verificadora externa al dar respuesta a todos los indicadores planteados en la guía mencionada. Constituye una presentación completa, equilibrada y razonable del desempeño económico, social y ambiental de Aguas de Alicante.

Hemos querido plasmar en este Informe, la evolución que está viviendo Aguas de Alicante acorde a los nuevos tiempos. Estamos en una situación de liderazgo tecnológico, comprometidos con el medio ambiente y la ciudadanía, en la que queremos fomentar la escucha activa y un diálogo fluido con nuestros Grupos de Relación, al tiempo que damos respuesta a los desafíos que tanto el entorno como la sociedad nos demandan.

Así, en 2016, hemos diseñado nuestro plan de sostenibilidad a medio plazo y para dar cobertura a los riesgos y oportunidades detectados en nuestro contexto, hemos establecido tres líneas de actuación en el ámbito del Desarrollo Sostenible, que son: Inversión responsable en infraestructuras, contribución al verde urbano con el fomento del uso de agua regenerada y compromiso social. Estas líneas estratégicas se concretan en acciones específicas.





En línea con nuestro compromiso social y tras la situación tan excepcional de crisis que hemos vivido estos años atrás, y que todavía afecta a muchas familias, nuestro Consejo de Administración ha ampliado la dotación al Fondo Social dirigido a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por la crisis, incrementando en 2016 la dotación anual hasta los 270.290€.

Estos nuevos paradigmas requieren un enfoque innovador que pone a las personas en el centro de nuestra gestión. En Aguas de Alicante somos más de 330 empleados y empleadas los que trabajamos cada jornada por y para la sociedad en la que operamos, somos personas al servicio de las personas.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad, la innovación, la transparencia y la sociedad permitirán abordar 2017 con el objetivo de que Aguas de Alicante siga siendo una compañía referente y líder con 120 años de trayectoria en la gestión del ciclo del agua.





CONÓCENOS

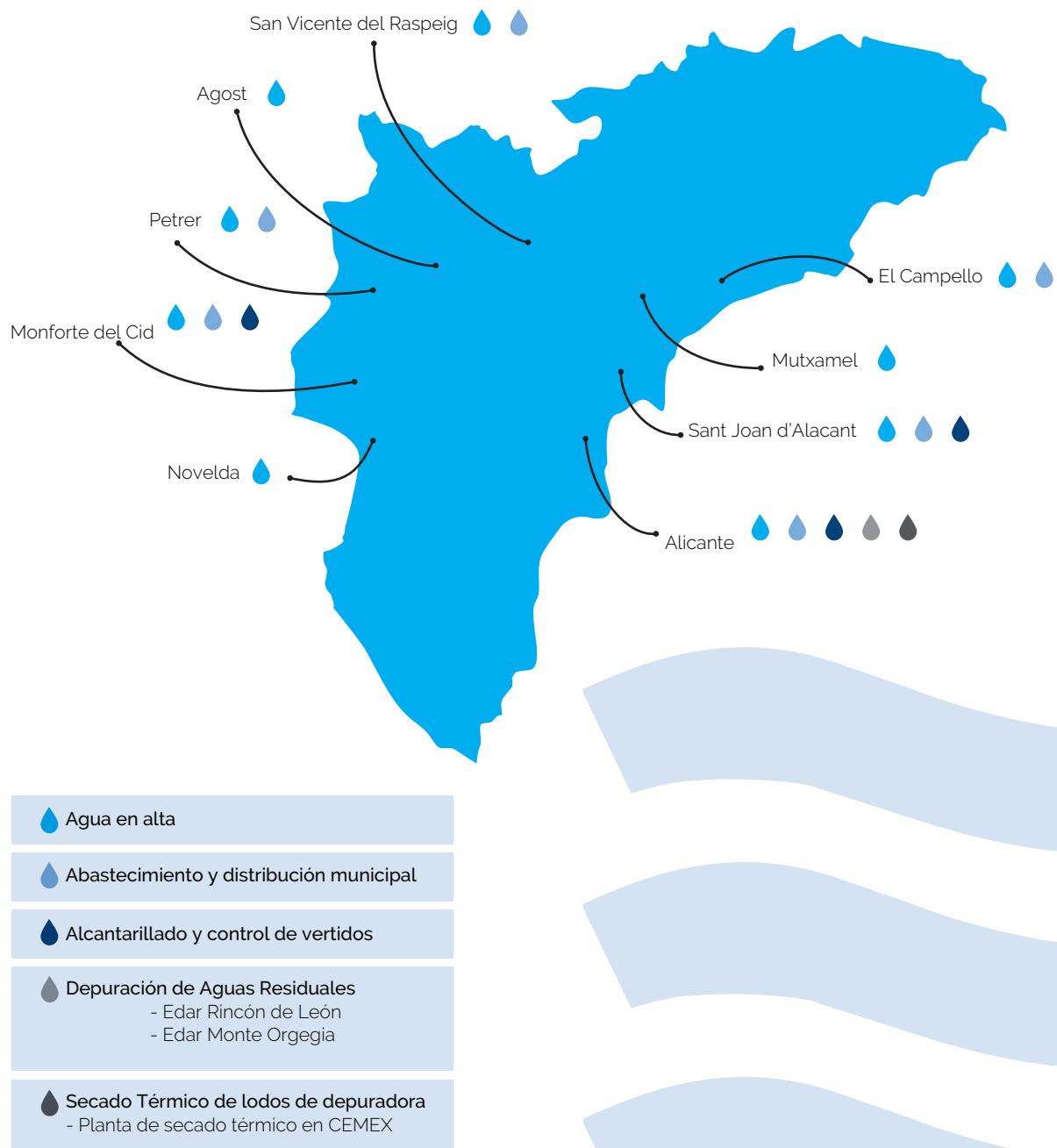


2.1.- SERVICIOS GESTIONADOS

Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta (Aguas de Alicante), cuya sede social está ubicada en Alicante, en la calle Alona, 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 Suez).

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.

Actualmente, Aguas de Alicante es una empresa implicada en la utilización de tecnología punta, comprometida con una política de calidad integral dirigida al desarrollo sostenible y la protección del medio ambiente.



2.2.- PRINCIPALES HITOS, MAGNITUDES Y OPERACIONES 2016

Magnitudes técnicas		2016
Red de agua potable		
Municipios abastecidos	6	
Población total servida en gestión	479.554	
Población flotante servida en gestión	668.430*	
Clientes servidos gestión	289.380	
Km de Red	2.214	
Red de saneamiento		
Municipios abastecidos	3	
Población atendida	360.922	
Km de Red	793	
Depuración		
m ³ Depurados	26.005.787	
Habitantes equivalentes a los que se da servicio	610.613	
Km de Red	793	

Estimada*

Proyectos e inversiones en infraestructuras civiles:

ALCANTARILLADO	Inversión en infraestructuras en la red de agua potable 2016	Redacción de Proyectos ambientales en 2016
1.312.894,53 €	2.498.098,47 €	13.116.906,65 €

La mayor parte de los proyectos ambientales de 2016 serán ejecutados en 2017.

Energía y cambio climático

Cogeneración de Energía Eléctrica: En el año 2016, se cogeneraron en Rincón de León 2.228.500 KWh, el 25,45% de las necesidades energéticas de la planta.

- **Energía verde: el 100% de la energía consumida procede de fuentes renovables.**

Magnitudes humanas 2016

2016	Hombres	%	Mujeres	%	TOTAL
	253	74%	87	26%	340



Magnitudes económicas

	2015	2016	Var. %
Ingresos de explotación	77.590.399	76.789.346	-1,03%
Resultado Neto	.238.105	7.850.458	8,46%

Fondo Social 2016

En 2016 el **Fondo Social** aprobado por el Consejo ha sido de **270.290€**. Este fondo está destinado a la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable para personas y/o unidades familiares desfavorecidas en grave situación económica, que supone **un incremento del 29% respecto de las cantidades dotadas para el año 2015**.

2.3.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Visión (Qué queremos ser).

Ser una empresa

- De referencia en la gestión del ciclo integral del agua, a nivel nacional.
- Que aporte valor a la sociedad, a nuestros clientes y a los accionistas.
- Que busque la profesionalidad de 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 grupos de relación 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 y sostenibilidad.
- Planificar y ejecutar las infraestructuras necesarias para garantizar los criterios establecidos.
- Proporcionar a los clientes productos y servicios innovadores de valor añadido relacionados con la calidad, aprovechamiento del agua, temas medioambientales, e-factura, CO2, etc.

Valores (Principios que nos guían).

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



2.4.- SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL. CERTIFICACIONES

El Sistema de Gestión de **Aguas de Alicante** agrupa bajo un único modelo todos los sistemas certificados de la empresa.

El Sistema de Gestión se basa en el cumplimiento de la Política de Gestión Integrada, que se encuentra disponible en la página Web de **Aguas de Alicante**.

Certificaciones

- Certificado Sistema De Gestión De Calidad (ISO 9001:2008) por BSI.
- Certificado Sistema De Gestión Ambiental (ISO 14001:2004) por BSI.
- Certificado Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001:2012) por BSI
- Certificado Sistema Seguridad Y Salud Laboral (OHSAS 18001:2007) por BSI
- Acreditación del Organismos de Inspección de Control de Vertidos, según ISO 17020:2012 por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

Novedades 2016:

Ampliación del alcance de la Certificación ISO 9001 al Laboratorio del Ciclo Integral.

En proceso de ampliación del alcance de ISO 50001 a Depuración, Secado Térmico y Laboratorios.

Implantación del ISO 22000 de Seguridad Alimentaria.

En 2016:

- Certificación del Laboratorio de Ciclo Integral puesto en funcionamiento en Septiembre de 2016, por la norma ISO 9001:2008, de gestión de la Calidad.
- Se supera sin desviaciones auditoría interna, necesaria para ampliación de alcance de la norma ISO 50001 de Gestión de la Energía a la actividad de Depuración, Secado Térmico y Laboratorios.
- A lo largo de 2016 se ha realizado la implantación de los requisitos necesarios para la certificación por norma ISO 22000, del Sistema de Gestión de la Seguridad Alimentaria, con alcance a los municipios de Alicante y San Vicente de Raspeig, y a la producción de agua potable. La Empresa se certificará por esta norma en 2017.





2.5.- DESARROLLO SOSTENIBLE

La agenda de Desarrollo Sostenible de la ONU

La ONU ha definido 17 objetivos para transformar nuestro mundo, y Aguas de Alicante se alinea con este planteamiento global para aprovechar la oportunidad sin precedentes que se presenta para que los países y los ciudadanos del mundo emprendan un nuevo camino para mejorar las vidas de las personas en todas partes.

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible —aprobada por los dirigentes mundiales en septiembre de 2015 en una cumbre histórica de las Naciones Unidas— entraron en vigor oficialmente el 1 de enero de 2016. Con estos nuevos Objetivos de aplicación universal, en los próximos 15 años los países intensificarán los esfuerzos para poner fin a la pobreza en todas sus formas, reducir la desigualdad y luchar contra el cambio climático garantizando, al mismo tiempo, que nadie se quede atrás.

Los ODS aprovechan el éxito de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y tratan de ir más allá para poner fin a la pobreza en todas sus formas. Los nuevos objetivos presentan la singularidad de instar a todos los países, ya sean ricos, pobres o de ingresos medios, a adoptar medidas para promover la prosperidad al tiempo que protegen el planeta. Reconocen que las iniciativas para poner fin a la pobreza deben ir de la mano de estrategias que favorezcan el crecimiento económico y aborden una serie de necesidades sociales, entre las que cabe señalar la educación, la salud, la protección social y las oportunidades de empleo, a la vez que luchan contra el cambio climático y promueven la protección del medio ambiente.

Los países han adoptado un nuevo programa de desarrollo sostenible y un nuevo acuerdo mundial sobre el cambio climático, y Aguas de Alicante quiere ser parte activa en él.

Los objetivos son:



Conoce los ODS:

- <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- <https://www.youtube.com/watch?v=RpqVmVCMpo>

Estos Objetivos se han vinculado a diferentes acciones que Aguas de Alicante desarrolla en ejercicio de su actividad. Estos objetivos son materia a incluir en el diálogo a iniciar con sus Grupos de Relación en 2017. En los diferentes subcapítulos del Informe iremos indicando a qué objetivos están vinculados.

Para Aguas de Alicante, el desarrollo sostenible forma parte de su modelo de gestión e implica una forma de entender el negocio que contribuye a generar valor compartido para todos sus grupos de relación, incluyendo las generaciones futuras. De esta forma, Aguas de Alicante pretende ampliar la visión directiva de su equipo humano, al hacerlo más consciente de las consecuencias de sus decisiones y de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de relación.

Los valores de Aguas de Alicante se desarrollan de esta forma bajo el desarrollo sostenible como principios transversales de funcionamiento.



BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

Cumplimos con la legalidad vigente y procuramos anticiparnos a la normativa, respetando siempre los derechos humanos y la competencia leal.



EQUIPO HUMANO Y DESARROLLO DEL TALENTO

Favorecemos el desarrollo profesional y personal, respetando la igualdad de oportunidades y un entorno de trabajo seguro y saludable.



RESPETO DEL MEDIO AMBIENTE

Ayudamos a la preservación del medio ambiente y a la lucha contra el cambio climático apoyando la energía sostenible y una gestión eficiente de los recursos hídricos.

IMPLICACIÓN SOCIAL Y DERECHO HUMANO AL AGUA

Cooperamos con organizaciones públicas y privadas para impulsar el derecho humano al agua y el desarrollo local, y aportamos nuestro conocimiento para fomentar un uso sostenible del agua.



FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES

Seleccionamos con criterios equitativos y de apoyo a las economías locales a nuestros proveedores, que deben observar prácticas responsables de sostenibilidad y derechos humanos.



ORIENTACIÓN A CLIENTE

Ofrecemos productos y servicios innovadores con los más altos estándares de calidad y excelencia.



RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

Somos transparentes y publicamos información de nuestras actividades y de la política de desarrollo sostenible.



PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Evaluamos los impactos económicos, sociales y ambientales de la actividad de nuestras empresas y potenciamos una contribución positiva en todos los ámbitos.



RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El diálogo y la comunicación nos permiten conocer las expectativas de los colectivos con los que nos relacionamos y con ellos generamos valor compartido.





En torno a estos principios se articula la política de Desarrollo Sostenible de Aguas de Alicante, que se encuentra disponible en la web y en el indicador G4-1 disponible como anexo a este informe.

Estructura del Informe de Desarrollo Sostenible 2016

El Informe de este año lo hemos centrado en los 3 ejes de la Estrategia de Sostenibilidad: **Planeta, Personas y Valor Compartido**. Y en torno a ellos hemos desarrollados los 10 Principios de la Política de Desarrollo Sostenible.



Plan de Sostenibilidad

A nivel corporativo, se establece un Plan de Sostenibilidad en el que se definen la estrategia y las actuaciones definidas por la Dirección de Desarrollo Sostenible.

En Aguas de Alicante se crea también la Dirección de Desarrollo Sostenible, siendo Alicante contrato singular en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

Como punto de partida, Aguas de Alicante realiza un análisis de contexto, que incluye:

- Descripción del contrato singular.
- Análisis de factores Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos (PESTEL).
- Análisis de estrategia y agendas Desarrollo Sostenible.
- Análisis de organismos Desarrollo Sostenible.
- Análisis de Grupos de Relación.
- Análisis DAFO.

Por otro lado, las nuevas normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, como novedad incorporan la necesidad de realizar análisis de contexto, riesgos y oportunidades e identificación de Grupos de Relación y expectativas. De esta manera, con el nuevo enfoque Desarrollo Sostenible se cubren los requisitos de las nuevas normas.

Este análisis realizado en el ámbito Desarrollo Sostenible, será la base para la elaboración del Estudio de Materialidad 2017. Este Estudio se realizará en 2017, con carácter previo a la elaboración del Informe de Desarrollo Sostenible 2017.

Para dar cobertura a estos riesgos y oportunidades, la empresa ha establecido tres líneas de actuación en el ámbito del Desarrollo Sostenible, y una serie objetivos y acciones en las que se continuará trabajando en 2017. Éstas son:



Línea de Actuación 1.- Inversión responsable en infraestructuras.

Actuaciones principales:

- Estudio de las mejoras en la sostenibilidad ambiental de las obras mediante el uso de materiales reciclados.
- Actuaciones en bombeos de aguas residuales para mejorar el comportamiento ambiental de las instalaciones.
- EDAR Rincón de León: Realizar overhail al motor cogeneración, para prolongar su vida útil.
- EDAR Monte Orgegia. Estudio de viabilidad de instalación de microturbinas para recuperación de energía en EDAR Monte Orgegia.

Línea de Actuación 2.- Contribución al verde urbano. Fomento uso agua regenerada.

Actuaciones principales:

- Proyecto de refuerzo de las redes de agua regenerada en el entorno de los barrancos de Orgegia y Juncaret. Alicante.
- Participación en la restauración ambiental de la Sierra del Porquet.
- Elaboración y desarrollo de un Plan Biodiversidad.

Línea de Actuación 3.- Compromiso social.

Actuaciones principales:

- Establecer Acuerdos de colaboración con entidades para colaborar en la lucha contra la Violencia de Género
- Obtención de certificación de Empresa Familiarmente Responsable en Aguas de Alicante
- Elaboración del II Informe Anual para renovación del distintivo "Igualdad en la Empresa"
- Profundizar en el Fondo Social como herramienta para ayudar personas y/o unidades familiares desfavorecidas en grave situación económica.
- Continuar con el proyecto Aqualogia en colegios y hospitales (ver punto 4.4.3)
- Gestión del Museo y la agenda cultural
- Desarrollo de un Plan de Voluntariado para empleados

Igualmente, en 2017 iniciaremos una nueva etapa basada la implantación de una nueva metodología de diálogo con nuestros grupos de Relación.

Identificación de asuntos materiales de la Empresa:

La materialidad es uno de los principios para definir el contenido de un Informe de Sostenibilidad, de acuerdo con la guía del Global Reporting Initiative (GRI). El término materialidad se define como la relevancia de la información reportada e implica que en el Informe se traten los temas más trascendentales para la organización en términos de sostenibilidad.

En el año 2015 preguntamos a nuestros Grupos de Relación cuáles eran sus expectativas y opiniones, para conocer de primera mano qué acciones son las más adecuadas para orientar el futuro de la Organización. Estas opiniones reflejan los asuntos materiales en los que ha de enfocarse la empresa. Así, hemos preguntado directamente a Clientes y proveedores, Ayuntamientos y Sociedad Civil, la Comunidad Educativa y medios de comunicación... En 2016 estamos implantando un modelo de diálogo con nuestros GG.RR. que va a permitir tener un mapa más detallado y preciso de estos asuntos materiales.

Para la identificación de los asuntos materiales de la organización, realizamos una encuesta a 104 personas vinculadas a los distintos Grupos de Interés de la Empresa, clasificados entre:

- **Empleados y grupos de interés internos**
- **Personas usuarias (cliente final)**
- **Gobiernos y reguladores**
- **Sociedad civil**
- **Socios/Colaboradores**
- **Proveedores**
- **Comunidad educativa y de investigación**
- **Medios de comunicación /líderes de opinión**

En esta encuesta se les solicitamos su opinión para identificar las prioridades a futuro de la organización.



Tras el estudio, se obtuvieron los asuntos relevantes que se exponen más abajo, considerados en la elaboración de este Informe de Desarrollo Sostenible 2016.

A continuación un pequeño resumen de los resultados de la encuesta, que identifican en orden de prioridad los siguientes asuntos materiales, así como el punto del informe en el que se han respondido:

Aspecto	Nº	Asunto	PUNTO DEL INFORME
ASPECTO SOCIAL	1	Seguridad y salud laboral	4.15.- Seguridad y Salud
ASPECTO ECONÓMICO	2	Sostenibilidad financiera	2.2.- Principales Hitos, magnitudes y operaciones de 2015 4.2.6.- Transparencia en la elaboración de tarifas
ASPECTOS GENERALES	3	Ética e integridad	5.2.6.- Transparencia en la adjudicación de contratos 5.3.1.- Transparencia en la adjudicación de contratos 5.7.1.- Información disponible para el público
ASPECTO AMBIENTAL	4	Eficiencia operacional	5.2.2.- Compromisos con nuestros clientes 3.11.- La sostenibilidad en el ciclo integral del agua 3.13.- Energía y cambio climático
ASPECTO AMBIENTAL	5	Protección de los recursos naturales y la biodiversidad	3.14.- Biodiversidad 3.11.- La sostenibilidad en el ciclo integral del agua
ASPECTO ECONÓMICO	6	Tecnología e I+D+i	5.5.- Innovación Sostenible
ASPECTO AMBIENTAL	7	Uso de energías renovables	3.13.- Energía y cambio climático
ASPECTO SOCIAL	8	Calidad y seguridad del servicio	2.4.- Sistema de gestión integral. Certificaciones 5.2.1.- Canales de Atención al Cliente 5.2.2.- Compromisos con nuestros clientes
ASPECTO ECONÓMICO	9	Principales inversiones	3.12.- Proyectos y obras 5.5.- Innovación Sostenible
ASPECTO SOCIAL	10	Gestión del talento	4.1.- Equipo humano y desarrollo del talento 4.12.- Desarrollo del Talento





PLANETA





3.1.- RESPETO DEL MEDIO AMBIENTE

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

El Sistema de Gestión de Aguas de Alicante agrupa, bajo un único modelo todos los sistemas de gestión certificados (ver punto 2.4), siendo parte esencial en la cultura de la empresa.

El Sistema de Gestión lleva incardinada la mejora del comportamiento ambiental de manera continuada en todas las actividades de la organización.

A nivel de la estrategia operativa de Desarrollo Sostenible, en cuanto a los aspectos medioambientales, los objetivos asociados se han desarrollado según el concepto de Economía Circular.

A continuación presentamos algunos datos destacados relacionados y que posteriormente se desarrollan en los puntos siguientes:

EFICIENCIA HÍDRICA

Datos 2016:

Optimización del Rendimiento de la Red:

- Rendimiento de la red de Traída: 95,74%
- Rendimiento de Alicante: 90,3%
- Rendimiento de Aguas de Alicante: 87,5%

UTILIZACIÓN DE AGUA REGENERADA PARA RIEGO ZONAS VERDES, BALDEOS Y LIMPIEZA DE REDES DE SANEAMIENTO

Datos 2016:

Reutilización de agua depurada

- Agua con destino agrícola: 8.535.871 m³.
- Agua Regenerada: 1.021.690 m³.
- Agua subálvea: 34.828 m³

Total agua depurada recuperada: 9.592.389 m³

Volumen de uso de agua reutilizada y subálvea para uso urbano: **1.056.518 m³**

Longitud actual de la red de agua reutilizada en Alicante: 70,22 km.

ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

En 2016 se realizan los trabajos de ampliación de alcance a Depuración, Secado Térmico y Laboratorio de la Norma ISO 50001 de Gestión de la energía.

En el año 2016, se cogeneraron en Rincón de León 2.228.500 KWh, aproximadamente el 25% de las necesidades energéticas de la planta.

Son muchas las actuaciones que se desarrollan en este ámbito para mejorar la eficiencia del sistema. Señalar que se ha producido una reducción en 2016 del 99,53% de las emisiones por consumo eléctrico de la actividad, un total de 68,39Tm menos con respecto a 2015, por la adscripción al **contrato de suministro eléctrico mediante fuentes de energía renovables**.

VALORIZACIÓN DE RESIDUOS

Datos 2016:

A continuación se describen los volúmenes de fango tratados según su uso posterior:

- El 100% de los lodos de depuración son valorizados
- Total Lodos para aplicación en agricultura (Kg): 6.829 Tn
- Total Lodos para valorización térmica (Kg): 18.307 Tn

El 100% del papel utilizado en las instalaciones de Aguas de Alicante es reciclado.

BIODIVERSIDAD:

Actuaciones a destacar:

- Actuaciones de reforestación
- Parque Urbano La Marjal



3.1.1.- LA SOSTENIBILIDAD EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA



≡ Producción de agua y gestión de redes de transporte

Aguas de Alicante aprovecha recursos subterráneos mediante captaciones, distribuidas en el medio y alto Vinalopó. Para el trasiego de los recursos subterráneos se utiliza una red de transporte en alta (traída), con casi de 170 km de longitud de tuberías y diámetros desde 350 a 1.400 mm. **El rendimiento de dicha red fue del 95,74% en 2015**, lo que implica una gran eficiencia en la gestión de la red y del recurso.

Asimismo se realiza un control eficiente y preciso sobre los niveles piezométricos de las captaciones (sistema iDroleWell y regeneración de captaciones) y se utiliza la última tecnología tanto en transmisión a tiempo real de parámetros de funcionamiento, como de análisis de las distintas variables que determinan una óptima eficiencia energética.

Se considera que la producción de agua en Aguas de Alicante se encuentra actualmente en un alto grado de optimización, realizando un uso eficiente de los recursos que permite mantener y cuidar los acuíferos asegurando la sostenibilidad de los recursos de la Traída a largo plazo, al tiempo que minimizando el riesgo de desabastecimiento y garantizando un servicio óptimo para los usuarios.

Durante el año 2016 se han consolidado los ahorros de energía producidos en años anteriores con acciones como la mejora de la aplicación de producción de agua y la investigación con resinas cerámicas para mejorar el rendimiento de las bombas.

≡ Gestión de las redes de distribución

Optimización del Rendimiento de la Red.

- Rendimiento de la red de Traída: 95,74%
- Rendimiento de Alicante: 90,3%
- Rendimiento de Aguas de Alicante: 87,5%

Para optimizar el rendimiento de la red se realizan acciones encaminadas a disminuir tanto las pérdidas reales como las aparentes, como la sectorización, control de mínimos nocturnos, búsqueda de fugas, mantenimiento preventivo, control de edad de contadores, etc.

Sectorización:

En la red de distribución de agua potable de Aguas de Alicante se establecen unos sectores de consumo que aíslan adecuadamente la red. Esta sectorización permite el control de la presión de cada sector de forma automatizada, a través del telemundo, pudiéndose realizar los ajustes adecuados en cada periodo del día; garantizando con ello, mejores condiciones y mayor duración de las tuberías. Además, mediante contadores se registra el caudal que en cada momento consume el sector, permitiendo conocer inmediatamente las pérdidas que pudieran originarse, de manera que se pueda actuar en su resolución rápidamente y con la mayor eficacia. En el año 2016 hay un total de 83 sectores que cubren aproximadamente un 43% de la red de distribución de agua potable.

Calidad del agua y seguridad alimentaria:

El agua suministrada 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. Para garantizar la calidad del agua se han realizado, entre todos los municipios abastecidos por AGUAS DE ALICANTE y en la traída, **más de 10.000 análisis de diferentes tipos**, destacando los 154 análisis completos, más de 2.000 análisis de control y cerca de 6.000 determinaciones de cloro.

A lo largo de 2016 se ha realizado la implantación de los requisitos necesarios para la certificación por norma ISO 22000, del Sistema de Gestión de la Inocuidad Alimentaria, con alcance a los municipios de Alicante y San Vicente del Raspeig, y a la producción de agua potable.



≡ Doble red urbana para la distribución de agua regenerada

Longitud actual de la red de agua reutilizada en Alicante: 70,22 km.

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

También se aprovechan aguas subterráneas no potables para para el riego de zonas verdes ajardinadas, limpieza de calles y otros usos que no requieran de un agua de alta calidad.

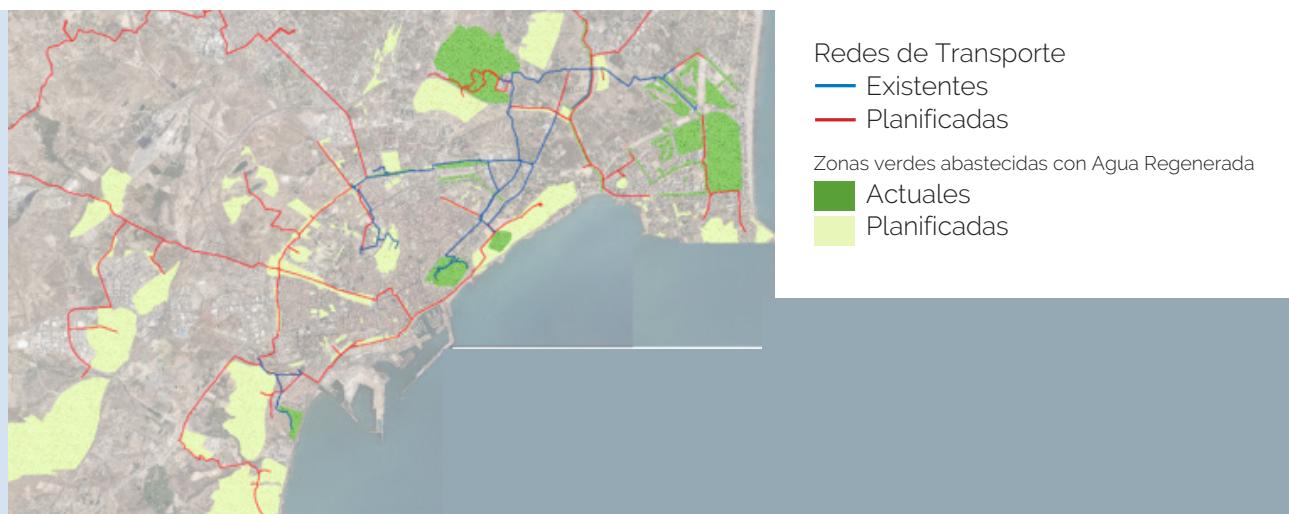
En 2016 la utilización de estas fuentes alternativas supuso un ahorro de agua potable de **1.056.518 m³**.

Beneficios del uso del agua regenerada: Uso del agua depurada como recurso en una zona de recursos hídricos escasos. Reducción del uso de agua potable. Reducción del impacto ambiental de la actividad humana.

Proyecto: Está en ejecución un "anillo" de conducciones de agua regenerada de Alicante

Características:

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.



≡ Gestión eficiente de la red de alcantarillado

Se destacan a continuación los sistemas implantados para la gestión eficiente de la red de saneamiento:

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

Características:

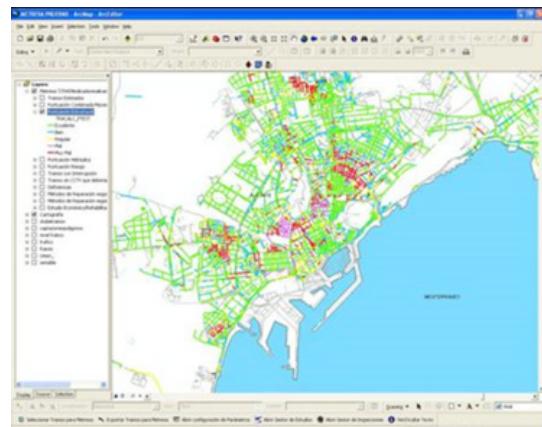
METRESA es un software que implementa una metodología de ayuda a la toma de decisiones en materia de Rehabilitación de Redes de Saneamiento gestionando la información disponible a través del GIS, bases de datos y modelos matemáticos, mostrando el estado de conservación de la red de saneamiento y proponiendo las mejores metodologías para la subsanación de las deficiencias encontradas en la misma. Se trata de un sistema desarrollado en origen por Aguas de Alicante y que actualmente es referencia en la gestión del Alcantarillado dentro del Grupo.



Beneficios:

Algunos de los beneficios de la herramienta METRESA son:

- Mejora la continuidad y la calidad del servicio de saneamiento.
- Genera ahorro en las tareas de mantenimiento e inspección del alcantarillado.
- Ayuda a dimensionar correctamente el Fondo de Reposición de Alcantarillado para evitar el envejecimiento de la red de saneamiento.
- Ayuda a prevenir posibles afecciones al medio receptor (vertidos directos, disfunción depuradoras...).
- Ayuda a prevenir posibles impactos sociales (cortes de tráfico, accidentes, daños a edificaciones, inundaciones...).



GALIA (Gestión Avanzada de la Limpieza del Alcantarillado)

Características:

GALIA surge inicialmente en Aguas de Alicante como una metodología que usando inspecciones con pértigas, previas a las limpiezas, permite gestionar más eficientemente la limpieza de la red de alcantarillado, modificando las periodicidades de limpieza y optimizando los costes de mantenimiento en función de las características de la red.

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

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 re-cientes). 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). Destacar que desde su puesta en marcha en el año 2008, se ha conseguido una reducción media del 35% en el coste anual de las tareas asociadas a las labores de limpieza de la red de alcantarillado.

COWAMA (COastal WAtter MAnagement – Gestión del agua costera)

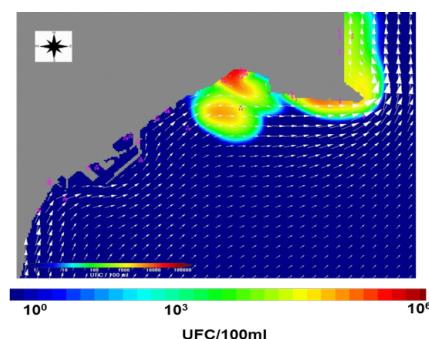
Características:

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 dicha información, el sistema genera una serie de simulaciones relativas tanto a la evolución de la carga contaminante como a la propagación de dicha carga en el mar.

Beneficios:

Toda la información generada por la herramienta está disponible para el ciudadano vía web y a través de una serie de pantallas informativas instaladas en las playas de El Postiguet, San Juan, Albufereta y Urbanova.



Difusión de la carga contaminante según modelo



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 ocurren 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 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 limnógrafos), la medición en tiempo real de eventos de lluvia (mediante pluviógrafos), la previsión de RADAR meteorológico a 2 horas vista y la previsión mediante modelos numéricos meteorológicos a 6 días vista (mediante la aplicación WICAST de control meteorológico) y la gestión de inundaciones en cauces públicos, permitiendo a su vez la generación automática de informes y notificaciones vía Web.



Pantalla principal SIPAID



Depósito Anti-DSU Ingeniero José Manuel Obrero

Características:

Infraestructura hidráulica ubicada en el barrio de San Gabriel, de capacidad de almacenamiento de 60.000 m³ destinada a recoger gran parte de las primeras aguas de escorrentía, las más contaminantes, generadas en la cuenca urbana de la ciudad.

Beneficios: Gracias a esta infraestructura se mitigan los alivios al medio receptor en períodos de lluvia intensa y minimizando el impacto medioambiental.

Finalizados los episodios de lluvia el volumen almacenado se envía a la depuradora del Rincón de León para su tratamiento y posterior reutilización (baldeo de calles, riego de zonas verdes, suministro a entidades de regantes, etc.).

El volumen total retenido en el depósito, durante el año 2016, en los eventos de precipitación más intensos fue de aprox. 435.000 m³.



Interior del depósito anti-DSU

Con esta infraestructura, de vital importancia para la ciudad de Alicante, se ha apostado por el desarrollo sostenible y el bienestar social, minimizando el impacto medioambiental en el tramo final del Bco. de las Ovejas, y mejorando la calidad de las aguas litorales y de las zonas de baño del ámbito en el que se ubica.

Parque inundable "La Marjal"

Características:

Esta infraestructura se comporta de forma similar a una zona inundable tipo marjal, almacenando las aguas estrictamente pluviales generadas en la cuenca urbana comprendida entre la carretera N-332 a su paso por el Hospital de San Juan y las calles anexas a la propia Avenida del Pintor Pérez Gil, minimizando los problemas de inundación que periódicamente se han venido produciendo en dicha zona. El parque es capaz de almacenar hasta 45.000 m³ de agua procedentes de la escorrentía pluvial generada en la cuenca de referencia.

Finalizado el episodio de lluvia, el agua almacenada puede verterse directamente al mar a través de la red de colectores pluviales existente en la zona, o bien conducirse hasta la depuradora de Orgegia para su tratamiento y posterior reutilización. A lo largo del año 2016, el parque ha almacenado alrededor de 4.500 m³ de agua pluvial.

Beneficios: Ver apartado 3.1.4.- Biodiversidad



Control de vertidos

Aguas de Alicante en el desarrollo de su actividad de Control de los Vertidos en los municipios que gestiona, dispone de un censo de inmuebles de establecimientos industriales con actividad contaminante para el control de los vertidos a la red de alcantarillado.

Población	Inmuebles censados	Con riesgo contaminante
Alicante	11.182	1.456
Monforte del Cid	494	66
Sant Joan d'Alacant	565	59

Actividades en marcha:

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

Objetivos: Apoyar al Ayto. en la gestión de las licencias ambientales. Gestionar el control de vertidos de forma eficaz e involucrando a las propias industrias emisoras.

Garantía de Calidad del servicio:

El Organismo de Inspección de Control de Vertidos dispone de la acreditación por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), según norma ISO17020 desde 2012.

Aguas de Alicante fue la primera empresa Gestora del ciclo del agua de la Comunidad Valenciana en obtener tal acreditación y la segunda a nivel nacional.

Esto supone: reconocimiento de la capacidad y cualificación para realizar inspecciones industriales y toma de muestras de acuerdo los más exigentes estándares.

Asimismo, 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.



En el ejercicio 2016 se ha realizado auditoría interna que ha sido superada sin salvedades.

Depuración de aguas residuales



Aguas de Alicante realiza la gestión completa del ciclo integral del agua en el municipio de Alicante. Con el fin de completar el ciclo del agua y devolverla al medio ambiente en las mejores condiciones e incluso proceder a su reutilización, las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDARs) las someten a un tratamiento en virtud del cual adquieren las características de calidad previstas en la legislación vigente.

EDAR Rincón de León. Vista aérea.

Las instalaciones encargadas de depurar las aguas residuales en Alicante son las EDARs de Rincón de León y Monte Orgegia. La Estación Depuradora de Aguas Residuales de Rincón de León da servicio a la zona sur del término municipal de Alicante y a la localidad de San Vicente del Raspeig. Tiene una capacidad de tratamiento de 75.000 m³/día.

La otra Estación Depuradora de Aguas Residuales de Alicante es la EDAR de Monte Orgegia, que da servicio a la zona norte del término municipal de Alicante. Tiene una capacidad 60.000 m³/día.

Ambas depuradoras son plantas de tratamiento convencional por fangos activos y digestión anaerobia con dos líneas de tratamiento de agua.

Datos relevantes:

- Habitantes equivalentes servidos entre las dos EDARs: 609.453 hab equiv
- Total Agua Depurada entre las dos instalaciones (m³): 25.997.410 m³





EDAR Monte Orgegia. Vista aérea.

REUTILIZACIÓN DE AGUA DEPURADA

Parte de las aguas depuradas de las EDARs de Alicante son reutilizadas, dándoles un importante y provechoso uso ya que el agua es un bien escaso. Los usos más destacados del agua depurada son:

Total Agua regenerada con destino agrícola (m³): 8.535.871

Total Agua Regenerada con destinos diferentes al agrícola (m³): 1.021.690

- Total Agua para uso urbano (m³): 584.435
- Total Agua para limpieza de la vía pública (m³): 37.607
- Total Agua para uso recreativo (m³): 389.052
- Total Agua para uso ambiental (m³): 10.596

COGENERACIÓN (Rincón de León)

Como consecuencia de la fermentación de los lodos se genera biogás, el cual está compuesto principalmente por metano, y éste es reciclado y transformado gracias a un motogenerador en energía, que es utilizada para el funcionamiento de varios equipos de la planta.

En el año 2016, se cogeneraron en Rincón de León **2.228.500 KWh**, aproximadamente el **25% de las necesidades energéticas** de la planta.

ENERGÍA FOTOVOLTAICA (Rincón de León)

También en 2016 se generaron 38.896 KWh a través de las placas solares instaladas en la planta. Se trata de una pequeña parte de la energía consumida total en la EDAR (0,4% del total).



RESIDUOS GENERADOS EN EL PROCESO DE DEPURACIÓN

Los residuos generados en el pretratamiento son: residuos sólidos urbanos que son transportadas a un vertedero; arenas, que también se llevan al vertedero; y grasas, consideradas como residuo peligroso (en Rincón de León) y por lo tanto un gestor autorizado las transporta a una planta de tratamiento de residuos peligrosos.

Además, se generan otros residuos no peligrosos y peligrosos en el proceso y operaciones de mantenimiento que son tratados según la legislación vigente de residuos.

Valorización de fangos

Antes de proceder a la evacuación de los fangos, éstos se deben tratar adecuadamente para reducir su poder de fermentación y los inconvenientes sanitarios de su utilización; a la par que reducir su volumen para el transporte.

En el proceso de digestión anaerobia, la materia orgánica es convertida en metano y dióxido de carbono en dos etapas. El fango que sale de digestores se lleva a un proceso de deshidratación para eliminar la mayor cantidad de agua posible.

Una vez deshidratado, el aspecto del fango y sus propiedades se asemejan al abono orgánico, utilizándose actualmente como tal. El biogás obtenido dispone de un contenido de metano del orden de 65% aproximadamente, pudiendo aprovecharse para la producción de energía, bien eléctrica o mecánica.

Los lodos procedentes de depuración se aprovechan, siendo sus principales destinos la aplicación agrícola como abono y la valorización térmica.

El 100% de los lodos generados en el proceso son valorizados.

A continuación se describen los volúmenes de fango aplicados según su uso:

Total Lodos para aplicación en agricultura (Kg): 6.828.810

Total Lodos para valorización térmica (Kg): 18.306.840

Mención especial merece la valorización térmica de los lodos extraídos en el proceso de depuración de las aguas residuales, realizada en el secado térmico de fangos.



La planta de secado térmico de lodos se localiza dentro del recinto de la fábrica de cemento de Cemex en Alicante. Existen dos líneas de tratamiento en paralelo mediante un sistema de secado que se basa en hacer circular aire caliente dentro del lodo, de manera que se evapore el agua contenida, la cual es condensada posteriormente.

Esquema del funcionamiento de los túneles:

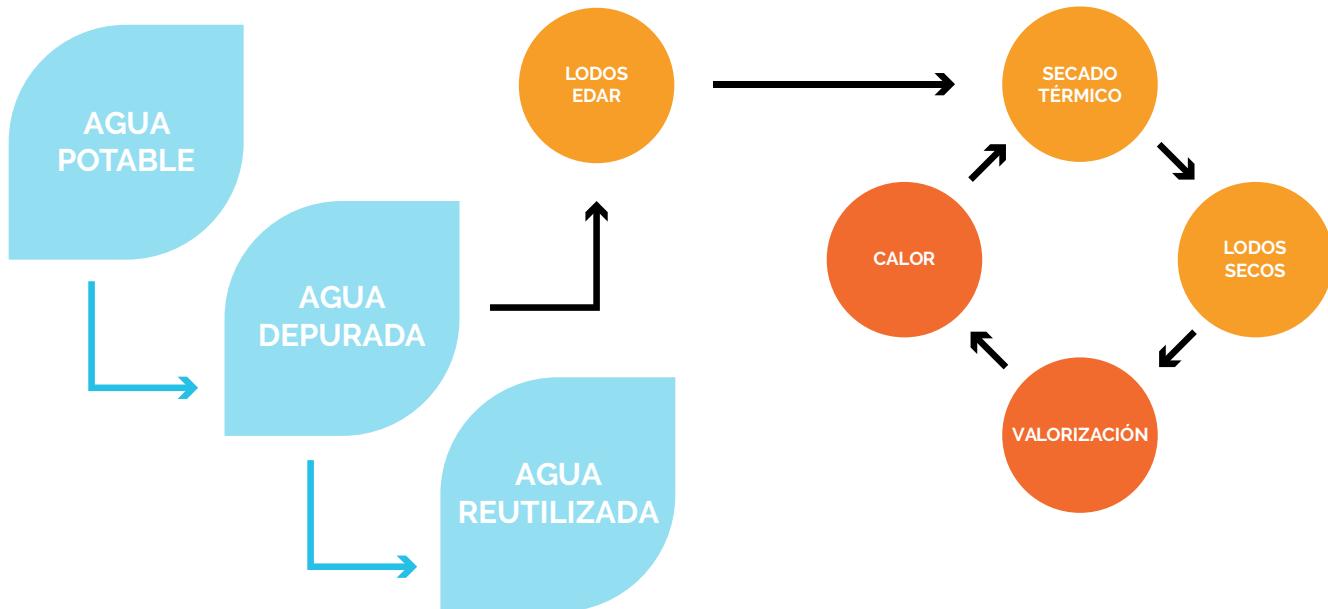
El volumen de lodos secos obtenidos se dirige al horno de producción de cemento donde su utiliza como combustible, convirtiéndose así en una alternativa sostenible al uso de combustibles fósiles como el carbón. El calor residual de este horno sirve para calentar el agua utilizada para el secado del lodo.



De aquí la gran importancia ambiental de este sistema de tratamiento en esta instalación pionera en España: es sostenible energéticamente al no requerir el aporte de fuentes de energía no renovables (fuel-oil, gas natural, carbón...) y producirse la valorización térmica del residuo.

Así, se cierra el ciclo de depuración mediante la autogestión y posterior valorización del principal residuo del proceso del tratamiento de las aguas residuales.

ESQUEMA DEL CICLO DE SOSTENIBILIDAD DE LA GESTIÓN DEL AGUA EN ALICANTE



IMÁGENES DE LA INSTALACIÓN DE SECADO



Vista general de los recuperadores de calor



Interior de la nave de secado



3.1.2.- PROYECTOS Y OBRA

Beneficios de los proyectos y obras:

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

IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO de proyectos y obras

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



Inversión en infraestructuras de saneamiento y agua regenerada.

1.312.894,53 €

Inversión en infraestructuras Redacción de Proyectos

2.498.098,47 €

Redacción de Proyectos ambientales.

13.116.906,65 €

Para mayor detalle de los proyectos y las obras realizadas, consultar el anexo de: "proyectos y obras"

PROYECTOS AMBIENTALES REDACTADOS EN 2016

OBJETIVO

planificar y mejorar las infraestructuras existentes en nuestro ámbito de actuación. Aguas de alicante tiene previsto ejecutar gran parte de estos proyectos durante el año 2017.

Proyectos De Agua Potable

Renovación de la red de agua potable de la zona palmeretes. Alicante.

PRESUPUESTO: 811.337,45 €

Proyecto de refuerzo de la red de alimentación de agua potable en el sector de Villafranqueza. Alicante.

PRESUPUESTO: 264.961,71 €

Proyecto de renovación de las redes de abastecimiento en el sector de los Ángeles, fase II. Alicante.

PRESUPUESTO: 481.515,77 €

Proyecto de red de distribución de agua potable en la calle Jovellanos de Alicante.

PRESUPUESTO: 146.002,03 €

Plan director del servicio de abastecimiento de agua potable de Monforte del Cid. (Revisión año 2016).

PRESUPUESTO: 22.826.476,07 €



Proyectos de agua regenerada

Memoria valorada de suministro de agua regenerada para el riego de la ladera este del Monte Benacantil. Alicante.

CARACTERÍSTICAS: Instalación de equipos para la automatización del llenado de los depósitos municipales con agua regenerada desde la estación de bombeo existente en la calle Dr. Sapena. Instalación de un nuevo cabezal de riego de gestión municipal compuesto por grupo de bombeo y centro de filtrado, así como automatismos para la integración de éstos equipos en el sistema de telemando de riego municipal.

PRESUPUESTO:

103.970,33 €

BENEFICIOS: Incremento del uso de agua regenerada para el riego del Benacantil. Se logra la sustitución del uso de agua potable con la consiguiente racionalización de los recursos hídricos disponibles.



Proyectos de drenaje

Proyecto de interceptación de residuales y pluviales en la Albufereta. Alicante

PRESUPUESTO:

149.923,47 €

Proyectos de renovación de colectores de saneamiento

Proyecto de colector principal de saneamiento para la evacuación de aguas residuales de las zonas consolidadas de hábitat disperso. Tramo común Ramblas del Rambuchar y del Pepior. Alicante.

PRESUPUESTO:

1.759.583,21 €

Proyecto de colector de saneamiento y red de impulsión en La Explanada de España. Alicante.

PRESUPUESTO:

284.570,43 €



OBRAS AMBIENTALES EN EJECUCIÓN EN 2016

A continuación se destacan las principales obras ambientales ejecutadas por Aguas de Alicante en el año 2016.

Repercusión en el empleo:
434 Empleos a través de 60 empresas subcontratistas

Obra: Reforma y acondicionamiento de local para uso de laboratorio y oficina en la edar de Monte Orgegia.

PRESUPUESTO: 199.648,88€

CARACTERÍSTICAS: Adecuación de local en la E.D.A.R. de Orgegia para la construcción de un laboratorio para la realización de todos análisis necesarios para Aguas de Alicante. Recinto de 500 m² con área de recepción y gestión de muestras, sección de análisis físico-químicos (espectrofotometría y cromatografía de gases), sección de análisis de aguas residuales y la sección de análisis microbiológico.

BENEFICIOS: El laboratorio a Aguas de Alicante permite que los diferentes departamentos y áreas funcionales de la empresa puedan adoptar de manera ágil las decisiones estratégicas más acertadas, pero no solo ofreciendo unos resultados analíticos de calidad, sino también una opinión experta y una tecnología punta que permite prevenir o solucionar los problemas de una forma segura rápida y satisfactoria. Esta obra permitirá la futura acreditación de Aguas de Alicante con la norma ISO 17.025.



Obra: Red de alimentación al depósito de requena.

PRESUPUESTO: 214.869,26 €

Obra: Renovación del 500 prfv existente en la Avenida de las Naciones. Alicante.

PRESUPUESTO: 224.348,04 €

Obra: Renovación en vía pública de la conducción ø500 de fibrocemento en la calle Melva de Alicante.

PRESUPUESTO: 224.153 €



Obra: Renovación de las redes de abastecimiento de fundición gris en las calles Neptuno y Saturno de Alicante.

PRESUPUESTO: 103.626,67 €

Obra: refuerzo de la red de agua potable en las calles Jorge Juan y médico Pascual Richart de Monforte del Cid.

PRESUPUESTO: 175.632,57 €

Obra: actuaciones de renovación de la red de abastecimiento y para el control de caudales en la urbanización la font. Sant Joan D'Alacant.

PRESUPUESTO: 108.790,68 €

Obra: Renovación de las redes de saneamiento y abastecimiento en el barrio de San Blas de Alicante.

PRESUPUESTO: 3.120.612 €

Obra: Reposición de saneamiento en la calle Jerusalén por actuación de urbanismo comercial. Alicante.

PRESUPUESTO: 44.647,24 €

Obra: Mejora del drenaje superficial en el camino de Benimagrell Sant Joan d'Alacant.

PRESUPUESTO: 328.748 €

Obra: urbanización y modificación de las captaciones del entorno de la calle Benasau. Alicante.

PRESUPUESTO: 31.945,36 €

Obra: urbanización y modificación de las captaciones del entorno de la calle Benasau. Alicante.

PRESUPUESTO: 31.945,36 €

Obra: Agua reutilizada a San Vicente del Raspeig. Fase I.

PRESUPUESTO: 669.657,42 €

CARACTERÍSTICAS: Durante el año 2016 se finalizó la obra, ejecutándose las tareas de urbanización y las pruebas de los equipos electromecánicos y de la nueva impulsión.

BENEFICIOS: Implantación del servicio de agua reutilizada en el municipio de San Vicente del Raspeig para el riego de zonas verdes, en sustitución del uso de agua potable con la consiguiente racionalización de los recursos hídricos disponibles.





UTILIZACIÓN DE MATERIALES RECICLADOS EN OBRAS

PROYECTO

Mejoras en la sostenibilidad ambiental de las obras mediante el uso de materiales reciclados. Definición de indicadores de sostenibilidad en obra.

DESCRIPCIÓN

Dentro del marco de la economía circular se establecen las bases para el empleo de materiales reciclados en los rellenos de zanjas en obras de Aguas de Alicante. El objetivo final es reducir el empleo de materiales procedente de canteras en las obras, hasta llegar a sustituirlo por completo por material reciclado de la propia obra.

PROBLEMÁTICA

En aquellas obras en las que es necesario realizar excavaciones, el material de relleno se envía a vertederos colmatándolos. A esto hay que sumarle las emisiones producidas por los vehículos que transportan el material. Además, la actividad de las canteras de donde procede el material produce un impacto ambiental de gran importancia sobre las mismas, tanto a nivel atmosférico, energético y de consumo de materias primas.

BENEFICIOS

Tras la realización con éxito de varios ensayos de laboratorio y una obra piloto en Alicante, se pretende extender estas prácticas al resto de obras, reduciendo los impactos sobre el medio ambiente al reducir el volumen de residuos generados, emisiones por transporte de material, materias primas necesarias para el relleno y los impactos derivados sobre la flora y la fauna.



COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE RELACIÓN – GRANDES OBRAS

Aguas de Alicante tiene establecido una sistemática de comunicación con los stakeholders en el caso de realización de grandes obras.

Gran obra: Aquellas 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.

FASE PLANIFICACIÓN

- Presentación de la necesidad y alcance de la obra a agentes sociales (asociaciones de vecino, comerciantes, etc).
- Reuniones Ayuntamiento, AVV, comerciantes, Acuerdos.
- Información canales comunicación (web, prensa, redes, sociales, etc).
- Preparación aplicación Realidad Aumentada (RA) con información inicial.



FASE INICIO OBRA (Obra sin comenzar)

- Introducción de infroamción en web y aplicación RA.

FASE EJECUCIÓN OBRA

- Información puntual "y personal" del jefe de Obra con representantes de AAVV o Comerciantes.
- Información puntual en canales de comunicación (RRSS, prensa, etc).
- Reuniones continuas con Supervisor Municipal de Ayto.
- Actualización semanal información en web/RA: Tráfico, evolución y planificación obra.

FASE FINALIZACIÓN OBRA

- Comunicación en RRSS finalización oficial de la obra.
- Última actualización web/RA.

3.1.3.-

ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

EN EL AÑO 2016, SE COGENERARON EN RINCÓN DE LEÓN 2.228.500 KWH, APROXIMADAMENTE EL 25% DE LAS NECESIDADES ENERGÉTICAS DE LA PLANTA.

Aguas de Alicante, realiza un esfuerzo continuo en la minimización del impacto ambiental asociado a su actividad, incluyendo la reducción de emisiones de efecto invernadero (GEI).



Aguas de Alicante tiene certificado su Sistema de Gestión de la Energía por la norma ISO 50001, por la entidad certificadora acreditada BSI. Esto implica el control y mejora de los consumos energéticos buscando la mejora de la eficiencia energética.

En 2016 hemos superado sin salvedades la auditoría interna de implantación del Sistema de Gestión de la Energía en el ámbito de Depuración, Secado Térmico y Laboratorio. Esta auditoría es previa a la auditoría a realizar por empresa Certificadora externa para la certificación también de la recientemente incorporada área de Depuración (Estaciones Depuradoras de Rincón de León y Monte Orgegia, Planta de Secado Térmico y Laboratorio de Ciclo Integral), en el Sistema certificado por norma ISO 50001 de Gestión del a Energía

En el año 2016, se cogeneraron en Rincón de León 2.228.500 KWh, aproximadamente el **25% de las necesidades energéticas** de la planta.

Desde el año 2010, Aguas de Alicante tiene acuerdos de **suministro de electricidad con Garantía de Origen Renovable** (GdO) para la práctica totalidad de sus suministros eléctricos. De la cantidad de energía eléctrica consumida no renovable que todavía no se había pasado a renovable en 2015, se ha producido una reducción en 2016 que equivale a la reducción del 99.53% de las emisiones indirectas de la actividad. Un total de 68,39Tm menos con respecto a 2015, por la adscripción al contrato de suministro eléctrico mediante fuentes de energía renovables de estas actividades indirectas.

Además, se realizan auditorías energéticas de instalaciones para analizar posibles mejoras y aumentar el rendimiento energético.





3.1.4.- BIODIVERSIDAD



Aguas de Alicante realiza estudios para identificar las instalaciones que tiene ubicadas en espacios protegidos o áreas de alta biodiversidad a partir de la cartografía actualizada de la Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente y la información en GIS de las instalaciones de Aguas de Alicante, adoptando diferentes medidas para preservar estos hábitats protegidos en los lugares donde realiza su actividad, cuando es necesario. En 2016, se han analizado las instalaciones asociadas a la actividad de Depuración (plantas y bombeos).

Parque urbano inundable "la marjal" (alicante)



El Parque urbano inundable "La Marjal", inaugurado en marzo de 2015, es una obra de marcado carácter social y ambiental, promovida conjuntamente por el Ayuntamiento de Alicante y Aguas de Alicante, que da solución a los problemas de inundaciones en una de las áreas de urbanización de la Playa de San Juan de Alicante, a la vez que genera una nueva zona verde para deleite de sus vecinos.

El Parque es capaz de retener hasta 45.000 m³ frente a una lluvia de alta intensidad, y posteriormente, derivar el caudal de lluvia a la red de drenaje o a la depuradora para su reutilización. Gracias a esto, se ha solucionado un gran problema de retención de aguas pluviales en la zona de playa de San Juan, que, durante episodios de fuertes lluvias, ocasionaba cortes de la calle al tráfico de vehículos y entradas de agua en los estacionamientos subterráneos de las urbanizaciones de la zona.

El Parque dispone de dos estanques ornamentales de agua, que, junto con toda la jardinería y vegetación existentes en el mismo, conforman un nuevo pulmón verde sostenible para los usuarios. Contiene además otros elementos a destacar como un mirador, una colina, una cascada, una pasarela peatonal o varios caminos y senderos peatonales.

Desde el punto de vista hidráulico, el parque solo funcionará como depósito retenedor durante episodios de lluvia de muy fuerte intensidad, de tal manera que el nivel de agua del estanque se incremente mediante el aporte de caudal de los colectores de gran diámetro instalados. En su nivel máximo de llenado, el agua inunda las zonas de pradera de césped y vegetación que circundan el estanque de mayor superficie. Una vez pasado el episodio de lluvia, el agua puede ser reutilizada mediante su bombeo a la depuradora, para su posterior uso como agua de riego.

En relación con la biodiversidad, resalta el rápido y exitoso asentamiento de múltiples especies de aves, que desde su inauguración, crían en el mismo de forma natural: ánades reales, zampullines, fochas, cigüeñuelas, etc. e incluso se han avistado ejemplares de martin pescador, poco habituales en esta zona. Las islas interiores de los estanques, concebidas para tal fin, han favorecido la nidificación de las aves.



Además, en 2016 se llevaron a cabo actuaciones para incorporar nidos de pájaros y murciélagos en el Parque, que permitirá incrementar la biodiversidad del parque. Estos nidos para murciélagos y golondrinas se han instalado en puntos estratégicos del parque. El objetivo es evitar molestias a los vecinos y visitantes con el uso de insecticidas, a la vez de favorecer la biodiversidad y la protección de especies. La instalación se ha coordinado con el Ayuntamiento de Alicante y GEA, asociación de carácter medioambiental y humanitario.

Para ampliar información acerca del parque urbano inundable "La Marjal", puede seguir el siguiente enlace:

<https://www.youtube.com/watch?v=5e6QN3e7xHw>



Restauración de hábitats ALICANTE



Los días 30 de enero y 6 de febrero de 2016, Aguas de Alicante ha colaborado en la organización del Día del Árbol, que se ha realizado el 30 de enero en el parque Forestal del Monte Orgegia y el sábado 6 de febrero, en el monte Benacantil.

Con la colaboración de la asociación Española contra el Cáncer, Aguas municipalizadas de Alicante y la Consellería de Medio Ambiente, las dos jornadas organizadas por la Concejalía de Medio Ambiente resultaron un éxito, contando con la participación de varios centenares de jóvenes y ciudadanos de nuestra ciudad, destaca la participación activa del grupo GEA de voluntariado Ambiental, del Área de medio Ambiente de Cruz Roja y de diversos colectivos del movimiento scout en Alicante.

En esta ocasión, con el objetivo de concienciar a la población y mejorar nuestro medio ambiente al mismo tiempo de realizar una campaña de apadrinamiento de árboles y colocación de cajas anidaderas que permitan recaudar fondos para dicha asociación. Aguas de Alicante facilitó el sustrato vegetal, procedente de la recuperación de residuos de depuradora y restos vegetales, agua regenerada procedente de la Depuradora y materiales para la instalación posterior de la red de riego en la zona de actuación.





PERSONAS



4.1. - EQUIPO HUMANO Y DESARROLLO DEL TALENTO

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

4.1.1 - EQUIPO HUMANO



El activo más importante con que cuenta Aguas de Alicante, es el personal que conforma su plantilla. Este personal garantiza la puesta en valor de los objetivos del grupo, de ahí la importancia de implantar en la empresa una adecuada política de gestión de los recursos humanos.

Plantilla: 87 mujeres y 253 hombres.

Estabilidad

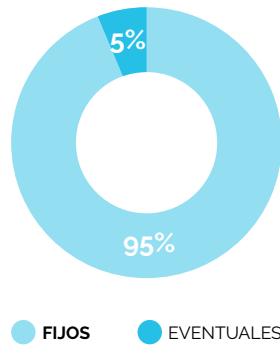
El 95% tiene una relación laboral por tiempo indefinido.

Mujeres 92% y Hombres 96%

El 68% de la plantilla tiene una antigüedad de más de 10 años.

El procedimiento de reclutamiento y selección está basado en los principios de: Mérito, Capacidad, Transparencia e Imparcialidad en todas las políticas de selección. Garantiza:

- La igualdad de oportunidades en el acceso entre mujeres y hombres.
- La posible incorporación de personas discapacitadas a nuestra organización.



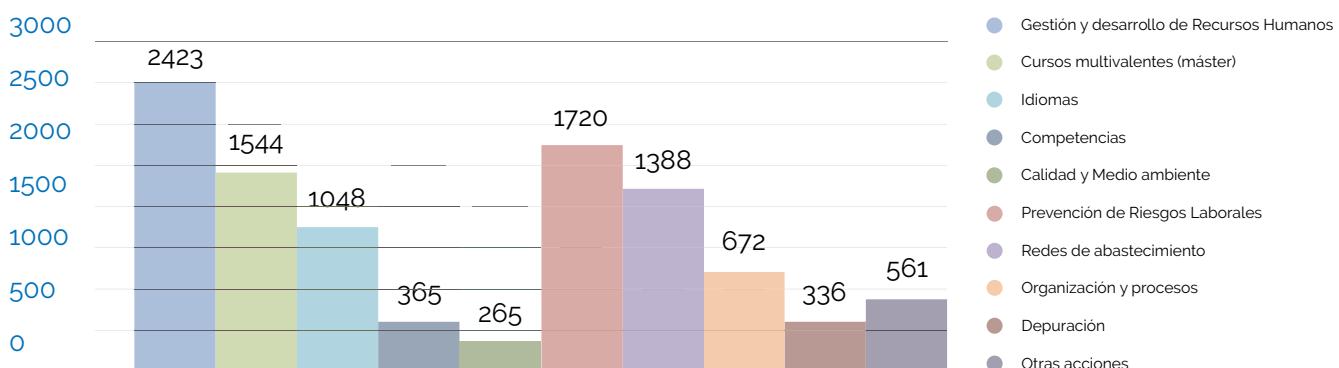
4.1.2 - DESARROLLO DEL TALENTO

Formación

La atención de las necesidades formativas de la empresa constituye una cuestión prioritaria. Algunos datos tras la ejecución del plan de formación 2016:

- Elaboración a partir de las necesidades formativas detectadas en las diferentes áreas
- Acciones formativas: 78
- Horas de formación: 10.313
- Un promedio de 30,33 horas de formación por persona trabajadora.

Las principales áreas en las que se desarrollado la formación han sido, tal y como refleja la gráfica siguiente, Desarrollo sostenible, igualdad y diversidad, seguridad y salud laboral así como en redes de abastecimiento.





Tras la formación, realizamos la "Evaluación de la formación" cuyo propósito es:

- Confirmar que se han cumplido sus objetivos.
- Comprobar que la formación ha sido eficaz y que se han adquirido los niveles de competencia previstos.

Desarrollo de personas

Aguas de Alicante, dispone de un 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. Persigue mejorar el rendimiento y la motivación de los empleados mediante la elaboración de planes de acción que mejoran:

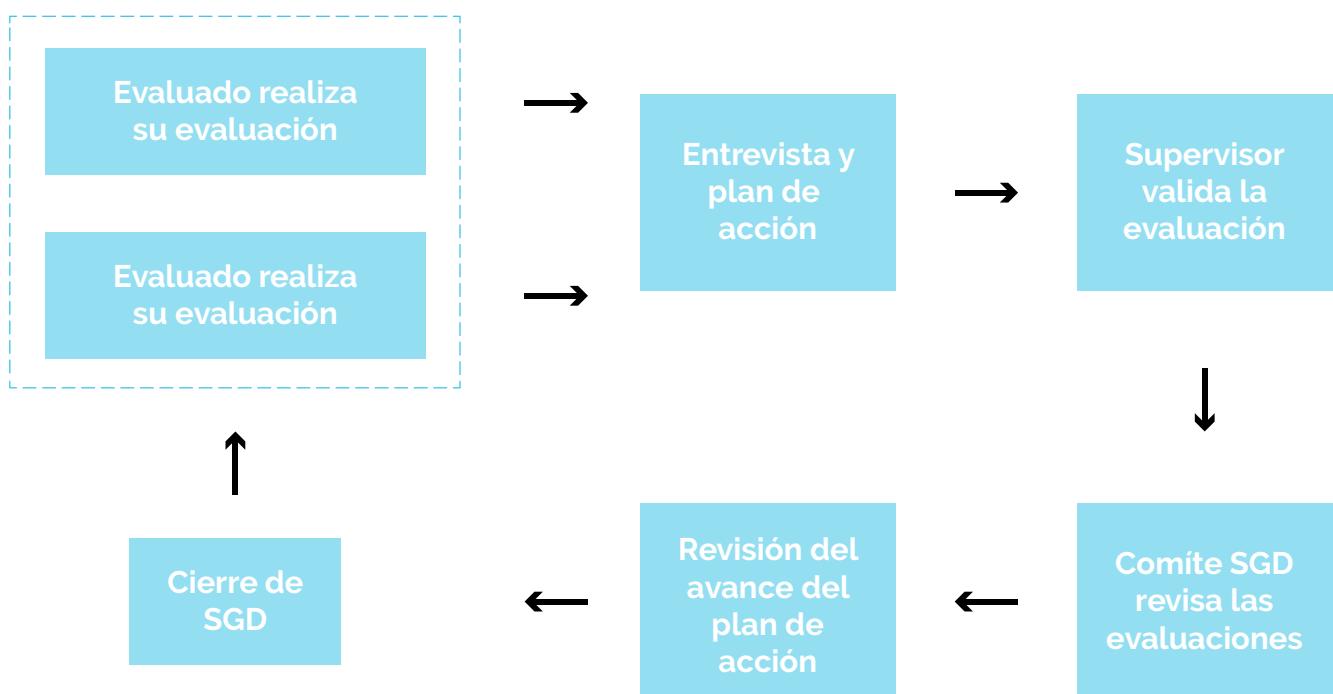
- Competencias,
- Conocimientos.
- Otros aspectos relacionados con el potencial del individuo.

Se basa en un método sistemático y programado para medir y gestionar:

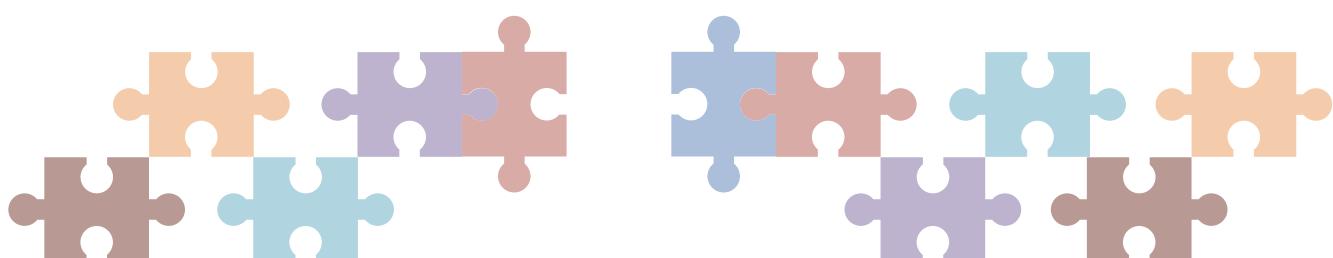
- El rendimiento actual.
- El rendimiento potencial.
- Las características clave ponderadas para cada puesto.

Hay incluidas en el Sistema de Gestión del Desempeño ha sido de 113 personas.

El proceso de evaluación, se realiza en una serie de etapas:



Dentro del SGD y como ampliación a la evaluación tradicional, se trabaja la EVALUACIÓN 360 GRADOS, también conocida como Evaluación Integral.



4.1.3 - IGUALDAD, DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN



IGUALDAD, DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN SON VALORES QUE FORMAN PARTE DE LA CULTURA CORPORATIVA DE AGUAS DE ALICANTE.



Hitos a destacar en materia de igualdad:

2011:

Firma del I Plan de Igualdad



2012:

Firma del Protocolo de Acoso.

2014:

Distintivo de igualdad en la empresa: el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, otorgó a Aguas de Alicante el distintivo "Igualdad en la Empresa". Hasta ese momento, sólo se había concedido el preciado distintivo a 95 empresas en España.

Firma con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad de un Acuerdo para promocionar a mujeres a puestos de responsabilidad, adquiriendo, igualmente compromisos dirigidos a garantizar la igualdad de oportunidades en la contratación y también en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral

2015:

Plan de Igualdad: En el mes de julio de 2015 Aguas de Alicante firma su II Plan de Igualdad, con una vigencia temporal de cuatro años. Su objetivo: velar por la promoción de la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres en Aguas de Alicante y evitar cualquier tipo de discriminación laboral.

El Plan se enmarca dentro de la apuesta de la Empresa por la Diversidad, desarrollando la misma en base a cinco ejes clave:

- Igualdad entre mujeres y hombres.
- Acceso al empleo e integración de personas jóvenes y colectivos desfavorecidos.
- Integración de las personas con discapacidad funcional.
- Contratación y carrera profesional para las personas mayores de 50 años.
- Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Puede comprobar la pertenencia de Aguas de Alicante a la Red de Empresas con distintivo "Igualdad en la Empresa", siguiendo el enlace: <http://www.igualdad en la empresa.es/redEmpresas/distintivo/EntidadesDIE.html>

Diversidad

Aguas de Alicante ha definido un Plan de Adhesión a la Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven, habiendo recibido el sello de adhesión por parte del Ministerio de Empleo.

El objetivo del Plan: Contribuir a mejorar la formación, favoreciendo la futura incorporación de las personas jóvenes al mercado de trabajo, mediante la firma de convenios de colaboración con Universidades, Centros de Negocio y Centros de Formación reglada.

Durante los años 2014, 2015 y 2016 han realizado prácticas en Aguas Municipalizadas de Alicante un total de 29 personas, 17 mujeres y 12 hombres.

Asimismo se ha gestionado el mantenimiento de las políticas que propiciaron la concesión en el año 2015 del Sello de excelencia Bequal, durante un periodo de tres años, por el compromiso de nuestra Empresa con la Responsabilidad Social Corporativa y la Discapacidad.





Formación en Diversidad: Desde la implantación del primer Plan de Igualdad se han impartido más de 2000 horas de formación.

En 2016:

- 155 personas formadas en Diversidad.
- 39 personas en puestos de responsabilidad, formadas en Prevención de Acoso.

Respecto a la sensibilización externa en materia de Diversidad, cabe destacar, en el último año las siguientes actuaciones:

- Participación de la Agente de Igualdad de Aguas de Alicante como ponente en la mesa redonda "La mujer en el mundo profesional" organizada por la Universidad de Alicante. 03/05/2016.
- Participación en el primer periscope que se celebra en Alicante sobre maternidad y conciliación. 28/04/2016.
- Impartición de ponencia sobre empleo digno en jornada organizada por Cáritas.15/10/2016.
- Impartición de clases en el curso de verano organizado por la Universidad de Alicante sobre "Claúsulas de género-igualdad: Gobernanza y gestión empresarial socialmente responsable". 18 al 22 de julio de 2016
- Patrocinio del catálogo del Museo de Hechos y Derechos de Alicante en respuesta a la solicitud formulada por la indicada Asociación feminista.

Además se realizan acciones de sensibilización desarrolladas en el apartado 4.4.3 de la memoria y anexo de Comunicación.

Conciliación. Medidas:

Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

Ventajas para la empresa

Mejora del clima laboral

Ventajas para los trabajadores/as

Mayores niveles de satisfacción con su trabajo

Mayor compromiso con la Empresa

Tiempo para enfocar mejor la vida fuera del trabajo

Mayor productividad

Disminución del estrés y de los conflictos laborales

Disminución del índice de absentismo

Mejoras en la autoestima, salud, concentración y la confianza

Responsabilidad Social Corporativa

Mayor eficiencia al no llevar problemas de trabajo a la casa y viceversa

Medidas sobre tiempo de trabajo

Flexibilidad horaria

Importante medida que contribuye a promover la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Adaptación de la jornada

Puede ser solicitada por el personal con hijos/as menores de 4 años.

Régimen de permisos especiales

Publicado en el Convenio Colectivo de Empresa.

Prestaciones sociales para el personal

Ayuda escolar

Seguro de vida y accidentes

Ayuda por discapacidad

Seguro médico.

Guardería o cuidado de hijos

Fondo social

Plan de Pensiones

Actividades de convivencia

PREMIOS.

Para ver los premios en materia de Igualdad, ver apartado 5.3.2 "Reconocimiento a la excelencia".



4.1.4.- TRANSFORMACIONES ORGANIZATIVAS: PROGRAMA CONCERTO

Programa dirigido a la mejora continua con metodología LEAN.

Este programa persigue realizar un cambio cultural, dirigido a la transformación organizativa, de manera que la cultura de Mejora Continua forme parte del ADN de nuestra organización. Gracias a él, mejoramos la eficacia y eficiencia de nuestros procesos, consolidando nuestro liderazgo e imagen.

El programa está estructurado en 3 ejes: PERSONAS (gestión de valores y competencias), HERRAMIENTAS DE GESTIÓN (identificación de procesos, priorización y resolución de problemas, despliegue de objetivos, seguimiento de indicadores operativos, dinámicas de animación a la mejora continua y a la innovación de los equipos, gestión visual) basadas en la metodología Lean y MEJORA DE PROCESOS.

¿Qué es CONCERTO?

Son cinco los comportamientos de referencia en los que se basa la metodología de trabajo del programa, que fomenta la proactividad y la innovación, de la siguiente manera:

- CUESTIONANDO los procesos que se realizan a diario
- TRABAJANDO EN EQUIPO
- RESPETANDO TODAS LAS IDEAS en la búsqueda de oportunidades de mejora
- MEJORANDO DE MANERA CONTINUA
- A través del "VE Y MIRA", realizando mediciones y toma de datos en campo.

Consolidando el cambio cultural en la Empresa.

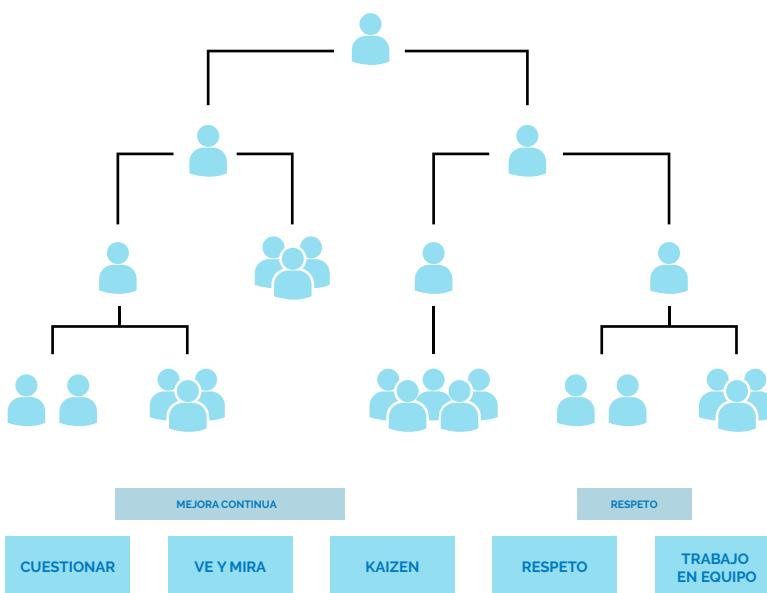
Para el desarrollo del Programa ha sido necesario un gran esfuerzo de formación a todos los niveles y la implicación total de operarios, mandos y directivos.

Uno de los factores más novedosos de Concerto es el modo en el que está procediendo a su implantación haciendo participar a todo el personal desde la base, empoderando a los equipos y dándoles visibilidad. Potenciando el talento y conocimiento de quien opera y poniendo en valor la experiencia de los profesionales, que son los verdaderos expertos.

Dirigido a:

- 24 equipos
- Compuestos por 270 personas.

Personas y procesos.



TOTAL EN AMAEM

- 15 de 24 equipos
- 24 líderes formados
- 192 personas implicadas
- 75 procesos detectados
- 27 procesos analizados
- 525 oportunidades de mejora
- 607 acciones planificadas
- 108 estándares realizados
- 150 indicadores



Ciclos cortos de mejora

Las mejoras realizadas por los equipos, se estructuran en torno a 2 ciclos de mejora anuales, en los que se marcan varios objetivos de referencia para cada ciclo.

A diciembre de 2016, son 30 desafíos de mejora que se han venido desarrollando tanto en 2016 como en el inicio de 2017.

Experiencias

1. Centro de Atención Telefónica (CAT). Mejoramos la eficiencia y la eficacia:

Ser más eficientes nos permite llegar a más personas: 185.291 llamadas, 6.144 más que en 2015.

Ser más eficaces nos permite resolver las cuestiones en la primera llamada en el 96,5% de los casos.

El grado de servicio logrado en 2016 ha subido hasta el 96,5%, frente al 89,8% en 2015.

Con todo, seguimos trabajando para mejorar estos resultados.

2. DEPURACIÓN: EDAR RINCÓN DE LEÓN. Logros del programa:

Misma producción de energía con un 21% menos del tiempo de funcionamiento.

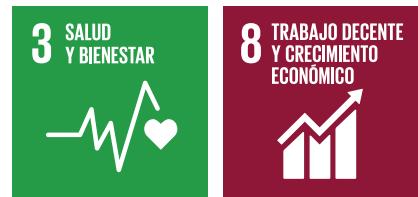
Debido a la homogeneización de la temperatura media de los fangos en digestión, se ha mejorado en la eficiencia de la cogeneración eléctrica, permitiendo la generación de la Energía Eléctrica similar a la del año 2015, a pesar de la obligada parada de dos meses y medio para el realizar el mantenimiento del generador.

Incremento de la capacidad de aprovechamiento térmico de 501,6 Toneladas de lodos adicionales/año. Gracias a la mejora en dos puntos porcentuales en el secado de lodos que salen de la Depuradora con destino a la Planta de Secado Térmico.

4.1.5.- SEGURIDAD Y SALUD

Las principales líneas estratégicas en la Seguridad y Salud de Aguas de Alicante son:

- Reducción gradual y progresiva de los **índices de siniestralidad**.
- **Minimización** del riesgo en todas las actividades que se lleven a cabo.
- Integración de la **función de prevención en actividades** del negocio.



Certificación OHSAS 18001 y auditoría reglamentaria

En mayo de 2016 Aguas de Alicante llevó a cabo de forma satisfactoria la auditoría externa de todas sus actividades e instalaciones según el Real Decreto 39/1997 y, simultáneamente, la auditoría de certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral según el estándar internacional OHSAS 18001:2007, sobre seguridad y salud en el trabajo.



⌘ Siniestralidad Laboral

A lo largo del año 2016 en AGUAS DE ALICANTE se produjeron **dos accidentes laborales con baja duración durante la jornada de trabajo**, ambos correspondientes a la actividad de Depuración.

Índice de Frecuencia

El índice de incidencia de Aguas de Alicante en 2016 ha sido de un **0,59 %**.

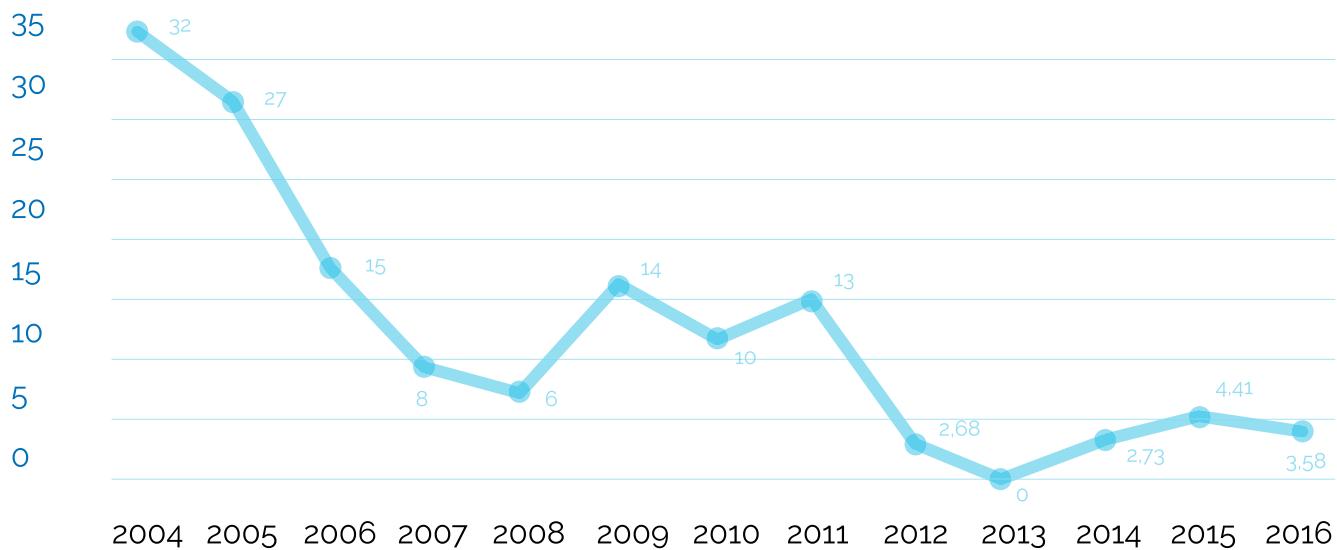
AGUAS DE ALICANTE evolución índice incidencia



Índice de Frecuencia

Se denomina Índice de Frecuencia el número de accidentes ocurridos por cada millón de horas trabajadas. El Índice de Frecuencia del año 2016 ha sido de **3,58%**.

AGUAS DE ALICANTE evolución índice frecuencia 2004 - 2016



En 2016 no se ha producido ningún accidente grave en una obra promovida por Aguas de Alicante.



Bonificaciones de la Seguridad Social:

Como reconocimiento a su compromiso con la seguridad laboral, Aguas de Alicante ha conseguido bonificaciones por parte de la Seguridad Social. En el año 2016 se ingresaron 15.461,43 € correspondientes a la bonificación del año 2013 y se obtuvo la aprobación de la bonificación correspondiente al año 2015 que está pendiente de recibir.

Destaca que, desde su puesta en marcha, en el año 2010, hasta la actualidad, Aguas de Alicante ha obtenido sucesivamente esta bonificación gestionada a través de la Mutua Fraternidad y aprobada por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social. Durante 2016 ha finalizado la implantación del programa "Nuestras Reglas que Salvan", cuyo objetivo es evitar el riesgo de accidentes mortales.

Estas reglas han sido divulgadas a todos los trabajadores de la empresa y de las empresas contratistas. Además, se han identificado las situaciones en las que el cumplimiento de dichas reglas puede resultar más complicado, con el fin de proponer el correspondiente plan de acciones correctoras.

Nuestras reglas que salvan



No paso bajo cargas suspendidas. No me situo debajo de una carga suspendida



Antes de realizar trabajos en caliente, me aseguro de que no existen riesgos de incendio o de explosión



Me situo fuera de la trayectoria de la maquinaria y vehículos en movimiento



Antes de iniciar los trabajos verifico la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, fluidos a presión, etc.)



Cuando trabajo en altura, engancho mi amés a la línea de vida



No manipulo el teléfono u otros medios de comunicación cuando conduzco



Bajo a una zanja sólo si las medidas de protección contra el deslizamiento de tierras son las adecuadas



No conduzco bajo los efectos de alcohol, estupefacientes u otras drogas



Antes de entrar en un espacio confinado, me aseguro de que la atmósfera interior esté controlada y vigilada durante toda la operación



Antes de girar o hacer marcha atrás, señalo, reduzco la velocidad y miro cuidadosamente por los retrovisores



4.2. - IMPLICACIÓN SOCIAL Y DERECHO HUMANO AL AGUA

4.2.1. - FONDO SOCIAL

En 2016 el Fondo Social aprobado por el Consejo ha sido de 270.290€, frente a los 210.290 € de 2015.



En 2016 Aguas de Alicante ha destinado 270.290 euros al Fondo Social dirigido a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por la situación de crisis económica (alrededor de 1.356 familias), teniendo en cuenta, además, circunstancias propias de su situación personal y familiar, en los municipios de Alicante y El Campello.

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

Para garantizar la equidad entre las familias solicitantes, dicho Fondo se gestiona con la colaboración técnica de Cruz Roja Española, Cáritas Diocesanas y los Servicios Sociales municipales (para el municipio de Alicante), y los Servicios Sociales municipales (para el municipio de El Campello), organismos éstos con los que se mantiene un convenio de cooperación. Dichos organismos se encargan de realizar la correcta evaluación de las necesidades que en cada caso se puedan presentar, para conseguir una distribución adecuada.

El Fondo Social también cubre la ayuda a personas que se han visto obligadas a entregar su vivienda a la entidad bancaria ante la imposibilidad de afrontar los pagos comprometidos con la misma. En tales casos, y a la vista de la justificación correspondiente, también queda regularizada su deuda de suministro de agua.

En 2016 el número de familias beneficiadas por el fondo ha alcanzado las 1.353

Evolución de fondo social Aguas de Alicante

Año 2011
Alicante 100.000 € El Campello 10.000 €



Familias beneficiadas: 277

Año 2016
Alicante 260.000 € El Campello 10.290 €



Familias beneficiadas: 1353

Para ampliar la info sobre el Fondo Social y cómo solicitarlo ver link:

<http://www.aguasdealicante.es/contenido/FondoSocial/>

4.2.2.- COMPROMISOS DE PAGO SIN INTERESES

Los clientes de Aguas de Alicante que se han visto en dificultades para hacer frente al coste del servicio, tienen la posibilidad de realizar un compromiso con aplazamiento del pago, sin que por ello se carguen intereses de demora. En el año 2016, se firmaron 886 compromisos de pago sin intereses.





4.2.3.- LBG: MEDICIÓN DE LAS CONTRIBUCIONES A LA COMUNIDAD



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.

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.

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

Total valor de contribuciones (incluyendo costes de gestión)	203.222	
Total valor de contribuciones (excluyendo costes de gestión)	158.107	
Cómo:		
26. DInero total aportado (año en curso)	148.507	73%
27Coste del tiempo incurrido por el personal	9.600	5%
Coste gestión	45.115	22%
COMPROBACIÓN TOTAL	203.222	100%
16. Motivación	Aportación puntual	71.563
de la contribución	Inversión social	57.275
	COMPROBACIÓN TOTAL	158.107
17. Área	Educación	55.774
de actuación	Salud	3.647
	Desarrollo económico	28.816
	Medio ambiente	7.196
	Arte y cultura	37.666
	Bienestar social	25.007
	COMPROBACIÓN TOTAL	158.107
Personal implicado (en horario laboral)		
26b. No. de empleados involucrados en tiempo de la empresa, en tareas administrativas	69	
26c. Horas totales de empleados en tiempo de la empresa, en tareas administrativas	320	

4.2.4.- ACCIONES EDUCATIVAS, DIVULGATIVAS Y DE SENSIBILIZACIÓN



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

Aguas de Alicante realiza una gran cantidad de programas, acciones educativas, divulgativas y de sensibilización. Todas estas acciones se encuentran enumeradas en el Informe de Desarrollo Sostenible. Aquí se ofrece un resumen de algunas de las iniciativas más interesantes realizadas en 2016.

Programas Educativos

- 1. Aqualogia en los centros escolares**
- 2. Aqualogia en el hospital**

AQUALOGIA EN CENTROS ESCOLARES

Desde 2007 han participado más de 37.000 escolares en este programa.



AQUALOGIA EN EL HOSPITAL

Programa que se lleva a la sala de Pediatría del Hospital General cada 15 días, participando más de 600 niños al año.



Campañas

- 1. CAMPAÑA TESTIMONIAL "Empápate"**
- 2. CAMPAÑA "Calidad del Agua"**
- 3. CAMPAÑA "Claros como el Agua"**
- 4. CAMPAÑA de "Nunca tires la Toalla"**

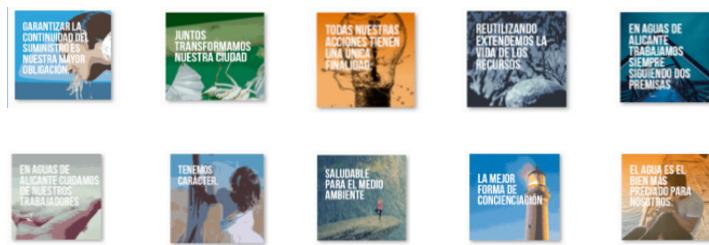
CAMPAÑA "CALIDAD DEL AGUA"

Con esta campaña se da respuesta a una de las preguntas que suelen hacer los usuarios ¿Es de buena calidad el agua que bebemos en Alicante?



CAMPAÑA "CLAROS COMO EL AGUA"

Campañas "Claros como el Agua" con imágenes y mensajes dando a conocer todos y cada uno de los servicios que la empresa pone a disposición de los usuarios como:





CAMPAÑA "NUNCA TIRES LA TOALLA"

Actualmente, todas las toallitas y productos de higiene personal deben estar claramente etiquetados como "No tirar al inodoro" y ser desecharados en la papelera o basura.



≡ Campañas Internas para Empleados

1. Campaña preventiva "Alcer transplantes de riñón"

"ALCER TRANSPLANTES DE RIÑÓN"

La Asociación alicantina para la lucha contra las enfermedades renales presentó en Aguas de Alicante el programa de prevención y control sobre las enfermedades renales y concienciar de la importancia de la donación de órganos.



≡ Recepción de Visitas

Son múltiples las visitas que recibe AGUAS DE ALICANTE a lo largo del año. A continuación alguna de las más relevantes:

≡ Visitas Institucionales

AL TELEMANDO

GRUPO Gymnasium Haaganum (La Haya)
LA CAMARA DE COMERCIO
TECNICOS DEL AGUA (GRECIA)
ASOCIACION DANAE



AL PARQUE LA MARJAL

GRUPO ASOC. Daño Cerebral
Adquirido ADACEA
CONSELLERA DE MEDIO AMBIENTE
COMITÉ TECNICO DE SUEZ
PROGRAMA "AQUÍ LA TIERRA"



AL MUSEO

GRUPO DE INTERÉS FESORD
IBERMUTUAMUR



VISITAS AL MUSEO Y LOS POZOS

Desde 2009 han pasado por el Museo de Aguas y los Pozos Garrigós más de 100.000 escolares, y durante el 2016 han pasado casi 16.064 personas, unos 7.000 adultos y más de 9.000 niños.



Acciones solidarias de la plantilla de aguas de alicante: gotas solidarias

1. DONACIONES DE SANGRE
2. DIA DE LA BANDERITA "CRUZ ROJA"
3. RECOGIDA DE ALIMENTOS "Grupo Gea"
4. CAMPAÑA "Contra la Violencia de Género"

Recogida de alimentos "GEA"

Campaña solidaria con el Grupo Gea, en la XXVII Campaña de Acción Social con la recogida de alimentos no perecederos para más de 150 familias a través de distintas Asociaciones.

4.2.5.- CELEBRACIÓN DE DÍAS DE ESPECIAL REPERCUSIÓN

1. DIA DE LA MUJER
2. DIA MUNDIAL DEL AGUA
4. DIA DEL ARBOL EN LA COMUNIDAD VALENCIANA
3. DIA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE
4. DIA INTERNACIONAL DE LOS MUSEOS
5. LA NOCHE EN BLANCO DE LOS MUSEOS
6. EXPOSICION " OPEN WATER DAYS " EN ALICANTE
7. COLOCACIÓN DE NIDOS EN EL PARQUE LA MARJAL
8. EVENTO "LOLA BUSCA NUEVA IMAGEN"

DIA DE LA MUJER

Aguas de Alicante celebró el día de la mujer y la igualdad de género con su plantilla en su sede organizativa.

La Empresa también participó de una jornada en el Centro Polivalente de la Cañada del Fenollar y Fontcalent, donde se dio una charla a todos sus asociados.





DIA MUNDIAL DEL AGUA

El día Mundial del Agua se realizaron actividades para más de 400 alumnos. Visitas guiadas al: Telemando de los responsables del Cuerpo de la Policía Local de Alicante.

Al Museo de Aguas del Club Balonmano Agustinos.

Se hicieron entrevistas en radio y televisión y se colocaron los Kioscos de agua en distintos puntos de la ciudad de Alicante.

Se Celebró Jornada de colaboración entre la Sede Ciudad de Alicante y la compañía Aguas de Alicante bajo el título "Agua y Sostenibilidad. Acciones y Retos".



DIA DEL ARBOL EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

Celebración del día del árbol colaborando Aguas de Alicante y los Ayuntamientos de Alicante y Petrer con el fin de reforestar los montes.

Se contó con plantas arbustivas y árboles de especies autóctonas de la Comunidad Valenciana, facilitadas por el vivero forestal de la Consellería de Medio Ambiente, herramientas, tierra, compost y agua.



"DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE"

En Alicante con La Cope celebraron el día en el Parque la Marjal.

En el Campello con el teatro La Gota Viajera y Catas de agua para el público en general.

En San Juan también con la Gota Viajera.

En San Vicente del Raspeig en el Parque Lo Torrent con el teatro Los Duendes del Agua y Catas de Agua .



EXPOSICION " OPEN WATER DAYS " EN ALICANTE

Aguas de Alicante organizó las Jornadas "Open Water Days" en el Centro Cultural las Cigarreras, con la colaboración del Ayuntamiento de Alicante y el soporte de la Unión Europea.

A través de esta exposición se pudo descubrir los retos a los que se enfrenta la sostenibilidad de los recursos hídricos y cómo la tecnología intenta darles respuesta desde nuestros hogares.



EVENTOS

1. ALICANTE RUNNING DAY
2. "LA POESIA ES NOTICIA"
3. CROSS POPULAR "SALUD MEDITERRÁNEA"
4. "REUNION DE TRABAJO PARA EL DÍA INTERNACIONAL DE LOS MUSEOS"
5. FIRMA DEL CONVENIO CON CARITAS
6. EXPOSICIÓN H2Oh!
7. EXPOSICIÓN 2º ENCUENTRO ARTISTAS DE LA KASBAH
8. BIENVENIDO A LA UNIVERSIDAD DE ALICANTE
9. HOMENAJE A REMIGIO SOLER

"ALICANTE RUNNING DAY"

El pasado 13 Y 14 de Mayo Aguas de Alicante un año más participó en el evento deportivo de la Running Day con actividades para todos los públicos en la zona Volvo y con los Kioscos de agua emplazados en la Explanada para saciar la sed a los participantes de las distintas modalidades de carrera.



"LA POESIA ES NOTICIA"

Aguas de Alicante, el Ayuntamiento de Alicante y el colectivo de comerciantes celebran el Festival 'La poesía es noticia'. Uno de los recitales más destacados fue el que se ofreció el 22 de abril en el Museo del Agua de Alicante con Elvira Sastre y Adriana Moragues. Con este proyecto se quiso establecer lazos de colaboración entre el sector empresarial y los promotores de oferta cultural en la ciudad y en la provincia, según explicó Juanjo Cervetto, coordinador del evento poético.





"CROSS POPULAR"

Aguas de Alicante colaboró con Mercalicante en la 5^a edición del Cross Escolar "Salud Mediterránea" donde participaron más de 500 personas Aguas de Alicante con sus talleres de concienciación estuvo presente en todo el evento.



EXPOSICIÓN H2OH! "LOS SECRETOS DEL AGUA DE TU CIUDAD"

La Obra Social La Caixa y Aguas de Alicante presentan la exposición iH2Oh! Los secretos del agua de tu ciudad, con la colaboración del Ayuntamiento de Alicante.





VALOR COMPARTIDO





5.1.- BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

≡ Código ético

Aguas de Alicante en 2016, como empresa integrada en el Grupo Agbar, estuvo adherida al Código ético del Grupo, constituyendo éste para la Empresa una guía de conducta para su personal, con el fin de dar cumplimiento a la Misión, Visión y Valores de la empresa. En él se identifican cuáles son las prioridades y modelos de actuación, desarrollando sus actividades con respeto a los derechos fundamentales y a la dignidad humana.

El Código Ético Corporativo y de Conducta se encuentra en el Manual de Acogida que se entrega en el momento de ingreso en la empresa, además, es una 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/>

Para 2017 se está elaborando uno propio que da continuidad a estos principios.

≡ Control interno y auditoría interna

La Dirección de Control Interno realiza actuaciones de forma continua por todos los niveles de la organización para asegurar el control y la mitigación de los riesgos asociados a la consecución, principalmente, de los siguientes objetivos:

- **La fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa.**
- **La protección (salvaguarda) de los activos (recursos).**
- **La conformidad con políticas, principios de acción, procedimientos, leyes y regulaciones aplicables.**
- **La gestión efectiva y eficiente de las operaciones.**

El control interno en nuestra compañía se basa en dos grandes pilares:

- Cuestionario COSO, que consiste en una autoevaluación, a través de una serie de preguntas, con el propósito reflejar la opinión de los directivos sobre la existencia, operatividad y formalización de los controles existentes en la organización.
- Diseño, autoevaluación y testeo de los procesos críticos de riesgo, con el objetivo de realizar una descripción de las actividades de control existentes para minimizar los riesgos inherentes en cada uno de los procesos críticos en la organización.

≡ Auditoría interna

La Dirección de Auditoría Interna lidera y participa en proyectos relevantes que integran un trabajo de análisis de los sistemas de control interno, gestión de riesgos y gobierno corporativo con un análisis financiero. En la ejecución de los trabajos también se evalúa el nivel de cumplimiento de los estándares establecidos en la estructura ética de la organización.

La selección de los ámbitos a revisar se establece en un plan de auditoría basado en los riesgos y consistente con las metas de la organización que se determinan para cada año. El área de actuación de la auditoría interna comprende todas las entidades controladas por el Grupo, y se extiende –previo acuerdo– a aquellas entidades con control compartido o participación minoritaria.

La evaluación de los procesos de gestión de riesgos y control interno se realiza a través de:

- Auditorías internas que analizan tanto el diseño de los procesos como el grado de consecución de la eficacia operativa de las actividades de control asociadas a los procesos clave de la compañía.
- Seguimientos realizados tanto de la autoevaluación de los planes de acción de los objetivos de control del cuestionario COSO como del grado de cumplimiento de los planes de acción que mitigan los principales riesgos detectados por la Dirección de Gestión de Riesgos.

Adicionalmente a los trabajos de assurance, el plan de auditoría interna también incorpora trabajos orientados a prestar un servicio de valor añadido a la organización, impulsando un asesoramiento proactivo y estratégico.



5.2.- ORIENTACIÓN AL CLIENTE

5.2.1.- CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Disponemos de canales de atención para cada perfil de cliente

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

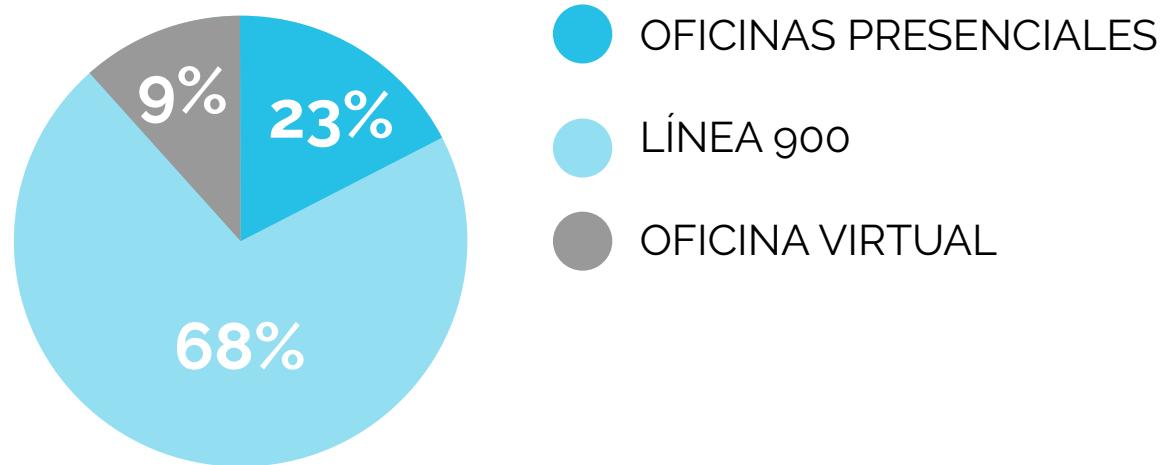
- Oficinas de Atención al Cliente en cada municipio gestionado
- Teléfono de atención al cliente: Línea 900
- Oficina Virtual en Internet



En 2016 ha disminuido en un 3% los clientes atendidos en oficinas presenciales.

Porcentaje del canal utilizado por los clientes en 2016:

- | | |
|---|-----|
| - Atendidos en Oficinas presenciales: | 23% |
| - Atendidos Línea 900 (gratuita) | 68% |
| - Atendidos Oficina Virtual (Internet): | 9% |





Oficinas

Aquellos clientes que prefieren la cercanía y el trato personal pueden realizar la mayor parte de sus gestiones en cualquiera de nuestras oficinas, y siempre con un servicio rápido, ágil y eficaz.

Durante 2016 hemos atendido a 63.095 Clientes en nuestras oficinas.

Línea telefónica de atención al cliente (Línea 900)

Teléfono de atención al cliente: 900.717.717 (Llamadas gratuitas desde cualquier teléfono fijo) y 965.982.204 (para llamadas desde teléfono móvil)

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 21:30 horas de lunes a viernes y de 9:00 a 14:00 horas los sábados.

Durante 2016 hemos atendido 185.291 llamadas de nuestros clientes

Nuestra oficina virtual en Internet

Para aquellos clientes que prefieran comunicarse con nosotros a través de Internet, Aguas de Alicante facilita una clave de acceso, 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 www.aguasdealicante.es

Durante 2016 se han realizado 24.653 gestiones a través de nuestra oficina virtual. Cabe destacar un aumento del 11% de clientes con clave de acceso seguro para utilizar nuestra Oficina Virtual: actualmente son un total de 73.018 clientes.

Fomento de la accesibilidad a la comunicación de las personas sordas

Convenio Específico de Colaboración Aguas y la Fundación FESORD

Este convenio tiene como objetivo el fomento de la accesibilidad a la comunicación de las personas sordas en nuestras oficinas.

Aguas de Alicante tiene un acuerdo con la Fundación Fesord CV a fin de facilitar la accesibilidad a la información del colectivo de personas sordas. A estos efectos Aguas Municipalizadas de Alicante contratará los siguientes tipos de servicios de la Fundación Fesord CV:

- Servicios de interpretación en lengua de signos, tanto presenciales como no presenciales, éstos últimos a través de la plataforma SVisual.
- Servicios de adaptación de materiales.

Servicios de formación de lengua de signos.



5.2.2.-

COMPROMISOS CON NUESTROS CLIENTES



En la línea de una mayor exigencia constante, en Aguas de Alicante mantenemos cinco compromisos con nuestros clientes.

Y si los incumplimos, compensamos económicamente a los clientes afectados.

- **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.

Tanto las compensaciones como las cláusulas particulares se encuentran disponibles en la web de Aguas de Alicante.





5.2.3. - CUSTOMER COUNSEL

La figura del Customer Counsel tiene por objeto potenciar el diálogo y el compromiso, atendiendo y resolviendo las reclamaciones de aquellos clientes que, una vez agotada la vía ordinaria, no están de acuerdo con la respuesta obtenida por nuestra parte.

Constituye la última opción amistosa, para responder a la clientela y encontrar una solución a su reclamación.

Y con esa finalidad, actúa con imparcialidad frente a las partes, con transparencia en la gestión, con confidencialidad de la información e independencia respecto a las áreas de atención al cliente.

La Oficina del Customer Counsel dispone de una web en la que se explica de manera clara qué es, cómo funciona y qué vías de contacto tienen los clientes para comunicarse con ella.

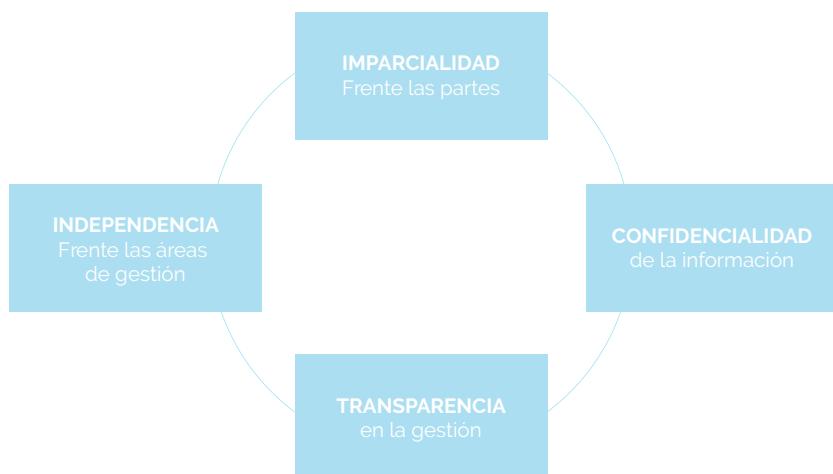
A lo largo de 2016 han dirigido su reclamación al Customer Counsel 13 clientes.

<http://www.customercounsel.suezspain.es>

De igual modo existe la posibilidad de enlazar con esta página, desde nuestra web: www.aguasdealicante.es.



== principios de actuación



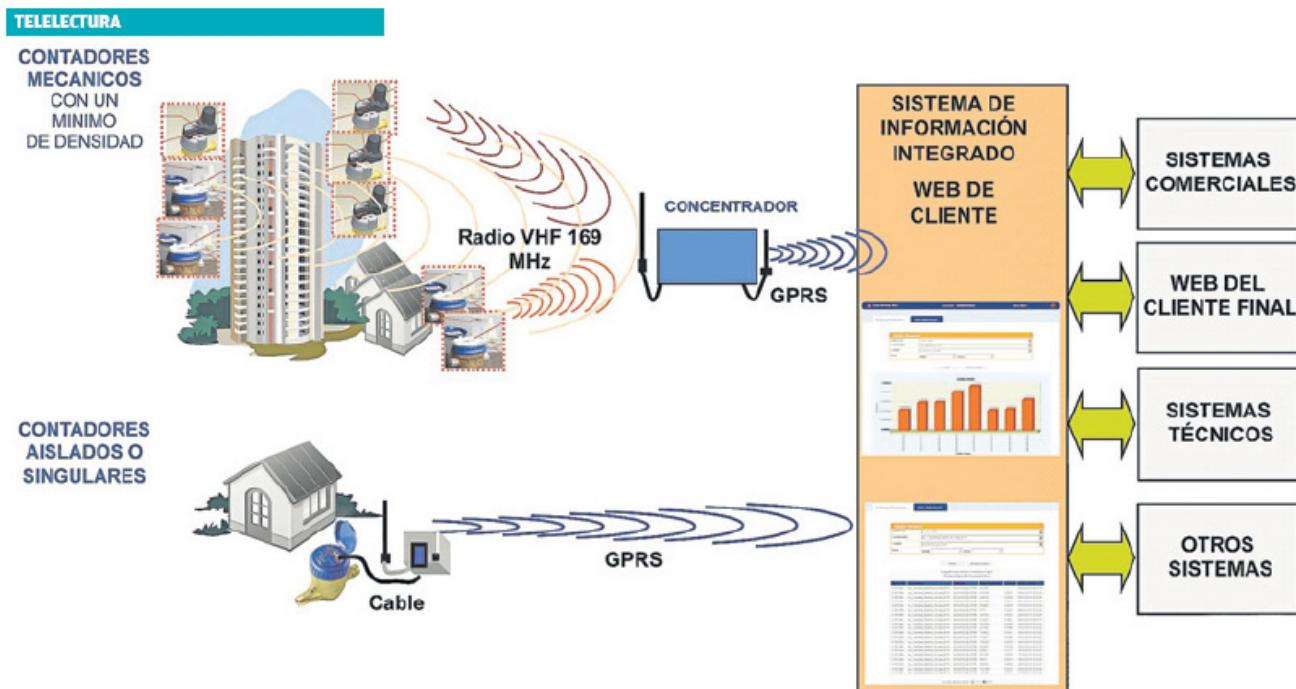
5.2.4. - INNOVACIÓN EN LA OFERTA

== Instalación de telelectura

Durante el año 2016 se han instalado 21.018 nuevos contadores compatibles con telelectura, por lo que a cierre de año 105.265 clientes de Aguas de Alicante (lo que representa un 36,3 % del total) ya pueden disponer de este servicio.

La incorporación de los datos de telelectura en la Oficina Virtual permite a los usuarios acceder a la información de su consumo de forma diaria.





Facturación in situ

A través de nuestro servicio de Facturación in situ, en el momento que estamos tomando la lectura del consumo en viviendas unifamiliares, núcleos de población aislada, extrarradio o en contadores situados en el interior del domicilio, ofrecemos a nuestros clientes la emisión inmediata de la factura en papel e incluso el cobro de la misma mediante tarjeta de crédito o débito.

Este sistema garantiza y reduce al mínimo el tiempo de recepción de la factura en zonas con dificultades para el envío postal tradicional

Servicio de cita previa

Aguas de Alicante incorporó a partir de octubre de 2015 el nuevo servicio de cita previa para la atención presencial en la oficina de Alicante, sita en la calle Catedrático Soler. A través de este servicio, el cliente puede escoger el día y la hora que desea ser atendido, evitando así posibles esperas.

Su solicitud es sencilla y puede realizarse a través de la página web de la compañía www.aguasdealicante.es o en su teléfono gratuito de atención 900 717 717.

A lo largo del año 2016, han sido 1.297 clientes los que han solicitado el servicio de cita previa para acudir a nuestras oficinas. Para ampliar información acerca de la implantación de nuevos servicios como la cita previa, ver el siguiente enlace:

<https://www.youtube.com/watch?v=pcfiBILtGlg>





≡ Comunicaciones al cliente y factura sin papel

A lo largo de 2016 un total de 76.539 clientes han recibido puntualmente sus facturas en formato digital, esta cifra supone un 26,4% sobre el total de clientes.

Además, con el fin de dar una mayor agilidad a las distintas comunicaciones mantenidas con nuestros clientes, éstas podrán realizarse por **correo electrónico** o por **SMS (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.

5.2.5-

TARIFAS SOCIALES

≡ BONIFICACIÓN EN CASO DE FUGA.

Se aplica a aquellos clientes que tengan una fuga interior en su propiedad motivada por una avería.

Reducimos así el perjuicio económico del cliente en caso de rotura o de un vicio oculto en su instalación dentro del domicilio.



Año	Nº de facturas bonificadas	Importe bonificado por aplicación de la tarifa de fugas
2016	366 facturas	227.971 €

≡ TARIFA ESPECIALES PARA FAMILIAS NUMEROSAS

Se aplica en los municipios de Alicante, El Campello y Sant Joan d'Alacant.

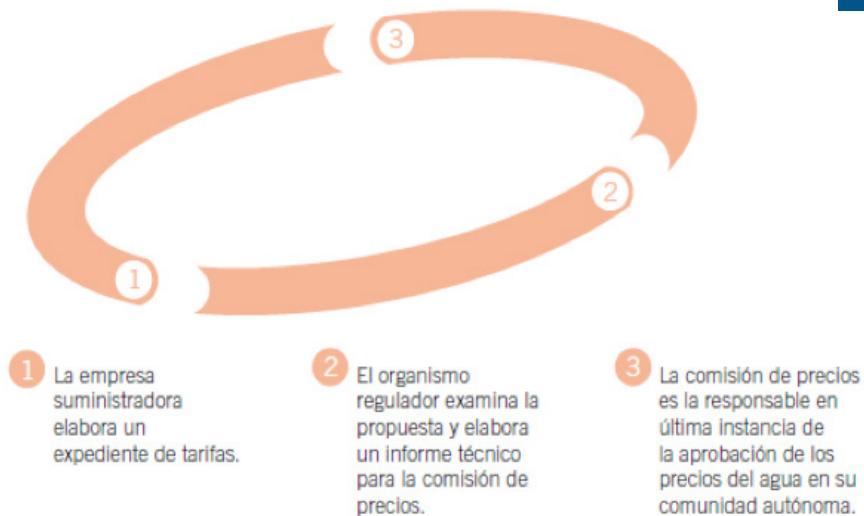
La tarifa especial para familias numerosas bonifica el precio de cada tramo de consumo en función del nº de hijos o categoría de familia numerosa, teniendo en cuenta su especial condición.

Año	Nº de familias bonificadas	Importe bonificado por aplicación de la tarifa especial para familias numerosas
2016	1.262 familias	38.010 €



5.2.6.- TRANSPARENCIA EN LA ELABORACIÓN DE LAS TARIFAS

En un primer paso, la empresa suministradora solicita la aprobación de un expediente de tarifas cuya finalidad es mantener el equilibrio económico-financiero de la explotación. El organismo regulador, que normalmente es el ayuntamiento, deberá examinar la propuesta y elaborar un informe técnico que remitirá a la comisión, de 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 usuarios.



ROLES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS. REGULADOR

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

Vela por el cumplimiento del compromiso

OPERADOR.

- Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos.
- Aporta recursos: gestión eficiente, 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.

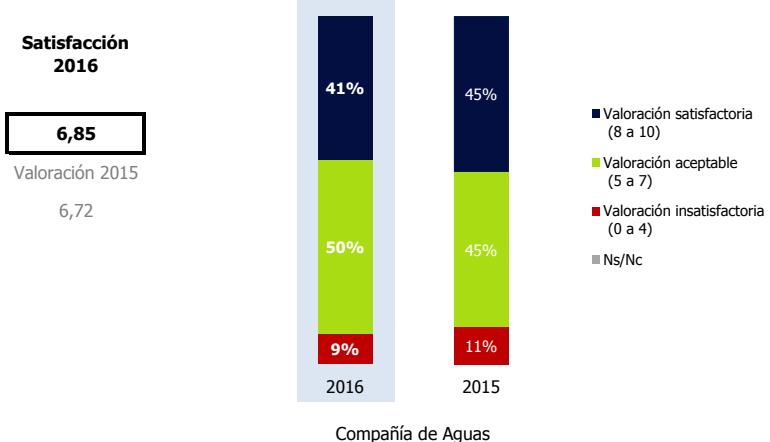
Presta el servicio con eficiencia.



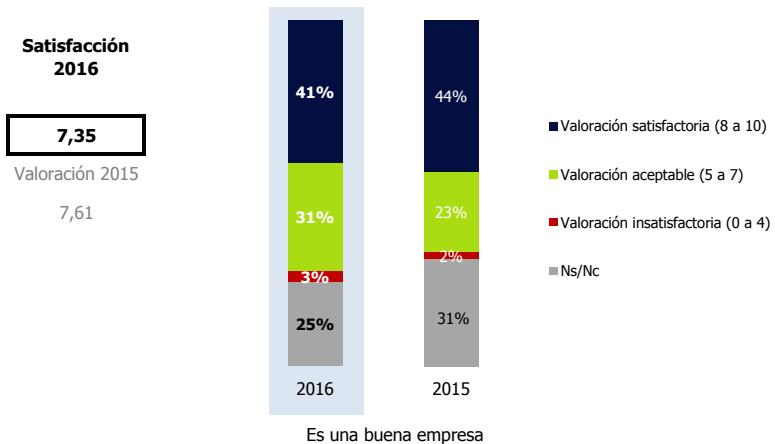
5.2.7.-

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Valore su satisfacción global con su compañía de aguas en una escala de 0 (muy insatisfecho) a 10 (muy satisfecho).

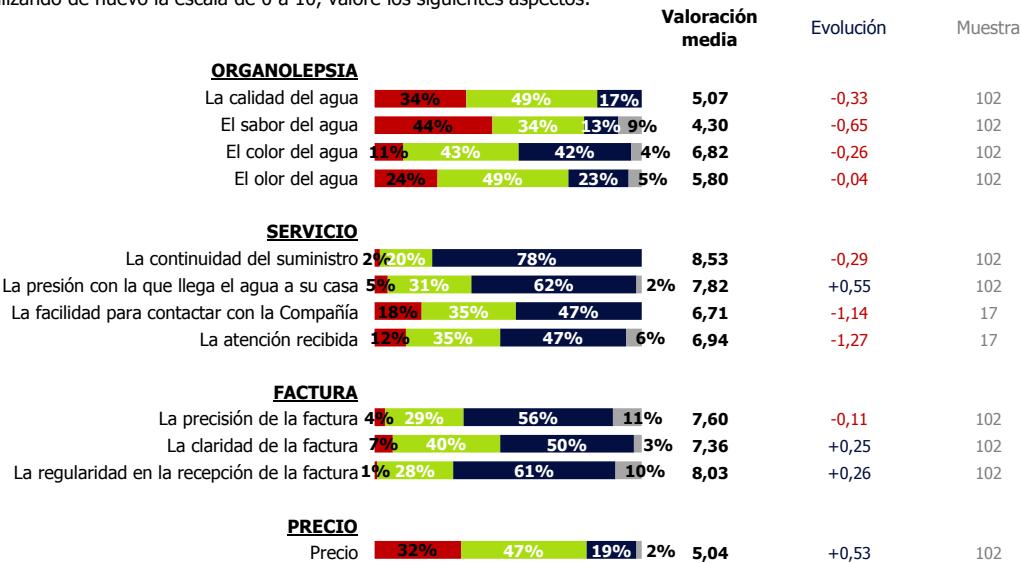


Valore, de 0 a 10, en qué medida diría que su compañía de aguas es una buena empresa, donde 0 es que no lo es y un 10 que lo es mucho...



			Valoración media	Evolución	Muestra
Compañía de Gas	7% 36% 55% 2%	7,56		+0,06	44
Compañía de Aguas	6% 33% 61%	7,55		-0,22	102
Compañía Eléctrica	7% 46% 46% 1%	7,16		+0,07	102
Compañía de Telefonía Fija	9% 47% 44% 1%	6,97		-0,23	101
Compañía de Telefonía Móvil	10% 39% 47% 4%	6,96		-0,41	96

Utilizando de nuevo la escala de 0 a 10, valore los siguientes aspectos:



Valoración de la empresa suministradora de agua

Para los clientes de Alicante, el servicio ofrecido por su compañía de aguas es aceptable con amplio margen de mejora. La Satisfacción Global con el servicio asciende 0,13 puntos, respecto a la edición del 2015, situándose en los 6,85 puntos. Las valoraciones más satisfactorias representan el 41% de las respuestas, 4 p.p. menos que en la edición pasada. Sin embargo, los clientes insatisfechos han disminuido en -2 p.p., lo que implica que, en 2016, la presencia de este colectivo se reduce al 9%.

Notoriedad de la empresa suministradora de agua

El 51% de los clientes sabe de manera espontánea que su compañía de aguas es Aguas de Alicante.

Valoración suministro de energía

Lideran el ranking de compañías suministradoras, la compañía del Gas y la de Aguas.

Conclusiones

- El 72% de los clientes no quiere recibir la factura por Internet. De éstos, el 50% prefiere continuar recibiéndola en papel y un 32% afirma no tener acceso a Internet en casa.
- Un 10% de los clientes estarían interesados en poder fraccionar su gasto anual de la factura en pagos fijos mensuales.
- El 17% de los encuestados ha contactado con la compañía en el último año.
- Si los clientes tuvieran que realizar una gestión, el canal preferido sería el Centro de atención telefónica (53%).

Un 20% estaría interesado en alguna charla organizada por la empresa suministradora. El tema que suscita más interés hace referencia al ciclo integral del agua (48%).





5.3. - FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE 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.

5.3.1. - TRANSPARENCIA EN LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS

El proceso de adjudicación de contratos de Aguas de Alicante, asegura el cumplimiento de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, y la adjudicación del contrato a la oferta más ventajosa. Este proceso de adjudicación, que se encuentra disponible en mayor detalle en la página web, consta de las siguientes fases:

1. Aprobación de pliegos
2. Anuncio de licitación
3. Presentación de solicitudes
4. Comunicación a invitados
5. Presentación de ofertas
6. Valoración de ofertas
7. Contratación



Para más información: <http://www.aguasdealicante.es/indice/PerfilContratante/1/>

5.3.2.- PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

En 2016 Aguas de Alicante adquirió bienes y servicios a proveedores locales por valor de **17.181.201€**, aproximadamente el 74% del total



	Euros		
	Local	No local	Total
Proveedores con posibles alternativa local	17.181.201	6.150.134	23.331.335
Proporción:	74%	26%	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 55% de los 17.181.201 € va dirigido a la financiación de 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 2016 de aproximadamente un **84%** (igualmente, el porcentaje del ejercicio 2015 fue del 80%).



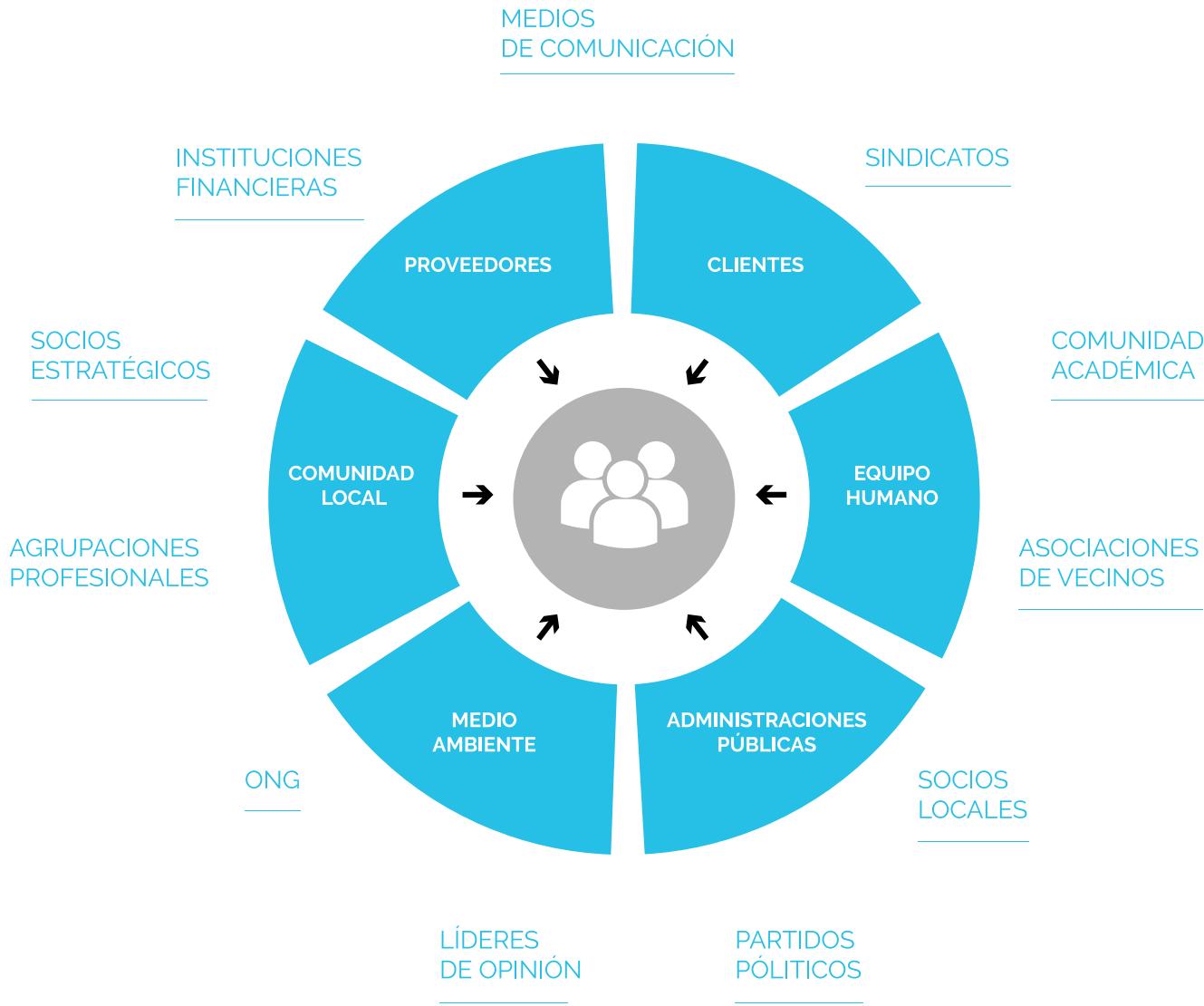
	Euros		
	Local	No local	Total
Proveedores SUBCONTRATISTAS para obras y prestaciones de servicios (alto impacto en el empleo)	17.181.201	6.150.134	23.331.335
Proporción:	74%	26%	100%

5.4. - GRUPOS DE RELACIÓN

Ver también apartado 4.2.-Implicación Social y Derecho Humano al Agua

5.4.1. - IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE RELACIÓN

En el ejercicio de su actividad, Aguas de Alicante se relaciona con diversas personas y entidades que forman parte de sus Grupos de Relación. La Empresa está implantando una nueva herramienta para desarrollar diálogo con éstos, para continuar diseñando el futuro de manera compartida, atendiendo también a las expectativas e intereses de éstos en su desarrollo. [Ver punto 2.5. Desarrollo Sostenible](#).



Grupos de relación estratégicos
Grupos de relación con influencia



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

5.4.2. - FIRMA DE CONVENIOS Y COLABORACIONES

AGUAS DE ALICANTE COLABORA CON CARITAS EN LA ALIMENTACIÓN DE FAMILIAS SIN RECURSOS.

CARITAS Diocesana Orihuela- Alicante, firmó un convenio con HIDRAQUA y sus empresas participadas como Aguas de Alicante, para que 800 familias sin recursos se beneficien de ayudas para su alimentación



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



5.4.3 - PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES



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").



Aguas de Alicante participa en el consorcio internacional de investigación R+i Alliance, a través del Centro Tecnológico del Agua (CTAQUA). 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.



European Innovation Partnership (EIP).



Está diseñado para reunir ideas y acciones innovadoras de toda Europa con el fin de fomentar el intercambio de la innovación y la asociación en beneficio de las ciudades, los ciudadanos y las empresas.

Dirigido a la promoción de la innovación y las experiencias de las Smart Cities.

i-ambiente



La plataforma i-ambiente se ha constituido en un foro de referencia en el ámbito de la Calidad Ambiental, la Responsabilidad Social y las Smart Cities. Aguas de Alicante participa como miembro del mismo.

Young Water Professionals (YWP Spain)



YWP Spain es la rama española de jóvenes profesionales de la IWA. Se establece como la red joven de referencia del mundo del agua siendo un grupo heterogéneo altamente cualificado y muy proactivo. Está formado por los jóvenes más activos tanto en las empresas gestoras de servicios de abastecimiento y saneamiento como en empresas tecnológicas, universidades, centros de investigación etc.

Consejo Sostenibilidad Ayuntamiento

El Consejo de Sostenibilidad de Alicante, se constituye como foro institucional de diálogo, comunicación y deliberación entre el Ayuntamiento de Alicante y las diversas organizaciones, agentes sociales, económicos y científicos relacionados con el medio ambiente y la calidad de vida. Es un órgano colegiado de participación, de carácter consultivo, informativo y de asesoramiento en el ámbito municipal, en materia medioambiental y de promoción del desarrollo sostenible en el municipio.

5.4.4.- COMUNICACIÓN DIGITAL

Comunic@Lab: Un nuevo modelo de comunicación digital que refuerza los vínculos con nuestra comunidad



Aguas de Alicante sigue apostando por los canales digitales como una de las principales vías de interacción con sus grupos de relación. Durante el año 2016 se desarrolló el proyecto "Comunic@Lab" para la exploración y ejecución de un nuevo modelo de comunicación a través de Redes Sociales. La aspiración con la que se abordó este proyecto era la de transformar la percepción en el ecosistema digital de Aguas de Alicante por parte de la ciudadanía e incrementar los vínculos con la comunidad de forma que pudieramos consolidar lazos con los grupos de relación y afianzar nuestra posición de partner de valor del municipio, cuya imagen pretende ser el de una empresa que ayuda al crecimiento y evolución de los municipios en los que presta el servicio y que tienen un compromiso con la calidad de vida de los ciudadanos.

Esto significó la definición de una Estrategia de Comunicación Digital para la creación de las Identidades Digitales de cada una de las Marcas.

El objetivo: Crear un vínculo sólido y bidireccional entre Aguas de Alicante y sus diferentes públicos objetivos con el fin de dejar de ser percibida como algo más que una "Compañía de Gestión del Agua" y pasar a ser consideradas como una empresa que ayuda a crear conciencia sobre temas ambientales y tienen la capacidad de promover nuevos hábitos dentro de las comunidades con las que interactúan y contribuye a la evolución de las ciudades y a la mejora de la calidad de vida de sus habitantes.



Esta Estrategia Digital está basada en el estudio del contexto local con el fin de entender la idiosincrasia del entorno y definir así una identidad que se ve plasmada en los planes editoriales de cada uno de los canales digitales de los que dispone Aguas de Alicante. Así mismo, esta estrategia está sujeta a un proceso de seguimiento y medición de acuerdo a una serie de indicadores de rendimiento (KPI) que nos permiten establecer un ciclo de mejora continua.

El desarrollo del proyecto (en formato "laboratorio de aceleración digital") ha supuesto la profesionalización de la función de Comunicación Digital con el diseño de un modelo organizativo eficiente para su gestión y la evolución del modelo de relación con los grupos de relación a través de RRSS. Para ello se han desarrollado guías de buenas prácticas en tono y estilo así como procedimientos de gestión. También se han puesto en marcha herramientas y procedimientos de monitorización de nuestra reputación online.

El resultado del trabajo realizado se refleja en el incremento de la comunidad de seguidores, alcanzando los 2702 durante 2016, lo que significa un crecimiento del 59% en un año. Así mismo, los ajustes realizados sobre el plan editorial adaptándolo a los valores de la marca y a contenidos que se crean interesantes para los distintos grupos de relación ha generado que con sólo un 20% de incremento del número de publicaciones las interacciones de la comunidad hayan crecido un 70%.

Por último, destacar que el análisis del comportamiento del ecosistema digital de la ciudad de Alicante nos ha llevado a crear un perfil en Instagram denominado "Mucho más que Alicante" cuyo foco principal es la creación de una narración sobre la gestión del agua dado el interés detectado en el entorno de Alicante por las fotos de naturaleza, hábitos saludables, patrimonio, etc. Los resultados alcanzados demuestran el acierto de la decisión tomada dado el continuo crecimiento de la cuenta (1180 seguidores conseguidos en los primeros siete meses de vida del perfil) y la vinculación de la comunidad que se refleja en que las publicaciones que se están haciendo por parte de otros usuarios en el entorno de Alicante utilizan el nombre de esta cuenta como hashtag en la publicación de su contenido.

Síguenos en:

- Twitter (@AMAEM_Oficial) : https://twitter.com/AMAEM_Oficial
- Youtube: <https://www.youtube.com/user/AguasDeAlicante>
- Facebook: <https://www.facebook.com/museoaguasdealicante/>
- Instagram (@muchomasquealicante) : <https://www.instagram.com/muchomasquealicante/>

5.5.- INNOVACIÓN SOSTENIBLE



En Aguas de Alicante, asociamos la innovación a la excelencia y apostamos cada día más por confiar en esta nueva forma de pensar y trabajar. De ahí que la innovación la trabajemos de forma transversal con todos los departamentos y las áreas para estar a la vanguardia de las necesidades actuales.

Gastos e inversiones en I+D

Aguas de Alicante participó durante el año 2016 en proyectos de I+D que suponen un importe total de 6.031.705,24 € repartidos entre 14 proyectos:

PROYECTO	IMPORTE GLOBAL COWAMA
Fase	296.718,28 €
Mejoras en los módulos de caudal y presiones de SAED	119.388,30 €
METRAWA: Sistema de ayuda a la planificación y renovación de redes - Implantación en Alicante	305.378,36 €
Renovación y mejora del protocolo SCADA	1.147.461,26 €
Métodos para el descubrimiento de relaciones implícitas y anomalías en Indicadores Clave de Rendimiento	3.258,67 €
Placa Solar para arquetas	20.440,87 €
Monitorización microbiológica online – Parque La Marjal	41.003,13 €
DAIAD	3.202.267,00 €
Smart Irrigation – Optimización de Riego en Parques y Jardines	146.900,00 €
AMR Smart Deployment	220.000,00 €
Robotour	35.009,80 €
Mejoras en la sostenibilidad ambiental de las obras mediante el uso de materiales reciclados. Definición de indicadores de sostenibilidad en obra	11.150,88 €
Wellwatch	476.000,00 €
IDrosmartwell	6.728,68 €
TOTAL	6.031.705,24 €



Los proyectos más destacados de I+D+i llevados a cabo durante el año 2016 han sido:

Proyecto: HidroSmartwell

Descripción

Sistema avanzado que permite realizar mediciones en continuo de la eficiencia de los pozos. Analiza el funcionamiento conjunto del bombeo y el acuífero.

Calcula los indicadores de eficiencia, maximiza su rendimiento y prevé problemas que puedan afectar a la producción de agua.

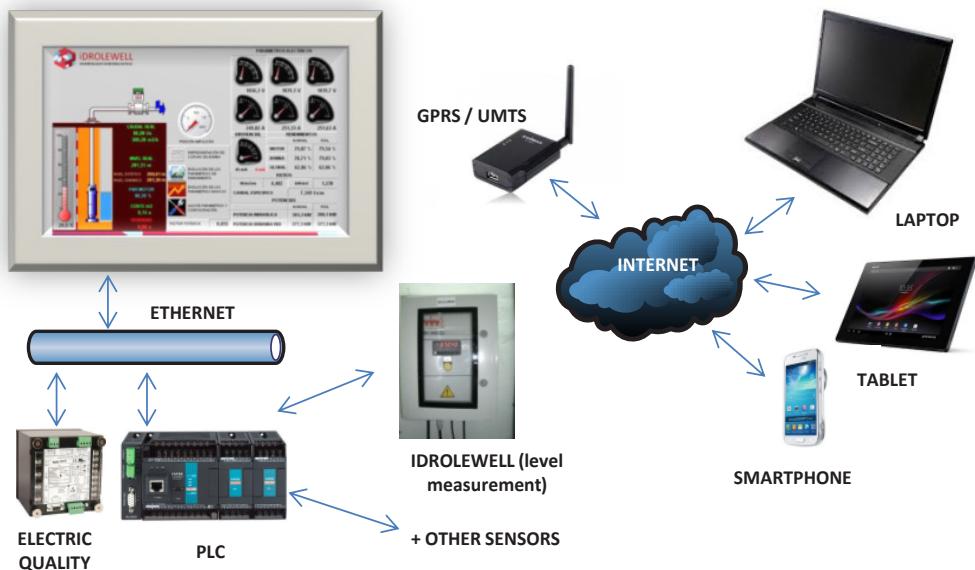
Problemática

En la mayoría de los sondeos no existen equipos de medida o tienen muy poca fiabilidad. Tampoco suele haber información y registros históricos. A todo esto hay que sumarle que no se tiene un conocimiento de los costes de producción.

Beneficios

Facilita una completa y precisa información sobre el control de las masas de agua.

Permite controlar gran cantidad de parámetros hidráulicos y eléctricos, automatizando la instalación y controlándola de forma remota. Ahorro de costes gracias a la reducción de las averías y al seguimiento en continuo de los ratios de eficiencia.



5.6. - PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Aguas de Alicante, en su compromiso con la promoción del Desarrollo Sostenible, realiza jornadas y actividades de difusión, así como participación en múltiples actividades. A continuación destacamos un par de ejemplos.





5.6.1. - PARTICIPACIÓN EN JORNADAS

1. LA MUJER EN EL MUNDO PROFESIONAL
2. JORNADA SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

"LA MUJER EN EL MUNDO PROFESIONAL"

El pasado día 3 de mayo el Consejo de Estudiantes de la Universidad de Alicante, organizó una mesa redonda titulada: "La mujer en el mundo profesional" cuyo objetivo fue conocer la situación de la mujer en el mundo profesional, la incorporación de la mujer a éste y la conciliación familiar.



JORNADA SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Aguas de Alicante participó de una jornada con otras empresas como Mutua FM, Carrefour, Telefónica, Iberia y Zara.



5.6.2.- RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA

PREMIO IGUALDAD UNIVERSIDAD DE ALICANTE

AGUAS DE ALICANTE resultó galardonada con el Premio Igualdad que otorga anualmente la Universidad de Alicante. El prestigioso premio, concedido tras la evaluación por parte del Jurado de los trabajos presentados, fue entregado por el Rector de la indicada Universidad en un acto celebrado el día 7 de marzo del pasado año.

La Universidad de Alicante reconoce a Aguas de Alicante el premio Igualdad 2016

8 marzo 2016 11:40:00



El premio Igualdad que cada año entrega la Universidad de Alicante, reconoce en esta edición 2016 a la empresa Aguas Municipales de Alicante por la defensa y promoción del principio de igualdad y oportunidades entre mujeres y hombres en su actividad empresarial y, en particular, por su compromiso con la igualdad en el trabajo, la erradicación de la discriminación, la adopción de medidas de igualdad, la promoción de la conciliación y el desarrollo de procesos de nueva contratación que incluyen las víctimas de violencia de género.

PREMIO LÁPIZ ESCUELA PÚBLICA. CONGRESO ANUAL DE LA FAPA "GABRIEL MIRÓ"

CONGRESO FAPA GABRIEL MIRÓ

La Federación de Asociaciones de padres y madres en su 37 Congreso Anual de la FAPA "Gabriel Miró" hizo entrega del premio Lápiz Escuela Pública a Aguas de Alicante por su colaboración con los programas educativos.



GANADORA DE LAS MEDIDAS PROPUESTAS RED DIE "IGUALDAD EN LA EMPRESA"

AGUAS DE ALICANTE ha resultado ganadora de alguna de las medidas propuestas en los tres grupos de trabajo en los que ha participado en la Red DIE, constituida por las empresas que a nivel nacional ostentan el distintivo "Igualdad en la Empresa". Dichas medidas son las siguientes:



- Suscripción de Acuerdos de Colaboración con el Servicio público de Empleo Estatal y Escuelas de Formación Profesional de la Provincia, con la finalidad de facilitar el reclutamiento de mujeres para cubrir puestos masculinizados.
- Medidas más eficaces para la Igualdad de oportunidades.
- Formación dirigida al empoderamiento de las mujeres.

5.7.- RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

5.7.1.-INFORME DS 2016



Aguas de Alicante sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2016, con el igualmente que se da respuesta al modelo de materialidad de GRI G4, opción exhaustiva. Esta opción incorpora contenidos adicionales relativos a la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de las organizaciones. Es por tanto la que mayor detalle y transparencia ofrece de las opciones posibles en la guía GRI G4.

5.7.2. - INFORMACIÓN DISPONIBLE PARA EL PÚBLICO

De acuerdo con su compromiso de tras, Aguas de Alicante dispone en su página web de varios lugares de información para el público en general de gran utilidad y que son:

Calidad del agua:

Los análisis completos más recientes que se han realizado en puntos representativos de la red de los diferentes abastecimientos se encuentran a disposición del público en <http://www.aguasdealicante.es/AnalisisAgua/>

Diagnóstico de la Red: Cortes de suministro previstos o en ejecución:

La ciudadanía en general puede conocer las previsiones de cortes de suministro tanto por la notificación previa que realiza la empresa en el domicilio, como vía web en: <http://www.aguasdealicante.es/CortesPrevistos/>
Del mismo modo, los cortes en ejecución en: <http://www.aguasdealicante.es/CortesEjecucion/>

Principales actuaciones y Obras

Las obras principales en ejecución, su planificación actual prevista, así como las obras ejecutadas, se pueden consultar en: <http://www.aguasdealicante.es/ActuacionesObras/>

Perfil del contratante

Todos los contratos para la realización de Obras o prestación de Servicios que superan el importe de 50.000€, se adjudicarán mediante un procedimiento de licitación publicado en el punto de "perfil del contratante" de la página web, asegurando la publicidad, pública concurrencia, transparencia, confidencialidad e igualdad de oportunidades y no discriminación entre los candidatos.

Toda la información disponible a este respecto se encuentra disponible en:

<http://www.aguasdealicante.es/indice/PerfilContratante/1>

6. - CONCLUSIONES

Desde su constitución en 1898, Aguas de Alicante ha vivido diferentes momentos evolutivos, y éste que estamos viviendo es momento clave que definirá el desarrollo a futuro de la empresa. Estamos en un momento de revolución digital en la que la conexión con el entorno es más importante que nunca.

Mejorar los sistemas de gestión mientras creamos un entorno más sostenible en diálogo permanente con nuestros Grupos de Relación.

Esta es la clave que define nuestra posición de salida para afrontar los retos presentes y futuros que se plantean tanto la empresa como el sector.

El camino de la innovación a través del desarrollo de nuevas soluciones sigue siendo uno de los principales compromisos de la empresa. Con ello se pretende mantener a Aguas de Alicante en una posición de referencia en la Gestión del Ciclo del Agua.

Como consecuencia de la incorporación en 2015 de la actividad de Depuración, Aguas de alicante adquiere la gestión total del Ciclo del Agua, permitiendo trabajar en una línea integrada de procesos.

Por otro lado, la mejora en la gestión y la apuesta por la Eficiencia Energética y la Seguridad Alimentaria, nos ha llevado a plantearnos de cara a 2017 la certificación por la norma ISO 22000 de Gestión de la Inocuidad alimentaria, y la ampliación de alcance de la ISO 50001 al ámbito de Depuración, Secado Térmico y Laboratorios.

De igual modo, con la creación de infraestructuras civiles disfrutables por la ciudadanía, como el Parque Inundable La Marjal, se abren las puertas a un nuevo enfoque de diseño sostenible. El parque, la primera infraestructura en España de estas características, va en la línea de seguir apoyando a Alicante, como 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.

El desarrollo sostenible, el diálogo con los grupos de relación, la contribución a la comunidad local y la implicación social son elementos esenciales en la gestión de Aguas de Alicante. En este sentido, señalar para acabar las líneas estratégicas que en DS marcan el desarrollo para los próximos años. Éstas son: **Inversión responsable en infraestructuras, Contribución al verde urbano, fomento uso agua regenerada y Compromiso social**

7. - INFORME DE VERIFICACIÓN

El cumplimiento y contenido de la memoria se encuentra auditado y validado por entidad auditora SGS:

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 ALICANTE**) la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE) 2016**. 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 4, 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 2016.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2016** 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:

- La aplicación de políticas de igualdad entre los empleados de la organización.
- El mantenimiento de contratos con proveedores locales.
- Metodología para detectar grupos de interés y temáticas relevantes.
- Estudio de materialidad

SGS ICS IBÉRICA, SA | C/Berlín Parcela E-10 30353 Cartagena | t 34 968 521 571 | f 34 968 521 578 | www.sgs.es

SGS ICS IBÉRICA, SA | C/Berlín Parcela E-10 30353 Cartagena | t 34 968 521 571 | f 34 968 521 578 | www.sgs.es

SGS

INFORME DE VERIFICACIÓN

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2016** 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 2016 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 2016**

• **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 2016 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 (G4) de 2013 del Global Reporting Initiative (GRI), así como de la Norma AA1000 Assurance Standard (2008).
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria se puede calificar como **EXHAUSTIVA**.
- 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
31 de Mayo de 2017
SGS

8. - ANEXOS

El contenido de los anexos puede ser consultado en la versión online del informe disponible en la web: www.aguasdealicante.es

- 8.1 - Indicadores GRI
- 8.2 - Estudio de Materialidad
- 8.3 - Glosario de Términos
- 8.4 - Cuestionario
- 8.5 - Proyectos y Obras



RESPUESTA INDICADORES DESARROLLO SOSTENIBLE: GRI GUÍA G4

Contenido

5.1 CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	83
Estrategia y análisis	83
G4-1	84
DESARROLLO SOSTENIBLE: NUESTRO FIRME COMPROMISO	84
G4-2	88
Perfil de la Organización	93
G4-3	93
G4-4	94
G4-5	96
G4-6	97
G4-7	98
G4-8	99
G4-9	100
G4-10	101
G4-11	103
G4-12	104
G4-13	105
G4-14	107
G4-15	108
G4-16	109
Aspectos materiales y Cobertura	110
G4-17	110
G4-18	111
G4-19	112
G4-20	116
G4-21	118
G4-22	121
G4-23	122
Participación de los grupos de interés	123
G4-24	123
G4-25	123
G4-26	123
G4-27	123
Perfil de la memoria	124
G4-28	124
G4-29	125

G4-30.....	126
G4-31.....	127
G4-32.....	128
G4-33.....	129
Gobierno	129
G4-34.....	130
 G4-35.....	132
G4-36.....	133
G4-37.....	134
G4-38.....	135
G4-39.....	136
G4-40.....	137
G4-41.....	138
G4-42.....	139
G4-43.....	140
G4-44.....	141
G4-45.....	142
G4-46.....	143
G4-47.....	144
G4-48.....	145
G4-49.....	146
G4-50.....	147
G4-51.....	148
G4-52.....	150
G4-53.....	151
G4-54.....	152
G4-55.....	153
Ética e integridad	154
G4-56.....	154
G4-57.....	155
G4-58.....	156
5.2 CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS	157
G4-DMA.....	157
CATEGORÍA: ECONOMÍA	161
G4-EC1.....	161
G4-EC2.....	163
G4-EC3.....	164
G4-EC4.....	165
G4-EC5.....	166

G4-EC6.....	167
G4-EC7.....	168
G4-EC8.....	188
G4-EC9.....	190
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE	193
G4-EN1	193
G4-EN2	195
G4-EN3	196
G4-EN4	197
G4-EN5	198
 G4-EN6	199
G4-EN7	205
G4-EN8	206
G4-EN9	207
G4-EN10	208
G4-EN11	209
G4-EN12	210
G4-EN13	211
G4-EN14	214
G4-EN15	215
G4-EN16	217
G4-EN17	219
G4-EN18	221
G4-EN19	222
G4-EN20	224
G4-EN21	226
G4-EN22	227
G4-EN23	228
G4-EN24	230
G4-EN25	231
G4-EN26	232
G4-EN27	234
G4-EN28	236
G4-EN29	237
G4-EN30	238
G4-EN31	239
G4-EN32	240
G4-EN33	241
G4-EN34	242

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL	243
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO.....	244
G4-LA1.....	244
G4-LA2.....	245
G4-LA3.....	246
G4-LA4.....	247
G4-LA5.....	248
G4-LA6.....	249
G4-LA7.....	251
G4-LA8.....	252
G4-LA9.....	253
G4-LA10.....	254
G4-LA11	256
G4-LA12	257
G4-LA13	258
G4-LA14	259
G4-LA15	260
G4-LA16	261
DERECHOS HUMANOS.....	262
G4-HR1	262
G4-HR2	263
G4-HR3	264
G4-HR4	265
G4-HR5	266
G4-HR6	267
G4-HR7	268
G4-HR8	269
G4-HR9	270
G4-HR10.....	271
G4-HR11	272
G4-HR12	273
SOCIEDAD.....	274
G4-SO1	274
G4-SO2	276
G4-SO3	277
G4-SO4	279
G4-SO5	280
G4-SO6	281
G4-SO7	282

G4-S08	283
G4-S09	284
G4-S010	285
G4-S011	286
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	287
G4-PR1	287
G4-PR2	288
G4-PR3	289
G4-PR4	290
G4-PR5	291
G4-PR6	294
G4-PR7	295
G4-PR8	296
G4-PR9	297

5.1 CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Los Contenidos básicos generales incumben a todas las organizaciones que elaboran memorias de sostenibilidad. Según la opción «de conformidad» (págs. 11 a 14) que cada organización elija, habrá que reflejar en la memoria una serie determinada de Contenidos básicos generales. Se dividen en siete apartados: Estrategia y análisis, Perfil de la organización, Aspectos materiales y Cobertura, Participación de los grupos de interés, Perfil de la memoria, Gobierno, y Ética e integridad.

Estrategia y análisis

Los Contenidos básicos de esta categoría ofrecen una imagen general de la sostenibilidad de la organización, que sirve de marco para la información más detallada que se explica en apartados posteriores de la Guía. En el apartado dedicado a la Estrategia y al análisis se pueden usar datos de otras secciones de la memoria, aunque su propósito no es resumir el contenido de esta, sino ayudar a comprender las cuestiones de carácter estratégico.

G4-1

- a. Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.

En la declaración debe exponerse la visión general y la estrategia a corto, mediano y largo plazo, con especial atención a la gestión de los efectos económicos, ambientales y sociales significativos propiciados por la organización, o bien de los efectos que puedan asociarse a las actividades resultantes de su relación con otras entidades (por ejemplo, proveedores, personas u organizaciones de las comunidades locales). La declaración ha de reflejar:

prioridades estratégicas y temas clave a corto y mediano plazo en relación con la sostenibilidad, tales como el cumplimiento de las normas internacionales y la relación de tales normas con la estrategia y el éxito a largo plazo de la organización;

tendencias generales (por ejemplo, de índole macroeconómica o política) que afectan a la organización y repercuten en las prioridades sobre la sostenibilidad;

sucesos, logros y fracasos más importantes a lo largo del periodo objeto de análisis;

opinión sobre el desempeño en relación con los objetivos;

previsión sobre los retos y objetivos más importantes para la organización en el próximo año y objetivos para los próximos tres o cinco años; y

otros aspectos relacionados con el enfoque estratégico de la organización.

RESPUESTA:

DESARROLLO SOSTENIBLE: NUESTRO FIRME COMPROMISO



Desde el año 2009 venimos elaborando de manera consecutiva el Informe de Desarrollo Sostenible de Aguas de Alicante. Este Informe responde no sólo a nuestro compromiso con la transparencia y el Desarrollo Sostenible, sino que es uno de estos hitos organizativos que sin el compromiso y la ilusión de todas las personas que formamos parte de Aguas de Alicante, sería literalmente imposible de alumbrar.

El presente informe ha sido elaborado de acuerdo a la versión G4 de la guía Global Reporting Initiative, y constituye una presentación exhaustiva, equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de Aguas de Alicante.

En este Informe de 2016, hemos querido plasmar la evolución que está viviendo Aguas de Alicante acorde a los nuevos tiempos. Estamos en una situación privilegiada de liderazgo tecnológico, comprometido con el medio ambiente y la ciudadanía, y es desde ahí desde donde queremos seguir escuchando y siendo proactivos. Queremos desarrollar soluciones efectivas a partir de un diálogo efectivo con nuestros Grupos de Relación, al tiempo que damos respuesta a los desafíos que tanto el entorno como la sociedad nos demandan.

Actualmente, Para dar cobertura a estos riesgos y oportunidades, hemos establecido tres líneas de actuación en el ámbito del Desarrollo Sostenible, y una serie objetivos y acciones cuya eficacia y resolución ha venido desarrollando a lo largo de este 2016 y se continuará trabajando en 2017.

Éstas son:

- 1.- Inversión responsable en infraestructuras
- 2.- Contribución al verde urbano. Fomento uso agua regenerada
- 3.- Compromiso social

Tras la situación tan excepcional de crisis que hemos vivido estos años atrás, y que todavía afecta a muchas familias, nuestro Consejo de Administración ha ampliado la dotación al Fondo Social dirigido a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por esta situación, incrementando la dotación anual un 28,5% hasta los 270.290€ en 2016.

En el ámbito de igualdad, Aguas de Alicante ha resultado ganadora por sus medidas propuestas en los tres grupos de trabajo en los que ha participado en la Red DIE, constituida por las empresas que a nivel nacional ostentan el distintivo "Igualdad en la Empresa". Dichas medidas son las siguientes:

- Suscripción de Acuerdos de Colaboración con el Servicio público de Empleo Estatal y Escuelas de Formación Profesional de la Provincia, con la finalidad de facilitar el reclutamiento de mujeres para cubrir puestos masculinizados.
- Medidas más eficaces para la Igualdad de oportunidades.
- Formación dirigida al empoderamiento de las mujeres.

Dentro de nuestra apuesta por la economía circular y el reaprovechamiento de recursos, en la EDAR de Rincón de León hemos logrado incrementar la capacidad de aprovechamiento térmico de 501,6 Toneladas de lodos adicionales/año, gracias a la mejora en dos puntos porcentuales en el secado de lodos que salen de la Depuradora.

Además, estos nuevos paradigmas requieren un enfoque innovador que pone a las personas en el centro de nuestra gestión. En Aguas de Alicante somos 330 empleados y empleadas que trabajamos cada jornada por y para la sociedad en la que operamos, somos personas al servicio de las personas.

Estos y otros muchos avances que hemos observado en el año 2016 se encuentran reflejados en el interior del Informe de Desarrollo Sostenible. Estas actuaciones, y muchas otras en las que estamos ocupados en este ejercicio en curso, permitirán que Aguas de Alicante siga siendo una compañía referente y líder con 120 años de trayectoria en la gestión del ciclo del agua.

Francisco Bartual Vargas

Director General de Aguas de Alicante

La Organización dispone de Política de Desarrollo Sostenible disponible para todos los empleados.

POLÍTICA DE DESARROLLO SOSTENIBLE AMAEM

Para Aguas de Alicante, el desarrollo sostenible forma parte de su modelo de gestión e implica una forma de entender el negocio que contribuye a generar valor compartido para todos sus grupos de interés, incluyendo las generaciones futuras. Este planteamiento obliga a la compañía a actuar según los principios de la responsabilidad corporativa, es decir, integrando en los procesos de decisión variables económicas, medioambientales, sociales y éticas que van más allá de lo establecido como mínimo legal. De esta forma, Aguas de Alicante pretende ampliar la visión directiva de su equipo humano, al hacerlo más consciente de las consecuencias de sus decisiones y de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés.

El enfoque del desarrollo sostenible es imprescindible para seguir siendo una empresa referente en su área de actividad. Está en la base de su gestión contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mediante la gestión eficiente del agua, del desarrollo de soluciones y tecnologías, y la aplicación del conocimiento acumulado a lo largo de su historia. Los valores de Aguas de Alicante se desarrollan de esta forma bajo el desarrollo sostenible como principio transversal.

En definitiva, esta política recoge una manera de actuar propia de la compañía, a partir de la experiencia adquirida desde 1898, que se sintetiza en los siguientes principios desarrollados a su vez por las políticas y principios correspondientes:

1. Buen gobierno y gestión ética

Cumplir con la legalidad vigente y anticiparse a la normativa cuando sea posible, a través de un sólido sistema de gestión de riesgos, fomentando una actuación ética basada en el respeto por los derechos humanos, las prácticas del buen gobierno y la competencia leal.

Código Ético, Política de Derechos Humanos.

2. Equipo humano y desarrollo del talento

Generar un marco de relaciones laborales que favorezca la formación y el desarrollo profesional y personal, respete el principio de igualdad de oportunidades y promueva un entorno de trabajo seguro y saludable.

Política de Seguridad y Salud, Política de Selección.

3. Orientación a cliente

Ofrecer a nuestros clientes unos productos y servicios innovadores, adaptados a sus necesidades y que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia.

Política de Gestión Integrada.

4. Fortalecimiento de la cadena de proveedores

Fortalecer nuestra cadena de proveedores a través de una selección equitativa que contemple criterios de sostenibilidad y de respeto a los derechos humanos, a la vez que se promueven las prácticas responsables y la contribución a las economías locales.

Políticas de Compras.

5. Respeto del medio ambiente

Gestionar de manera eficiente los recursos hídricos y contribuir activamente a la preservación del medio ambiente, la energía sostenible y la lucha contra el cambio climático, a través de la mejora continua del desempeño ambiental de la empresa y de la promoción, entre todos nuestros grupos de interés, del respeto por el medio ambiente.

Política de Gestión Integrada, Política de Biodiversidad.

6. Implicación social y derecho humano al agua

Impulsar el derecho humano al agua y el desarrollo local, en cooperación con las organizaciones públicas o privadas, y trasladar el conocimiento acumulado por nuestra compañía a la sociedad para fomentar un uso sostenible del agua.

Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.

7. Innovación sostenible

Innovar en nuestros procesos y operaciones según los criterios de desarrollo sostenible e incorporar los fundamentos de la economía circular a nuestro modelo de negocio.

Política de Gestión Integrada.

8. Relación con los grupos de interés

Desarrollar un marco efectivo de diálogo y comunicación responsable con nuestros grupos de interés, elaborando planes de relación que permitan conocer sus expectativas y necesidades y realizar actuaciones que generen valor compartido.

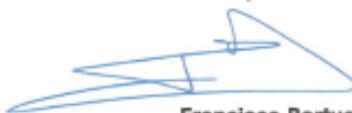
9. Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa

Impulsar el desarrollo sostenible en el entorno de la empresa, evaluar los riesgos y evaluar los impactos económicos, sociales y ambientales de la actividad de la compañía con el fin de potenciar una contribución positiva de la empresa en todos los ámbitos.

10. Rendición de cuentas y transparencia

Rendir cuentas y actuar de forma transparente, publicando de manera habitual información veraz y destacada en relación a la actuación de la empresa y a su política de desarrollo sostenible.

La Política de Desarrollo Sostenible tiene una implementación y materialización efectiva a través de acciones, compromisos e indicadores, que se reportan a través del Informe de Desarrollo Sostenible. Asimismo, se complementa con el desarrollo de otras políticas y normativas internas que desarrollan estos principios y que establecen el marco de actuación concreto para cada uno de ellos.



Francisco Bartual
Dirección General
Aguas Municipalizadas de Alicante

G4-2**a. Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.**

La organización ha de facilitar dos descripciones breves de los principales efectos, riesgos y oportunidades. La primera descripción debe centrarse en los efectos de la organización en el ámbito de la sostenibilidad y en los grupos de interés, sin olvidar los derechos reconocidos por las leyes nacionales y las normas internacionales pertinentes. Deben tenerse en cuenta el rango de las expectativas y los intereses razonables de los grupos de interés de la organización. Este apartado debe contener:

una descripción de los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, vinculados a sus correspondientes retos y oportunidades. Entre otros, han de mencionarse la relación con los derechos de los grupos de interés reconocidos por las leyes nacionales y las expectativas en cuanto a las normas y regulaciones internacionales adoptadas;

una explicación del enfoque adoptado para priorizar tales retos y oportunidades;

las principales conclusiones sobre los progresos al abordar estas cuestiones y sobre el desempeño en este sentido durante el periodo objeto de análisis. Debe incluirse una evaluación de las causas de un desempeño deficiente o mejor de lo previsto;

una descripción de los procesos más importantes para abordar el desempeño y los cambios relevantes.

El segundo apartado ha de centrarse en la repercusión que las tendencias, los riesgos y las oportunidades relacionados con la sostenibilidad tienen en las perspectivas a largo plazo y en el desempeño económico de la organización, con información específica y pertinente para los grupos de interés accionarial proveedores de capital que puedan trabajar en dicho ámbito en el futuro. El segundo apartado debe contener:

una descripción de los riesgos y las oportunidades que se derivan de las tendencias en materia de sostenibilidad más importantes para la organización;

prioridad otorgada a los asuntos clave para la sostenibilidad, tales como los riesgos y las oportunidades en función de su relevancia para la estrategia, la posición competitiva y los factores cualitativos y, de ser posible, cuantitativos determinantes para el valor económico de la organización;

un cuadro en el que se resuman: los objetivos, el desempeño en función de estos y las lecciones aprendidas en el periodo objeto de análisis; y

los objetivos de cara al siguiente periodo y los objetivos a mediano plazo (entre tres y cinco años) relacionados con los riesgos y las oportunidades clave.

una descripción breve de los mecanismos vigentes de gobierno corporativo con ánimo de gestionar tales riesgos y oportunidades, e identificación de otros riesgos y oportunidades relacionados.

RESPUESTA:

La materialidad es uno de los principios para definir el contenido de un Informe de Sostenibilidad, de acuerdo con la guía del Global Reporting Initiative (GRI). El término materialidad se define como la relevancia de la información reportada e implica que en el Informe se traten los temas más trascendentales para la organización en términos de sostenibilidad.

El análisis de materialidad de Aguas de Alicante (ver) correspondiente al ejercicio 2015 ha sido realizado atendiendo a los principios de la norma de AccountAbility AA1000APS (2008). Con este estudio se quiere dar respuesta al modelo de materialidad de las Guías de Reporte de Sostenibilidad G4.

Estructura del Informe de Desarrollo Sostenible 2016

El Informe de este año lo hemos centrado en los 3 ejes de la Estrategia de Sostenibilidad: Planeta, Personas y Valor Compartido y en torno a ellos hemos desarrollados los 10 Principios de la Política de Desarrollo Sostenible.



Plan de Sostenibilidad

A nivel corporativo, se establece un Plan de Sostenibilidad en el que se definen la estrategia y las actuaciones definidas por la Dirección de Desarrollo Sostenible.

En Aguas de Alicante se crea también la Dirección de Desarrollo Sostenible, siendo Alicante contrato singular en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

Como punto de partida, Aguas de Alicante realiza un análisis de contexto, que incluye:

- Descripción del contrato singular.
- Análisis PESTEL.
- Análisis de estrategia y agendas DS.
- Análisis de organismos DS.
- Análisis de Grupos de Relación.
- Análisis DAFO.

Por otro lado, las nuevas normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, como novedad incorporan la necesidad de realizar análisis de contexto, riesgos y oportunidades e identificación de Grupos de Relación y expectativas. De esta manera, con el nuevo enfoque DS se cubren los requisitos de las nuevas normas.

Este análisis realizado en el ámbito DS, será la base para la elaboración del Estudio de Materialidad 2017. Este Estudio se realizará en 2017, con carácter previo a la elaboración del IDS 2017.

Para dar cobertura a estos riesgos y oportunidades, la empresa ha establecido tres líneas de actuación en el ámbito del Desarrollo Sostenible, y una serie objetivos y acciones en las que se continuará trabajando en 2017. Éstas son:

- Línea de Actuación 1.- Inversión responsable en infraestructuras – Actuaciones principales:
 - o Estudio de las mejoras en la sostenibilidad ambiental de las obras mediante el uso de materiales reciclados.
 - o Actuaciones en bombeos de aguas residuales para mejorar el comportamiento ambiental de las instalaciones.
 - o EDAR Rincón de León: Realizar overhaul al motor cogeneración, para prolongar su vida útil.
 - o EDAR MONTE ORGEGIA. Estudio de viabilidad de instalación de microturbinas para recuperación de energía en EDAR Monte Orgegia.
- Línea de Actuación 2.- Contribución al verde urbano. Fomento uso agua regenerada – Actuaciones principales:
 - o Proyecto de refuerzo de las redes de agua regenerada en el entorno de los barrancos de Orgegia y Juncaret. Alicante.
 - o Restauración ambiental Sierra del Porquet.
 - o Elaboración y desarrollo de un Plan Biodiversidad
- Línea de Actuación 3.- Compromiso social – Actuaciones principales:
 - o Establecer Acuerdos de colaboración con entidades para colaborar en la lucha contra la Violencia de Género
 - o Obtención de certificación de Empresa Familiarmente Responsable en AGUAS DE ALICANTE
 - o Elaboración del II Informe Anual para renovación del distintivo "Igualdad en la Empresa"
 - o Profundizar en el Fondo Social como herramienta para ayudar personas y/o unidades familiares desfavorecidas en grave situación económica.
 - o Continuar con el proyecto Aqualogia en colegios y hospitales (ver punto 4.4.3)
 - o Gestión del Museo y la agenda cultural
 - o Desarrollo de un Plan de Voluntariado para empleados

Igualmente, en 2017 iniciaremos una nueva etapa basada la implantación de una nueva metodología de diálogo con nuestros grupos de Relación.

Identificación de asuntos materiales de la Empresa:

La materialidad es uno de los principios para definir el contenido de un Informe de Sostenibilidad, de acuerdo con la guía del Global Reporting Initiative (GRI). El término materialidad se define como la relevancia de la información reportada e implica que en el Informe se traten los temas más trascendentales para la organización en términos de sostenibilidad.

En el año 2015 preguntamos a nuestros Grupos de Relación cuáles eran sus expectativas y opiniones, para conocer de primera mano qué acciones son las más adecuadas para orientar el futuro de la Organización. Estas opiniones reflejan los asuntos materiales en los que ha de enfocarse la empresa. Así, hemos preguntado directamente a Clientes y proveedores, Ayuntamientos y Sociedad Civil, la Comunidad Educativa y medios de comunicación... En 2016 estamos implantando un modelo de diálogo con nuestros GG.RR. que va a permitir tener un mapa más detallado y preciso de estos asuntos materiales.

Para la identificación de los asuntos materiales de la organización, realizamos una encuesta a 104 personas vinculadas a los distintos Grupos de Interés de la Empresa, clasificados entre:

- Empleados y grupos de interés internos
- Personas usuarias (cliente final)
- Gobiernos y reguladores
- Sociedad civil
- Socios/Colaboradores
- Proveedores
- Comunidad educativa y de investigación
- Medios de comunicación /líderes de opinión

En esta encuesta se les solicitamos su opinión para identificar las prioridades a futuro de la organización.

Tras el estudio, se obtuvieron los asuntos relevantes que se exponen más abajo, considerados en la elaboración de ese Informe de Desarrollo Sostenible 2016.

A continuación un pequeño resumen de los resultados de la encuesta, que identifican en orden de prioridad los siguientes asuntos materiales, así como el punto del informe en el que se han respondido:

Aspecto	Nº	Asuntoo	PUNTO DEL INFORME
ASPECTO SOCIAL	1	Seguridad y salud laboral	4.1.5.- Seguridad y Salud
ASPECTO ECONÓMICO	2	Sostenibilidad financiera	2.2.- Principales Hitos, magnitudes y operaciones de 2015 4.2.6.- Transparencia en la elaboración de tarifas
ASPECTOS GENERALES	3	Ética e integridad	5.2.6.- Transparencia en la adjudicación de contratos 5.3.1.- Transparencia en la adjudicación de contratos 5.7.1.- Información disponible para el público
ASPECTO AMBIENTAL	4	Eficiencia operacional	5.2.2.- Compromisos con nuestros clientes 3.1.1.- La sostenibilidad en el ciclo integral del agua 3.1.3.- Energía y cambio climático
ASPECTO AMBIENTAL	5	Protección de los recursos naturales y la biodiversidad	3.1.4.- Biodiversidad 3.1.1.- La sostenibilidad en el ciclo integral del agua
ASPECTO ECONÓMICO	6	Tecnología e I+D+i	5.5.- Innovación Sostenible

ASPECTO AMBIENTAL	7	Uso de energías renovables	3.1.3.- Energía y cambio climático
ASPECTO SOCIAL	8	Calidad y seguridad del servicio	2.4.- Sistema de gestión integral. Certificaciones 5.2.1.- Canales de Atención al Cliente 5.2.2.- Compromisos con nuestros clientes 4.2.7.- Índice de Satisfacción del Cliente
ASPECTO ECONÓMICO	9	Principales inversiones	3.1.2.- Proyectos y obras 5.5.- Innovación Sostenible
ASPECTO SOCIAL	10	Gestión del talento	4.1. EQUIPO HUMANO Y DESARROLLO DEL TALENTO 4.1.2 Desarrollo del Talento

Igualmente, la empresa se encuentra sometida a diversos riesgos inherentes a la actividad que desarrolla. Por ello, considera imprescindible la previsión de acciones y el desarrollo de herramientas que permitan gestionar de riesgos y tomar decisiones estratégicas.



La gestión de riesgos permite conseguir los siguientes objetivos:

- Crear y preservar el valor, de forma sostenida en el tiempo.
- Proceder a realizar una eliminación progresiva de riesgos a un nivel razonable en términos económicos y de sostenibilidad.
- Ejercer su actividad en conformidad con las obligaciones legales y reglamentarias, así como con los valores de la compañía.

A nivel de políticas de empresa, se han publicado las siguientes, dirigidas a la minimización de los riesgos detectados:

- PGI_01 - Política de Gestión Integrada
- PSSL_01 - Política de Seguridad y Salud Laboral
- PBIO_01 - Política de biodiversidad
- PCAM_01 - Política de Cumplimiento Ambiental
- PCI_01 - Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés
- PDS_01 - Política Desarrollo Sostenible
- PFP_01 - Política de relaciones con funcionarios públicos
- PMEC_01 - Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración
- Protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales

Perfil de la Organización

G4-3

- a. Nombre de la organización.

RESPUESTA:

Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta, S.A.

G4-4

- a. Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.

RESPUESTA:

La marca principal de Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta es "Aguas de Alicante".

Los servicios más importantes, de acuerdo con el Objeto Social de la empresa.

El objeto social lo constituye:

- a) El desarrollo de todas las actividades que comprenden el ciclo integral del agua, entendido en su sentido más amplio y que, entre otras, comprende:
- La captación o producción de aguas continentales subterráneas o superficiales y de aguas marinas, por cualquier sistema legalmente autorizado.
 - El tratamiento y producción de agua potable, mediante cualquiera de los procedimientos legalmente establecidos, incluyendo la desalación de agua del mar.
 - La prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable, alcantarillado y depuración de aguas residuales.
 - La utilización del agua de sus explotaciones para el riego, así como cualquier otra industria que con el agua se pueda relacionar directa o indirectamente.
 - La reutilización del agua residual depurada en los términos y para los usos que legalmente se establezcan.
 - El mantenimiento, conservación y reparación de redes de agua potable y alcantarillado, así como el mantenimiento y conservación de estaciones de tratamiento de agua potable, estaciones depuradoras de aguas residuales y plantas desaladoras.
- b) El transporte, tratamiento, gestión y reutilización de lodos procedentes de la depuración de aguas residuales y residuos en general.
- c) La gestión de servicios, conservación y mantenimiento de edificios, realización de obras civiles, construcción en general.
- d) Elaboración de estudios e informes en materia de cartografía, obras públicas, edificación, urbanismo, hidrología y medio ambiente, así como la elaboración de proyectos y dirección de obras, mantenimiento de equipos e instalaciones.
- e) La empresa podrá desarrollar todo tipo de servicios vinculados al ciclo integral del agua, con expresa inclusión de:
- Servicios administrativos en relación con los usuarios, titulares y propietarios de los servicios gestionados, gestión y archivo de documentación.

- Servicios de facturación, gestión de cobros y recaudatorios.
 - Realización de estudios tarifarios, económicos, publicitarios y estadísticos, tales como encuestas y toma de datos.
 - Instalación, sustitución, reparación, verificación, lectura y conservación de contadores.
 - Control de calidad de las aguas de todo tipo, toma de muestras y control de vertidos.
 - Mantenimiento y reparación de fuentes y de instalaciones de fontanería, eléctricas y mecánicas.
 - Conservación y mantenimiento de mobiliario urbano, zonas verdes, espacios libres y zonas ajardinadas.
 - Servicios informáticos y telecomunicaciones de todo género, tales como desarrollo, implantación, operación y mantenimiento de programas informáticos de ordenador y de cualesquiera programas de hardware incluidos telecomunicaciones y telecontrol de instalaciones.
- f) También podrá llevar a cabo todo tipo de obras e instalaciones en general, con especial atención a las relacionadas con los servicios y actividades del ciclo integral del agua.
- g) La Sociedad podrá realizar indirectamente las anteriores actividades mediante la constitución de otras sociedades o la participación en sociedades ya constituidas de objeto idéntico o análogo, pudiendo para ello suscribir o por cualquier otro título adquirir y enajenar acciones y participaciones sociales.

G4-5

- a. Lugar donde se encuentra la sede de la organización.

RESPUESTA:

La sede se encuentra en la C/Alona, 31.

G4-6

- a. Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.

RESPUESTA:

El único país donde opera es España.

G4-7

- a. Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.

RESPUESTA:

Sociedad de Economía Mixta. Empresa Mixta. 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 Suez Agua, Concesiones Ibérica, SLU).

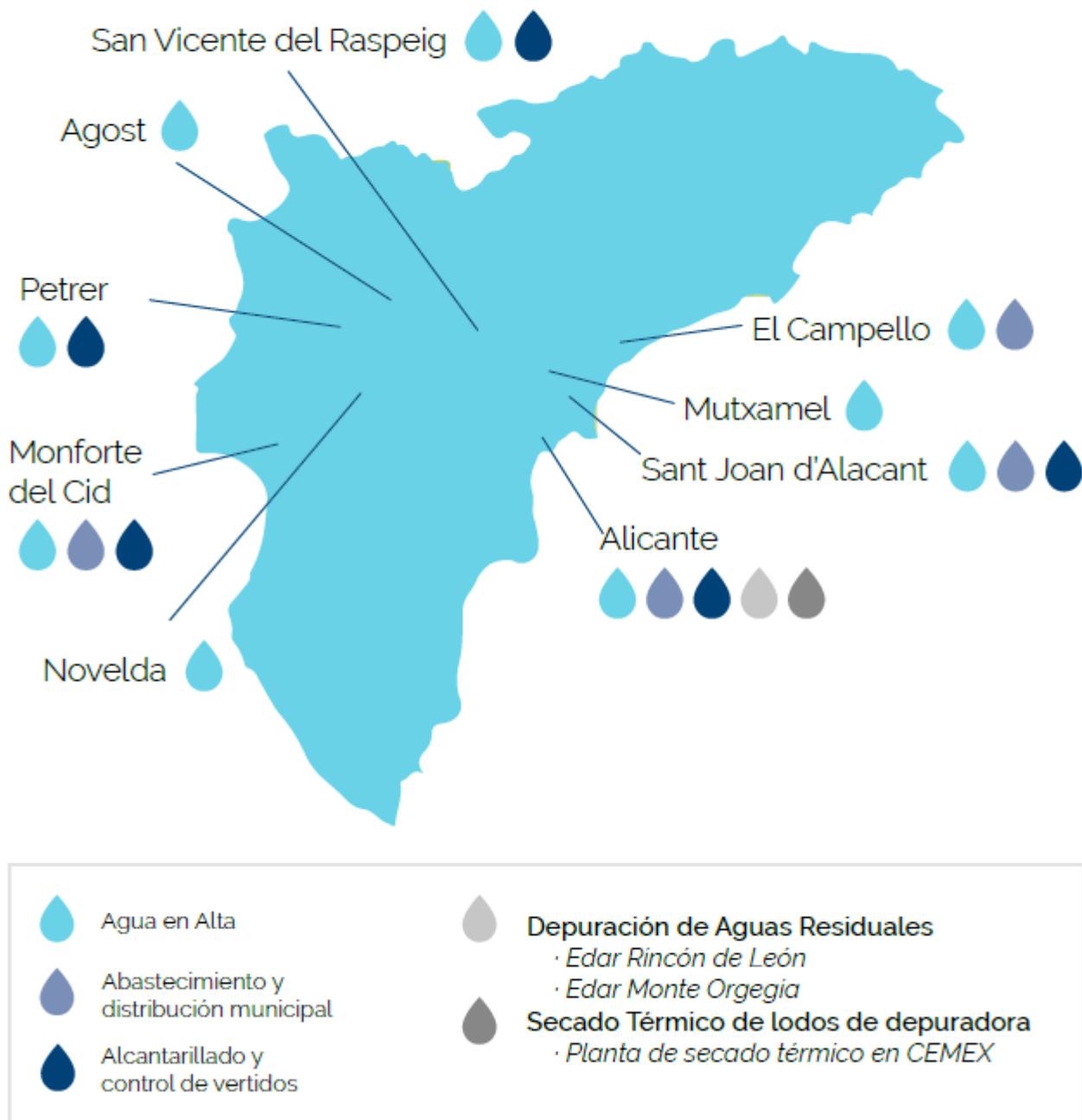
G4-8

- a. Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).

RESPUESTA:

Aguas de Alicante sólo presta servicios en el Mercado Nacional. Los clientes y destinatarios son la población municipal de los municipios en los que presta servicio. En particular:

SERVICIOS GESTIONADOS



G4-9

- a. Determine la escala de la organización, indicando:
- número de empleados;
 - número de operaciones;
 - ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público);
 - capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y
 - cantidad de productos o servicios que se ofrecen.

RESPUESTA:

- Número de empleados a 31/12/2016: 340

Género	Total
Mujer	87
Varón	253
Total general	340

- Número de operaciones = M3 producidos en 2016: 36.378.599. M3 entrada depuradoras 25.997.410. Más información en el apartado 2.1 CONÓCENOS del Informe DS 2016.
- Importe neto de la cifra de negocios (= Ventas Netas) = 76.094.032,75 € Hablar con Alejo
- La información relacionada con la capitalización en términos de deuda y patrimonio se encuentra disponible en las cuentas anuales de la empresa.
- Servicio de abastecimiento de agua a poblaciones, gestión del alcantarillado municipal, depuración y reutilización de aguas residuales y servicios asociados (elaboración de presupuestos y ejecución de acometidas de agua potable y saneamiento, así como la ejecución de obras con infraestructuras de agua potable, agua reutilizada y saneamiento).

G4-10

- a. Número de empleados por contrato laboral y sexo.
- b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.
- c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.
- d. Tamaño de la plantilla por región y sexo.
- e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.
- f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).

RESPUESTA:

- a. Número de empleados por contrato laboral y sexo

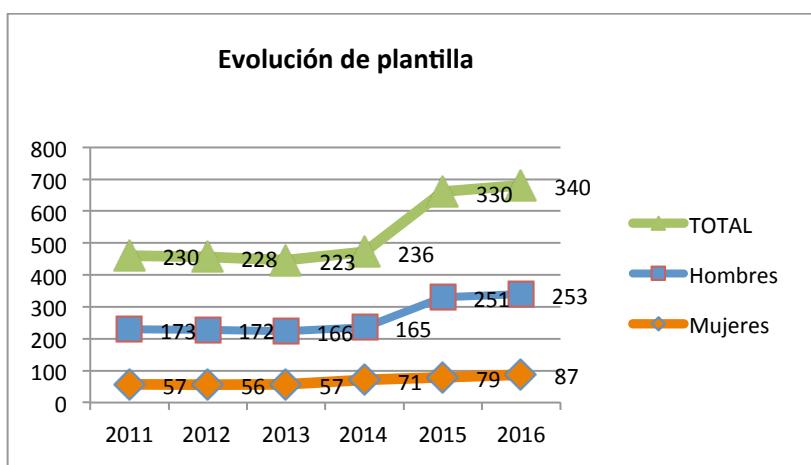
Distribución de la plantilla por modalidad de contrato

	2016		
	Hombres	Mujeres	TOTAL 2016
Indefinidos	234	79	313
Indefinidos tiempo parcial	8	2	10
Jubilación parcial	7	2	9
Prácticas	0	0	0
Relevo tiempo completo	1	0	1
Relevo tiempo parcial	0	0	0
Eventual por circunstancias de la producción	1	4	5
Obra o servicio	0	0	0
Fomento de empleo para personas discapacitadas	1	0	1
Interinidad	0	1	1
TOTAL	252	88	340

- b. y C. Número de empleados/as por tipo de contrato y sexo.

AÑO 2016					
Jornada	Contrato	Nº Mujeres	Nº Hombres	% Mujeres	% Hombres
Completa	Indefinido	78	233	98,65%	92,09%
	Temporal	5	2	5,74%	0,79%
	Subtotal J.C.	83	235	95,40%	92,88%
Jornada	Contrato	Nº Mujeres	Nº Hombres	% Mujeres	% Hombres
Parcial	Indefinido	2	9	2,30%	3,55%
	Temporal	2	9	2,30%	3,55%
	Subtotal J.P.	4	18	4,60%	7,10%
Nº Total		87	253		
TOTAL		340			
		91,95 % Mujeres indefinidas	95,65% Hombres indefinidos		

- d. N/A.
- e. En la empresa no hay trabajadores que desempeñen su trabajo por cuenta propia.
- f. El aspecto más destacable en 2016 en lo que a la plantilla de la empresa respecta, ha sido la incorporación, por subrogación, de 9 personas provenientes de Interlab.



G4-11

- a. Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.

RESPUESTA

El 100% de los empleados/as está cubierto por los Convenios Colectivos.

G4-12

- a. Describa la cadena de suministro de la organización.

RESPUESTA:

En cuanto al suministro de agua potable para su distribución a cada una de las poblaciones abastecidas, existen dos grandes grupos de suministro, el suministro de agua por parte de la Mancomunidad de Canales del Taibilla y el suministro de agua procedente de sondeos tanto propios como ajenos ubicados en el interior de la provincia de Alicante.

En lo que se refiere al suministro de material hidráulico necesario para llevar a cabo las labores propias de conservación, explotación y ampliación de las redes de agua potable, de agua regenerada y de saneamiento, durante 2014 se llevó a cabo el procedimiento abierto de licitación de este suministro para un periodo de dos años prorrogable dos años más, prorrogándose hasta octubre 2017.

El suministro de productos químicos para los procesos de depuración y desinfección de agua se realiza en base a un contrato de suministro adjudicado en agosto de 2016 mediante procedimiento abierto de licitación. De este modo se ha conseguido centralizar el suministro de los principales productos químicos en un único proveedor mejorando la calidad del servicio y el importe de los productos suministrados.

El suministro de energía eléctrica se ha contratado a través de la adhesión a la central de compras corporativa. Mediante este procedimiento se consiguen mejores condiciones técnicas y económicas como por ejemplo el suministro de energía procedente de fuentes de energía renovables

Para el resto de suministros se tiene establecido un Procedimiento General de Compras mediante el cual se realizan las correspondientes aprobaciones y comparativas de presupuestos encaminadas a optimizar las compras seleccionando aquellos proveedores que resulten más ventajosos tanto desde el punto de vista técnico como el económico.

Para más información ver el punto 5.3 FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES del informe.

G4-13

- a. Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización; por ejemplo:

cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones;

cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); y

cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato.

RESPUESTA:

En septiembre 2016, se inicia la actividad de Laboratorio de Ciclo Integral de Aguas de Alicante, ubicado en el recinto de la Estación Depuradora de Aguas Residuales de Monte Orgegia.

Desde el 1 de septiembre de 2016, Aguas de Alicante cuenta con un "LABORATORIO PROPIO PARA EL ANÁLISIS DE LAS AGUAS DEL CICLO INTEGRAL DE LOS MUNICIPIOS QUE GESTIONA", y está dotado con un equipo humano altamente cualificado y con amplia experiencia, que unido a la tecnología más avanzada permite cumplir satisfactoriamente con los requerimientos y exigencias técnicas y de calidad establecidos en la legislación vigente a todo tipo de aguas.

En el laboratorio de Aguas de Alicante lleva a cabo el:

- Análisis de aguas potables, aguas residuales y aguas regeneradas.
- Análisis de residuos y de vertidos Industriales.
- Análisis de sedimentos, lodos y lixiviados.
- Análisis Físico-Qímicos (por ej. compuestos orgánicos, metales, plaguicidas, hidrocarburos, etc..)
- y todo tipo de Análisis Microbiológicos (por ej. bacterias aeróbias, E-coli, legionella, etc..)

En este laboratorio se pueden llevar a cabo a lo largo del año más de 50.000 determinaciones analíticas, lo que supone procesar y analizar más de 10.000 muestras (considerando todo tipo de matrices, es decir aguas y sólidos).

Las instalaciones del laboratorio cuentan alrededor de 500 m² de extensión, repartidos en cuatro zonas bien diferenciadas:

- Área de Recepción y Gestión de Muestras (Aguas Potables y Agua Residuales)
- Sección de Análisis Físico-Químicos (con la tecnología más avanzada y de última generación en ESPECTROFOTOMETRÍA y CROMATOGRAFÍA DE GASES).
- Sección de Análisis de Aguas Residuales, en la que tambien se lleva a cabo los controles del proceso de las estaciones depuradores.
- y la Sección de Análisis Microbiológico

El laboratorio a Aguas de Alicante permite que los diferentes departamentos y áreas funcionales de la empresa puedan adoptar de manera ágil las decisiones estratégicas más acertadas, pero no solo ofreciendo unos resultados analíticos de calidad, sino también una opinión experta y una tecnología punta que permite prevenir o solucionar los problemas de una forma segura rápida y satisfactoria.



(VISTA PARCIAL DEL LABORATORIO: SECCIÓN ANÁLISIS FISICO-QUÍMICO)

La creación de este laboratorio permite el desarrollo de servicios que con anterioridad estaban subcontratados.

G4-14

- a. Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.

RESPUESTA:

No procede.

Al margen de la incorporación de innovaciones y mejoras en la prestación del servicio, que vayan en la línea de aumentar la eficiencia y reducir su impacto ambiental, la actividad fundamental de la organización tiene un carácter continuista.

La organización no prevé realizar nuevas líneas de producto.

G4-15

- a. Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.

RESPUESTA:

La empresa se compromete al cumplimiento de sus políticas de Gestión, en las que se encuentran desarrollados sus principios de funcionamiento. Las políticas son:

- Política de Gestión Integrada:
<http://www.aguasdealicante.es/contenido/PoliticaCalidadMedioambiente/>
- Política de Seguridad y Salud:
<http://www.aguasdealicante.es/contenido/PoliticasSeguridadSaludLaboral/>
- Política de Desarrollo Sostenible. Disponible en indicador G4-1
- PBIO_01 - Política de biodiversidad
- PCAM_01 - Política de Cumplimiento Ambiental
- PCI_01 - Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés
- PFP_01 - Política de relaciones con funcionarios públicos
- PMEC_01 - Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración
- Red DIE
- Convenios con universidades, FP, etc.

G4-16

a. Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales:

- ostente un cargo en el órgano de gobierno;
- participe en proyectos o comités;
- realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias;
- considere que ser miembro es una decisión estratégica.

Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización.

RESPUESTA:

- CETqua (Centro Tecnológico del Agua)
- R+i Alliance
- Red Española Ciudades Inteligentes (RECI)
- European Innovation Partnership Smart Cities (EIP SC)
- Cámara de Comercio de Alicante
- Confederación Empresarial De La Provincia De Alicante (COEPA),
- Fundación Autoridad Portuaria De Alicante, como Patronos de la misma
- Escuela de Negocios FUNDESEM, siendo miembros del Patronato.
- Junta Central de usuarios del Vinalopó, L'Alacantí Consorcio de aguas de la Marina Baja, siendo miembros natos de la Junta, como titulares de concesiones de agua.
- Comité de Sostenibilidad del Ayuntamiento de Alicante
- Fundación de la Comunidad Valenciana para el Medio Ambiente
- Federación de Obras Publicas y Auxiliares de la Provincia de Alicante
- Miembro de la Red DIE, al haber sido otorgado el distintivo "Igualdad en la Empresa" por parte del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. No implica aportación de fondos.

Se va a auditar. Preparar documentos justificativos.

Aspectos materiales y Cobertura

Estos Contenidos básicos ofrecen una visión de conjunto de los procesos mediante los cuales la organización ha determinado el Contenido de la memoria, los Aspectos materiales y su Cobertura, y las reformulaciones de la información.

G4-17

- a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.
- b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.

La organización puede aportar este Contenido básico mediante una referencia a la información publicada y disponible en los estados financieros consolidados u otros documentos equivalentes.

RESPUESTA:

Aguas de Alicante no tiene la obligación de realizar (y no realiza) estados financieros consolidados.

G4-18

- a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.
- b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.

RESPUESTA:

El Estudio de materialidad realizado en el año 2015 tiene una vigencia para un periodo de 2 años. El actual, está vigente hasta el año 2017.

El estudio de los asuntos materiales de Aguas de Alicante se ha llevado a cabo teniendo en cuenta los siguientes factores para la valoración de los asuntos:

- **Asuntos materiales relevantes:** se ha valorado la relevancia de cada asunto identificado para la compañía, teniendo en cuenta en un contexto de sostenibilidad, los impactos de los asuntos sobre los objetivos de negocio, la generación de riesgos, la posibilidad de crear oportunidades de negocio y su impacto en la marca y la reputación de la compañía.
- **Identificación de los subtemas de relevancia para los Grupos de interés:** se han identificado las expectativas de los GGII de la compañía.
- El presente informe incluye las principales conclusiones alcanzadas en el análisis realizado, así como el detalle del mismo.

Para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto se ha elaborado estudio de Materialidad 2015 con las fases que se indican en el Estudio de Materialidad:

1. Análisis DAFO
2. Identificación de asuntos materiales relevantes
3. Identificación de Grupos de Interés
4. Elaboración de la encuesta de Desarrollo Sostenible
5. Valoración de los aspectos materiales
6. Políticas de Desarrollo Sostenible Corporativas
7. Resultados del Análisis
8. Modificaciones del Informe a la Vista de los Resultados
9. Evolución de la sistemática de identificación de los AM y desarrollo a futuro
10. Conclusiones.

G4-19

- a. Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.

RESPUESTA:

Para la identificación de los Aspectos Materiales, Aguas de Alicante parte del Estudio de Material que SUEZ realiza, en la que se han tenido en cuenta los siguientes factores para la valoración de los asuntos:

- Opinión de la compañía: se ha valorado la relevancia de cada asunto identificado para la compañía, teniendo en cuenta en un contexto de sostenibilidad, los impactos de los asuntos sobre los objetivos de negocio, la generación de riesgos, la posibilidad de crear oportunidades de negocio y su impacto en la marca y la reputación de la compañía.
- Opinión de los grupos de interés (en adelante GGII): se ha valorado la relevancia de los asuntos identificados para los GGII de la compañía..

A continuación se expone la Metodología para la identificación de los Aspectos materiales:

Fases	Etapas	Objetivo	Actividades	Resultados
FASE I Identificación de asuntos materiales	Etapa 1	Identificación de los asuntos materiales para la organización	<ul style="list-style-type: none"> ► Análisis de diversas fuentes de información internas y externas a la compañía ► Identificación de los asuntos materiales 	<ul style="list-style-type: none"> ► Listado de asuntos materiales
	Etapa 2	Validación de los asuntos materiales	<ul style="list-style-type: none"> ► Validación interna de los asuntos materiales identificados 	<ul style="list-style-type: none"> ► Listado de asuntos materiales validado

Identificación asuntos materiales

Para la identificación de los asuntos materiales de SUEZ, se han analizado diversas fuentes de información en el sector del agua. Tras este primer análisis se ha obtenido un listado preliminar de asuntos materiales.



Adicionalmente se realiza:

- Análisis de prensa. Factiva: noticias sobre SUEZ en todos los medios.
- Principales resultados de análisis interno de SUEZ
- Política Corporativa de Desarrollo Sostenible de SUEZ

En la página se exponen los Aspectos materiales extraídos y que sirven como base para la elaboración del Estudio de Materialidad de Aguas de Alicante.

Los Aspectos Materiales de referencia considerados por Aguas de Alicante tras este proceso, son:

DEFINICIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES E INDICADORES ASOCIADOS. AGUAS DE ALICANTE 2016.

		ASUNTO MATERIAL	Definición	Tipo	Indicador
ASPECTOS GENERALES	1	Gobierno corporativo y transparencia	Rendir cuentas y actuar de forma transparente, asegurando que la estructura de los órganos de gobierno de la organización y los mecanismos establecidos para la toma de decisiones estén alineados con las mejores prácticas de buen gobierno e incluyan aspectos de sostenibilidad.	Contenidos Básicos Generales	G4-34 hasta G4-55
	2	Gestión del riesgo y compliance	Política, procesos y sistemas internos o externos para garantizar la gestión de los riesgos de la compañía y asegurar el cumplimiento de las regulaciones sobre la gestión del agua en los países donde opera la compañía.	Contenidos Básicos Generales	G4-45 hasta G4-47
	3	Ética e integridad	Operar con los más altos estándares éticos en el desarrollo del negocio (ej. Código de conducta, transparencia en la relación con gobiernos, política anticorrupción, establecimiento de mecanismos para asegurar la implantación y el cumplimiento de los códigos y políticas de ética e integridad).	Contenidos Básicos Generales	G4-56 hasta G4-58
	4	Comunicación y compromiso con los grupos de interés	Establecer canales de comunicación y herramientas de gestión para entender y gestionar las necesidades y expectativas de los grupos de interés en todas las etapas de la cadena de valor de la compañía.	Contenidos Básicos Generales	G4-24 hasta G4-27
	5	Imagen de la compañía, reputación y marca	Procesos internos para garantizar la gestión de los activos intangibles asociados a la gestión de la marca y la reputación de la compañía.		
ASPECTO ECONÓMICO	6	Sostenibilidad financiera	Estabilidad y robustez financiera de la entidad (resultados financieros que demuestren la solvencia financiera de la compañía, endeudamiento, beneficios, reparto de dividendos, etc.).		
	7	Compras responsables	Inclusión de criterios ambientales y sociales en la selección, evaluación y gestión de los proveedores.	Contenidos Básicos Específicos	G4-LA14 G4-EN32 G4-EC9
	8	Principales inversiones	Porcentaje del gasto dedicado a inversiones de desarrollo de negocio, así como actividades de I+D+i medioambientales y sociales.	Contenidos Básicos Específicos	G4-EN31
	9	Tecnología e I+D+i	Prácticas de la compañía en materia de I+D+i y tecnología, gracias a las cuales se desarrollan soluciones sostenibles para la gestión del negocio y su comercialización.		
	10	Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	Asegurar la transparencia en la adjudicación de concesiones, licitaciones y contratos y acuerdos públicos y privados para la prestación de servicios de la compañía persiguiendo la excelencia social y medioambiental en la prestación de los mismos.		
	11	Medición del impacto socioeconómico	Contribución al desarrollo económico y social de las comunidades locales donde opera.	Contenidos Básicos Específicos	G4-EC1
	12	Negocio y tarifas	Transparencia de la compañía acerca de los costes operacionales necesarios para asegurar el aprovisionamiento del agua y su capacidad para repercutirlos adecuadamente al consumidor final.		
ASPECTO SOCIAL	13	Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento	Actuaciones para compatibilizar el rápido crecimiento de la población y la escasez del agua con la provisión sostenible de los servicios de acceso al agua y saneamiento.		
	14	Calidad y seguridad del servicio	Actuaciones para garantizar la calidad del agua, la seguridad en el suministro (ej. Reparación de fugas, averías, etc.) y la eficiencia en la prestación del servicio.	Contenidos Básicos Específicos	G4-PR3 G4-PR4
	15	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	Transparencia en las relaciones con clientes, establecimiento de mecanismos de gestión y resolución de las reclamaciones de los clientes finales, medición de su satisfacción y acciones con el objetivo de mejorar el servicio.	Contenidos Básicos Específicos	G4-PR5
	16	Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes	Adecuación de los servicios y productos de la compañía a las necesidades de los clientes, incluyendo el establecimiento de tarifas y sistemas de pago que ayuden a las familias de bajos recursos a acceder a los servicios de la compañía.	Contenidos Básicos Específicos	G4-EC8
	17	Gestión del talento	Se incluyen todas las actuaciones de la compañía para desarrollar las capacidades de las personas empleadas, por ejemplo, formaciones, evaluaciones de personal, planes de carrera, etc.	Contenidos Básicos	G4-LA9 hasta G4-LA11

			Específicos	
	18	Beneficios sociales y medidas de conciliación a empleados	Prestaciones ofrecidas por la compañía a sus empleados que suponen un beneficio económico o social y actuaciones para garantizar la flexibilidad y conciliación de la vida profesional con la persona.	Contenidos Básicos Específicos
	19	Implicación de los empleados	Garantizar la implicación y el compromiso de los empleados a través de la implantación de mecanismos de escucha y el fomento de las actividades de voluntariado corporativo.	
	20	Seguridad y salud laboral	Políticas y medidas puestas en marcha por la compañía en materia de seguridad y salud laboral en su sentido más amplio, con el objetivo de prevenir accidentes laborales (Ejemplo: planes de contingencia de seguridad, objetivos de reducción de accidentabilidad, planes de formación en seguridad y salud, etc.).	Contenidos Básicos Específicos
	21	Diversidad e igualdad	Garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación de los empleados y prácticas de inclusión social en el lugar de trabajo (ej. Presencia femenina en altos cargos, Integración de discapacitados o minorías étnicas o culturales).	Contenidos Básicos Específicos
	22	Concienciación sobre el uso racional de los recursos	Actividades para lograr que los empleados y la sociedad se conciencien sobre la escasez de los recursos naturales y la necesidad de su protección y uso racional.	
	23	Compromiso con la comunidad local	Existencia de un compromiso de diálogo y participación de los ciudadanos en cada fase de potenciales proyectos que podrían afectarles e implicación social con la comunidad donde opera la compañía (programas de ayuda y fomento del desarrollo de la población local a través de la colaboración con ONGs y otras organizaciones).	Contenidos Básicos Específicos
	24	Derechos Humanos	Establecimiento de políticas y procesos para velar por el respeto de los derechos humanos en las unidades operativas y entre sus proveedores.	Contenidos Básicos Específicos
ASPECTO AMBIENTAL	25	Actuación contra el cambio climático y su impacto en las operaciones	Transparencia sobre cómo el cambio climático puede afectar al negocio de la compañía y sobre las actividades de la misma (políticas, estrategias, objetivos de reducción y medidas específicas) para mitigar y adaptarse a ello.	Contenidos Básicos Específicos
	26	Eficiencia operacional	Plan de acción y medidas para lograr un consumo eficiente de recursos a lo largo de la cadena de valor de la compañía y asegurar la incorporación de criterios de eficiencia en todos los proyectos en los cuales la compañía participa (consumo de energía, agua, etc.), incluyendo objetivos y medición del grado de avance alcanzado (consumo de agua, consumo de energía, etc.).	Contenidos Básicos Específicos
	27	Uso de energías renovables	Utilización de energías procedentes de la generación renovable en las operaciones de la compañía.	Contenidos Básicos Específicos
	28	Minimización del impacto ambiental de las operaciones	Compromiso en la medición y mitigación del impacto ambiental de SUEZ a lo largo de su cadena de valor (optimización de los recursos hídricos, eficiencia ambiental, reducción de la carga contaminante de los vertidos y generación de residuos).	Contenidos Básicos Específicos
	29	Medidas de reciclaje y reutilización de recursos	Reciclaje de materiales y recursos en oficinas y demás lugares de operación de la compañía y uso de materiales reciclados en las operaciones, incluyendo la valorización de residuos.	Contenidos Básicos Específicos
	30	Protección de los recursos naturales y la biodiversidad	Iniciativas y actuaciones para conservar los recursos hídricos de las comunidades donde opera la compañía, optimizando su uso, y para preservar la biodiversidad en los países donde opera la compañía.	Contenidos Básicos Específicos

Tras la identificación, se realizó una evaluación de la importancia de cada indicador. Este proceso valorativo queda expuesto en el Estudio de Materialidad que se adjunta como anexo.

G4-20

a. Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material. Hágalo de la siguiente manera:

Indique si el Aspecto es material dentro de la organización.

Si el Aspecto no es material para todas las entidades de la organización (tal como se describen en el apartado G4-17), elija uno de los siguientes enfoques y facilite: una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que no consideran material el Aspecto en cuestión; o

una lista de las entidades o los grupos de entidades incluidas en el apartado G4-17 que sí consideran material el Aspecto en cuestión.

Indique cualquier limitación concreta que afecte a la cobertura de cada Aspecto dentro de la organización

RESPUESTA:

En el EN-19 se relacionan los Aspectos Materiales identificados por la Organización. En cada uno de estos 30 se correlaciona el indicador que le da respuesta. En el Estudio de Materialidad se estudia con las diferentes áreas de la compañía, las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades de la misma. Es a partir de este estudio que se matizan las preguntas que posteriormente se plantean a los GG.II. para la identificación y cobertura de los Aspectos Materiales identificados dentro de este enfoque de sostenibilidad.

Si bien en la identificación de aspectos materiales realizada implica la identificación inicial de un total de 30 aspectos materiales. Tras el Estudio de Materialidad (adjunto como anexo al informe), se observa que han sido todos valorados. Sólo se ha quedado fuera el aspecto de "Derechos Humanos", por tener un contenido claramente superado por la Empresa, y que no merece mayor atención. Como se puede observar en el informe y en los indicadores "HR", el funcionamiento de Aguas de Alicante asegura la plena satisfacción de los Derechos Humanos y, queda fuera del ámbito de consideración.

Los otros 29 identificados se valoran como aspectos materiales. Tras la valoración se elige un grupo de 10 aspectos como prioritarios a incluir en la memoria. Este criterio de selección priorizó estos 10 frente a los otros 19, con la idea de asegurar la priorización en la explicación de los primeros, y tener material que compartir para orientar los esfuerzos de la organización en el desarrollo de los mismos. La selección de los 10 se basa en el criterio expresado en las 103 encuestas recibidas de los GG.II..

Como resultado de éste, se identifican los siguientes 10 aspectos materiales por orden de relevancia:

Nº Órden	ASPECTOS	ASUNTO MATERIAL
1	ASPECTO SOCIAL	Seguridad y salud laboral
2	ASPECTO ECONÓMICO	Sostenibilidad financiera
3	ASPECTOS GENERALES	Ética e integridad
4	ASPECTO AMBIENTAL	Eficiencia operacional
5	ASPECTO AMBIENTAL	Protección de los recursos naturales y la biodiversidad
6	ASPECTO ECONÓMICO	Tecnología e I+D+i
7	ASPECTO AMBIENTAL	Uso de energías renovables
8	ASPECTO SOCIAL	Calidad y seguridad del servicio
9	ASPECTO ECONÓMICO	Principales inversiones
10	ASPECTO SOCIAL	Gestión del talento

Aguas de Alicante es una única entidad. Por lo tanto aplica a todas las áreas de la organización. No se dan limitaciones insalvables que afecten a la cobertura de los aspectos materiales.

G4-21

Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización. Hágalo de la siguiente manera:

Indique si el Aspecto es material fuera de la organización.

Si el Aspecto es material fuera de la organización, señale qué entidades, grupos de entidades o elementos así lo consideran.

Describa también los lugares donde el Aspecto en cuestión es material para las entidades.

Señale cualquier limitación concreta que afecte a la Cobertura de cada Aspecto fuera de la organización.

RESPUESTA:

En la identificación de aspectos materiales por parte de la organización, se identificaron inicialmente un total de 30 aspectos materiales. Tras el Estudio de Materialidad, se observa que han sido todos valorados. Sólo se ha quedado fuera el aspecto de "Derechos Humanos", por tener un contenido claramente superado por la Compañía, y que no merece mayor atención. Como se puede observar en el informe, el funcionamiento de Aguas de Alicante asegura la plena satisfacción de los Derechos Humanos y, por tanto, no tenía sentido su consideración.

Los otros 29 identificados se valoraron como aspectos materiales. Tras la valoración se eligió un grupo de 10 aspectos como prioritarios a incluir en la memoria. Este criterio de selección dejó fuera a otros 19. Esta valoración tuvo en cuenta tanto a la empresa, como a los grupos de interés (ver estudio de materialidad)

Nº Órden	ASPECTOS	ASUNTO MATERIAL	Nº órden Asunto Material
1	ASPECTO SOCIAL	Seguridad y salud laboral	4,51
2	ASPECTO ECONÓMICO	Sostenibilidad financiera	4,49
3	ASPECTOS GENERALES	Ética e integridad	4,46
4	ASPECTO AMBIENTAL	Eficiencia operacional	4,35
5	ASPECTO AMBIENTAL	Protección de los recursos naturales y la biodiversidad	4,35
6	ASPECTO ECONÓMICO	Tecnología e I+D+i	4,35
7	ASPECTO AMBIENTAL	Uso de energías renovables	4,35
8	ASPECTO SOCIAL	Calidad y seguridad del servicio	4,34
9	ASPECTO ECONÓMICO	Principales inversiones	4,24
10	ASPECTO SOCIAL	Gestión del talento	4,19
11	ASPECTO ECONÓMICO	Medición del impacto socioeconómico	4,17

12	ASPECTO SOCIAL	Beneficios sociales y medidas de conciliación a empleados	4,12
13	ASPECTO SOCIAL	Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento	4,07
14	ASPECTO SOCIAL	Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes	4,06
15	ASPECTO SOCIAL	Concienciación sobre el uso racional de los recursos	4,04
16	ASPECTOS GENERALES	Gestión del riesgo y compliance	4,04
17	ASPECTOS GENERALES	Gobierno corporativo y transparencia	4,04
18	ASPECTO AMBIENTAL	Medidas de reciclaje y reutilización de recursos	3,98
19	ASPECTO AMBIENTAL	Actuación contra el cambio climático y su impacto en las operaciones	3,96
20	ASPECTO SOCIAL	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	3,89
21	ASPECTO AMBIENTAL	Minimización del impacto ambiental de las operaciones	3,86
22	ASPECTO SOCIAL	Implicación de los empleados	3,8
23	ASPECTO ECONÓMICO	Compras responsables	3,78
24	ASPECTO SOCIAL	Diversidad e igualdad	3,78
25	ASPECTO ECONÓMICO	Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	3,745
26	ASPECTO ECONÓMICO	Negocio y tarifas	3,68
27	ASPECTOS GENERALES	Comunicación y compromiso con los grupos de interés	3,66
28	ASPECTO SOCIAL	Compromiso con la comunidad local	3,6
29	ASPECTOS GENERALES	Imagen de la compañía, reputación y marca	3,59

A continuación se indica, dentro del listado del G4-19, de qué manera cada aspecto es material dentro de la organización:

Aspectos relevantes

1.- Seguridad y Salud Laboral.

Políticas y medidas puestas en marcha por la compañía en materia de seguridad y salud laboral en su sentido más amplio, con el objetivo de prevenir accidentes laborales (Ejemplo: planes de contingencia de seguridad, objetivos de reducción de accidentabilidad, planes de formación en seguridad y salud, etc.).

2.- Sostenibilidad financiera.

Estabilidad y robustez financiera de la entidad (resultados financieros que demuestren la solvencia financiera de la compañía, endeudamiento, beneficios, reparto de dividendos, etc.).

3. Ética e integridad

Comportamiento ético según los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización (ej. Código de conducta) y establecimiento de mecanismos para garantizar la integridad de la compañía (ej. establecimiento de canales de denuncia de acciones contrarias a los principios de la organización).

4. Eficiencia operacional

Plan de acción y medidas para lograr un consumo eficiente de recursos a lo largo de la cadena de valor de la compañía y asegurar la incorporación de criterios de eficiencia en todos los proyectos en los cuales la compañía participa (consumo de energía, agua, etc.), incluyendo objetivos y medición del grado de avance alcanzado (consumo de agua, consumo de energía, etc.).

5. Protección de los recursos naturales y la biodiversidad

Iniciativas y actuaciones para conservar los recursos hídricos de las comunidades donde opera la compañía, optimizando su uso, y para preservar la biodiversidad en los países donde opera la compañía.

6. Tecnología e I+D+i

Prácticas de la compañía en materia de I+D+i y tecnología, gracias a las cuales se desarrollan soluciones sostenibles para la gestión del negocio y su comercialización.

7. Uso de energías renovables

Utilización de energías procedentes de la generación renovable en las operaciones de la compañía.

8. Calidad y seguridad del servicio

Actuaciones para garantizar la calidad del agua, la seguridad en el suministro (ej. Reparación de fugas, averías, etc.) y la eficiencia en la prestación del servicio.

9. Principales inversiones

Porcentaje del gasto dedicado a inversiones de desarrollo de negocio, así como actividades de I+D+i medioambientales y sociales.

10. Gestión del talento

Se incluyen todas las actuaciones de la compañía para desarrollar las capacidades de las personas empleadas, por ejemplo, formaciones, evaluaciones de personal, planes de carrera, etc.

G4-22

- a. Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.

RESPUESTA:

No aplica. No ha habido reformulaciones.

G4-23

- a. Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.

RESPUESTA:

Con respecto al IDS 2016, no ha habido cambios significativos en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores. Se mantiene el informe con alcance exhaustivo.

Participación de los grupos de interés

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de la participación de los grupos de interés en la organización durante el periodo objeto de análisis. No han de limitarse a la participación derivada de la elaboración de esta memoria.

G4-24

- a. Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.

G4-25

- a. Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.

G4-26

- a. Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.

G4-27

- a. Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.

RESPUESTA:

Contestados en tabla "Grupos de Interés identificados 2016", adjunto al presente documento.

Perfil de la memoria

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de la información básica de la memoria, el Índice de contenido GRI y el enfoque con relación a la verificación externa.

G4-28

- a. Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).

RESPUESTA:

Ejercicio 2016.

G4-29

a. Fecha de la última memoria (si procede).

RESPUESTA:

Ejercicio 2015.

G4-30

- a. Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).

RESPUESTA:

El ciclo de presentación de memorias es anual.

G4-31

- a. Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.

RESPUESTA:

Las dudas relacionadas con el Informe de Desarrollo Sostenible se pueden dirigir a través de cualquiera de los puntos de atención al cliente que tiene la empresa abiertos en las poblaciones, así como a través de la dirección de correo electrónico:

Informe.rse@aguasdealicante.es

G4-32

- Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.
- Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación).
- Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea «de conformidad» con la Guía.

Ver guía.

RESPUESTA:

- El presente informe sigue la opción exhaustiva de conformidad.
- Índice de este documento.

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 ALICANTE**) la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE) 2016**. 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 4, 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 2016.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2016** 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. La aplicación de políticas de igualdad entre los empleados de la organización.
2. El mantenimiento de contratos con proveedores locales.
3. Metodología para detectar grupos de interés y temáticas relevantes.
4. Estudio de materialidad

SGS ICS IBÉRICA, SA | C/Berlín Parcela E-10 30353 Cartagena t 34 968 521 571 f 34 968 521 578 www.sgs.es

SGS

INFORME DE VERIFICACIÓN

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2016** 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 2016** 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.

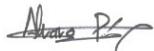
•Exhaustividad. **AGUAS DE ALICANTE** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Interés e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Desarrollo Sostenible 2016**

•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 2016** de **AGUAS DE ALICANTE** contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el período reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI (G4) de 2013 del Global Reporting Initiative (GRI), así como de la Norma AA1000 Assurance Standard (2008).
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria se puede calificar como EXHAUSTIVA.
- **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
31 de Mayo de 2017
SGS

G4-33

- a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.
- b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.
- c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.
- d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.

RESPUESTA:

- a. La política de Aguas de Alicante respecto de los proveedores de servicios de verificación de la memoria sigue los siguientes principios. Aguas de Alicante se asegura que los proveedores:
 - 1. Sean independientes de la organización y, por tanto, capaces de producir y publicar opiniones o conclusiones objetivas e imparciales sobre la memoria;
 - 2. Puedan probar su competencia tanto en la materia como en las prácticas de verificación;
 - 3. Apliquen procesos de control de la calidad a su trabajo de verificación;
 - 4. Desempeñen su trabajo de forma sistemática, debidamente documentada, con base empírica y de acuerdo con una serie de procedimientos establecidos previamente;
 - 5. Evalúen si la memoria ofrece una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general del contenido;
 - 6. Evalúen en qué medida se ha aplicado la Guía para alcanzar las conclusiones de la memoria;
 - 7. Hagan público un informe por escrito en el que se plasmen sus opiniones o conclusiones, con una descripción de los responsables de la memoria y de la verificación, y un resumen del trabajo desarrollado, a fin de explicar qué clase de informe de verificación se ha elaborado.
- b. Se adjunta informe.
- c. Se trabajará con empresa auditora externa para la verificación del informe DS. Esta empresa sólo hará la verificación, sin que haya otra relación con ella en relación con el DS.
- d. La alta dirección conoce la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.

Gobierno

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de:

la estructura de gobierno y su composición;
 el papel del órgano superior de gobierno a la hora de establecer los propósitos, los valores y la estrategia de la organización;
 la evaluación de las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno;
 las funciones del órgano superior de gobierno en el ámbito de la gestión del riesgo;
 las funciones del órgano superior de gobierno en la elaboración de memorias de sostenibilidad;
 las funciones del órgano superior de gobierno en la evaluación del desempeño económico, ambiental y social; y
 la retribución y los incentivos.

LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SU COMPOSICIÓN

Una estructura de gobierno y una composición de la organización transparentes favorecen la rendición de cuentas por parte de los órganos y los individuos pertinentes. Estos Contenidos básicos describen el modo en que se establece y estructura el órgano superior de gobierno para respaldar el propósito de la organización, y la relación de éste con las dimensiones económica, ambiental y social.

G4-34

- a. Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

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 SUEZ Environment, y el otro 50% son concejales y concejalas del Excmo. Ayuntamiento de Alicante, cuyo desglose es el siguiente:

Presidente.-	Gabriel Echávarri Fernández (Ayuntamiento de Alicante)
Secretario.-	Fernando Adolfo Sancho del Valle (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante, S.A.)
Director General	Francisco Javier Bartual Vargas (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante, S.A.)
Consejeros.-	Miguel Angel Pavón García (Ayuntamiento de Alicante)
	Sonia Tirado González (Ayuntamiento de Alicante)
	María de los Angeles Goitia Quintana (Ayuntamiento de Alicante)
	Antonio Joaquín Manresa Balboa (Ayuntamiento de Alicante)
	Asunción Martinez García (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)
	Joaquín Antonio Marco Terrés (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)
	Miguel Ángel Benito López (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)
	José Antonio Alvarez Penalva (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)
	Sergio Sánchez Ríos (Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante S. A.)

Comité de Dirección.

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 de Desarrollo Sostenible: Coordina el conjunto de acciones necesarias para el desarrollo de prácticas de iniciativas alineadas con ejes sociales, económicos y ambientales y que éstas tengan repercusión sobre los grupos de interés.

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

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.

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

G4-35

- a. Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.

RESPUESTA:

- La alta dirección (Director General) es nombrada por el Consejo de Administración, formalizándose dicho nombramiento en escritura pública, en la cual se indican las competencias y facultades conferidas. El Director General podrá nombrar los restantes cargos de la Dirección General en régimen de subapoderamiento.

La formalización de las funciones atribuidas a cada órgano, se encuentran recogida en la Descripción de Puestos de Trabajo y publicado en la herramienta interna de gestión documental "Gesdocal Específico AMAEM". El resumen de estas funciones a nivel Dirección se encuentra en el indicador G4-34.

G4-36

- a. Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.

RESPUESTA:

- Sí. En 2016 se ha creado la Dirección de Desarrollo Sostenible, que coordina el conjunto de acciones necesarias para el desarrollo de prácticas de iniciativas alineadas con ejes sociales, económicos y ambientales y que éstas tengan repercusión sobre los grupos de interés. Es el Director General, quien rinde cuentas de manera periódica ante el Consejo de Administración por estos asuntos.

G4-37

a. Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.

RESPUESTA:

- La consulta entre los grupos de interés respecto de cuestiones económicas, ambientales y sociales, se canaliza a través de diferentes vías:
- Por un lado, tanto el personal de la organización se relaciona con los Grupos de Interés como la Dirección. Toda la información derivada del contacto de la empresa con los Grupos de Interés, se canaliza hacia el equipo directivo.
- Cada dos años se realiza un Estudio de Materialidad, que implica la recogida de información directamente de los Grupos de Relación, bien sea a través de encuestas, o bien a través de diálogo directo con ellos. Una vez recibida la información se transmite la información a la Dirección, quien se pronuncia al respecto bien directamente, o por medio del departamento responsable mediante delegación.
- Para más información sobre grupos de interés, ver el punto 5.5. RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-38**a. Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités:**

ejecutivos y no ejecutivos;
independencia;
antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno;
número de otros puestos y actividades significativos, y naturaleza de tales actividades;
sexo;
miembros de grupos sociales con representación insuficiente;
competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales; y
representación de grupos de interés.

RESPUESTA:

El órgano superior de gobierno existente es el Consejo de Administración, cuya estructura ya ha sido indicada en el apartado G4-34.

Todos los miembros del consejo tienen una antigüedad en el cargo inferior a 4 años. Esto es así porque ningún miembro del consejo puede permanecer más de 4 años en el ejercicio de su cargo (art. 13 de los estatutos).

G4-39

- a. Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.

RESPUESTA:

La persona que preside el órgano superior de gobierno es quien ocupa la alcaldía del Exmo. Ayuntamiento de Alicante. No ocupa un puesto ejecutivo.

G4-40

a. Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero; entre otros:

si se tiene en cuenta la diversidad, y de qué modo;

si se tiene en cuenta la independencia, y de qué modo;

si se tienen en cuenta, y de qué modo, los conocimientos especializados y la experiencia en los ámbitos económico, ambiental y social; y

si están involucrados los grupos de interés (entre ellos, los accionistas), y de qué modo.

RESPUESTA:

El proceso de nombramiento se rige por los Estatutos de la sociedad, y supletoriamente por la Ley de Sociedades de Capital.

Los miembros del Consejo de Administración son doce, cinco en representación del Socio Público (Excmo. Ayuntamiento de Alicante) y siete en representación del socio privado. El Presidente será elegido de entre la representación municipal y ostentará en los Consejos el voto de calidad en caso de empate en las resoluciones que no necesiten mayoría cualificada.

La duración del mandato de los miembros del Consejo es de cuatro años, pudiendo ser reelegidos por períodos de igual duración.

Los Consejeros propuestos por el socio público serán designados en virtud de un acuerdo plenario, en base al cargo público que ostenten en el Ayuntamiento. Cesarán en su condición de Administradores al cesar en dicho cargo, lo que se hará constar ante la Junta mediante certificación expedida por el Secretario General de la Corporación.

Los Consejeros del socio privado son propuestos por su Dirección del Área Manager.

Tanto los consejeros del socio público como los consejeros del socio privado son nombrados por la Junta General.

G4-41

a. Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés; entre otros, como mínimo:

miembros de distintas juntas;
tenencia de acciones de proveedores y otros grupos de interés;
existencia de un accionista de control; e
información a revelar sobre partes relacionadas.

RESPUESTA:

La prevención y gestión de posibles conflictos de intereses se rige por lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital, y más concretamente, por lo establecido en los artículos 225 a 235.

En este sentido, ante la detección de un conflicto de intereses, por parte de un miembro del Consejo de Administración, se deberá poner en conocimiento del Consejo de Administración.

En particular, de conformidad con lo previsto en los artículos arriba indicados, los miembros del Consejo de Administración están obligados a abstenerse de:

- a) Realizar transacciones con la sociedad, excepto que se trate de operaciones ordinarias, hechas en condiciones estándar para los clientes y de escasa relevancia, entendiendo por tales aquéllas cuya información no sea necesaria para expresar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la entidad.
- b) Utilizar el nombre de la sociedad o invocar su condición de administrador para influir indebidamente en la realización de operaciones privadas.
- c) Hacer uso de los activos sociales, incluida la información confidencial de la compañía, con fines privados.
- d) Aprovecharse de las oportunidades de negocio de la sociedad.
- e) Obtener ventajas o remuneraciones de terceros distintos de la sociedad y su grupo asociadas al desempeño de su cargo, salvo que se trate de atenciones de mera cortesía.
- f) Desarrollar actividades por cuenta propia o cuenta ajena que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con la sociedad o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de la sociedad.

Además, en la sesión del Consejo de Administración celebrado el día 16 de diciembre de 2013, se aprobó la adhesión al Protocolo Interno de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales de SUEZ.

Por último, indicar que todos los Consejeros con su nombramiento declaran bajo su responsabilidad ante la Junta General no estar incursos en causa de incompatibilidad en el desempeño de su cargo. Declaración que anualmente vuelven a formular con carácter precio a la obtención del informe de auditoría. Asimismo se encuentran obligados a comunicar la existencia de cualquier causa de incompatibilidad en el momento en que surja.

PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO A LA HORA DE ESTABLECER LOS PROPÓSITOS, LOS VALORES Y LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN

El órgano superior de gobierno marca la pauta de la organización y desempeña un papel principal a la hora de establecer sus propósitos, valores y estrategias.

G4-42

- a. Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.

RESPUESTA:

El órgano Superior de Gobierno define la alta estrategia de la compañía y valida las pautas de gestión, así como realiza el control de los resultados.

Las declaraciones de Misión, Visión, Valores se aprueban por la Dirección de la empresa y se comunican al Consejo de Administración.

Las políticas, estrategias y objetivos se definen por la Dirección y se informan al Consejo de Administración para su conocimiento, como parte de la gestión.

EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO

Estos Contenidos básicos describen la buena disposición y la capacidad del órgano superior de gobierno y de la alta dirección para comprender, debatir y dar una respuesta a los impactos económicos, ambientales y sociales. También demuestran si se desarrolla algún proceso, ya sea interna o externamente, con miras a asegurar la eficacia continuada del órgano superior de gobierno.

G4-43

a. Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.

RESPUESTA:

Trimestralmente se reúne el Consejo de Administración. En él la Dirección presenta los resultados del periodo, y se comentan los principales asuntos económicos, ambientales y sociales de relevancia para la organización.

G4-44

- a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación.
- b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.

RESPUESTA:

- a. Contamos con únicamente dos accionistas. El órgano superior de gobierno se encuentra representado por la dirección general. Con periodicidad aproximadamente trimestral se somete a examen y aprobación del Consejo de Administración. En éste se evalúa a la dirección sobre los principales asuntos económicos, ambientales y sociales sobre las decisiones adoptadas.

Anualmente se realizan auditorías ambientales, por la norma ISO 9001, ISO 14001 e ISO 50001 por eficiencia energética, así como auditorías legales financieras y de Seguridad y salud Laboral, según OHSAS 18001. Así mismo, cada cinco años se realizan auditorías acústicas y cada cuatro auditorías energéticas según RD 56/2016. Según este RD, la empresa debe realizar auditoría energética CADA CUATRO AÑOS a partir de la fecha de la auditoría energética anterior, que cubra, al menos, el 85 por ciento del consumo total de energía final del conjunto de las instalaciones ubicadas en el territorio nacional que formen parte de las actividades industriales, comerciales y de servicios que dichas empresas y grupos gestionan en el desarrollo de su actividad económica.

Es a través de estas auditorías que se evalúa de manera cualitativa directa el desempeño tanto de la organización, e indirectamente el desempeño del órgano superior de gobierno en la gestión de los temas económicos, ambientales y sociales.

- b. A lo largo del año se introdujeron diferentes medidas dirigidas a mejorar el desempeño de la organización, fundamentalmente con acciones formativas presenciales y on-line. No ha habido cambios en los miembros que desarrollan estas actividades en 2016, ni cambios en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales.

FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA GESTIÓN DEL RIESGO

Estos Contenidos básicos describen si el órgano superior de gobierno es responsable del proceso de gestión del riesgo y de su eficacia general. El modo en que el órgano superior de gobierno y la alta dirección abordan el riesgo a largo plazo y otros factores de riesgo más amplios, así como su integración en la planificación estratégica, es una información muy importante con respecto al gobierno.

G4-45

- a. **Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.**
- b. **Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.**

RESPUESTA:

- a. Anualmente se realiza una revisión del Sistema de Gestión, en el que participan todas las áreas. Esta reflexión se realiza por participantes directos en la propuesta de acciones a desarrollar por la empresa. Es la dirección quien en última instancia aprueba estas acciones, que quedan reflejadas en la aplicación PRG.
El Comité de Dirección ha participado en la identificación de riesgos y oportunidades, debilidades y fortalezas de carácter económico, ambiental y social, elaborando análisis DAFO, y estableciendo las líneas estratégicas de la organización.
- b. De manera habitual se realizan contactos con distintos Grupos de Relación. Igualmente, tanto la dirección como diferentes responsables de la Organización se relacionan habitualmente con distintos Grupos de Relación. Es por esto que se ha contado con el conocimiento experto de las personas que dentro de la organización están en contacto directo con éstos.

G4-46

- a. Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.

RESPUESTA:**Protocolo de Prevención de Riesgos Penales**

Aguas de Alicante, como empresa del Grupo SUEZ, en el año 2016 sigue el Protocolo de Prevención de Riesgos Penales del Grupo. Éste tiene por objetivo asegurar el estricto cumplimiento de la legislación, así como las políticas, los procedimientos y las normas internas del Grupo SUEZ (el Código Ético, entre otros), previniendo de manera activa la comisión de cualquier delito por parte de los profesionales del Grupo SUEZ, en nombre o por cuenta del Grupo SUEZ y en su provecho.

Las consultas y comunicaciones objeto del Protocolo han de ser comunicadas por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: codigoetico@agbar.es.

Es la Dirección General la responsable de la evaluación de la eficacia de la implantación de los procesos de gestión del riesgo de la organización referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales, así como la implantación del protocolo de prevención de riesgos penales.

Se pone, también, a disposición, un tríptico informativo, que se presenta con la estructura pregunta-respuesta, con detallada información sobre dicho Protocolo.

Para minimizar los riesgos económicos, ambientales y sociales, la dirección ha impulsado históricamente y continúa liderando la implantación de sistemas de gestión, y la realización de las auditorías internas y externas correspondientes.

Anualmente se realizan auditorías ambientales, por la norma ISO 14001 e ISO 50001 por eficiencia energética, así como auditorías legales financieras y de Seguridad y salud Laboral, según OHSAS 18001. Así mismo, cada cinco años se realizan auditorías acústicas y cada cuatro auditorías energéticas según RD 56/2016. Según este RD, la empresa debe realizar auditoría energética CADA CUATRO AÑOS a partir de la fecha de la auditoría energética anterior, que cubra, al menos, el 85 por ciento del consumo total de energía final del conjunto de las instalaciones ubicadas en el territorio nacional que formen parte de las actividades industriales, comerciales y de servicios que dichas empresas y grupos gestionan en el desarrollo de su actividad económica. Es a través de estas auditorías que se realiza el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos y ambientales.

Siguiendo el procedimiento de evaluación de riesgos operativos se realiza una evaluación de los riesgos de la organización y las acciones llevadas a cabo para paliarlos a través de la herramienta GRO. Con este procedimiento se cubren los riesgos ambientales identificados por la organización.

G4-47

- a. Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.

RESPUESTA:

Además, cada vez que se reúne el Consejo de Administración se tratan los temas relevantes a efectos de análisis de los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social, en la medida que es oportuno dada la situación de la organización. El consejo de administración se reúne con frecuencia trimestral.

FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Estos Contenidos básicos indican en qué medida el órgano superior de gobierno participa en el desarrollo y la aprobación de la memoria de sostenibilidad de la organización, así como el grado en que esta se alinea con los procesos relacionados con la elaboración de memorias financieras.

G4-48

- a. Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.

RESPUESTA:

La Dirección General aprueba el Informe de Desarrollo Sostenible de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.

El Informe se entrega a todos los miembros del Consejo de Administración.

Desde la Dirección de Desarrollo Sostenible se coordina la elaboración del informe de Desarrollo Sostenible, y del análisis de materialidad.

FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL

Estos Contenidos básicos ayudan a comprender cómo participa el órgano superior de gobierno en la evaluación del desempeño de la organización en los asuntos económicos, ambientales y sociales, y su vinculación en la respuesta basada en las conclusiones de dicho seguimiento. El desempeño económico, ambiental y social plantea una serie de riesgos y oportunidades importantes que el órgano superior de gobierno debe asegurarse de evaluar y abordar, cuando sea procedente. Estos Contenidos básicos reflejan también los procesos que se siguen para transmitir las preocupaciones de importancia al órgano superior de gobierno.

G4-49

- a. Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.

RESPUESTA:

En la detección de asuntos de relevancia está involucrada toda la organización. Las preocupaciones importantes se transmiten por vía jerárquica, desde la persona que la detecta a su superior jerárquico, hasta que llega al órgano superior de gobierno. Son las personas de referencia que están trabajando dentro de la organización que detectan los asuntos relevantes de los GG.II. de la organización.

Con motivo de la adaptación del Sistema de Gestión de Aguas de Alicante a las nuevas normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, se ha elaborado procedimiento que asegura la realización periódica de un análisis de contexto, así como la identificación y revisión de los riesgos y oportunidades de la Organización, por parte de la Dirección.

Aguas de Alicante garantiza a sus dos accionistas la máxima transparencia y comunicación entre ambas partes, facilitando una relación fluida y directa, de forma que los accionistas puedan expresar sus intereses. Esta relación está basada en el compromiso de la empresa de que la interactividad sea siempre de máxima calidad y fiabilidad.

G4-50

- a. Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.

RESPUESTA:

Las preocupaciones económicas, medioambientales y sociales relevantes se hacen llegar al Órgano Superior de Gobierno de manera periódica en las reuniones del Consejo de Administración.

RETRIBUCIÓN E INCENTIVOS

Estos Contenidos básicos hacen hincapié en las políticas de retribución, a fin de que los acuerdos en este ámbito sean acordes con los objetivos estratégicos de la organización, se alineen con los deseos de los grupos de interés y favorezcan la contratación, la motivación y la retención de los miembros del órgano superior de gobierno, la alta dirección y los empleados.

G4-51

- a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución:
- retribución fija y retribución variable: retribución basada en el rendimiento; retribución en acciones; primas; y acciones de dividendo diferido o acciones transferidas; bonos o incentivos a la contratación; indemnizaciones por despido; reembolsos; y pensiones de jubilación, teniendo en cuenta la diferencia entre los regímenes de prestaciones y los tipos de retribución del órgano superior de gobierno, la alta dirección y todos los demás empleados.
- b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.

RESPUESTA:

a. Las políticas de remuneración del personal directivo, se gestionan con arreglo a lo siguiente:

- **Personal incluido en Política Retributiva del del grupo Suez.** Sistema por el que se determina el incremento salarial, en base a la posición en banda salarial por puestos, por un lado, y, por otro, por la valoración del desempeño de forma objetiva a través de la herramienta SGD. En el año 2016 estaban incluidos en política retributiva 38 personas pertenecientes al ámbito de dirección y mandos.
- **Sistema de Retribución Variable por cumplimiento de objetivos:** La retribución variable del personal con un nivel de mando intermedio y el personal directivo está basado en la consecución de objetivos previamente definidos. En el pasado año, 68 personas de la Empresa contaban con retribución variable.
- **Sistema de Gestión del Desempeño (SGD).** Una de las herramientas que emplea AMAEM para el desarrollo profesional y personal de su equipo de profesionales es el SGD. Esta herramienta, que constituye un método sistemático y programado para medir y gestionar tanto el rendimiento actual como el potencial de cada persona trabajadora, se basa en las competencias clave corporativas ponderadas para cada puesto (Ej.: flexibilidad y resiliencia; orientación a resultados; liderazgo; trabajo en red y gestión del conocimiento; excelencia en la prestación de servicios) . Su principal utilidad es que permite mejorar el rendimiento mediante la elaboración de planes de acción que parten de los resultados de las valoraciones efectuadas, tanto por cada persona como por sus superiores, de las competencias corporativas, conocimientos y aspectos relacionados con el potencial de la persona. Es por tanto una herramienta de gestión de primer orden dentro de nuestra organización. Durante el año 2016, el número de personas incluidas en el Sistema de Gestión del Desempeño ha sido 113 (el 26,55% de ellas, fueron mujeres).



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 y empleadas. Como medida también de mejora introducida en la herramienta destacamos la realización de evaluación y feedback 360° a perfiles gerenciales y la realización de “Comités de revisión territoriales”, en los que se examinan los resultados de toda la plantilla.

Otros aspectos relacionados con la retribución al personal de la alta dirección:

- Todo el personal directivo de AMAEM durante al año 2016 estuvo sujeto en cuanto a Indemnización por despido a lo dispuesto con carácter general en el Estatuto de los Trabajadores.
- En materia de régimen de pensiones el personal directivo no tiene un tratamiento diferenciado respecto al resto del personal de la plantilla.

b. La empresa contempla un sistema de retribución variable que se basa en el cumplimiento de unos objetivos “top-down” tanto individuales como globales basado en 4 perspectivas sobre el desempeño de la compañía: económicos, ambientales, sociales y de negocio. Las acciones vinculadas al cumplimiento de los mismos deben ser medibles y directamente relacionados con la naturaleza de los objetivos que se persiguen.

G4-52

- a. Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.

RESPUESTA:

La remuneración del personal no sujeto a la Política Retributiva expuesta en el apartado anterior se determina en base a lo dispuesto en el Convenio Colectivo que resulte de aplicación a cada colectivo:

- Personal de agua potable y depuración: Convenio Colectivo de Aguas municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta
- Personal de la Línea 900: Convenio Colectivo de Aqualogy Supply Chain.
- Personal de laboratorio (subrogado de Interlab): Convenio Colectivo del Agua de la Provincia de Alicante.

Todos ellos son Convenios negociados con la representación legal de las personas trabajadoras en los que se incluyen las tablas salariales en donde se establece la retribución fija por Grupos y Niveles Profesionales.

No se recurre a consultores externos para determinar la remuneración.

G4-53

- a. Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.

RESPUESTA:

Grupo de interés: personal que integra la Organización.

La representación legal de las personas trabajadoras es quien negocia con la Dirección de la Empresa las condiciones salariales que resultan de aplicación una vez firmado el Convenio Colectivo por ambas partes.

G4-54

- a. Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.

RESPUESTA:

La retribución anual media de la plantilla, por todos los conceptos abonados en el año 2016, asciende a 38.937,32€

- Incluye todos los conceptos retributivos fijos y el variable.
- Incluye la valoración de la retribución en especie.
- Los salarios del personal a tiempo parcial se reconvierten a tiempo completo.

Retribución total anual de la persona mejor pagada en este año asciende a 111.410,37 €

Relación entre retribución total anual de mejor pagado y la retribución anual media de toda la plantilla: $111.410,37\text{€}/38.937,32 = 2,86$

Revisar cálculo de la retribución media (el indicador habla de excluir a la persona, y no al colectivo mejor pagado)

G4-55

a. Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.

RESPUESTA:

Incremento porcentual de la retribución anual media de toda la plantilla

- Incremento promedio del 1,01% para el año 2016

Incremento porcentual de la persona mejor pagada ha sido del 0,5%

Ética e integridad

Estos Contenidos básicos aportan una visión de conjunto de:

los valores, principios, estándares y normas de la organización;

sus mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita; y

sus mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad.

G4-56

- a. Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.

RESPUESTA:

Aguas Municipalizadas de Alicante está comprometida con un desarrollo sostenible y responsable, por ello dispone de un conjunto de documentos que introducen el concepto de Estructura Ética, y que describen los valores y principios éticos que deben guiar el comportamiento de toda la plantilla. Éstos incluyen:

- El Código Ético. Valores:
 - El compromiso con el medio ambiente y la proactividad en su protección.
 - La búsqueda de los máximos estándares de calidad en nuestros productos y servicios.
 - El avance tecnológico.
 - La diversidad y el desarrollo sostenido de la sociedad.
 - La promoción del diálogo y de la participación respecto de la sociedad y del medio ambiente.
 - El respeto a la democracia, las leyes, la libertad y la salud pública.
- El protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales
- Las políticas Suez, que proporcionan pautas de actuación y comportamiento ético, en concreto:
 - En las relaciones con funcionarios públicos.
 - En la actuación en el sector privado.
 - En la gestión de conflictos de interés.
 - En la promoción de acciones de patrocinio, mecenazgo y colaboración académica.
 - En el desempeño de actividades con potencial impacto en el medio ambiente.
 - En la gestión de la información de modo seguro y en el uso de los sistemas de información

Todos los documentos de estructura Ética están a disposición de la plantilla, forma íntegra en la intranet, en el apartado Estructura Ética de la Intranet Corporativa.

G4-57

a. Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.

RESPUESTA:

Las consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética y lícita, se deben dirigir al Chief Compliance Officer a la siguiente dirección de correo electrónico:

codigoetico@agbar.es

También se puede facilitar la información a través de la dirección postal: Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta. C/Alona, nº 31, CP 03540, Alicante, o mediante cualquier otro medio que permita acreditar la constancia de su recepción. Las consultas y comunicaciones se dirigirán al Chief Compliance Officer.

G4-58

- a. Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.

RESPUESTA:

Además del mecanismo expuesto en G4-57 se pueden realizar consultas en la forma establecida en el Protocolo de Prevención del Acoso expuesto en el apartado específico de la intranet de AMAEM o mediante notificación escalonada a los mandos directivos.

5.2 CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

La Guía organiza los Contenidos básicos específicos en tres Categorías: la Económica, la Ambiental y la Social. La Categoría Social se divide a su vez en cuatro subcategorías: Prácticas laborales y trabajo digno, Derechos humanos, Sociedad y Responsabilidad sobre productos.

En cada Categoría se exponen una serie de Aspectos de GRI. En el Cuadro 5 de la página siguiente se resumen las Categorías y los Aspectos.

La memoria de sostenibilidad de la organización presenta los datos correspondientes a cada Aspecto material, es decir, aquellos cuyos efectos son considerados importantes por la organización. Los Aspectos materiales son aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, o bien aquellos que tienen un peso notable en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria se han elaborado con el propósito de ayudar a las organizaciones a decidir cuáles son los Aspectos materiales y su Cobertura, así como para indicar dónde se pueden considerar importantes sus efectos. (La descripción de estos Principios y los Consejos para su aplicación se pueden consultar en el *Manual de aplicación*, en las páginas 9 a 13 y 32 a 42).

Los datos correspondientes a cada Aspecto material se pueden presentar como Información sobre el enfoque de gestión o bien como Indicadores.

La dimensión económica de la sostenibilidad abarca el impacto de las organizaciones en la situación económica de los grupos de interés y en los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales. No se centra, por tanto, en la situación financiera de la propia organización.

G4-DMA

a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material.

b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos.

c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros:

los mecanismos para evaluar la eficacia del enfoque de gestión;
los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; y
cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.

RESPUESTA:

Toda la información que adjuntamos a continuación se encuentra disponible en el Estudio de Materialidad de Aguas de Alicante adjunto (ver).

a. En la tabla siguiente se presenta la vinculación de los resultados del Estudio de Materialidad 2015. A continuación se informan los 10 asuntos más relevantes identificados por los GG.II.., El contenido de esta tabla se extrae del Estudio de materialidad:

Nº Órden	ASPECTOS	ASUNTO MATERIAL	Puntuación Asunto Material
1	ASPECTO SOCIAL	Seguridad y salud laboral	4,51
2	ASPECTO ECONÓMICO	Sostenibilidad financiera	4,49
3	ASPECTOS GENERALES	Ética e integridad	4,46
4	ASPECTO AMBIENTAL	Eficiencia operacional	4,35
5	ASPECTO AMBIENTAL	Protección de los recursos naturales y la biodiversidad	4,35
6	ASPECTO ECONÓMICO	Tecnología e I+D+i	4,35
7	ASPECTO AMBIENTAL	Uso de energías renovables	4,35
8	ASPECTO SOCIAL	Calidad y seguridad del servicio	4,34
9	ASPECTO ECONÓMICO	Principales inversiones	4,24
10	ASPECTO SOCIAL	Gestión del talento	4,19

Aspectos relevantes

1.- Seguridad y Salud Laboral.

Políticas y medidas puestas en marcha por la compañía en materia de seguridad y salud laboral en su sentido más amplio, con el objetivo de prevenir accidentes laborales (Ejemplo: planes de contingencia de seguridad, objetivos de reducción de accidentabilidad, planes de formación en seguridad y salud, etc.).

2.- Sostenibilidad financiera.

Estabilidad y robustez financiera de la entidad (resultados financieros que demuestren la solvencia financiera de la compañía, endeudamiento, beneficios, reparto de dividendos, etc.).

3. Ética e integridad

Comportamiento ético según los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización (ej. Código de conducta) y establecimiento de mecanismos para garantizar la integridad de la compañía (ej. establecimiento de canales de denuncia de acciones contrarias a los principios de la organización).

4. Eficiencia operacional

Plan de acción y medidas para lograr un consumo eficiente de recursos a lo largo de la cadena de valor de la compañía y asegurar la incorporación de criterios de eficiencia en todos los proyectos en los cuales la compañía participa (consumo de energía, agua, etc.), incluyendo objetivos y medición del grado de avance alcanzado (consumo de agua, consumo de energía, etc.).

5. Protección de los recursos naturales y la biodiversidad

Iniciativas y actuaciones para conservar los recursos hídricos de las comunidades donde opera la compañía, optimizando su uso, y para preservar la biodiversidad en los países donde opera la compañía.

6. Tecnología e I+D+i

Prácticas de la compañía en materia de I+D+i y tecnología, gracias a las cuales se desarrollan soluciones sostenibles para la gestión del negocio y su comercialización.

7. Uso de energías renovables

Utilización de energías procedentes de la generación renovable en las operaciones de la compañía.

8. Calidad y seguridad del servicio

Actuaciones para garantizar la calidad del agua, la seguridad en el suministro (ej. Reparación de fugas, averías, etc.) y la eficiencia en la prestación del servicio.

9. Principales inversiones

Porcentaje del gasto dedicado a inversiones de desarrollo de negocio, así como actividades de I+D+i medioambientales y sociales.

10. Gestión del talento

Se incluyen todas las actuaciones de la compañía para desarrollar las capacidades de las personas empleadas, por ejemplo, formaciones, evaluaciones de personal, planes de carrera, etc.

c. Durante 2016 se evaluará este enfoque y los resultados obtenidos, para planificar las acciones necesarias.

CATEGORÍA: ECONOMÍA

Introducción

La dimensión económica de la sostenibilidad abarca el impacto de las organizaciones en la situación económica de los grupos de interés y en los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales.

Esta categoría plasma el flujo de capital entre los distintos grupos de interés y los principales impactos económicos que la organización tiene en la sociedad.

ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO

G4-EC1

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

a. Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al «principio del devengo», teniendo en cuenta, entre otros aspectos, los elementos básicos para las operaciones internacionales de la organización que se indican a continuación. Si los datos se presentan conforme al principio de caja, justifíquelo y describa los componentes básicos siguientes:

valor económico directo generado: ingresos;
 valor económico distribuido: gastos operativos;
 sueldos y prestaciones de los empleados;
 pagos a los proveedores de capital;
 agos a los gobiernos (por país); e
 inversiones en comunidades;
 valor económico retenido (según la fórmula «Valor económico directo generado» menos «Valor económico distribuido»).

b. Para una mejor evaluación de los impactos económicos locales, desglose el valor económico directo generado y distribuido por país, región o mercado, cuando sea significativo. Explique los criterios que se han empleado para determinar su significación.

RESPUESTA:

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)	AÑO 2015	AÑO 2016
Valor económico directo creado (VEC)	77.151.969	76.322.634
a) Ingresos	77.151.969	76.322.634
Valor económico distribuido (VED)	76.371.236	74.751.284
b) Gastos operativos	47.649.887	45.330.137
c) Sueldos y prestaciones de los empleados	16.987.415	18.483.591
d) Pagos a los proveedores de capital	7.749.965	7.453.855
e) Pagos a gobiernos	3.864.779	3.325.594
f) Inversiones en comunidades	119.190	158.107
Valor económico retenido (VER)	780.733	1.571.350

G4-EC2

CONSECUENCIAS ECONÓMICAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN QUE SE DERIVAN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

a. Señale qué riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático pueden provocar cambios significativos en las operaciones, los ingresos o los gastos.

Entre otros:

- una descripción del riesgo o la oportunidad y clasificación como físico, regulatorio o de otro tipo;
- una descripción del efecto relacionado con el riesgo o la oportunidad;
- las consecuencias económicas del riesgo o la oportunidad antes de que se tome ninguna medida;
- los métodos aplicados para gestionar el riesgo o la oportunidad; y
- el costo de las medidas adoptadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.

RESPUESTA:

Según las Naciones Unidas, el número de personas en riesgo de sufrir escasez de agua probablemente llegará a los 1.700 millones antes de 2030 y a 2.000 millones a principios de la década de 2030.

Una de las variaciones más importantes que se producirán en años próximos serán el tipo, y frecuencia de las precipitaciones, en caso de favorecerse con él los sucesos de precipitación con intensidades asociadas a periodos de retorno elevados. Además, los períodos de lluvias se verían reducidos y los de sequía ampliados.

Estos cambios pueden ocasionar sobre la red de abastecimiento dificultades e incertidumbres en cuanto a la procedencia del agua a distribuir dando lugar a un aumento de los costes de explotación, lo cual repercutiría directamente en el usuario final.

La repercusión sobre la red de drenaje de la ciudad de Alicante, de un cambio climático con las consecuencias estimadas, apenas incidirán sobre la capacidad de drenaje, dado que el margen que la red dispone es suficientemente amplio como para asumir un incremento en el nivel medio del mar de hasta +0.20 m, únicamente se presume un ligero aumento en los problemas puntuales por infiltración en la zona más próxima al mar.

Se presenta así la oportunidad de innovación en el aprovechamiento de los recursos con el objetivo de optimizar el consumo y reutilizar el mayor volumen posible del agua tratada en las plantas depuradoras. Por ello, actividades como la recarga de acuíferos, riego inteligente de parques y jardines mediante la utilización de agua regenerada ver indicador G4 EN-8, etc. Son algunas de las soluciones que se están desarrollando (ver punto "3.1. Respeto del Medio Ambiente" del Informe de Desarrollo Sostenible 2016).

G4-EC3**COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DERIVADAS DE SU PLAN DE PRESTACIONES**

- a. Si las obligaciones están cubiertas por los recursos ordinarios de la organización, indique el valor estimado de las mismas.
- b. Si existe un fondo independiente para atender las obligaciones del plan de prestaciones, indique: qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto; en qué se basa dicho cálculo; y cuándo se efectuó el cálculo.
- c. Si el fondo externalizado no ofrece una cobertura total de las obligaciones, describa la estrategia adoptada por la empresa para avanzar hacia la cobertura total, y el plazo, si se conoce, en el que la empresa espera alcanzarla.
- d. Indique qué porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa.
- e. Indique el nivel de participación en los planes de jubilación (por ejemplo, participación en planes obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales, o aquellos con impacto financiero

RESPUESTA:

Plan de aportación definida. La totalidad del mismo es aportado por la empresa.

Está constituido por todo el personal con una antigüedad mínima en la empresa de 2 años.

Se establece que el promotor realizará una aportación global a repartir entre los partícipes del colectivo, cuyo total quedó fijado para el año 2011 en 105.000 €. Cada año, a partir del 1 de enero de 2012, dicha cantidad se revalorizada anualmente con el IPC real interanual al mes de diciembre anterior, con un mínimo del 1,5% y un máximo del 2%.

El reparto de cada ejercicio entre los partícipes de este colectivo se realiza de forma proporcional a su antigüedad.

G4-EC4

AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO

- a. Indique el valor monetario total de la ayuda económica que la organización ha recibido de entes del gobierno durante el periodo objeto de la memoria, con información relativa a, como mínimo:
desgravaciones y créditos fiscales;
subvenciones;
ayudas a la inversión, becas de investigación y desarrollo y otros tipos pertinentes de subvenciones;
premios con dotación económica;
exención de regalías;
ayuda financiera de los organismos de crédito a la exportación;
incentivos financieros; y
otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación.
- b. Desglose la información anterior por países.
- c. Indique si los gobiernos forman parte de la estructura accionarial de la organización, y en qué grado.

RESPUESTA:

- a. La bonificación Seguridad Social por baja siniestralidad. Satisfecho en el año 2016: 18.311,43 € correspondientes a la bonificación del año 2013.
- b. Aguas de Alicante desarrolla el 100% de su actividad en España.
- c. El 50% de las acciones pertenecen al Excmo. Ayuntamiento de Alicante.

ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO**G4-EC5****RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL DESGLOSADO POR SEXO Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS**

- a. Cuando la remuneración de un porcentaje significativo de la plantilla se base en la normativa relativa al salario mínimo, indique la relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
- b. Indique si en algún lugar con operaciones significativas no existe un salario mínimo local o si este es variable, desglosado por sexo. Si se pueden usar como referencia distintos salarios mínimos, indique cuál se está empleando.
- c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA:

- a. La remuneración de toda la plantilla está establecida en base a lo dispuesto en el Convenio Colectivo negociado con la representación legal de las personas trabajadoras, en ningún caso se basa en la normativa relativa al salario mínimo.

Salario Mínimo Interprofesional 2016	9.172,80€
Salario menor de tablas salariales de AMAEM*	20.411,62€
Relación	20.411,62/9.172,80€ =2,23

* Salario Menor según Tabla Salarial 2016= 19.211,62€ + 1.200€ (plus transporte)=20.411,62€ brutos anuales.

- b. N/A
- c. N/A

G4-EC6

PORCENTAJE DE ALTOS DIRECTIVOS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS

- a. Indique qué porcentaje de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local.
- b. Facilite la definición empleada para establecer los «altos directivos».
- c. Indique cómo define la organización el término «local».
- d. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA:

- a. El 89% de los directivos son locales. Las 9 personas que en AMAEM desempeñan puestos de Dirección, y que figuran en el Organigrama con tal denominación, tienen fijado su domicilio en la provincia de Alicante, ocho proceden de la indicada provincia y sólo una persona procede de otra empresa del mismo grupo empresarial que estaba ubicada en Barcelona.
- b. Se entiende Alta Dirección al personal directivo de la empresa.
- c. El término "local" lo interpreta en términos de radicado en la provincia de Alicante.
- d. Provincia de Alicante.

ASPECTO: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS

G4-EC7

DESARROLLO E IMPACTO DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS Y LOS TIPOS DE SERVICIOS

- Indique en qué medida se han desarrollado las inversiones significativas en infraestructuras y los tipos de servicios de la organización.
- Señale qué impactos se han producido, o se prevé producir, en las comunidades y las economías locales. Cuando proceda, describa las consecuencias positivas y negativas.
- Indique si dichas inversiones o servicios son compromisos comerciales, pro bono o en especie.

RESPUESTA:

Inversión en infraestructuras de saneamiento y agua regenerada.	Inversión en infraestructuras en la red de agua potable.	Presupuesto de Ejecución de los Proyectos Ambientales Redactados en 2016
1.312.894,53 €	2.498.098,47 €	13.116.906,65 €

Beneficios de los proyectos y obras:

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

IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO de proyectos y obras

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

PROYECTOS AMBIENTALES REDACTADOS EN 2016

OBJETIVO	Planificar y mejorar las infraestructuras existentes en nuestro ámbito de actuación. AGUAS DE ALICANTE tiene previsto ejecutar gran parte de estos proyectos durante el año 2017.
----------	---

- Proyectos de agua potable

RENOVACIÓN DE LA RED DE AGUA POTABLE DE LA ZONA PALMERETES. ALICANTE.
CARACTERÍSTICAS: El proyecto contempla la renovación de unos 2.400 metros de canalizaciones antiguas de agua potable de diversos diámetros en el barrio de Palmeretes. Actuación de renovación acorde a la planificación de gestión de activos de Aguas de Alicante. Actuación compatible con la sectorización de la red.
PRESUPUESTO: 811.337,45 €
BENEFICIOS: Mejorar el funcionamiento de la infraestructura global de la red de agua potable de la zona aumentando la capacidad de transporte, sustituyendo tuberías antiguas y con mayores índices de roturas. Esta renovación de redes antiguas, junto con la sectorización para el control de caudales y presiones, permitirá reducir las pérdidas para optimizar el uso del agua para abastecimiento.



Foto 1: Trazado red distribución Palmeretes.

PROYECTO DE REFUERZO DE LA RED DE ALIMENTACIÓN DE AGUA POTABLE EN EL SECTOR DE VILLAFRANQUEZA. ALICANTE.

CARACTERÍSTICAS: El proyecto contempla el refuerzo de la red de distribución de Villafranqueza con la instalación de unos 1.150 metros de canalizaciones de agua potable de diversos diámetros. Adicionalmente se renuevan tuberías de fibrocemento antiguas de diámetros pequeños. Actuación de renovación acorde a la planificación de gestión de activos de Aguas de Alicante. Actuación compatible con la sectorización de la red.

Presupuesto: 264.961,71 €

BENEFICIOS: El refuerzo de la red de distribución, incrementando la capacidad de transporte de la red, permite la sectorización de este sector para mejorar el control de caudales y presiones. La sectorización de la red y la renovación de tuberías antiguas permitirán reducir las pérdidas para optimizar el uso del agua para abastecimiento.



Foto 2: Trazado red agua potable Villafranqueza.

PROYECTO DE RENOVACIÓN DE LAS REDES DE ABASTECIMIENTO EN EL SECTOR DE LOS ÁNGELES, FASE II. ALICANTE.

CARACTERÍSTICAS: El proyecto contempla la renovación de unos 1.500 metros de canalizaciones antiguas de agua potable de diversos diámetros en el barrio de Los Ángeles. Actuación de renovación acorde a la planificación de gestión de activos de Aguas de Alicante.

PRESUPUESTO: 481.515,77 €

BENEFICIOS: Mejorar el funcionamiento de la infraestructura global de la red de agua potable de la zona aumentando la capacidad de transporte, sustituyendo tuberías antiguas y con mayores índices de roturas. Esta renovación de redes antiguas, permitirá reducir las pérdidas para optimizar el uso del agua para abastecimiento.



Foto 3: Trazado red distribución Los Angeles Fase II.

**PROYECTO DE RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE EN LA CALLE JOVELLANOS DE ALICANTE.**

CARACTERÍSTICAS: Renovación de 500 metros de tubería Ø80 de fundición gris de más 60 años de edad, situada en vía con alta intensidad de tráfico que dificulta las tareas de conservación y que presenta una elevada tasa de roturas en los últimos años. Actuación de renovación acorde a la planificación de gestión de activos de Aguas de Alicante.

PRESUPUESTO: 146.002,03 €

BENEFICIOS: Asegurar la calidad del agua. Renovación de la red de distribución para disminuir las tareas de conservación. La renovación de tuberías antiguas, permitirá reducir las pérdidas para optimizar el uso del agua para abastecimiento.



Foto 4: Trazado red distribución Jovellanos.

PLAN DIRECTOR DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE DE MONFORTE DEL CID. (REVISIÓN AÑO 2016).

CARACTERÍSTICAS: Se planifican las nuevas infraestructuras hidráulicas necesarias para la óptima gestión del sistema de distribución: 23.000 m³ de nuevos depósitos, 21.000 metros de nuevas redes arteriales, 20.000 metros de nuevas redes de distribución para atender a los nuevos desarrollos urbanísticos previstos en el PGOU y la renovación de 15.000 metros de tuberías de distribución existentes acorde a la planificación de gestión de activos de AMAEM.

PRESUPUESTO: 22.826.476,07 €

BENEFICIOS: El Plan Director del Servicio de Abastecimiento de Monforte del Cid es el documento marco en el que se planifica la ejecución de infraestructuras hidráulicas en el ámbito municipal. En este documento se analizan las infraestructuras de abastecimiento existentes y estableciendo las demandas futuras con el objeto de definir y valorar las obras de mejora necesarias para satisfacer la planificación urbanística definida en el PGOU del municipio.

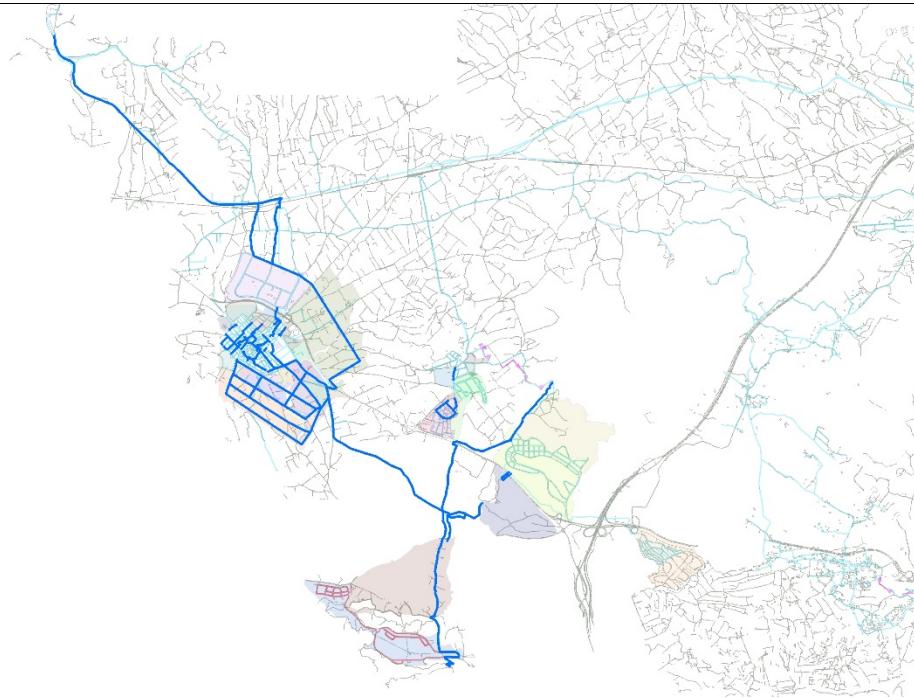


Foto 5: Plan Director Monforte del Cid.

- **Proyectos de agua regenerada**

MEMORIA VALORADA DE SUMINISTRO DE AGUA REGENERADA PARA EL RIEGO DE LA LADERA ESTE DEL MONTE BENACANTIL. ALICANTE.

CARACTERÍSTICAS: Instalación de equipos para la automatización del llenado de los depósitos municipales con agua regenerada desde la estación de bombeo existente en la calle Dr. Sapena. Instalación de un nuevo cabezal de riego de gestión municipal compuesto por grupo de bombeo y centro de filtrado, así como automatismos para la integración de éstos equipos en el sistema de telemando de riego municipal.

PRESUPUESTO: 103.970,33 €

BENEFICIOS: Incremento del uso de agua regenerada para el riego del Benacantil. Se logra la sustitución del uso de agua potable con la consiguiente racionalización de los recursos hídricos disponibles.



Foto 6: Actuación agua regenerada en ladera este Monte Benacantil.

- **Proyectos de drenaje**

PROYECTO DE INTERCEPTACIÓN DE RESIDUALES Y PLUVIALES EN LA ALBUFERETA. ALICANTE

CARACTERÍSTICAS: Ejecución de un nuevo alivio hacia el bombeo de aguas pluviales de la Albufera con objeto de reducir el aporte de caudales unitarios en tiempo de lluvia a la E.B.A.R. de la Albufera y minimizar los alivios hacia la playa de la Albufera durante episodios leves de lluvia.

PRESUPUESTO: 149.923,47€

BENEFICIOS: Minimizar los aportes de agua unitaria hacia la E.B.A.R. de Albufera y facilitar las tareas de operación y conservación de la red unitaria.

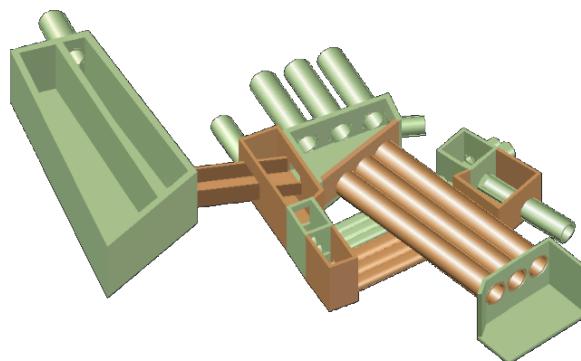


Foto 7: Vista 3D nuevo aliviadero Albufereta.

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

PROYECTO DE COLECTOR PRINCIPAL DE SANEAMIENTO PARA LA EVACUACIÓN DE AGUAS RESIDUALES DE LAS ZONAS CONSOLIDADAS DE HÁBITAT DISPERSO. TRAMO COMÚN RAMBLAS DEL RAMBUCHAR Y DEL PEPIOR. ALICANTE.

CARACTERÍSTICAS: Nuevo colector residual de 4.850 metros de longitud que da cobertura a una zona del Hábitat disperso de Alicante y al futuro colegio de la Canyada

del Fenollar. Este colector se contempla dentro del Plan Director de Saneamiento del Hábitat Disperso y constituye la base sobre la cual se articulará la red de residuales del Hábitat disperso.

PRESUPUESTO: 1.759.583,21 €

BENEFICIOS: En la actualidad las viviendas en esta zona de Alicante disponen de fosas sépticas al carecer de red de alcantarillado. La ejecución de la nueva red de alcantarillado permitirá la eliminación de las fosas sépticas y por tanto de posibles problemas medioambientales por infiltraciones o vertidos.



Foto 8: Trazado colector Hábitat Disperso.

PROYECTO DE COLECTOR DE SANEAMIENTO Y RED DE IMPULSIÓN EN LA EXPLANADA DE ESPAÑA. ALICANTE.

CARACTERÍSTICAS: Renovación de 220 metros de colectores en mal estado de conservación. Actualmente los colectores a renovar se ubican a gran profundidad lo que hace muy complicadas las tareas de conservación. Actuación acorde a la planificación de gestión de activos de AMAEM.

PRESUPUESTO: 284.570,43 €

BENEFICIOS: La renovación de estos colectores permitirá la eliminación del bombeo de aguas residuales de Autobuses, mejorando la eficiencia energética del sistema de alcantarillado y facilitando a su vez las tareas de conservación y limpieza de los nuevos colectores.



Foto 9: Trazado renovación colectores Explanada.

OBRAS AMBIENTALES EN EJECUCIÓN EN 2016

A continuación se destacan las principales obras ambientales ejecutadas por Aguas de Alicante en el año 2016.

Repercusión en el empleo

434 empleos a través de
60 empresas
subcontratistas

- Obras de renovación de colectores

Obra: Red de alimentación al depósito de Requena

PRESUPUESTO: 214.869,26 €

CARACTERÍSTICAS: Nueva tubería de llenado al depósito de Requena por galería existente, minimizando la obra civil necesaria para la instalación de 620 m de tuberías de diámetros comprendidos entre 250 y 400 mm, así como el montaje de elementos de maniobra.

BENEFICIOS: Esta actuación va a favorecer la correcta renovación del agua del depósito de Requena III, mejorando aspectos como: refuerzos del sector de consumo, aumento la capacidad hidráulica del mismo, posibilidad de mejora de presiones y recirculación del agua para alcanzar su calidad óptima.

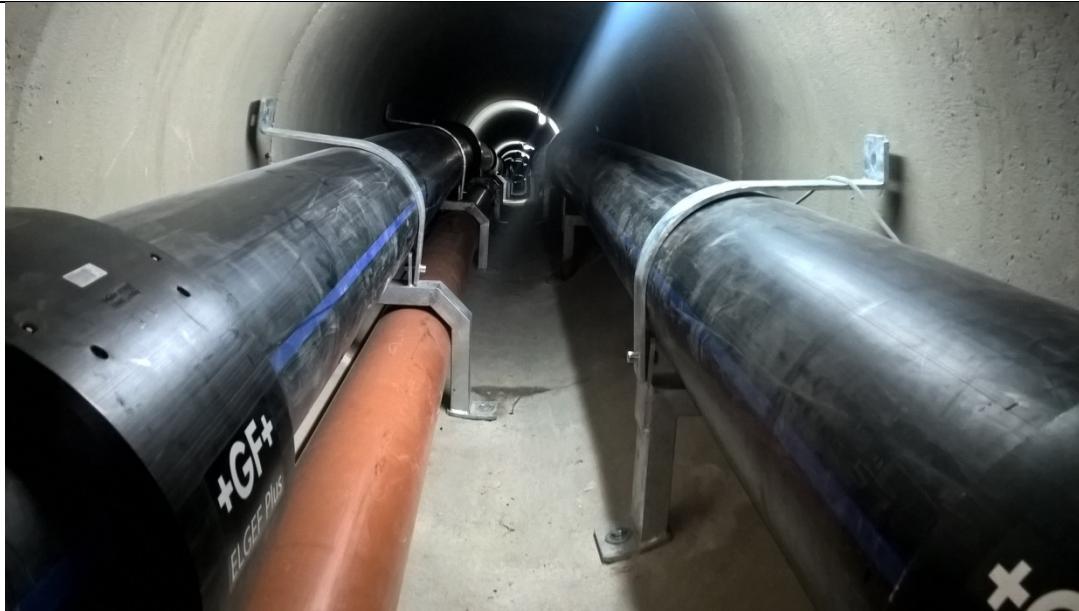


Foto 10: Nuevas tuberías en interior galería depósito de Requena.

Obra: RENOVACIÓN DEL 500 PRFV EXISTENTE EN LA AVENIDA DE LAS NACIONES. ALICANTE.

PRESUPUESTO: 224.348,04 €

CARACTERÍSTICAS: La obra consiste en la renovación de 320 metros de la red arterial Ø500 de PRFV por una nueva conducción del mismo diámetro de fundición dúctil. La tubería sustituida presentaba una elevada tasa de fugas.

BENEFICIOS: Esta actuación va a aumentar la garantía de suministro a toda la zona de la Playa de San Juan de Alicante al disminuir las tareas de conservación sobre esta red arterial.



Foto 11: Ø500 Avda. Las Naciones.

Obra: RENOVACIÓN EN VÍA PÚBLICA DE LA CONDUCCIÓN Ø500 DE FIBROCEMENTO EN LA CALLE MELVA DE ALICANTE.

PRESUPUESTO: 224.153 €

CARACTERÍSTICAS: La obra consiste en la renovación de 270 metros de la red arterial Ø500 de fibrocemento que discurre por interior de parcelas privadas, para proceder a su sustitución por una conducción de 500 mm de fundición dúctil en la vía pública.

BENEFICIOS: Esta actuación permitirá realizar las tareas de operación y conservación sobre la red arterial de la Playa de San Juan, así como aumentar la garantía de suministro.



Foto 12: Canalización agua potable Ø500 C/ Melva.

Obra: RENOVACIÓN DE LAS REDES DE ABASTECIMIENTO DE FUNDICIÓN GRIS EN LAS CALLES NEPTUNO Y SATURNO DE ALICANTE.

PRESUPUESTO: 103.626,67 €

CARACTERÍSTICAS: La obra consiste en la renovación de 500 metros de redes de fundición gris por tuberías de fundición dúctil, así como el aumento de la capacidad hidráulica del sector con el refuerzo con tubería Ø150.

BENEFICIOS: Asegurar la calidad del agua. Renovación de la red de distribución para disminuir las tareas de conservación. La renovación de tuberías antiguas, permitirá reducir las pérdidas para optimizar el uso del agua para abastecimiento.



Foto 13: Canalización red distribución C/ Saturno.

Obra: REFUERZO DE LA RED DE AGUA POTABLE EN LAS CALLES JORGE JUAN Y MÉDICO PASCUAL RICHART DE MONFORTE DEL CID.

PRESUPUESTO: 175.632,57 €

CARACTERÍSTICAS: Obra de refuerzo y renovación de la red de distribución del casco urbano de Monforte del Cid. La obra canalizó unos 360 metros de tuberías de fundición dúctil de varios diámetros. Esta actuación es compatible con el Plan Director de Abastecimiento y con la planificación de gestión de activos de AMAEM.

BENEFICIOS: Esta actuación permite avanzar en la sectorización de Monforte, con objeto de mejorar en el control de caudales y en la regulación de presiones. De igual forma, se aumenta la capacidad de transporte de la red de distribución con objetos de atender las demandas actuales y futuras. La renovación de tuberías antiguas, permitirá reducir las pérdidas para optimizar el uso del agua para abastecimiento.



Foto 14: Zanja para canalización red de distribución en C/ Jorge Juan.

Obra: ACTUACIONES DE RENOVACIÓN DE LA RED DE ABASTECIMIENTO Y PARA EL CONTROL DE CAUDALES EN LA URBANIZACIÓN LA FONT. SANT JOAN D'ALACANT.

PRESUPUESTO: 108.790,68 €

CARACTERÍSTICAS: Conjuntamente con las obras de urbanización de la urbanización de La Font se procedió al refuerzo y renovación de la red de distribución. Actuación compatible con la planificación de gestión de activos de AMAEM. Igualmente se mejoraron las instalaciones para el control del agua suministrada a la urbanización y al término municipal de El Campello.

BENEFICIOS: Esta actuación refuerza la red de distribución de la Font, y permite el crecimiento de sectores previstos en el PGOU. La renovación de tuberías antiguas, permitirá reducir las pérdidas para optimizar el uso del agua para abastecimiento.



Foto 15: Canalización agua potable Urbanización La Font.

Obra: RENOVACIÓN DE LAS REDES DE SANEAMIENTO Y ABASTECIMIENTO EN EL BARRIO DE SAN BLAS DE ALICANTE.

PRESUPUESTO: 3.120.612 €

CARACTERÍSTICAS: En el año 2016 se finalizaron las obras de renovación de las redes de abastecimiento y saneamiento del barrio. Se ejecutaron también las actuaciones de mejora en las aceras acorde a la petición del Ayuntamiento de Alicante.

BENEFICIOS: Renovación simultanea de las infraestructuras de abastecimiento y alcantarillado, acorde a la política de gestión de activos de Aguas de Alicante, con objeto de minimizar las molestias sobre los vecinos y mejorar las infraestructuras hidráulicas del barrio.



Foto 16: C/ Cardenal Belluga tras obra San Blas.

Obra: REPOSICIÓN DE SANEAMIENTO EN LA CALLE JERUSALÉN POR ACTUACIÓN DE URBANISMO COMERCIAL. ALICANTE**PRESUPUESTO:** 44.647,24 €**CARACTERÍSTICAS:** Renovación de 45 metros de colector antiguo en mal estado de conservación. Se coordina la actuación de renovación con el proyecto municipal de urbanización. Actuación acorde a la planificación de gestión de activos de AMAEM.**BENEFICIOS:** Renovación de infraestructura en mal estado para minimizar problemas ambientales por filtraciones. Se planifica la actuación conjuntamente con la urbanización de la calle Jerusalén para optimizar costes y minimizar las molestias a los vecinos en fase de ejecución de la obra.



Foto 17: Trazado renovación colectores C/ Jerusalén.

Obra: MEJORA DEL DRENAJE SUPERFICIAL EN EL CAMINO DE BENIMAGRELL SANT JOAN D'ALACANT.

PRESUPUESTO: 328.748 €

CARACTERÍSTICAS: El obra consiste en la entubación con tubería Ø1000 mm de la cuneta situada en la calle Alcalde Juan Gosalvez. Sobre el colector pluvial ejecutado se ejecutó una nueva acera y carril bici.

BENEFICIOS: Mejora en la captación y transporte de las aguas pluviales con objeto de minimizar problemas de acumulación de aguas de lluvia en el entorno y mejorar la urbanización del entorno con la ejecución de tramo de carril bici y acera peatonal.



Foto 18: Nuevo carril bici sobre colector Ø1000.

Obra: URBANIZACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LAS CAPTACIONES DEL ENTORNO DE LA CALLE BENASAU. ALICANTE.

PRESUPUESTO: 31.945,36 €

CARACTERÍSTICAS: Mejora de las captaciones en las calles Benasau y Santo Domingo, mediante sustitución de las rejas de entrada para evitar su obstrucción por el arrastre de sólidos y la modificación de la urbanización perimetral para facilitar la incorporación de la escorrentía pluvial hacia ambas captaciones y evitar la acumulación de aguas pluviales al final de la calle Santo Domingo.

BENEFICIOS: Mejora del sistema de drenaje en el entorno de la calle Santo Domingo con objeto de evitar las acumulaciones de aguas pluviales y las consecuentes afecciones a propiedades particulares y al tráfico rodado.



Foto 19: Reurbanización y nuevas captaciones Benassau.

Obra: AGUA REUTILIZADA A SAN VICENTE DEL RASPEIG. FASE I.

PRESUPUESTO: 669.657,42 €

CARACTERÍSTICAS: Durante el año 2016 se finalizó la obra, ejecutándose las tareas de urbanización y las pruebas de los equipos electromecánicos y de la nueva impulsión.

BENEFICIOS: Implantación del servicio de agua reutilizada en el municipio de San Vicente del Raspeig para el riego de zonas verdes, en sustitución del uso de agua potable con la consiguiente racionalización de los recursos hídricos disponibles.



Foto 20: Urbanización sobre depósito agua regenerada.

Obra: REFORMA Y ACONDICIONAMIENTO DE LOCAL PARA USO DE LABORATORIO Y OFICINA EN LA EDAR DE MONTE ORGEGLIA.

PRESUPUESTO: 199.648,88 €

CARACTERÍSTICAS: Adecuación de local en la E.D.A.R. de Orgeglia para la construcción de un laboratorio para la realización de todos análisis necesarios para AMAEM. Recinto de 500 m² con área de recepción y gestión de muestras, sección de análisis físico-químicos (espectrofotometría y cromatografía de gases), sección de análisis de aguas residuales y la sección de análisis microbiológico.

BENEFICIOS: El laboratorio a Aguas de Alicante permite que los diferentes departamentos y áreas funcionales de la empresa puedan adoptar de manera ágil las decisiones estratégicas más acertadas, pero no solo ofreciendo unos resultados analíticos de calidad, sino también una opinión experta y una tecnología punta que permite prevenir o solucionar los problemas de una forma segura rápida y satisfactoria. Esta obra permitirá la futura acreditación de Aguas de Alicante con la norma ISO 17.025.

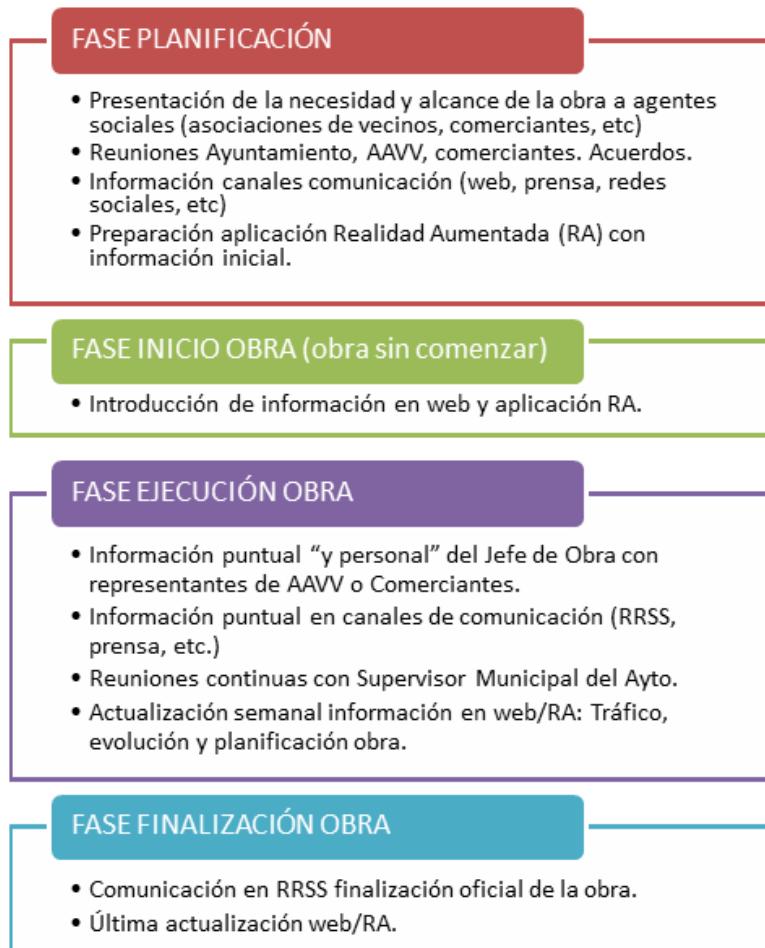


Foto 21: Interior nuevo laboratorio EDAR Orgegia.

COMUNICACIÓN CON LOS STAKEHOLDERS – OBRAS

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

Gran obra: Aquellas 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.



G4-EC8**IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS Y ALCANCE DE LOS MISMOS**

- a. Dé ejemplos de impactos económicos significativos, tanto positivos como negativos, de la organización. Entre otros:
- cambios en la productividad de organizaciones, sectores o el conjunto de la economía; desarrollo económico en áreas con elevados índices de pobreza; impacto económico de la mejora o el deterioro de las condiciones sociales o ambientales; disponibilidad de productos y servicios para las personas con rentas bajas; promoción de capacidades o conocimientos en una comunidad profesional o una zona geográfica; creación de puestos de trabajo en la cadena de suministro y distribución; estimulación, facilitación o limitación de las inversiones foráneas directas; impacto económico del traslado de operaciones o actividades; e impacto económico del uso de productos y servicios.
- b. Describa la importancia de tales impactos frente a las referencias externas y las prioridades de los grupos de interés, tales como las normas, los protocolos y los programas políticos nacionales e internacionales.

RESPUESTA:

Además de lo establecido en el EC7, se puede destacar el impacto económico sobre las familias con rentas bajas del fondo social para clientes.

Para más información se puede consultar el punto del informe: 4.2.1. Fondo Social.

FONDO SOCIAL PARA CLIENTES

En 2016 el Fondo Social aprobado por el Consejo ha sido de 270.290€, frente a los 210.290 € de 2015.

En 2016

Aguas de Alicante ha destinado 270.290 euros al **Fondo Social dirigido a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por la situación de crisis económica** (alrededor de **1.356 familias**), teniendo en cuenta, además, circunstancias propias de su situación personal y familiar, en los municipios de Alicante y El Campello.

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

Para garantizar la equidad entre las familias solicitantes, dicho **Fondo se gestiona con la colaboración técnica de Cruz Roja Española, Cáritas Diocesanas y los Servicios Sociales municipales** (para el municipio de Alicante), **y los Servicios Sociales municipales** (para el municipio de El Campello), organismos éstos con los que se mantiene un convenio de cooperación. Dichos organismos se encargan de realizar la correcta evaluación de las necesidades que en cada caso se puedan presentar, para conseguir una distribución adecuada.

El Fondo Social también cubre la ayuda a personas que se han visto obligadas a entregar su vivienda a la entidad bancaria ante la imposibilidad de afrontar los pagos comprometidos con la misma. En tales casos, y a la vista de la justificación correspondiente, también queda regularizada su deuda de suministro de agua.



Para ampliar la info sobre el Fondo Social y cómo solicitarlo ver link:

<http://www.aguasdealicante.es/contenido/FondoSocial/>

ASPECTO: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN**G4-EC9****PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES**

- a. Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones significativas se gasta en proveedores locales (por ejemplo, porcentaje de productos y servicios que se adquieren en el ámbito local).
- b. Indique cómo define la organización el término «local».
- c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA:

La proporción de compras, servicios y subcontrataciones realizados a proveedores locales 2016 ha sido en torno al 74%.

AGUAS DE ALICANTE, coherentemente con su condición de gestor de un servicio público, lleva a cabo para la compra de bienes y servicios medidas que permiten el acceso a proveedores y subcontratistas locales, aun correspondiendo estos a pequeña y mediana empresa, 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 cuál 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 locales, siendo, **la proporción de compras, servicios y subcontrataciones realizados a proveedores locales 2016 de aproximadamente un 74% (un 78% en 2015).**

	Euros		
	Local	No local	Total
Proveedores con posible alternativa local	17.181.201	6.150.134	23.331.335
Proporción:	74%	26%	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 55% de los 17.181.201 € va dirigido a la financiación de 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 2016 de aproximadamente un **84%** (igualmente, el porcentaje del ejercicio 2015 fue del 80%).



	Euros		
	Local	No local	Total
Proveedores SUBCONTRATAS para obras y prestación de servicios (alto impacto en el empleo)	9.512.155	1.842.214	11.354.369
Proporción:	84%	16%	100%

Tal como se ha mencionado anteriormente, las compras de bienes y servicios a proveedores locales durante 2016 fueron de 17.181.201 €, la siguiente lista recoge una selección de entre estos proveedores que representan un **70%** de estas compras:

PRINCIPALES PROVEEDORES LOCALES

AGRICOLAS VERA, S.L.

AKUAGAS SERVICE, S.L.

CANASTELL URBANA S.L.

COMUNIDAD DE REGANTES DE LA HUERTA Y PARTIDAS DE VILLENA

CONSTRUCCIONES AMM-AGOST, S.L.

EXCAVACIONES ASENSI ESPI, S.L.

GESTIÓN Y CANALIZACION DEL AGUA, S.L.

INTERLAB LABORATORIOS, S.L.

LABAQUA, S.A.

LIMPIEZAS LA PARISIEN, S.L.

LOGISTIUM, SERVICIOS LOGISTICOS, S.A.

MARBLOCK, S.L.

SOCIEDAD CANAL DE LA HUERTA ALICANTE, S.A.

SERVALACANT 2003, S.L.

TRANSPORTES V. Y V. 86, S.L.

UTE DRENAJE ALICANTE

VECTALIA SEGURIDAD, S.L.U.

Más información sobre este punto, se encuentra disponible en el apartado 2.5 FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES de la memoria.

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE

Introducción

La dimensión ambiental de la sostenibilidad se refiere a los impactos de una organización en los sistemas naturales vivos e inertes, entre ellos los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua.

La Categoría de Medio ambiente cubre los impactos relacionados con los insumos (energía y agua, por ejemplo) y los productos (emisiones, efluentes y desechos). Asimismo, abarca aspectos como la biodiversidad, el transporte y la repercusión de productos y servicios, además de la conformidad y el gasto en materia ambiental.

ASPECTO: MATERIALES

G4-EN1

MATERIALES POR PESO O VOLUMEN

a. Indique el peso o el volumen total de los materiales empleados para producir y embalar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto de la memoria. Distinga entre:
materiales no renovables; y
materiales renovables.

RESPUESTA:

En el ámbito de Depuración de aguas residuales y desinfección de agua potable, se han utilizado reactivos en 2016 en las cantidades siguientes:

Hipoclorito sódico 150 g/l	12 t	566.470
Cloruro Férrico 40%	24 t	865.180
Ácido Clorhídrico 33%	GRG	75.600
Ácido Clorhídrico 16%	GRG	6.600
Ácido Sulfúrico 38%	GRG	40.610
Bisulfito Sódico	GRG	5.400
Cloruro Férrico 40%	GRG	56.405
Dispersante/Antiincrustante	GRG	10.400
Hidróxido sódico 50%	GRG	64.590
Hipoclorito sódico 150 g/L	GRG	232.950
Polielectrolito Catiónico Líquido 45%	GRG	4.200
Ácido Fosfórico 75%	Bidón 32 kg	960
Cloro Gas	Tanque 1000 kg	14.000
Cloro Gas	Botella 100 kg	1.100
Ácido Cítrico monohidratado	Sacos 25 kg	1.300
Poli. Deshidratación + Espesado Fangos RDL	Sacos 25 kg	50.600
Poli. Deshidratación + Espesado Fangos MO	Sacos 25 kg	47.234
Antiespumante	Bidón 25 kg	1.560
Biocida	Bidón 25 kg	50
Conservante	Bidón 25 kg	50
Limpiador Ácido	Bidón 25 kg	2.800
Limpiador Alcalino	Bidón 25 kg	2.975
Limpiador Sólido	Bidón 25 kg	500
Sulfato de Aluminio	12 t	22.290

G4-EN2**PORCENTAJE DE LOS MATERIALES UTILIZADOS QUE SON MATERIALES RECICLADOS**

- a. Indique qué porcentaje de materiales reciclados se empleó para fabricar los principales productos y servicios de la organización.

RESPUESTA:

De todos los materiales que se consumen en la empresa, la Fundición Dúctil empleada en la fabricación de la tubería instalada es la que mayor importancia tiene. Durante 2016 se han instalado 8,6 km de tubería de FD, lo que supone un total de 313 Tn de este material, de las cuales, el 46% proviene de material reciclado, es decir, 142 Tn de Fundición Dúctil provienen de material reciclado.

En cuanto al papel utilizado en nuestras oficinas, durante 2016 se han consumido 6.044 kg de papel, de los cuales el 100% procede de material reciclado.

ASPECTO: ENERGÍA**G4-EN3****CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO**

- a. Indique el consumo total de combustible de fuentes no renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible.
- b. Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible.
- c. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:
 - consumo de electricidad;
 - consumo en calefacción;
 - consumo en refrigeración; y
 - consumo de vapor.
- d. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:
 - ventas de electricidad;
 - ventas de calefacción;
 - ventas de refrigeración;
 - ventas de vapor.
- e. Indique el consumo total de energía, en julios o múltiplos de julio.
- f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- g. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

RESPUESTA:

a)

	Litros	Megajulios
Diesel	118.583	5.098.396
Gasolina	2.936	110.994
GLP	894	24.240

b) No hay

c) Sólo hay datos de consumo de electricidad

El Ámbito de Agua y Saneamiento: 42.493.480 Mega Julios

Depuración (incluye, EDAR Rincón de León y bombeos asociados, EDAR Monte Orgegia y bombeos asociados, CEMEX e IRAD): 91.781.079 MJ

d) N/A.

e) Consumo total de energía: 139.508.190 MJ

f) Se han seguido los procedimientos del Sistema de Gestión de eficiencia energética según ISO 50.001 auditados por la empresa certificadora BSI, empresa auditora externa

g) MAGRAMA(2016)

G4-EN4**CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO**

- a. Indique cuál ha sido el consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos de julio.
- b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de conversión.

RESPUESTA:

- a) El consumo energético identificado fuera de la organización, auditado por la auditora externa BSI para la Certificación ISO 50001, es de: 495.294 Megajulios..
- b) Para el cálculo se han tenido en cuenta los consumos de combustible realizados por las contratas que de manera habitual trabajan para Aguas de Alicante en el desarrollo de su actividad. Estas son, la furgoneta Labqua necesaria para la toma de muestras y las furgonetas de Aquatec para el mantenimiento del telemando. Estos métodos de cálculo han sido avalados en el cálculo por BSI, empresa que ha realizado la auditoría externa en el ámbito de Gestión de la Energía, según norma ISO 50.001.
- c) MAGRAMA (2016)

G4-EN5

INTENSIDAD ENERGÉTICA

- a. Indique la intensidad energética.
- b. Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación.
- c. Señale qué tipos de energía se han incluido en la relación de intensidad: combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todas las anteriores.
- d. Explique si en la relación se tiene en cuenta el consumo energético interno, el externo o ambos.

RESPUESTA:

- a) Para el ámbito de agua potable y Saneamiento, Se ha calculado que para elevar 1m3 es necesario emplear 0,35 Kw/h.

Para el ámbito de Depuración: Se ha calculado que para depurar 1m3 es necesario emplear 0,70 Kw/h para la EDAR de Rincón de León, EDAR de Monte Orgegia y los bombeos asociados.

- b) La medida utilizada es el kWh/m3 (dentro de los m3 se reflejan los m3 producidos y los comprados para agua potable y Saneamiento y los m3 que entran a las depuradoras en el ámbito de depuración) ya que ésta es la unidad de negocio

- c) Combustible y electricidad.

- d) Se tienen en cuenta los consumos internos y los consumos externos de combustible de las contratas relevantes que se señalan en el EN4.

G4-EN6

REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

- a. Indique qué reducciones del consumo energético son el resultado directo de iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia (en julios o múltiplos de julio).
- b. Indique qué tipos de energía se incluyen en las reducciones: combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor.
- c. Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia.
- d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

- a) Haciendo una comparación de 2016 y 2015 de identificación de usos energéticos se puede observar una reducción de 2.829.669 Megajulios.

Las actuaciones dirigidas a tener mayor eficiencia energética han sido:

Accion	Situacion inicial	Mejoras pretendidas	Fecha creacion	Estado	Grado ejecucion
EDAR Rincon de Leon. Aumentar en mas de un 10% la energia generada en 2015 en el mismo periodo.	En 2015 se produjeron 2,2 GW.hr con el motor de biogas.	Aumentar en mas de un 10% la energia producida en 2015. Superar 2,4 GW.hr en 2.016	26/04/2016	Finalizada	100%
L.1.5. EDAR RINCON DE LEON. Realizar overhaul al motor de cogeneracion para prolongar su vida util.	El motor de cogeneracion llega al fin de su vida util.	Prolongar la vida del motor para seguir con la cogeneracion electrica y termica	30/12/2016	Finalizada	100%
EDAR RINCON DE LEON.Compra e instalacion de modem tarificador en las estaciones de bombeo de ATalayas, Oami y Urbanova	En estos bombeos todavia no se dispone de telelectura.	Los modem a instalar permiten mejorar el sistema de aquisition de datos energeticos (consumos)	22/11/2016	Finalizada	100%
Implantacion ISO 50001 en instalaciones y actividades de EMARASA	EMARASA no tiene implantada la norma ISO 50001	Optimizacion de procesos. Identificacion de usos energeticos y realizacion de planes de accion para actuar sobre los usos energeticos significativos	18/03/2015	Finalizada	100%
EDAR RINCON DE LEON. Adquisicion e instalacion de 11 analizadores de red en los distintos CCMs de la EDAR'.	Se desconoce el consumo electrico sectorizado en la EDAR.	Conocer y mejorar el consumo electrico en cada uno de los centros de la EDAR.	22/11/2016	Finalizada	100%

EDAR Rincon de Leon. Estudio de colocacion de una turbina francis en el punto de salida del efluente de la instalacion	Se cuenta con un caudal elevado de salida de la instalacion de Rincon de Leon y un salto hidraulico aprovechables para la generacion de energia	Produccion de energia electrica y, por tanto, reduccion de ratio energetico de las instalaciones	27/03/2015	Finalizada	100%
IRAD RINCON DE LEON. Solicitar financiacion a EPSAR para la sustitucion gradual de las membranas de osmosis inversa en los bastidores 3,4 y 5.	Las membranas de los bastidores de osmosis inversa 3,4 y 5 han sobrepasado su vida util.	Obtener agua de la mayor calidad con el minimo consumo energetico y gasto de reactivos.	22/11/2016	Finalizada	100%
Estudio e implantacion de GEFEL en AMAEM	En AMAEM se siguen recibiendo un gran numero facturas en papel por parte de las comercializadoras electricas.	Se pretende eliminar el papel de las facturas electricas y facilitar la gestion y validacion de las mismas.	01/04/2015	Finalizada	100%
Sustitucion de la instalacion electrica de iluminacion en el Taller Electromecanico, sustituyendo por luminarias tipo LED.	Inicialmente se disponia en el taller de 18 pantallas dobles de tubos fluorescentes de 36W.	Se sustituyen por pantallas tipo LED de 24W cada una, manteniendo el mismo numero total.	29/09/2016	Finalizada	100%
Estudio de ahorro energetico en la produccion de agua.	Actualmente se controlan muchos parametros relacionados con la produccion del agua en AMAEM y se esta trabajando en la mejora de la eficiencia energetica	Mejorar la eficiencia energetica en la produccion de agua proponiendo ratios y evaluandolos. Esta metodologia facilitara la utilizacion de la ISO 50001.	27/01/2015	Finalizada	100%

Integracion de la gestion de flota de vehiculos de Depuracion en el sistema de Gestión de Flotas de Compras y Logistica	La gestion de la flota de vehiculos del area de Depuracion se hacia de manera independiente en cada EDAR.	Centralizar la gestion para integrar en los indicadores de consumo de combustibles toda la flota de AMAEM y tomar acciones de mejora que incluyan a estos vehiculos.	08/01/2016	Finalizada	100%
---	---	--	------------	------------	------

b) Combustibles y electricidad.

c) ISO 50001.

d) MAGRAMA (2006).

La sistemática se encuentra establecida en la documentación asociada al sistema de gestión de la energía. Para la identificación de usos energéticos se realiza un examen de los consumos de las instalaciones, equipos, procesos y operaciones auxiliares que implican un consumo de la energía, dentro del ámbito del SGE, así como de las actividades subcontratadas que tengan un consumo energético relevante cuando trabajen para la organización y se encuentren bajo el alcance definido.

Se adjunta extracto del procedimiento PS-S/E-01 - Identificación y evaluación de usos energéticos y oportunidades de mejora:

Identificación de usos energéticos.

La identificación de usos y variables energéticas deberán incluir:

- Identificación de los usos energéticos y su fuente de energía, así como el área y línea de producción / servicio/ edificio al que pertenece
- Identificación de variables energéticas (determinante físico del consumo de energía cuantificable y recurrente). En todos los casos se incluirán aquellas variables que se miden y se correlacionan de forma directa en el consumo de energía (ratios o indicadores)
- Equipos asociados, cuando proceda.

En la identificación de los usos energéticos se detallarán los equipos existentes dentro de un proceso cuando, para realizar las actuaciones para la mejora de la eficiencia o la reducción del consumo, sea necesario conocer y hacer seguimiento individual del consumo de energía o los ratios energéticos de los equipos. En caso contrario, cuando sea suficiente hacer un seguimiento del consumo de energía a nivel de proceso para asegurar el buen desempeño energético, no se identificarán de forma individualizada todos los equipos incluidos en el mismo.

Son usos energéticos todos aquellos equipos o procesos que tienen oportunidad de gestión, es decir, sobre los cuales es posible realizar actuaciones de mantenimiento preventivo o correctivo o es posible modificar los protocolos de explotación para rectificar su eficiencia. No se consideran usos energéticos aquellas instalaciones, equipos auxiliares o pequeños procesos con un consumo bajo y sobre el que no se puede realizar ninguna actuación preventiva o correctiva o de explotación, para reducirlo u optimizarlo. Estos equipos son habitualmente de baja potencia nominal o de uso esporádico.

Análisis de usos energéticos

Una vez identificados los usos energéticos se procede a su análisis (cantidad de energía consumida y ratios de eficiencia). Para ello, se realizan los siguientes pasos:

1º) Cuantificación de los usos energéticos pasados.

Se deberá cuantificar del año anterior los siguientes datos:

- Consumo total de cada uso energético identificado

- Porcentaje de consumo de cada uso frente al total de esa área y frente al total del alcance definido del SGE por la Unidad de Gestión.
- Identificación de los cambios significativos de consumo en el último periodo (no siendo necesario en el primer año de implantación).
- Cuantificación de ratios pasados, según las variables identificadas, para analizar también la eficiencia de los usos energéticos identificados.

Para poder comparar los consumos de electricidad, con los de gas u otra fuente, se toma como unidad de medida el kWh, efectuando las conversiones de unidad pertinentes.

En aquellos casos en los que no se conozca el consumo real (basado en mediciones) de un determinado uso energético podrá ser estimado (p. ej.: teniendo en cuenta sus horas de funcionamiento y la potencia o suma de potencias de trabajo), la Unidad de Gestión podrá disponer, si lo cree conveniente, de una instrucción donde indique los criterios de cálculo (ej.: obtención de datos, potencia de trabajo promedio, etc.). No obstante, en la medida en lo posible, técnica y económicamente, aquellos usos que resulten significativos, y cuyo consumo haya sido estimado, se deberá planificar su cuantificación mediante equipos de medición para garantizar un seguimiento y control más exhaustivo y poder valorar los ahorros o mejoras de eficiencia sobre el mismo planteadas.

2º) Cuantificación de los usos energéticos futuros.

Consumo específico futuro previsto a alcanzar por cada uso, teniendo en cuenta las acciones de mejora que se vayan a emprender, cambios previstos en las instalaciones, equipamiento, sistemas o procesos.... Dicho consumo se estimará en ratios, evitando estimaciones erróneas debidas a las variaciones de producción de un año respecto a otro. Se realizarán estimaciones lo más exactas posibles.

La cuantificación de los usos energéticos presentes se registrará y seguirá a través de indicadores energéticos periódicos, teniendo en cuenta las variables identificadas, al menos para aquellos que hayan resultado significativos. A modo de ejemplo se enumeran algunos indicadores posibles:

Evaluación de usos energéticos

Una vez analizados los usos energéticos se procede a su evaluación, a fin de identificar aquellas instalaciones, procesos o equipos que tengan un consumo sustancial y en los que hay mayor capacidad de mejora.

Para ello, cada Unidad de Gestión, determinará unos criterios de significancia, que deberán quedar documentados por escrito, p. ej. en el propio registro de "Identificación y evaluación de usos energéticos".

A modo de ejemplo, se describen algunos criterios de significancia:

- Usos energéticos con un porcentaje de consumo elevado frente al área o frente al total de la Unidad de Gestión. El porcentaje umbral lo determina la Unidad de Gestión en base a sus resultados.
- Usos energéticos con ratios de energía menos eficientes. Los valores umbrales de dichos ratios los determina la Unidad de Gestión en base a sus resultados.
- Usos energéticos con mayor potencial de ahorro, según las oportunidades de mejora identificadas.
- Usos energéticos cuyas oportunidades de mejora tengan un periodo de retorno de la inversión requerida más corto.
- Usos energéticos que permitan el cambio a energías renovables.
- Usos energéticos cuyo consumo siga una tendencia alcista respecto a periodos anteriores

En cualquier caso, un uso puede considerarse significativo de forma directa, siempre que se considere oportuno, justificándolo objetivamente.

Áreas de alto consumo energético que hayan sufrido cambios importantes en el periodo anual anterior a una determinada revisión de usos energéticos siempre serán consideradas como usos energéticos significativos para asegurar su seguimiento (al menos un incremento mayor de un 25% del ratio pasado)

Cada uso significativo identificado tendrá al menos un indicador asociado que se medirá y documentará periódicamente, así como unas pautas de mantenimiento definidas que garanticen un funcionamiento óptimo. La identificación, análisis y evaluación de usos energéticos y variables energéticas pasados y futuros previstos se registrará en la plantilla de "Identificación y evaluación de usos energéticos", o bien en una hoja de cálculo similar o herramienta informática, que incluya como mínimo los campos reflejados en el formato citado.

En el caso de la cuantificación de los usos energéticos presentes, a través de indicadores periódicos, cada Unidad de Gestión empleará la plantilla o herramienta informática que estime más adecuada.

Periodicidad: La revisión de la identificación, análisis y evaluación de los usos energéticos se llevará a cabo, como mínimo, anualmente, o antes si hubiera cambios significativos en las instalaciones, procesos u operaciones auxiliares, salvo en el caso de la cuantificación de usos energéticos presentes, que se miden periódicamente, tal y como se ha indicado anteriormente.

G4-EN7

REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- a. Indique qué reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios vendidos se han logrado en el periodo objeto de la memoria (en julios o múltiplos de julio).
- b. Explique qué referencia se ha empleado para calcular las reducciones del consumo energético (año base, punto de referencia, etc.) y por qué motivo se ha elegido dicha referencia.
- c. Explique qué normas, métodos y presupuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

Al ser el producto vendido el agua se entiende que se puede responder con la pregunta anterior.

- a) Ver respuesta apartado a) EN6
- b) Ver respuesta apartado b) EN6
- c) Ver respuesta apartado c) EN6

ASPECTO: AGUA

G4-EN8

CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE

a. Indique el volumen total de captación de agua de las siguientes fuentes:

- aguas superficiales, entre otras el agua procedente de humedales, ríos, lagos y océanos;
- aguas subterráneas;
- aguas pluviales captadas directamente y almacenadas por la organización;
- aguas residuales de otra organización; y
- suministro de agua municipal o de otras empresas de aguas.

b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

a)

1.- 21.070.242 m³

2.- 16.596.231 m³

3.- N/A

4.- N/A

5.- N/A

b) Para su cálculo se utilizan las medidas de tanto de contadores de control propios, como proporcionadas por el suministrador de agua superficial, así como los contadores de control de las captaciones de agua subterránea.

G4-EN9

FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA

- a. Indique el número de fuentes de agua que han sido afectadas por la captación y desglóselas por tipo:

tamaño de la fuente;
si la fuente de agua está clasificada o no como área protegida (nacional o internacional);
valor en términos de biodiversidad (diversidad de especies y endemismo, número de especies protegidas); y
valor o importancia de la fuente de agua para las comunidades locales y los pueblos indígenas.

- b. Explique qué normas, métodos y presupuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

Al no estar en una situación oficial de sequía ninguna fuente ha sido afectada significativamente.

G4-EN10**PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA**

- a. Indique el volumen total de agua que la organización ha reciclado o reutilizado.
- c. Indique el volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización, en términos de porcentaje del agua total captada de acuerdo con el Indicador G4-EN8.
- d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA: 2016.

- a. 25.997.410 m³ de agua reciclada (9.557.561 m³ de agua reutilizada).
- b. 68,87 %
- c. Hemos calculado el ratio existente entre el volumen de agua captada y reutilizada por la organización. Los datos del volumen de agua reutilizada se obtienen a partir de las lecturas de los contadores existentes a la salida de las plantas, tanto de Rincón de León, como Monte Orgegia.

ASPECTO: BIODIVERSIDAD

G4-EN11

INSTALACIONES OPERATIVAS PROPIAS, ARRENDADAS, GESTIONADAS QUE SEAN ADYACENTES, CONTENGAN O ESTÉN UBICADAS EN ÁREAS PROTEGIDAS Y ÁREAS NO PROTEGIDAS DE GRAN VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD

- a. Facilite los siguientes datos relativos a las instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas, que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad:

ubicación geográfica;
subsuelo o suelos subterráneos poseídos, arrendados o gestionados por la organización;
ubicación respecto a la área protegida (en su interior, adyacente o incluyendo secciones del área protegida) o área no protegida de gran valor para la biodiversidad;
tipo de operación (oficinas, manufacturación o producción, extractiva);
superficie del centro operativo en km²; y
valor para la biodiversidad en función de: el atributo de la área protegida o el área de gran valor para la biodiversidad fuera de la área protegida (ecosistema terrestre, de agua dulce o marino); y
listas de protección del área (por ejemplo, las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN⁶⁷, la Convención de Ramsar⁷⁸, las leyes nacionales).

RESPUESTA:

Ver respuesta EN-11 en archivo adjunto. Ubicar el documento en la carpeta.

G4-EN12**DESCRIPCIÓN DE LOS IMPACTOS MÁS SIGNIFICATIVOS EN LA BIODIVERSIDAD DE ÁREAS PROTEGIDAS O ÁREAS DE ALTA BIODIVERSIDAD NO PROTEGIDAS, DERIVADOS DE LAS ACTIVIDADES, LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS**

- a. Describa la naturaleza de los impactos directos e indirectos sobre la biodiversidad, haciendo referencia al menos a uno de los aspectos siguientes:

construcción o utilización de fábricas, minas e infraestructuras de transporte;
 contaminación (introducción de sustancias que no se presentan de forma natural en el hábitat, a partir de fuentes puntuales y difusas);
 introducción de especies invasoras, plagas y patógenos;
 reducción del número de especies;
 conversión de hábitats; y
 cambios en los procesos ecológicos fuera de su rango natural de variación (por ejemplo, salinidad o cambios en los niveles freáticos).

- b. Indique los impactos significativos directos e indirectos, positivos y negativos, haciendo referencia a los siguientes aspectos:

especies afectadas;
 superficie de las áreas afectadas;
 duración de los impactos; y
 carácter reversible o irreversible de los impactos.

RESPUESTA:**Revisar texto.**

- a. La EDAR de Tabarca tiene el emisario en el Parque Natural Marino de la Isla de Tabarca. En el año 2016 se ha vertido agua depurada por tratamiento secundario EDAR con destino al mar mediante emisario submarino con un volumen de 8.377 m³. El impacto de la depuradora es mínimo, ya que vierte agua tratada que afecta a la concentración de la sal en el agua en las inmediaciones del emisario, y que no afecta a las condiciones ambientales y de la biodiversidad del medio receptor.

Además del anterior, el único impacto que podría tener la actividad desarrollada por la organización en estas áreas sería la referente a la emisión de CO₂ por el uso de vehículos, en el traslado de operarios para realizar las operaciones de mantenimiento. El impacto por ruido en el funcionamiento de las instalaciones es despreciable, ya que las instalaciones cumplen la normativa de ruido y se encuentran en lugares muy localizados y con espacio de parcela de la empresa alrededor.

- b. En la evaluación de aspectos ambientales, este punto no se identifica como significativo. Se estima que por este asunto no hay especies afectadas o si las hay no es de manera significativa.

G4-EN13**HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS**

- a. Indique el tamaño y la ubicación de todas las áreas de hábitats protegidos o restaurados y señale si el éxito de las acciones de restauración fue o está siendo verificado por profesionales externos independientes.
- b. Señale si existen colaboraciones con terceros para proteger o restaurar áreas de hábitat distintas de aquellas en las que la organización ha supervisado o ejecutado medidas de restauración o protección.
- c. Describa el estado del área al final del periodo objeto de la memoria. d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

AGUAS DE ALICANTE realiza estudios para identificar las instalaciones que tiene ubicadas en espacios protegidos o áreas de alta biodiversidad a partir de la cartografía actualizada de la Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente y la información en GIS de las instalaciones de AGUAS DE ALICANTE, adoptando diferentes medidas para preservar estos hábitats protegidos en los lugares donde realiza su actividad, cuando es necesario. En 2016, se han analizado las instalaciones asociadas a la actividad de Depuración (plantas y bombeos).

PARQUE URBANO INUNDABLE "LA MARJAL" (ALICANTE)

El Parque urbano inundable "La Marjal", inaugurado en marzo de 2015, es una obra de marcado carácter social y ambiental, promovida conjuntamente por el Ayuntamiento de Alicante y Aguas de Alicante, que da solución a los problemas de inundaciones en una de las áreas de urbanización de la playa de San Juan de Alicante, a la vez que genera una nueva zona verde para deleite de sus vecinos.

El Parque es capaz de retener hasta 45.000 m³ frente a una lluvia de alta intensidad, y posteriormente, derivar el caudal de lluvia a la red de drenaje o a la depuradora para su reutilización. Gracias a esto, se ha solucionado un gran problema de retención de aguas pluviales en la zona de playa de San Juan, que, durante episodios de fuertes lluvias, ocasionaba cortes de la calle al tráfico de vehículos y entradas de agua en los estacionamientos subterráneos de las urbanizaciones de la zona.

El Parque dispone de dos estanques ornamentales de agua, que, junto con toda la jardinería y vegetación existentes en el mismo, conforman un nuevo pulmón verde sostenible para los usuarios.

Contiene además otros elementos a destacar como un mirador, una colina, una cascada, una pasarela peatonal o varios caminos y senderos peatonales.

Desde el punto de vista hidráulico, el parque solo funcionará como depósito retenedor durante episodios de lluvia de muy fuerte intensidad, de tal manera que el nivel de agua del estanque se incremente mediante el aporte de caudal de los colectores de gran diámetro instalados. En su nivel máximo de llenado, el agua inunda las zonas de pradera de césped y vegetación que circundan el estanque de mayor superficie. Una vez pasado el episodio de lluvia, el agua puede ser reutilizada mediante su bombeo a la depuradora, para su posterior uso como agua de riego.

En relación con la biodiversidad, resalta el rápido y exitoso asentamiento de múltiples especies de aves, que desde su inauguración, crían en el mismo de forma natural: ánades reales, zampullines, fochas, cigüeñuelas, etc. e incluso se han avistado ejemplares de martín pescador, poco habituales en esta zona. Las islas interiores de los estanques, concebidas para tal fin, han favorecido la nidificación de las aves.



Además, en 2016 se llevaron a cabo actuaciones para incorporar nidos de pájaros y murciélagos en el Parque, que permitirá incrementar la biodiversidad del parque. Estos nidos para murciélagos y golondrinas se han instalado en puntos estratégicos del parque. El objetivo es evitar molestias a los vecinos y visitantes con el uso de insecticidas, a la vez de favorecer la biodiversidad y la protección de especies. La instalación se ha coordinado con el Ayuntamiento de Alicante y GEA, asociación de carácter medioambiental y humanitario

Para ampliar información acerca del parque urbano inundable "La Marjal", puede seguir el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=5e6QN3e7xHw>

RESTAURACIÓN DE HÁBITATS

ALICANTE



Los días 30 de enero y 6 de febrero de 2016, Aguas de Alicante ha colaborado en la organización del Día del Árbol, que se ha realizado el 30 de enero en el parque Forestal del Monte Orgegia y el sábado 6 de febrero, en el monte Benacantil.

Con la colaboración de la asociación Española contra el Cáncer, Aguas municipalizadas de Alicante y la Consellería de Medio Ambiente, las dos jornadas organizadas por la Concejalía de Medio Ambiente resultaron un éxito, contando con la participación de varios centenares de jóvenes y ciudadanos de nuestra ciudad, destaca la participación activa del grupo GEA de voluntariado Ambiental, del Área de medio Ambiente de Cruz Roja y de diversos colectivos del movimiento scout en Alicante.

En esta ocasión, con el objetivo de concienciar a la población y mejorar nuestro medio ambiente al mismo tiempo de realizar una campaña de apadrinamiento de árboles y colocación de cajas anidaderas que permitan recaudar fondos para dicha asociación.

Aguas de Alicante facilitó el sustrato vegetal, procedente de la recuperación de residuos de depuradora y restos vegetales, agua regenerada procedente de la Depuradora y materiales para la instalación posterior de la red de riego en la zona de actuación

G4-EN14

NÚMERO DE ESPECIES INCLUIDAS EN LA LISTA ROJA DE LA UICN Y EN LISTADOS NACIONALES DE CONSERVACIÓN CUYOS HÁBITATS SE ENCUENTRAN EN ÁREAS AFECTADAS POR LAS OPERACIONES, SEGÚN EL NIVEL DE PELIGRO DE EXTINCIÓN DE LA ESPECIE

a. Indique el número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie:

- en peligro crítico;
- en peligro;
- vulnerable;
- casi amenazada; o
- preocupación menor

RESPUESTA:

Son 67 especies.

CATEGORÍA UICN	Nº
En peligro crítico	3
En peligro	12
Vulnerable	19
Casi amenazada	33
Preocupación menor	0
TOTAL	67

G4-EN15

EMISIONES DIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 1)

- a. Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO₂ equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.
- b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos ellos).
- c. Indique las emisiones de CO₂ biogénico en toneladas métricas de CO₂ equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1).
- d. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base.
- e. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- f. Indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.
- g. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

RESPUESTA:

- a) A continuación se indican las emisiones de CO₂ equivalente. Para su cálculo se han tenido en cuenta los consumos producidos por los desplazamientos de vehículos diésel, gasolina, consumo GLP, emisiones fugitivas de gases fluorados y emisiones de proceso.

	2015	2016
Emisiones Totales Alcance 1 [Tm]	1.503,73	1.710,66

El incremento de emisiones en 2016 respecto a 2015 se debió a la incorporación de los vehículos de EMARASA tras la fusión que se realiza en julio 2015. En el ejercicio 2015 se incorporan las emisiones de los vehículos de la actividad de Depuración sólo desde julio (con anterioridad no pertenecían a Aguas de Alicante). Es a partir de 2016 que las emisiones de vehículos de Depuración se incorporan en el cálculo para todo el ejercicio completo.

- b) Los gases incluidos en el cálculo han sido CO₂, CH₄, N₂O, HFC.
- c) El CO₂ de origen biogénico (carbono biogénico) es el que resulta de la actividad de organismos vivos y no es considerado un GEI, al provenir de carbono que estaba ya en la atmósfera en un pasado reciente. Este carbono de ciclo corto sólo se contabiliza si se emite en forma de otro GEI como por ejemplo el metano, ya que este gas no es fácilmente asimilable por los organismos. Por ello, el CO₂ generado a partir de los procesos de tratamiento aerobios en una EDAR, o a partir de la quema de biogás, no es considerado un GEI.
- d) El año 2015 será el año base, ya que es el primero de la serie del que se tiene un inventario de Gases de Efecto Invernadero. En el año 2015 las emisiones totales Alcance 1 y 2 fueron de 1.572 Tm.

e) Para la cuantificación de las emisiones GEI se han seguido las directrices de la norma ISO 14064, que detalla los principios y requisitos para el diseño, desarrollo y gestión de inventarios de GEI para compañías y organizaciones, realizando el cálculo a partir de datos de actividad multiplicados por factores de emisión.

En el caso concreto de las emisiones de proceso generadas en la línea de agua de las EDAR se han seguido las Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero, vol.5, desechos.

El capítulo 6 define la metodología para el cálculo de las emisiones generadas en el tratamiento y eliminación de N2O de aguas residuales.

f) Las fuentes o referencias utilizadas para la elaboración de este informe han sido las siguientes:

- Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) que también proporciona metodologías adaptadas a distintas instalaciones para crear inventarios y herramientas de cálculo de GEI, así como factores de emisión de diferentes actividades. Se han utilizado los potenciales de calentamiento global (GWP) del N2O, CH4, R407C, R410A, R422d, así como el factor de emisión de N2O del agua residual.
- Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA). Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de Dióxido de Carbono (Octubre 2016). Se han obtenido los valores factores de emisión y poderes caloríficos inferiores de distintos tipos de combustibles: Gasolina, GLP y Gasóleo A.
- Proyecto R+i Alliance EN0804, Carbon footprint and energy efficiency across wastewater and sludge treatment, 2008-2010. Se han utilizado los factores de emisión de emisiones directas de proceso para el espesador primario, secundario, homogeneizador de fangos, almacenaje de fangos digeridos, deshidratación de fangos y la combustión de biogás en calderas y en planta de cogeneración.
- UK Water Industry Research (UKWIR): Workbook for estimating operational GHG emissions version 9 (2015, Report Ref. No. 15/CL/01/22). En 2004 el UKWIR desarrolló una guía que permitiese dar un enfoque estandarizado para la cuantificación de las emisiones GEI derivadas de las actividades operacionales de las empresas de agua del Reino Unido. Se ha utilizado el factor de emisión de la digestión anaerobia y de la combustión de biogás en antorcha.

g) El cálculo se ha planteado desde un enfoque de Control Operacional, es decir, se contabilizan todas las emisiones de GEI atribuibles a las operaciones o actividades sobre las cuales la empresa ejerce el control.

G4-EN16**EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2)**

- a. Indique las emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 2) en toneladas métricas de CO₂ equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.
- b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo.
- c. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base.
- d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- e. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.
- f. Señale qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).

RESPUESTA:

a)

	2015	2016
Emisiones Indirectas Brutas CO₂ [Tm]	68,72	0,33

Para su cálculo se han tenido en cuenta los consumos producidos por los sondeos, las impulsiones, el telemiendo, el saneamiento, las oficinas y las instalaciones de depuración.

- b) Sólo se tienen en cuenta los gases de efecto invernadero producidos por CO₂
- c) El año 2015 será el año base, ya que es el primero de la serie del que se tiene un inventario de Gases de Efecto Invernadero. En el año 2015 las emisiones totales Alcance 1 y 2 fueron de 1.572 Tm.
- d) La metodología adoptada para la cuantificación de las emisiones GEI consiste en el cálculo a partir de datos de actividad multiplicados por factores de emisión.

$$\text{Emisiones GEI} = \text{Datos de actividad} \times \text{Factor de emisión}$$

Siendo el dato de actividad el parámetro que define el grado o nivel de la actividad generadora de las emisiones de GEI: consumo de combustible, electricidad, reactivos, etc, y el Factor de Emisión (FE) supone la cantidad de GEI emitidos por cada unidad del parámetro "dato de actividad". Los factores de emisión varían en función de la actividad que se trate y son periódicamente actualizados.

La unidad de medida en la que se expresará el inventario de GEI de AMAEM es la tonelada de CO₂ (tonCO₂) por tanto se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

En el caso concreto de las emisiones de proceso generadas en la línea de agua de las EDAR se han seguido las Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero, vol.5, desechos. El capítulo 6 define la metodología para el cálculo de las emisiones generadas en el tratamiento y eliminación de aguas residuales.

De acuerdo con esta guía se ha considerado que:

- El CO₂ generado en el tratamiento del agua residual y en la estabilización del fango tiene un origen biogénico, considerado gas de "ciclo corto", porque en principio, va a reabsorberse de forma natural.
- Las emisiones de CH₄ y N₂O procedentes de estos procesos se consideran fuentes antropogénicas y reportables de GEI.
- Las plantas de tratamiento centralizado aeróbico de agua si están mal diseñadas o gestionadas, producen CH₄
- Las etapas de eliminación de nutrientes (nitrificación y desnitrificación) son fuentes pequeñas, pero bien diferenciadas, de N₂O.

e) Las fuentes o referencias utilizadas para la elaboración de este informe han sido las siguientes:

- Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA). Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de Dióxido de Carbono (Octubre 2016). Se han obtenido los factores de emisión de las comercializadoras que suministran la electricidad consumida en las instalaciones de la empresa, Iberdrola Clientes S.A.U. y Gas Natural Comercializadora, S.A.

f) El cálculo se ha planteado desde un enfoque de Control Operacional, es decir, se contabilizan todas las emisiones de GEI atribuibles a las operaciones o actividades sobre las cuales la empresa ejerce el control.

G4-EN17

OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 3)

- a. Indique las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3) en toneladas métricas de CO₂ equivalente, sin contar las emisiones indirectas derivadas de la generación de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que la organización adquiere y consume (estas emisiones indirectas figuran en el indicador G4-EN16). No ha de tenerse en cuenta el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.
- b. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo.
- c. Indique las emisiones de CO₂ biogénico en toneladas métricas de CO₂ equivalente, independientemente de las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3).
- d. Indique qué otras categorías de emisiones indirectas (Alcance 3) y actividades se han incluido en el cálculo.
- e. Indique el año base, por qué se ha elegido dicho año, qué emisiones se produjeron en ese año y el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya motivado un nuevo cálculo de las emisiones del año base.
- f. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- g. Si es posible, indique la fuente de los factores de emisión utilizados y los índices de potencial de calentamiento atmosférico empleados, o bien incluya una referencia a la fuente de la que se han obtenido.

RESPUESTA:

a)

	Fuente	Consumo		Factor de Emisión		Emisión	
						kg CO ₂ /año	Tm CO ₂ /año
Alcance 3	Gasóleo A (Labaqua y Aquatec)	11.520,00	l/año	2,508	kg CO ₂ /l	28.892,16	28,89
	Consumo de Papel	0,00	kg/año	1,840	kg CO ₂ /kg	0,00	0,00
	Papel Reciclado	6.043,92	kg/año	0,610	kg CO ₂ /kg	3.686,79	3,69
	Emisiones por Desplazamientos	Tren	Informe Carlson Wagonlit			5.211,36	5,21
		Avión				20.106,71	20,11
Total Emisiones (Tm CO ₂ /año)							57,90

b) Sólo se tienen en cuenta los gases de efecto invernadero producidos por CO₂.

c) El CO₂ de origen biogénico (carbono biogénico) es el que resulta de la actividad de organismos vivos y no es considerado un GEI, al provenir de carbono que estaba ya en la atmósfera en un pasado reciente. Este carbono de ciclo corto sólo se contabiliza si se emite en forma de otro GEI como por ejemplo el metano, ya que este gas no es fácilmente asimilable por los organismos. Por ello, el CO₂ generado a partir de los procesos de tratamiento aerobios en una EDAR, o a partir de la quema de biogás, no es considerado un GEI.

d)

	Fuente	Consumo		Factor de Emisión		Emisión	
						kg CO ₂ /año	Tm CO ₂ /año
Alcance 3	Electricidad (Pozos SOREA)	Iberdrola Clientes S.A.U.	5.025.537,00	Kwh/año	0,210	kg CO ₂ /kwh	1.055.362,77
Total Emisiones (Tm CO ₂ /año)							1.055,36

e) El año 2016 será el año base, ya que es el primero de la serie del que se tiene un inventario de gases de efecto invernadero con alcance 3 (parcial).

f) La metodología adoptada para la cuantificación de las emisiones GEI consiste en el cálculo a partir de datos de actividad multiplicados por factores de emisión.

Emisiones GEI = Datos de actividad x Factor de emisión

Siendo el dato de actividad el parámetro que define el grado o nivel de la actividad generadora de las emisiones de GEI: consumo de combustible, electricidad, reactivos, etc., y el Factor de Emisión (FE) supone la cantidad de

GEI emitidos por cada unidad del parámetro "dato de actividad". Los factores de emisión varían en función de la actividad que se trate y son periódicamente actualizados.

La unidad de medida en la que se expresará el inventario de GEI de AMAEM es la tonelada de CO₂ (tonCO₂) por tanto se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

En el caso concreto de las emisiones de proceso generadas en la línea de agua de las EDAR se han seguido las Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero, vol.5, desechos. El capítulo 6 define la metodología para el cálculo de las emisiones generadas en el tratamiento y eliminación de aguas residuales.

De acuerdo con esta guía se ha considerado que:

- El CO₂ generado en el tratamiento del agua residual y en la estabilización del fango tiene un origen biogénico, considerado gas de "ciclo corto", porque en principio, va a reabsorberse de forma natural.
- Las emisiones de CH₄ y N₂O procedentes de estos procesos se consideran fuentes antropogénicas y reportables de GEI.
- Las plantas de tratamiento centralizado aeróbico de agua si están mal diseñadas o gestionadas, producen CH₄.
- Las etapas de eliminación de nutrientes (nitrificación y desnitrificación) son fuentes pequeñas, pero bien diferenciadas, de N₂O.

g) Las fuentes o referencias utilizadas para la elaboración de este informe han sido las siguientes:

- Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) que también proporciona metodologías adaptadas a distintas instalaciones para crear inventarios y herramientas de cálculo de GEI, así como factores de emisión de diferentes actividades. Se han utilizado los potenciales de calentamiento global (GWP) del N₂O, CH₄ y R422d, así como el factor de emisión de N₂O del agua residual.
- Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA). Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de Dióxido de Carbono (Octubre 2016). Se han obtenido los valores factores de emisión y poderes caloríficos inferiores de distintos tipos de combustibles: Gasolina, GLP y Gasóleo A, y los factores de emisión de las comercializadoras que suministran la electricidad consumida en las instalaciones de la empresa, Iberdrola Clientes S.A.U. y Gas Natural Comercializadora, S.A.
- Proyecto R+i Alliance EN0804, Carbon footprint and energy efficiency across wastewater and sludge treatment, 2008-2010. Se han utilizado los factores de emisión de emisiones directas de proceso para el espesador primario, secundario, homogeneizador de fangos, almacenaje de fangos digeridos, deshidratación de fangos y la combustión de biogás en calderas y en planta de cogeneración.
- UK Water Industry Research (UKWIR): Workbook for estimating operational GHG emissions version 9 (2015, Report Ref. No. 15/CL/01/22). En 2004 el UKWIR desarrolló una guía que permitiese dar un enfoque

estandarizado para la cuantificación de las emisiones GEI derivadas de las actividades operacionales de las empresas de agua del Reino Unido. Se ha utilizado el factor de emisión de la digestión anaerobia.

G4-EN18

INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

- Indique la intensidad de las emisiones de GEI.
- Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación.
- Indique qué tipos de emisiones de GEI se han incluido en el cálculo de la intensidad: directas (Alcance 1), indirectas por generación de energía (Alcance 2) u otras emisiones indirectas (Alcance 3).
- Indique qué gases se han incluido en el cálculo.

RESPUESTA:

- a) Para calcular la intensidad de las emisiones de GEI se han empleado los siguientes indicadores:

	2016	2015
Emisiones de Proceso depuración [Kg CO ₂ /m ³ de agua tratada]	0,051	0,059
Emisiones Totales [Kg CO ₂ /Clientes Servidos]	5,907	5,448

- b.) Para calcular los indicadores se han utilizado las siguientes medidas:

	2016	2015
Población total servida de derecho[Clientes Servidos]	289.657	288.529,00
Total de agua tratada en EDAR gestionadas por AMAEM [m ³ /año]	25.878.259	24.338.334

- c) Se han incluido todas las emisiones directas (alcance1) e indirectas por generación de energía (alcance 2).

- d) Los gases incluidos en el cálculo han sido CO₂, CH₄, N₂O, HFC.

G4-EN19**REDUCCIÓN DE LAS EMISIÓNES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO**

- a. Señale qué reducciones de las emisiones de GEI son el resultado directo de iniciativas a tal efecto (en toneladas métricas de CO₂ equivalente).
- b. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos ellos).
- c. Indique qué año base o punto de referencia se ha utilizado y por qué.
- d. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- e. Indique si las reducciones se produjeron en las emisiones directas de GEI (Alcance 1), las emisiones indirectas por generación de energía (Alcance 2) o en otras emisiones indirectas (Alcance 3).

RESPUESTA:

a) La principal reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero como resultado directo de iniciativas aplicadas proviene del cambio del tipo de energía eléctrica consumida que en su mayor parte ha pasado a ser energía con garantía de origen renovable.

Esto ha supuesto una reducción del 99,53% de las emisiones de alcance 2, un total de 68,39Tm menos.

b) Se han incluido en el cálculo los siguientes gases: CO₂, CH₄, N₂O, HFC.

c) El año 2015 será el año base, ya que es el primero de la serie del que se tiene un inventario de gases de efecto invernadero.

d) La metodología adoptada para la cuantificación de las emisiones GEI consiste en el cálculo a partir de datos de actividad multiplicados por factores de emisión.

$$\text{Emisiones GEI} = \text{Datos de actividad} \times \text{Factor de emisión}$$

Siendo el dato de actividad el parámetro que define el grado o nivel de la actividad generadora de las emisiones de GEI: consumo de combustible, electricidad, reactivos, etc, y el Factor de Emisión (FE) supone la cantidad de GEI emitidos por cada unidad del parámetro "dato de actividad". Los factores de emisión varían en función de la actividad que se trate y son periódicamente actualizados.

La unidad de medida en la que se expresará el inventario de GEI de AMAEM es la tonelada de CO₂ (tonCO₂) por tanto se convertirán las diferentes unidades en las que expresen los GEI utilizando los factores de conversión apropiados.

En el caso concreto de las emisiones de proceso generadas en la línea de agua de las EDAR se han seguido las Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero, vol.5, desechos. El capítulo 6 define la metodología para el cálculo de las emisiones generadas en el tratamiento y eliminación de aguas residuales.

De acuerdo con esta guía se ha considerado que:

- El CO₂ generado en el tratamiento del agua residual y en la estabilización del fango tiene un origen biogénico, considerado gas de "ciclo corto", porque en principio, va a reabsorberse de forma natural.
 - Las emisiones de CH₄ y N₂O procedentes de estos procesos se consideran fuentes antropogénicas y reportables de GEI.
 - Las plantas de tratamiento centralizado aeróbico de agua si están mal diseñadas o gestionadas, producen CH₄.
 - Las etapas de eliminación de nutrientes (nitrificación y desnitrificación) son fuentes pequeñas, pero bien diferenciadas, de N₂O.
- e) La reducción se produjo en las emisiones indirectas (alcance2).

G4-EN20**EMISIONES DE SUSTANCIAS QUE AGOTAN EL OZONO**

- a. Refleje la producción, las importaciones y exportaciones de sustancias que agotan el ozono en toneladas métricas de CFC-11 equivalente.
- b. Indique qué sustancias se han incluido en el cálculo.
- c. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
- c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

RESPUESTA:

- a) Se producen sustancias contaminantes que agotan la capa de ozono en las siguientes cantidades:

EDAR Monte Orgegia	
Metano (CH4)(CH4)	15,31 Tm CH4/año
Dióxido de carbono (CO2)(CO2)	599,77 Tm CO2 eq/año
Óxido nitroso (N2O)(N2O)	0,73 Tm N2O/año

EDAR Rincón de León	
Metano (CH4)(CH4)	24,30 Tm CH4/año
Dióxido de carbono (CO2)(CO2)	729,02 Tm CO2 eq/año
Óxido nitroso (N2O)(N2O)	0,41 Tm N2O/año

Si nos referimos al total de emisiones, no solo a las de las EDAR, serían 1.711 Tm Co2eq/año

Las unidades utilizadas son las especificadas en los cuadros.

- b) Los gases incluidos en el cálculo han sido CO₂, CH₄, N₂O.
- c) Para la cuantificación de las emisiones GEI se han seguido las directrices de la norma ISO 14064, que detalla los principios y requisitos para el diseño, desarrollo y gestión de inventarios de GEI para compañías y organizaciones, realizando el cálculo a partir de datos de actividad multiplicados por factores de emisión.

Las fuentes o referencias utilizadas para la elaboración de este informe han sido las siguientes:

- Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) que también proporciona metodologías adaptadas a distintas instalaciones para crear inventarios y herramientas de cálculo de GEI, así como factores de emisión de diferentes actividades. Se han utilizado los potenciales de calentamiento global (GWP) del N2O, CH4, R407C, R410A, R422d, así como el factor de emisión de N2O del agua residual.
- Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA). Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de Dióxido de Carbono

(Octubre 2016). Se han obtenido los valores factores de emisión y poderes caloríficos inferiores de distintos tipos de combustibles: Gasolina, GLP y Gasóleo A.

- Proyecto R+i Alliance EN0804, Carbon footprint and energy efficiency across wastewater and sludge treatment, 2008-2010. Se han utilizado los factores de emisión de emisiones directas de proceso para el espesador primario, secundario, homogeneizador de fangos, almacenaje de fangos digeridos, deshidratación de fangos y la combustión de biogás en calderas y en planta de cogeneración.
- UK Water Industry Research (UKWIR): Workbook for estimating operational GHG emissions version 9 (2015, Report Ref. No. 15/CL/01/22). En 2004 el UKWIR desarrolló una guía que permitiese dar un enfoque estandarizado para la cuantificación de las emisiones GEI derivadas de las actividades operacionales de las empresas de agua del Reino Unido. Se ha utilizado el factor de emisión de la digestión anaerobia y de la combustión de biogás en antorcha.

G4-EN21**NOx, SOx Y OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS**

a. Indique la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, en kilogramos o múltiplos de kilogramo, de:

NOx;
SOx;
contaminantes orgánicos persistentes (COP);
compuestos orgánicos volátiles (COV);
contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP);
partículas (MP); y
otras categorías de emisiones atmosféricas estandarizadas identificadas en la normativa pertinente.

b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

c. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.

RESPUESTA:

- a. H₂S: 746,53 Kg.
- b. El cálculo se realiza a partir de concentraciones promedio calculadas a partir de los resultados mediciones ECA, horas de funcionamiento y caudales de emisión de las torres de desodoorización de las depuradoras de Monte Orgegia y Rincón de León.
- c. Para el cálculo de los factores de emisión se han utilizado las mediciones de las emisiones de las Torres de Desorodrización de las depuradoras de Monte Orgegia y Rincón de León, plasmadas en informe de Entidad Colaboradora de la Administración.

ASPECTO: EFLUENTES Y RESIDUOS**G4-EN22****VERTIDO TOTAL DE AGUAS, SEGÚN SU CALIDAD Y DESTINO**

- a. Indique el volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos, desglosado por:
 destino;
 calidad del agua, incluido el método de tratamiento; y
 si ha sido reutilizada por otra organización.
- b. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.

RESPUESTA:

- a) La empresa realiza los siguientes vertidos:

EDAR RINCÓN DE LEÓN:

- * Agua depurada por tratamiento secundario EDAR con destino al mar mediante emisario submarino: 12.236.021 m³.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso agrícola: 6.150.961 m³.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso urbano: 17.664 m³.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para baldeo calles: 18.092 m³.
- * Salmuera procedente del rechazo del tratamiento terciario (IRAD) con destino al mar: 1.094.728 m³.

EDAR MONTE ORGEGIA:

- * Agua depurada por tratamiento secundario EDAR con destino al mar mediante emisario submarino: 4.203.818 m³.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso agrícola: 2.384.910 m³.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso recreativo: 389.052 m³.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso ambiental: 10.596 m³.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso urbano: 566.771 m³.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para baldeo calles: 19.515 m³.

- b) Para su cálculo se utilizan medidas de caudalímetros propios.

G4-EN23

PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO

a. Indique el peso total de los residuos peligrosos y no peligrosos, según los siguientes métodos de eliminación:

reutilización;
reciclaje;
compostaje;
recuperación, incluida la recuperación energética;
incineración (combustión masiva);
inyección en pozos de profundidad;
vertedero;
almacenamiento in situ; y
otros (que debe especificar la organización informante).

b. Explique cómo se determinó el método de eliminación de residuos:

La organización informante se hizo cargo directamente, o lo confirmó de forma directa.

El contratista encargado de la retirada de residuos facilitó la información.

Procedimientos por defecto del contratista encargado de la retirada de residuos.

RESPUESTA:

RESIDUOS	Tipo	Cantidades 2016	Método de tratamiento
Envases Metálicos (kg)	RP	197	Valorización (R04)
Fibrocemento (kg)	RP	884	Eliminación (D15)
Absorbentes con amianto (kg)	RP	10	Eliminación (D15)
Aceite usado (Kg)	RP	3.405	Valorización (R13)
Grasas de depuradora (Kg)	RP	1.900	Eliminación (D09)
Envases plásticos contaminados (Kg)	RP	114	Eliminación (D15)
Envases plásticos contaminados fitosanitarios (Kg)	RP	46	Eliminación (D15)
Trapos contaminados (Kg)	RP	73	Eliminación (D15)
Residuos de laboratorio (carbón activo) (Kg)	RP	643	Valorización (R13)
Residuos de laboratorio (soluciones ácidas) (Kg)	RP	23	Valorización (R13)
Plástico Inerte (Kg)	RNP	263	Eliminación (D15)
Lodos EDAR (Tn)	RNP	6.829	Aplicación agrícola
Lodos EDAR (Tn)	RNP	18.307	Secado Térmico
Residuos de cribado(Tn)	RNP	5.222	Eliminación
Residuos de desarenado (Tn)	RNP	766	Eliminación
Escombros (Tn)	RNP	452	Eliminación

RESIDUOS	Tipo	Cantidades 2016	Método de tratamiento
Lodos de alcantarillado (Tn)	RNP	320	Vertedero
Lodos de alcantarillado (Tn)	RNP	186	Depuradora
Papel/cartón (Kg)	RNP	12.738	Valorización (R04)
Residuos de tóner de impresora (Kg)	RNP	165	Reutilización

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).

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

En los documentos de aceptación de los residuos peligrosos que emite cada Gestor, se identifica el destino al que van dirigidos los residuos gestionados. En el caso de residuos no peligrosos, el Gestor de residuos facilita esta información.

G4-EN24**NÚMERO Y VOLUMEN TOTALES DE LOS DERRAMES SIGNIFICATIVOS**

- a. Indique el número y el volumen totales de los derrames significativos registrados.
- b. Para cada uno de los derrames que se hayan incluido en los estados financieros de la organización, proporcione los siguientes datos:
localización del derrame;
volumen del derrame;
material del derrame, según las siguientes categorías: derrames de petróleo (superficies de suelo o agua);
derrames de combustible (superficies de suelo o agua);
derrames de residuos (superficies de suelo o agua);
derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua); y
otros (que debe especificar la organización informante).
- c. Describa las consecuencias de los derrames significativos.

RESPUESTA:

No ha habido derrames significativos en 2016. No obstante, la empresa cuenta con protocolos y medios para dar cobertura en caso de que se produjera.

G4-EN25

PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA², Y PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE

a. Facilite el peso total de:

- residuos peligrosos transportados;
- residuos peligrosos importados;
- residuos peligrosos exportados; y
- residuos peligrosos tratados.

c. Indique el porcentaje de residuos peligrosos que se transportaron internacionalmente.

RESPUESTA:

La empresa no realiza transporte, importación, exportación o tratamiento de residuos peligrosos de ningún tipo.

G4-EN26**IDENTIFICACIÓN, TAMAÑO, ESTADO DE PROTECCIÓN Y VALOR DE BIODIVERSIDAD DE LAS MASAS DE AGUA Y LOS HÁBITATS RELACIONADOS AFECTADOS SIGNIFICATIVAMENTE POR VERTIDOS Y ESCORRENTIA PROCEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN**

- a. Indique qué masas de agua y hábitats relacionados se han visto afectados significativamente por vertidos de agua, de acuerdo con los criterios que se describen en el Manual de aplicación, y facilite datos sobre:

tamaño de la masa de agua y del hábitat relacionado;
si la masa de agua y el hábitat relacionado están clasificados como área protegida (nacional o internacional); y
valor en términos de biodiversidad (por ejemplo, número de especies protegidas).

RESPUESTA:**EDAR RINCÓN DE LEÓN:**

- * Agua depurada por tratamiento secundario EDAR con destino al mar mediterráneo mediante emisario submarino: 11.033.572 m3.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso agrícola: 5.689.363 m3.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso urbano: 21.751 m3.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para baldeo calles: 21.817 m3.
- * Salmuera procedente del rechazo del tratamiento terciario (IRAD) con destino al mar: 968.356 m3.

El foco de emisión del emisario no alcanza zona de hábitats relacionados como tales por la GVA.

EDAR MONTE ORGEGIA:

- * Agua depurada por tratamiento secundario EDAR con destino al mar mediterráneo mediante emisario submarino: 5.060.702 m3.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso agrícola: 2.240.784 m3.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso recreativo: 400.025 m3.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso ambiental: 10.676 m3.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para uso urbano: 690.679 m3.
- * Agua depurada por tratamiento terciario EDAR para baldeo calles: 22.633 m3.

El foco de emisión del emisario no alcanza zona de hábitats declarados como tales por la GVA.

EDAR TABARCA:

* Agua depurada por tratamiento secundario EDAR con destino al mar mediante emisario submarino: 9.150 m3.

El foco de emisión de la EDAR se encuentra en zona de la reserva marina de Tabarca.

El número de especies afectadas susceptibles de ser afectadas, que se encuentren bajo algún nivel de protección, es de: 15.

b) Para su cálculo se utilizan medidas de caudalímetros propios, menos en la EDAR de Tabarca, donde el caudal es estimado en base a la capacidad de tratamiento de la depuradora.

ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS**G4-EN27****GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

a. Informe cuantitativamente del grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios durante el periodo objeto de la memoria.

b. Si se facilitan cifras orientadas al uso, indique los presupuestos en cuanto a los patrones de consumo o los factores de normalización.

RESPUESTA:

Anualmente Aguas de Alicante realiza una evaluación de aspectos ambientales, en la que establece los aspectos ambientales significativos y las medidas adoptadas para minimizarlos. Las relativas a 2016 se indican a continuación:

Se presenta la metodología seguida para revisar la lista de aspectos medioambientales identificados, incluyendo los aspectos asociados a situaciones de emergencia. Los aspectos correspondientes a las actividades del Alcance del SGMA han sido evaluados por el Técnico de Sistemas de Gestión y Jefes de Dpto. implicados siguiendo los criterios indicados por el procedimiento medioambiental PS-S/M-01 "Identificación de Aspectos Medioambientales" a través de la herramienta EVAM, quedando el resultado de la evaluación registrado en EVAM.

En esta Revisión del Sistema se aprueba la Lista de Aspectos Medioambientales Identificados.

Aspectos medioambientales significativos:

Se fija como límite de significancia el siguiente valor:

Límite de Significancia = $0,75 * 72 = 54$

Dada la incorporación en 2015 de la actividad de Depuración a Aguas de Alicante, tras su fusión con la Empresa Mixta de Aguas Residuales de Alicante, S.A., se ha decidido bajar el límite de significancia aplicado para la identificación de Aspectos Ambientales significativos a 48.

De esta manera, se identifican adicionalmente aspectos significativos relacionados con la actividad de Depuración que, de otra forma, podrían quedar diluidos en el conjunto de la actividad, y que por motivos técnicos es relevante su consideración.

Se consideran aspectos medioambientales significativos aquellos cuya puntuación total sea igual o mayor del límite de significancia.

Como aspectos significativos de 2016 en el ámbito de Agua y Saneamiento, tenemos:

- Filtración de aguas la subsuelo de la Red de Alcantarillado

Respecto de la actividad de Depuración, a fecha de informe de Desarrollo Sostenible 2016 está pendiente la realización de la Evaluación de Aspectos Ambientales (que se actualizará antes de finalizar la primera mitad de 2017). Es por esto que recogemos los resultados de la evaluación del ejercicio 2015:

- EDAR Monte Orgegia y EDAR Rincón de León: Emisiones a la atmósfera en el proceso de decantación primaria.

El primer aspecto es controlado por el Dpto. de Explotación de Saneamiento mediante la inspección con cámara de TV y rehabilitación de tuberías o renovación de tramos de red. Se incluye en el Programa de Gestión 2016 las siguientes acciones:

-Gestión mediante METRESA para identificar las prioridades de rehabilitaciones e inspecciones en la red de saneamiento de Alicante y San Juan durante el año 2016

-Implantación de GALIA en la red de saneamiento de Alicante y San Juan(Gestión Avanzada de la limpieza de alcantarillado)

-Realización de obras de renovación de colectores y Red de Saneamiento que se hacen referencia en el EC7.

En cuanto a GALIA, el objetivo del proyecto se basa en desarrollar un conjunto de metodologías y herramientas que permitan priorizar las necesidades de rehabilitación de la red de drenaje y optimizar las inversiones efectuadas en este campo. Para ello es necesario implantar un sistema informático de ayuda a la decisión coste-beneficio en el mantenimiento, reparación y rehabilitación de redes de drenaje. El producto final será un Sistema de Ayuda a la Decisión (Decision Support System) que permitirá a la empresa establecer y mantener una gestión eficaz de sus redes de drenaje (programa METRESA).

Realización de diversas obras dirigidas a la renovación del alcantarillado. Ver IDS 2015 (IDS 2016 en fase de elaboración)

El segundo es controlado por el área de Depuración, y las acciones planificadas para minimizar el aspecto ambiental, son:

-EDAR MONTE ORGEGIA. Evaluación de tecnologías blandas para tratamiento de gases originados en las instalaciones, a fin de promover la reforma de las instalaciones de tratamiento de la línea B que actualmente carecen de tratamiento por obsolescencia de equipos.

-EDAR RINCÓN DE LEÓN. Sustitución de las rasquetas de fondo de los dos decantadores primarios de la linea A.

G4-EN28

PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS

- a. Indique qué porcentaje de los productos y sus materiales de embalaje se recupera en cada categoría de producto.
- b. Explique cómo se han obtenido los datos de este indicador.

RESPUESTA:

No aplica.

ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-EN29

VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL

- a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según:
- valor monetario total de las sanciones significativas;
 - número de sanciones no monetarias; y
 - procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje.
- b. Si la organización informante no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA:

No se han impuesto multas ni sanciones.

ASPECTO: TRANSPORTE

G4-EN30

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

- Describa los 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. Si no se aportan datos cuantitativos, explique los motivos.
- Explique cómo se están mitigando los impactos ambientales del transporte de productos, miembros de la plantilla de la organización y otros bienes y materiales.
- Describa los criterios y métodos que se han empleado para determinar qué impactos ambientales son significativos.

RESPUESTA:

- La mayor parte de los impactos medioambientales producidos en Aguas de Alicante por desplazamientos tienen su origen en el transporte de los empleados. Del mismo modo, influyen las emisiones generadas por consumo Gasóleo de algunos de los proveedores más significativos, por desplazamientos tren y avión, consumo de papel y electricidad.

	Fuente	Consumo	Factor de Emisión		Emisión	
			kg CO2/año	Tm CO2/año	kg CO2/año	Tm CO2/año
Alcance 3	Gasóleo A (Labaqua y Aquatec)	11.520,00 l/año	2,508	kg CO2/l	28.892,16	28,89
	Consumo de Papel	0,00 kg/año	1,840	kg CO2/kg	0,00	0,00
	Papel Reciclado	6.043,92 kg/año	0,610	kg CO2/kg	3.686,79	3,69
	Emisiones por Desplazamientos	Tren	Informe Carlson Wagonlit			5.211,36
		Avión				20.106,71
					Total Emisiones (Tm CO2/año)	57,90

- Son diversas las maneras en las que la empresa está tratando de mitigar el impacto del transporte de miembros de la plantilla.

Para evitar el impacto del transporte del personal, se promueve la desaparición de reuniones presenciales que impliquen desplazamiento, siendo sustituidas por reuniones virtuales.

Para paliar las emisiones por consumo de papel, se utiliza sólo papel reciclado. Así mismo, se está mejorando la eficiencia de todos los procesos mediante la implementación de la metodología Lean Management. Esto llevará asociado un menor consumo de papel.

- Para determinar qué impactos ambientales son significativos se ha utilizado el consumo energético de los transportes, en Kw/h.

Para ello se controlan todos los consumos energéticos de manera exhaustiva.

En procedimiento PS-S/E-01 - Identificación y evaluación de usos energéticos y oportunidades de mejora, señala la sistemática de gestión de los usos energéticos de la empresa. Son consumos significativos los que tengan un Consumo mayor que el 1% de la empresa, y ratio mayor que el promedio de los ratios de su grupo.

ASPECTO: GENERAL**G4-EN31****DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES**

a. Informe sobre los gastos de protección ambiental, desglosados por:

costos de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración; y
costos de prevención y gestión ambiental.

RESPUESTA:

INVERSIONES EN ACCIONES AMBIENTALES 2016	2016
Inversión en acciones de disminución del agua consumida y mejora de la calidad de agua, incluyendo inversiones en redes de agua potable	2.644.191
Inversiones en redes de saneamiento	1.350.333
Gastos en activos destinados a la protección del medio ambiente y la biodiversidad	23.255
Gastos en acciones de comunicación, formación y sensibilización ambiental	107.873
Gastos en gestión de residuos	234.700
Gastos en acciones de reducción de ruidos y olores	4.090
Gastos en auditorías de Sistemas de Gestión	15.252
Gastos en otras acciones ambientales	6.638
TOTAL	4.386.332

ASPECTO: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

G4-EN32

PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS AMBIENTALES

a. Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.

RESPUESTA:

El porcentaje es del 100%.

De acuerdo con los procedimientos de la empresa, certificados por norma de gestión ambiental ISO 14001 y de eficiencia energética según ISO 50001, todos los proveedores significativos desde el punto de vista ambiental y de eficiencia energética se evalúan por estos criterios.

Además, de esta evaluación, en los procesos de licitación de obras se tienen en cuenta criterios medioambientales en la valoración de las ofertas recibidas.

G4-EN33**IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO**

- a. Número de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado.
- b. Número de proveedores que tienen impactos ambientales negativos significativos reales.
- c. Indique qué impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en la cadena de suministro.
- d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.
- e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

RESPUESTA:

- a. No se han evaluado porque se considera que ninguno tiene impacto ambiental significativo en la cadena de suministro.
- b. 0. No hay proveedores con impactos ambientales significativos.
- c. No se conocen impactos ambientales significativos en la cadena de suministro en 2016.
- d. No se han evaluado proveedores con impactos ambientales significativos.
- e. No se ha puesto fin a ningún proveedor por este motivo.

ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL

G4-EN34

NÚMERO DE RECLAMACIONES AMBIENTALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN

a. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.

b. Indique cuántas de las reclamaciones:

se abordaron en el periodo objeto de la memoria;
se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.

c. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

RESPUESTA:

- a. 1 (El motivo fue el ruido provocado por los camiones de limpieza que se dirigen al depósito anticontaminación)
- b. La reclamación presentada en 2016 fue abordada y resuelta en también en 2016
- c. N/A

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL

Introducción

La dimensión social de la sostenibilidad está relacionada con la repercusión de las actividades de una organización en los sistemas sociales en los que opera.

La Categoría de Desempeño social consta de varias subcategorías:

Prácticas laborales y trabajo digno;

Derechos humanos;

Sociedad; y

Responsabilidad sobre productos.

La mayoría del contenido de las subcategorías se basa en una serie de normas reconocidas a escala internacional y en otras referencias internacionales.

:

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

ASPECTO: EMPLEO

G4-LA1

NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO ETARIO, SEXO Y REGIÓN

- a. Indique el número y el índice de contrataciones en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, por sexo y por región.
- b. Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, por sexo y por región

RESPUESTA:

Indice de contratación por edad y sexo

		2016	
	Hombres	Mujeres	
Entre 20 29 años	0	0	
Entre 30y 45 años	7	4	
Más de 45 años	0	2	
TOTAL	7	6	

Tamaño plantilla por edad y sexo

		2016	
	Hombres	Mujeres	
Entre 20 29 años	8	0	
Entre 30y 45 años	109	52	
Más de 45 años	136	35	
TOTAL	253	87	

b.

Tasa de rotación

	Valor 2016
Tasa de rotación	11,16

G4-LA2**PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS A JORNADA COMPLETA QUE NO SE OFRECEN A LOS EMPLEADOS TEMPORALES O A MEDIA JORNADA, DESGLOSADAS POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD**

a. Detalle cuáles de las siguientes prestaciones sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad. Como mínimo, inclúyanse las siguientes prestaciones:

- seguro de vida;
- seguro médico;
- cobertura por incapacidad o invalidez;
- baja por maternidad o paternidad;
- fondo de pensiones;
- acciones; y
- otras.

b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA:

a.

Todas las prestaciones sociales recogidas en el Convenio de Aguas de Alicante, son aplicación al personal incluido dentro de su ámbito de aplicación con independencia de la jornada laboral que realicen (tiempo completa o parcial).

No obstante, como peculiaridades, indicar que la Bonificación del agua y las ayudas del fondo social establecidas en este convenio sólo se ofrecen al personal con contrato indefinido.

	2016
Dotación anual del Fondo Social	14.000 €

Asimismo, para ser beneficiarios del Plan de Pensiones es preciso tener al menos dos de antigüedad en la empresa.

b. N/A

G4-LA3**ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD, DESGLOSADOS POR SEXO**

- a. Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad.
- b. Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad.
- c. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo.
- d. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosado por sexo.
- e. Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que disfrutaron de la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

RESPUESTA:**Nº. Empleados por sexo con baja maternal/paternal**

	Hombres	Mujeres	Total 2016
Nº empleados/as con derecho a baja por maternidad o paternidad	5	2	7
Nº empleados/as que disfrutaron baja por maternidad o paternidad	5	2	7
Nº empleados que disfrutaron de permiso por paternidad	5	0	5
Nº empleados que se reincorporaron y permanecieron tras baja	5	1	6
Excedencia tras maternidad y paternidad	0	1	1

ASPECTO: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN

G4-LA4

PLAZOS MÍNIMOS DE PREAVISO DE CAMBIOS OPERATIVOS Y POSIBLE INCLUSIÓN DE ESTOS EN LOS CONVENIOS COLECTIVOS

- a. Indique el número mínimo de semanas de preaviso a los trabajadores y a sus representantes electos que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente.
- b. Si la organización dispone de un convenio colectivo, indique si en este se especifican el periodo de preaviso y disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones.

RESPUESTA:

- a. El periodo mínimo de preaviso para realizar modificaciones sustanciales de la condiciones de trabajo es el previsto en el Art 41 del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1995.
- b. El Art 8 del vigente Convenio Colectivo de Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M. establece el procedimiento de actuación para resolver cuantas dudas puedan surgir en la aplicación e interpretación del Convenio Colectivo, fijando un plazo de 7 días naturales a la Comisión de interpretación para reunirse y de 15 días naturales, a contar desde la fecha de la reunión, para emitir los informes.

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

G4-LA5

PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE ESTÁ REPRESENTADO EN COMITÉS FORMALES DE SEGURIDAD Y SALUD CONJUNTOS PARA DIRECCIÓN Y EMPLEADOS, ESTABLECIDOS PARA AYUDAR A CONTROLAR Y ASESORAR SOBRE PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

a. Indique a qué nivel suele operar cada uno de los comités formales de seguridad y salud conjuntos para la dirección y los empleados. b. Indique el porcentaje de trabajadores que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos.

RESPUESTA:

100%.

Todos los trabajadores se encuentran representados en los dos comités de Seguridad y Salud de Aguas de Alicante.

G4-LA6**TIPO Y TASA DE LESIONES, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS, ABSENTISMO Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN Y POR SEXO**

a. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosados por:

región; y
sexo.

b. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que trabajan *in situ*, de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable la organización, desglosados por:

región; y
sexo.

c. Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.

RESPUESTA:

En el indicador no se distingue por región, puesto que todos los centros se encuentran en la provincia de Alicante.

De acuerdo con la normativa de Seguridad y Salud española, la empresa no trabaja con contratistas independientes que trabajan *in situ*, de cuya seguridad general en el lugar de trabajo sea responsable la organización.

DATOS SIGNIFICATIVOS	2016		2015	
	2 (caída al mismo nivel)		2 (sobresfuerzo) (golpe)	
	H	M	H	M
Nº de Accidentes de Trabajo con Baja (sin in itinere ni recaídas)	2		2	
Nº de Accidentes de Trabajo con Baja (sin in itinere ni recaídas) en hombres (H) y mujeres (M)				
Nº total de accidentes mortales	0		0	
Nº de accidentes graves	0		0	
Nº accidentes "in itinere"	4		1	
Nº accidentes sin baja	16		6	
	H	M	H	M
	15	1	3	3
Índice de Incidencia: (nº accidentes con baja/plantilla media trabajadores)*100	0,59%		0,73%	
Tasa de accidentes (IR) (nº total de accidentes / total horas trabajadas) * 200.000	0,72		0,88	
Enfermedades profesionales	0		1	
Tasa de enfermedades profesionales (ODR) (nº total de enfermedades profesionales / total horas trabajadas) * 200.000	0		0,36	
Tasa de absentismo por accidente de trabajo, AR= (Total horas de baja/Total horas trabajadas)*100	0,034%		0,057%	
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	15,04		25,15	

- c. Para el registro y comunicación de accidentes, se utiliza el sistema Delt@ de la Seguridad social.

G4-LA7

TRABAJADORES CUYA PROFESIÓN TIENE UNA INCIDENCIA O UN RIESGO ELEVADOS DE ENFERMEDAD

a. Indique si hay trabajadores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados de determinadas enfermedades.

RESPUESTA:

Existen trabajadores expuestos a riesgos especiales (ruido, trabajo en espacios confinados, trabajos con fibrocemento).

Para todas las actividades realizadas por personal de la empresa que implican estos riesgos, se adoptan las medidas preventivas necesarias para desarrollar los trabajos en las mejores condiciones. De esta manera, en los últimos años no ha habido trabajadores que tengan incidencias de enfermedad o accidentes graves debido a la profesión que desarrollan dentro de la empresa.

G4-LA8

ASUNTOS DE SALUD Y SEGURIDAD CUBIERTOS EN ACUERDOS FORMALES CON LOS SINDICATOS

a. Indique si los acuerdos formales locales o internacionales con los sindicatos cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad.

b. De ser así, indique qué porcentaje de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.

RESPUESTA:

- a. Sí, los acuerdos con los representantes de los trabajadores cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad.
- b. El 100% de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.

ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN**G4-LA9****PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA LABORAL**

a. Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por:

sexo; y
categoría laboral.

RESPUESTA:

Titulados superiores	
Titulados de grado medio	
Mandos Intermedios	
Oficiales Administrativos	
Oficiales Operarios	
Resto de plantilla	
TOTAL	

2016						
Hombres	Mujeres	Total	Promedio	Plantilla hombres	Plantilla mujeres	TOTAL
2276	694	2969	42	53	17	70
2316	667	2983	90	26	7	33
566	138	704	13	42	12	54
175	414	589	12	17	33	50
2832	7	2839	36	77	1	78
74	156	230	4	38	17	55
8239	2075	10313	30	253	87	340

Titulados superiores	
Titulados de grado medio	
Mandos Intermedios	
Oficiales Administrativos	
Oficiales Operarios	
Resto de plantilla	
TOTAL	

2016	
Hombres	Promedio
2276	43
2316	89
566	13
175	10
2832	37
74	2
8239	33

Titulados superiores	
Titulados de grado medio	
Mandos Intermedios	
Oficiales Administrativos	
Oficiales Operarios	
Resto de plantilla	
TOTAL	

2016	
Mujeres	Promedio
694	41
667	95
138	12
414	13
7	7
156	9
2075	24

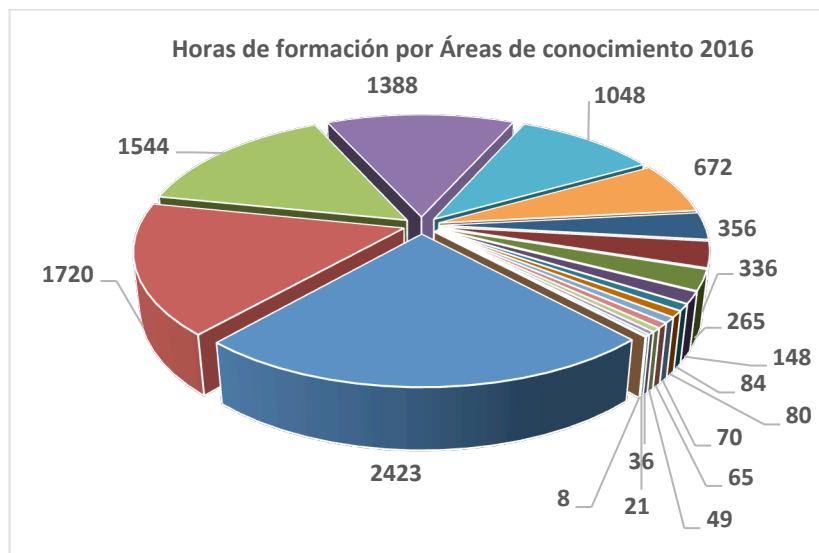
G4-LA10**PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA QUE FOMENTAN LA EMPLEABILIDAD DE LOS TRABAJADORES Y LES AYUDAN A GESTIONAR EL FINAL DE SUS CARRERAS PROFESIONALES**

a. Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados.

b. Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.

RESPUESTA:

a. Tipo y alcance de los programas formativos.



Área	Suma de HORAS
Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos	2423
Prevención de Riesgos Laborales	1720
Cursos multivalentes	1544
Redes de Abastecimiento	1388
Idiomas	1048
Organización y Procesos	672
Competencias	356
Depuración	336
Calidad y Medio Ambiente	265
Tecnologías de Soporte	148
Informática de Usuario	84
Técnicas Administrativas	80
Clientes	70
Administración Pública y Área Jurídica	65
Calidad del Agua	49
Sistemas de Información	36
Económico-Financiero	21
Materiales, Proyectos, Obras y Energía	8
Total general	10313

- b. Programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales.
- Asistencia Outplacement para determinados colectivos según la desvinculación acontecida.

G4-LA11**PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DEL DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA PROFESIONAL**

a. Indique qué porcentaje de los empleados han recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y por categoría profesional.

RESPUESTA:**Empleados/as con evaluación periódica de su desempeño y evolución de su carrera**

	AÑO 2016					
	Hombres		Mujeres		TOTAL	
Titulación Superior	44	83%	17	100%	61	87%
Titulación de Grado Medio	23	88%	7	100%	30	91%
Mandos Intermedios	16	38%	6	50%	22	41%
Oficiales Administrativos	0	0%	0	0%	0	0%
Oficiales Operarios	0	0%	0	0%	0	0%
Resto de Plantilla	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	83	33%	30	34%	113	33%

ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**G4-LA12****COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO, EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD**

a. Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización:

sexo;

edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50;

grupos minoritarios; y

otros indicadores de diversidad, si procede.

b. Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional:

sexo;

edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50;

grupos minoritarios; y

otros indicadores de diversidad, si procede.

RESPUESTA:**Porcentaje de personas por sexo, grupos de edad y categoría profesional.**

		2016													
DIRECCIÓN		Titulados superiores		Titulados de grado medio		Mandos Intermedios		Oficiales Administrativos		Oficiales Operarios		Resto de plantilla			
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Entre 20 y 29 años		0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0	4	0
Entre 30 y 45 años		3	1	21	4	8	5	14	7	5	22	36	1	21	12
Más de 45 años		5	0	25	12	16	2	28	5	11	11	39	0	13	5
TOTAL		8	1	46	16	25	7	42	12	17	33	77	1	38	17

Personas con minusvalía

2,4% de la plantilla.

ASPECTO: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES**G4-LA13****RELACIÓN ENTRE EL SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES, DESGLOSADA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD**

a. Indique la relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.

b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

RESPUESTA:

CLASIFICACIÓN	DATOS 2016	
	HOMBRES	MUJERES
Personal Directivo	84.801,47 €	63.377,61 €
Mandos Intermedios	65.476,80 €	59.913,22 €
Personal Técnico	44.805,14 €	41.899,15 €
Personal Administrativo	40.762,55 €	26.200,42 €
Personal Operario	37.022,70 €	22.765,86 €

Existen unas únicas tablas salariales que resultan de aplicación tanto a los hombres como a las mujeres. Dentro de cada grupo profesional existen distintos niveles salariales a los que se accede en base a los criterios objetivos contemplados en el Artículo 16 del Convenio Colectivo. La menor antigüedad de las mujeres determina que al agrupar los distintos niveles salariales aparezca cierta diferencia en la retribución.

ASPECTO: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES**G4-LA14****PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LAS PRÁCTICAS LABORALES**

a. Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.

RESPUESTA:

0%. Se comprueba que los proveedores cumplen la normativa Española. No se les examina expresamente por criterios relativos a prácticas laborales.

Con carácter general, a los nuevos proveedores no se les examina por este criterio. Sin embargo, a los contratistas de obras y mantenimientos se les solicita certificado de estar al corriente de pago de impuestos ante la Agencia Tributaria y Seguros Sociales, TC1 y TC2.

En el año 2016 no se incorporaron nuevos proveedores de Obras.

G4-LA15**IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LAS PRÁCTICAS LABORALES EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO**

- a. Indique el número de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado.
- b. Indique qué número de proveedores se ha determinado que tienen impactos negativos significativos, reales y potenciales, sobre las prácticas laborales.
- c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, se han descubierto en las prácticas laborales de la cadena de suministro.
- d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.
- e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

RESPUESTA:

- a. 0. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.
- b. 0. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.
- c. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.
- d. 0%. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.
- e. 0%. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.

ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES

G4-LA16

NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE PRÁCTICAS LABORALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN

a. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.

b. Indique cuántas de las reclamaciones:

se abordaron en el periodo objeto de la memoria;
se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.

c. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

RESPUESTA:

a. 2

b. Abordadas en 2016

- Denuncia del Convenio Colectivo 2014-2016 por la representación legal de los trabajadores.
- Demanda de Conflicto colectivo presentada por CCOO.

Resueltas 0. El convenio colectivo se resolverá en 2017.

c. No

DERECHOS HUMANOS

ASPECTO: INVERSIÓN

G4-HR1

NÚMERO Y PORCENTAJE DE CONTRATOS Y ACUERDOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS QUE INCLUYEN CLÁUSULAS DE DERECHOS HUMANOS O QUE HAN SIDO OBJETO DE ANÁLISIS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

- a. Indique el número y el porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.
- b. Facilite la definición empleada para establecer los «acuerdos de inversión significativos».

RESPUESTA:

- a. 0. No aplica por ser proveedores de bienes o servicios nacionales con buenas prácticas en materia de derechos humanos.

G4-HR2**HORAS DE FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON AQUELLOS ASPECTOS DE LOS DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA SUS ACTIVIDADES, INCLUIDO EL PORCENTAJE DE EMPLEADOS CAPACITADOS**

- a. Indique el número de horas que se dedicaron durante el periodo objeto de la memoria a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.
- b. Indique el porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria en políticas y procedimientos sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.

RESPUESTA:

Aguas Municipalizadas de Alicante está comprometida con un desarrollo sostenible y responsable, por ello dispone de un conjunto de documentos que introducen el concepto de Estructura Ética, y que describen los valores y principios éticos que deben guiar el comportamiento de toda la plantilla. Éstos incluyen:

- El Código Ético.
- El protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales
- Las políticas Suez, que proporcionan pautas de actuación y comportamiento ético, en concreto:
 - En las relaciones con funcionarios públicos.
 - En la actuación en el sector privado.
 - En la gestión de conflictos de interés.
 - En la promoción de acciones de patrocinio, mecenazgo y colaboración académica.
 - En el desempeño de actividades con potencial impacto en el medio ambiente.
 - En la gestión de la información de modo seguro y en el uso de los sistemas de información

Todos los documentos de estructura Ética están a disposición de forma íntegra en la intranet, en el apartado Estructura Ética.

Durante el año 2016 en Aguas de Alicante se impartieron, entre otras, las siguientes acciones formativas en esta materia.

Curso	Nº Asistentes	% Asistentes	Horas curso	Total horas
Estructura Ética: código ético y las prácticas éticas	1	0,30%	4	4
Guía práctica de ética en las relaciones comerciales	18	5,30%	2	36
Total	19	5,60%	6	40

ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN

G4-HR3

NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS

- a. Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria.
- b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si:
- la organización ha analizado el caso;
 - se está poniendo en práctica un plan correctivo;
 - se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y
 - el caso ya no es objeto de ninguna medida.

RESPUESTA:

No se tiene constancia de este tipo de incidentes.

ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA**G4-HR4****IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES SIGNIFICATIVOS EN LOS QUE LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL DERECHO DE ACOGERSE A CONVENIOS COLECTIVOS PUEDEN INFRINGIRSE O ESTAR AMENAZADOS, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA DEFENDER ESTOS DERECHOS**

a. Indique los centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados pueden infringirse o estar amenazados, en términos de:

tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y

países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza.

b. Describa las medidas adoptadas por la organización durante el periodo objeto de la memoria, destinadas a defender la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

RESPUESTA:

El Convenio Colectivo de Aguas de Alicante en los arts. 41 y 42 regula el derecho de reunión y de asamblea. Aguas de Alicante no incurre en operaciones ni trabaja con proveedores/as que puedan limitar el derecho de asociación o acogimiento a convenios colectivos. Se cumple con lo establecido en la legislación española al respecto.

ASPECTO: TRABAJO INFANTIL

G4-HR5

IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE EXPLOTACIÓN INFANTIL, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ABOLICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN INFANTIL

- a. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de:**
trabajo infantil; y
trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos.
- b. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo infantil, en términos de:**
tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y
países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza.
- c. Describa las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto de la memoria a fin de contribuir a la abolición del trabajo infantil.**

RESPUESTA:

N/A

ASPECTO: TRABAJO FORZOSO

G4-HR6

CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE SER ORIGEN DE EPISODIOS DE TRABAJO FORZOSO, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZOSO

- a. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo forzoso, en términos de: tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza.
- b. Indique qué medidas ha adoptado la organización informante durante el periodo cubierto por la memoria, dirigidas a contribuir a la eliminación del trabajo forzoso.

RESPUESTA:

- a. N/A. Todos los centros se encuentran en la provincia de Alicante. No se han hallado centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso.
- b. N/A

ASPECTO: MEDIDAS DE SEGURIDAD

G4-HR7

PORCENTAJE DEL PERSONAL DE SEGURIDAD QUE HA RECIBIDO CAPACITACIÓN SOBRE LAS POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA LAS OPERACIONES

- a. Indique qué porcentaje del personal de seguridad ha recibido capacitación formal específica sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad.
- b. Indique si los requisitos de formación también se exigen a otras organizaciones a las que se contrata personal de seguridad.

RESPUESTA:

- a. No aplica a Aguas de Alicante, ya que no tiene en plantilla personal de seguridad. Éste lo contrata a una empresa de seguridad privada que realiza la capacitación formal específica sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad.
- b. La empresa de servicios de Seguridad Privada realiza cursos de formación al 100% de los vigilantes que prestan sus servicios en la organización.

ASPECTO: DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA

G4-HR8

NÚMERO DE CASOS DE VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS Y MEDIDAS ADOPTADAS

a. Indique el número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas que se han identificado en el periodo objeto de la memoria.

b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si:

- la organización ha analizado el caso;
- se está poniendo en práctica un plan correctivo;
- se ha aplicado un plan correctivo y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna; y
- el caso ya no es objeto de ninguna medida.

RESPUESTA:

N/A

ASPECTO: EVALUACIÓN

G4-HR9

NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS QUE HAN SIDO OBJETO DE EXÁMENES O EVALUACIONES DE IMPACTOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

a. Indique el número y el porcentaje de centros que han sido objeto de examen en materia de derechos humanos o en los que se ha evaluado el impacto en los derechos humanos, desglosado por país.

RESPUESTA:

Sin actividad internacional

ASPECTO: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS**G4-HR10****PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LOS DERECHOS HUMANOS**

a. Indique el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.

RESPUESTA:

No aplica.

G4-HR11

IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS

- a. Indique el número de proveedores cuyo impacto en derechos humanos se ha evaluado.
- b. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales en el ámbito de los derechos humanos.
- c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, en materia de derechos humanos se han descubierto en la cadena de suministro.
- d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en materia de derechos humanos con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.
- e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos, reales y potenciales, en materia de derechos humanos con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

RESPUESTA:

Sin actividad internacional

ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

G4-HR12

NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN

a. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria.

b. Indique cuántas de las reclamaciones:

se abordaron en el periodo objeto de la memoria;
se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.

c. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

RESPUESTA:

No se han presentado reclamaciones.

SOCIEDAD

ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES

G4-S01

PORCENTAJE DE CENTROS DONDE SE HAN IMPLANTADO PROGRAMAS DE DESARROLLO, EVALUACIONES DE IMPACTOS Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL

a. Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales usando, entre otros:

evaluaciones de impactos sociales, tales como evaluaciones de impactos con perspectiva de género, basadas en procesos participativos;

evaluación y vigilancia constante del impacto ambiental;

publicación de los resultados de las evaluaciones de los impactos ambientales y sociales;

programas de desarrollo de las comunidades locales basados en las necesidades de estas;

planes de Participación de los grupos de interés basados en su distribución geográfica;

procesos y comités de consulta con la comunidad local en los que participen grupos vulnerables;

comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional y otros órganos de representación de empleados para que gestionen los impactos;

procesos formales de reclamación desde las comunidades locales.

RESPUESTA:

a.

El 100% de los centros se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en la comunidad:

- Alicante
- San Vicente del Raspeig
- Sant Joan d'Alacant
- Monforte del Cid
- Petrer
- El Campello

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.

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)	203.222	
Total valor de contribuciones (excluyendo costes de gestión)	158.107	
Cómo:		
26. Dinero total aportado (año en curso)	148.507	73%
27. Coste del tiempo incurrido por el personal	9.600	5%
Coste gestión	45.115	22%
COMPROBACIÓN TOTAL	203.222	100%
16. Motivación de la contribución		
Aportación puntual	71.563	45%
Inversión social	57.275	36%
Iniciativa alineada con el negocio	29.268	19%
COMPROBACIÓN TOTAL	158.107	100%
17. Área de actuación		
Educación	55.774	35%
Salud	3.647	2%
Desarrollo económico	28.816	18%
Medio Ambiente	7.196	5%
Arte y Cultura	37.666	24%
Bienestar Social	25.007	16%
COMPROBACIÓN TOTAL	158.107	100%
18. Ámbito geográfico		
España	158.107	100,0%
COMPROBACIÓN TOTAL	158.107	100%
Personal implicado (en horario laboral)		
26b. Nº de empleados involucrados en tiempo de la empresa, en tareas administrativas y de gestión	69	
26c. Horas totales de empleados en tiempo de la empresa, en tareas administrativas y de gestión	320	

Adicionalmente, en 2016 Aguas de Alicante ha destinado 270.290 euros al Fondo Social dirigido a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por la situación de crisis económica (alrededor de 1.356 familias), teniendo en cuenta, además, circunstancias propias de su situación personal y familiar, en los municipios de Alicante y El Campello.

Esto supone una cifra total de: 158.107 € + 270.290 € = 428.397 €.

G4-S02

CENTROS DE OPERACIONES CON EFECTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, POSIBLES O REALES, SOBRE LAS COMUNIDADES LOCALES

a. Indique qué centros de operaciones han tenido o pueden tener efectos negativos significativos sobre las comunidades locales, haciendo referencia a:

la ubicación de los centros; y
los impactos significativos, reales o potenciales, de los centros.

RESPUESTA:

No hay centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales

ASPECTO: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**G4-S03****NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS EN LOS QUE SE HAN EVALUADO LOS RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN Y RIESGOS SIGNIFICATIVOS DETECTADOS**

- Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción.
- Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones.

RESPUESTA:

- No se han realizado evaluaciones de riesgos relacionados con la corrupción.
- No ha sido detectado ningún tipo de riesgo en relación con la corrupción.
- Está definido un mecanismo para formular consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética y lícita, según detalle expuesto en G4-56.
- No se han realizado evaluaciones de riesgos relacionados con la corrupción.
- No ha sido detectado ningún tipo de riesgo en relación con la corrupción.
- Está definido un mecanismo para formular consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética y lícita, según detalle expuesto en G4-56.

Aguas Municipalizadas de Alicante está comprometida con un desarrollo sostenible y responsable, por ello dispone de un conjunto de documentos que introducen el concepto de Estructura Ética, y que describen los valores y principios éticos que deben guiar el comportamiento de toda la plantilla. Éstos incluyen:

El Código Ético. Valores:

- El compromiso con el medio ambiente y la proactividad en su protección.
- La búsqueda de los máximos estándares de calidad en nuestros productos y servicios.
- El avance tecnológico.
- La diversidad y el desarrollo sostenido de la sociedad.
- La promoción del diálogo y de la participación respecto de la sociedad y del medio ambiente.
- El respeto a la democracia, las leyes, la libertad y la salud pública.

- El protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales
- Las políticas Suez, que proporcionan pautas de actuación y comportamiento ético, en concreto:
 - En las relaciones con funcionarios públicos.
 - En la actuación en el sector privado.
 - En la gestión de conflictos de interés.
 - En la promoción de acciones de patrocinio, mecenazgo y colaboración académica.
 - En el desempeño de actividades con potencial impacto en el medio ambiente.
 - En la gestión de la información de modo seguro y en el uso de los sistemas de información

En Diciembre de 2014 se distribuyó a todas las personas trabajadoras el Protocolo de Prevención de Riesgos Penales y las Políticas de Agbar que proporcionan pautas de actuación y de comportamiento ético. Todos los documentos de estructura Ética están a disposición de forma íntegra en la intranet, en el apartado Estructura Ética.

Además se pueden realizar consultas en la forma establecida en el Protocolo de Prevención del Acoso expuesto en el apartado específico de la intranet de AMAEM o mediante notificación escalonada a los mandos directivos.

G4-S04

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- a. Indique el número y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por regiones.
- b. Indique el número y el porcentaje de empleados a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.
- c. Indique el número y el porcentaje de socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por tipo de socio empresarial y región.
- d. Indique el número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por región.
- e. Indique el número y porcentaje de miembros de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.

RESPUESTA:

- a. El órgano de gobierno en su conjunto está informado de las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, según contenido expuesto en G4-S03.
- b. Todo el personal de nuevo ingreso, es informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción y la totalidad de la plantilla tiene acceso a las políticas del grupo en esta materia, las cuales se encuentran publicadas en la intranet corporativa.
- c. Aguas de Alicante sólo tiene un socio empresarial: Hidraqua, S.A. Hidraqua es el único socio empresarial de Aguas de Alicante. Todas estas políticas están implantadas en el grupo Suez, que es propietario al 100% de Hidraqua.
- d. Durante el año 2016, han recibido formación específica en materia de lucha contra la corrupción un total de 7 personas del órgano de gobierno, esto es, un 77,78% de este colectivo.
- e. No procede distinción por región, ya que Aguas de Alicante sólo presta sus servicios en la provincia de Alicante.

G4-S05

CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS

- a. Indique el número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción.
- b. Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado.
- c. Indique el número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción.
- d. Indique las demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados en el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso.

RESPUESTA:

Durante el periodo objeto de la memoria no ha sido detectado ningún caso de corrupción.

ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA

G4-S06

VALOR DE LAS CONTRIBUCIONES POLÍTICAS, POR PAÍS Y DESTINATARIO

- a. Indique el valor monetario de las contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por la organización, desglosado por país y destinatario.

- b. Explique, si procede, cómo se ha calculado el valor monetario de las contribuciones en especie.

RESPUESTA:

- a. El valor monetario de las contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por la organización es: **158.107 €. El 100% de la contribución se ha realizado íntegramente en España.**

- b. 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.

ASPECTO: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL**G4-S07****NÚMERO DE DEMANDAS POR COMPETENCIA DESLEAL, PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS O CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA Y RESULTADO DE LAS MISMAS**

- a. Indique las demandas pendientes o concluidas en el periodo objeto de la memoria, iniciadas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación relativa a prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas, en las que se haya comprobado la participación de la organización informante.
- b. Indique los principales resultados de tales denuncias, incluidas las sentencias o decisiones adoptadas.

RESPUESTA:

No aplica.

ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO

G4-S08

VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA

a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según:

valor monetario total de las sanciones significativas;
número de sanciones no monetarias; y
procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje.

b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

c. Describa el contexto en el que se recibieron multas o sanciones no monetarias significativas.

RESPUESTA:

No se han producido multas ni sanciones.

ASPECTO: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES**G4-S09****PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELACIONADOS CON LA REPERCUSIÓN SOCIAL**

- a. Indique qué porcentaje de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.

RESPUESTA:

No se han examinado nuevos proveedores bajo este criterio.

G4-S010

IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS Y POTENCIALES PARA LA SOCIEDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS

- a. Indique el número de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado.
- b. Indique cuántos proveedores tienen impactos sociales negativos significativos reales.
- c. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, para la sociedad se han descubierto en la cadena de suministro.
- d. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.
- e. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

RESPUESTA:

- a. 0. No se ha evaluado a ningún proveedor por este motivo.
- b. 0.
- c. No se han descubierto este tipo de impactos en la cadena de suministro.
- d. 0.
- e. 0.

ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL

G4-S011

NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE IMPACTOS SOCIALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN

a. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria.

b. Indique cuántas de las reclamaciones:

se abordaron en el periodo objeto de la memoria;
se resolvieron en el periodo objeto de la memoria.

c. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.

RESPUESTA:

- a. No se han presentado reclamaciones.
- b. N/A
- c. N/A

SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Introducción

La Subcategoría de Responsabilidad sobre productos aborda Aspectos relacionados con los productos y servicios que afectan directamente a los grupos de interés, especialmente a los clientes.

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR1

PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS CUYOS IMPACTOS EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD SE HAN EVALUADO PARA PROMOVER MEJORAS

a. Indique el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.

RESPUESTA:

a) 100%

Para controlar la calidad del agua potable suministrada, se sigue lo establecido en el RD 140/2003, cumpliéndose los protocolos de autocontrol establecidos. Es por ello que se puede afirmar que hay una evaluación continua de la calidad del agua.

G4-PR2**NÚMERO DE INCIDENTES DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA 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, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO DE DICHOS INCIDENTES**

a. Indique el número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria, desglosado por:

incumplimientos de la normativa que acarrearon una multa o castigo;
incumplimientos de la normativa que acarrearon una amonestación; e
incumplimientos de códigos voluntarios.

b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA:

a) No ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria.

Está en proceso la implantación de la ISO 22000 de Gestión de la Seguridad alimentaria.

b) No ha habido ningún incidente en cuanto a la calidad del agua suministrada.

ASPECTO: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**G4-PR3**

TIPO DE INFORMACIÓN QUE REQUIEREN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS, Y PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS QUE ESTÁN SUJETAS A TALES REQUISITOS

- a. Indique si los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos requieren los siguientes datos:

	SÍ	NO
Origen de los componentes del producto o servicio		
Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social		
Instrucciones de seguridad del producto o servicio		
Eliminación del producto e impacto ambiental o social		
Otros (explíquense)		

- b. Indique qué porcentaje de categorías de productos y servicios significativos están sujetas a los procedimientos de evaluación de la conformidad con tales procedimientos.

RESPUESTA:

- a. No aplica, ya que el producto es el agua y no lleva etiqueta. Si bien se publica información sobre la calidad del agua en la página web de Aguas de Alicante.

G4-PR4

NÚMERO DE INCUMPLIMIENTOS DE LA REGULACIÓN Y DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y AL ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO

a. Indique el número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosado por:

incumplimientos de la normativa que acarrearon una multa o castigo;
incumplimientos de la normativa que acarrearon una amonestación; e
incumplimientos de códigos voluntarios.

b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA:

- a) N/A
- b) N/A

G4-PR5

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

a. Facilite los resultados o las conclusiones principales de las encuestas de satisfacción de los clientes (basados en muestras estadísticamente relevantes) que se hayan realizado en el periodo objeto de la memoria sobre:

- la organización en su conjunto;
- una categoría principal de productos o servicios; y
- centros de operaciones significativos.

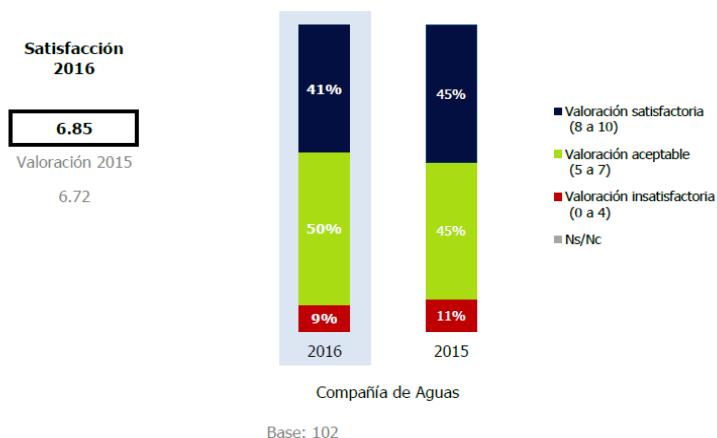
RESPUESTA:

Anualmente la empresa realiza encuesta de satisfacción, que en 2016 se ha realizado para los municipios siguientes:

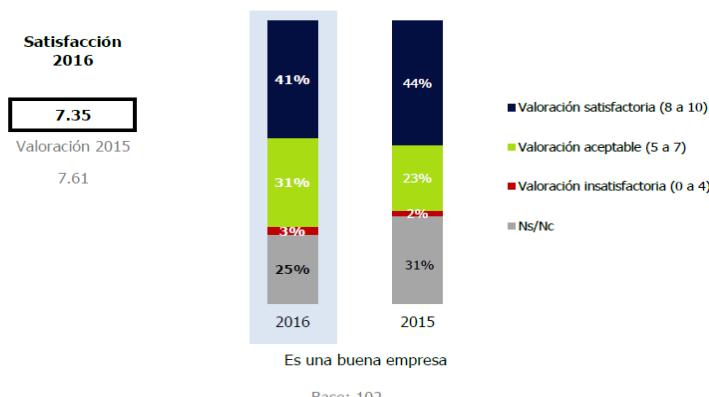
- Alicante
- San Vicente del Raspeig
- El Campello

A continuación se ponen los principales resultados de la misma para el municipio de Alicante:

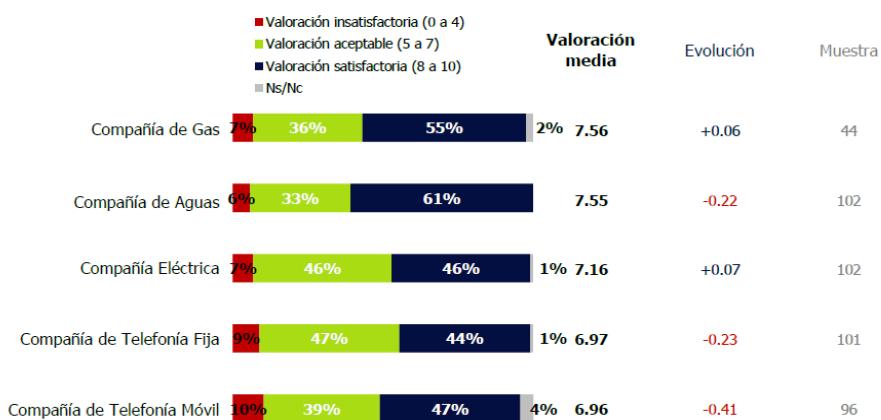
Valore su satisfacción global con su compañía de aguas en una escala de 0 (muy insatisfecho) a 10 (muy satisfecho).



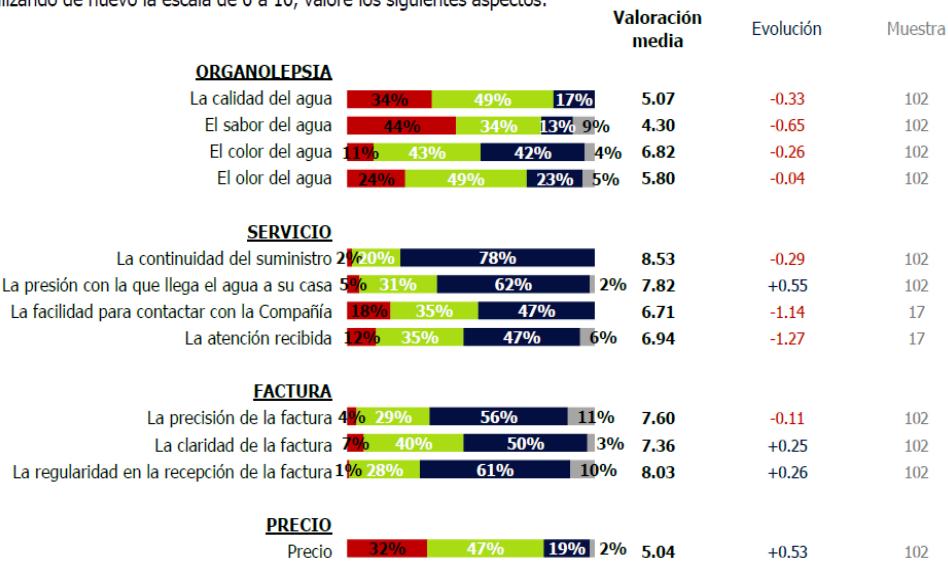
Valore, de 0 a 10, en qué medida diría que su compañía de aguas es una buena empresa, donde 0 es que no lo es y un 10 que lo es mucho...



Valore, por favor, de 0 a 10, donde un 0 significa que está totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, su nivel de satisfacción con el servicio que le ofrece su:



Utilizando de nuevo la escala de 0 a 10, valore los siguientes aspectos:



■ Val. insatisfactoria (0 a 4) ■ Val. aceptable (5 a 7) ■ Val. satisfactoria (8 a 10) ■ Ns/Nc

Valoración de la empresa suministradora de agua

Para los clientes de Alicante, el servicio ofrecido por su compañía de aguas es aceptable con amplio margen de mejora. La Satisfacción Global con el servicio asciende 0.13 puntos, respecto a la edición del 2015, situándose en los 6.85 puntos. Las valoraciones más satisfactorias representan el 41% de las respuestas, 4 p.p. menos que en la edición pasada. Sin embargo, los clientes

insatisfechos han disminuido en -2 p.p., lo que implica que, en 2016, la presencia de este colectivo se reduce al 9%.

Notoriedad de la empresa suministradora de agua

El 51% de los clientes sabe de manera espontánea que su compañía de aguas es Aguas de Alicante.

Valoración suministro de energía

Lideran el ranking de compañías suministradoras, la compañía del Gas y la de Aguas.

Conclusiones

- El 72% de los clientes no quiere recibir la factura por Internet. De éstos, el 50% prefiere continuar recibiéndola en papel y un 32% afirma no tener acceso a Internet en casa.
- Un 10% de los clientes estarían interesados en poder fraccionar su gasto anual de la factura en pagos fijos mensuales.
- El 17% de los encuestados ha contactado con la compañía en el último año.
- Si los clientes tuvieran que realizar una gestión, el canal preferido sería el Centro de atención telefónica (53%).

Un 20% estaría interesado en alguna charla organizada por la empresa suministradora. El tema que suscita más interés hace referencia al ciclo integral del agua (48%).

ASPECTO: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA

G4-PR6

VENTA DE PRODUCTOS PROHIBIDOS O EN LITIGIO

a. Indique si la organización vende productos:

prohibidos en determinados mercados;
cuestionados por los grupos de interés u objeto de debate público.

b. Indique cómo ha respondido la organización a las preguntas o reservas sobre estos productos.

RESPUESTA:

La organización no vende productos prohibidos o en litigio.

G4-PR7**NÚMERO DE CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LAS COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA, TALES COMO LA PUBLICIDAD, LA PROMOCIÓN Y EL PATROCINIO, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO**

a. Indique el número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados por:

incumplimientos de la normativa que acarrearon una multa o castigo;
incumplimientos de la normativa que acarrearon una amonestación; e
incumplimientos de códigos voluntarios.

b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.

RESPUESTA:

La organización no ha tenido casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.

ASPECTO: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR8

NÚMERO DE RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS SOBRE LA VIOLACIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS DE LOS CLIENTES

a. Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, divididas en:

reclamaciones de partes externas fundamentadas por la organización; y
reclamaciones de órganos regulatorios.

b. Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado.

c. Si la organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada, bastará con una breve declaración sobre este tema.

RESPUESTA:

En 2016:

- a. 0
- b. 0
- c. La organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada

ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO**G4-PR9****RESPUESTA:**

No se han impuesto multas.

ANEXO 8.2. ESTUDIO DE MATERIALIDAD

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. ANÁLISIS DAFO	2
3. IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES RELEVANTES	2
4. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS	8
5. ELABORACIÓN DE LA ENCUESTA DE DESARROLLO SOSTENIBLE	8
6. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES	11
7. RESULTADOS DEL ANÁLISIS	11
8. MODIFICACIONES DEL INFORME A LA VISTA DE LOS RESULTADOS	14
9. DESARROLLO A FUTURO	14
10. CONCLUSIONES	15

1. INTRODUCCIÓN

Es estudio de materialidad se ha utilizado como herramienta para la identificación de los aspectos materiales de Aguas de Alicante, junto con los estudios de materialidad de SUEZ España.

En este estudio se ha buscado la participación de los grupos de interés (en adelante, también GG.II.) de cada área y de la empresa en general.

La idea es adquirir una visión clara de los intereses de la organización y de los grupos de interés con los que la empresa se relaciona en el desarrollo de su actividad.

El enfoque de sostenibilidad y escucha para la satisfacción de las necesidades de los GG.II. es algo que Aguas de Alicante ha elegido para dar continuidad a la actividad de la empresa a lo largo de los años.

Para la elaboración de este IDS 2015 se parte de la experiencia de 6 años de elaboración de informes y de conocimientos previos de contenidos incorporados. Uno de los retos que se presentan es cómo hacer llegar directamente la voz de los grupos de interés de cada área, para su consideración en el Estudio de Materialidad. Para dar respuesta a este reto se ha elaborado una encuesta que permite recabar la información directamente de éstos.

2. ANÁLISIS DAFO

Para la elaboración de este Estudio, se considera válido el análisis DAFO que se realiza en 2015 para la actividad de AMAEM, con duración bienal, y que será revisado en 2017. Este análisis, realizado con personal clave de la organización, determinó los siguientes aspectos:

DEBILIDADES	AMENAZAS	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Participación accionarial	Ley de transparencia	Eficiencia	Situación privilegiada para el desarrollo tecnológico
Indefinición interna corporativa	Sequía / estrés hídrico	Calidad del servicio	Smart Cities
Participación política en el consejo (credibilidad)	Pérdida de confianza (clientes)	Servicio básico para la vida	Adaptación a las nuevas tecnologías para mejorar el servicio
Precio (costes)	Remunicipalización del servicio	Plan de Sequía	Optimización de costes por la crisis
Falta de flexibilidad tarifaria	Pérdida de la concesión	Compromiso de los empleados	Igualdad
Formalismos internos en la organización	Libre competencia	Cultura de excelencia	Convocatoria de los procedimientos de licitación
Origen del agua (sabor)	Crispación social	Conocimiento del sector	Cambio político
Disponibilidad hídrica	Cambios en la epistemología social	Experiencia	Nuevas áreas de negocio (agua embotellada)
Recursos ante la crisis	Pobreza energética	Buena relación con los GG.II.	Acercamiento a los grupos de interés
	Perder rentabilidad	Implicación con la Comunidad Local	Ley de transparencia
	Incertidumbre y posibilidades de cambio político	Imagen y RSE	
	Crisis económica	Monopolio (contratoa L/P)	
	Agua embotellada (competencia)	Historia de la Compañía	
	Corrupción en la AA.PP.	Sistema de Gestión	
		Fortaleza financiera	
		Innovación	
		Presencia en la sociedad	

3. IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES RELEVANTES

Desde el área de Desarrollo Sostenible de SUEZ Spain, se aporta un listado de Aspectos Materiales identificados, que previamente a la elaboración del taller es validado por el departamento de Sistemas de Gestión, SSL y DS de AMAEM.

Para la identificación de los Aspectos Materiales, Aguas de Alicante parte del Estudio de Materialidad que SUEZ Spain realiza, en la que se han tenido en cuenta los siguientes factores para la valoración de los asuntos:

- Opinión de la compañía: se ha valorado la relevancia de cada asunto identificado para la compañía, teniendo en cuenta en un contexto de sostenibilidad, los impactos de los asuntos sobre los objetivos de negocio, la generación de riesgos, la posibilidad de crear oportunidades de negocio y su impacto en la marca y la reputación de la compañía.

- Opinión de los grupos de interés (en adelante GGII): se ha valorado la relevancia de los asuntos identificados para los GGII de la compañía.

A continuación se expone la Metodología para la identificación de los Aspectos materiales:

Fases	Etapas	Objetivo	Actividades	Resultados
FASE I Identificación de asuntos materiales	Etapa 1	Identificación de los asuntos materiales para la organización	<ul style="list-style-type: none"> ► Análisis de diversas fuentes de información internas y externas a la compañía ► Identificación de los asuntos materiales 	<ul style="list-style-type: none"> ► Listado de asuntos materiales
	Etapa 2	Validación de los asuntos materiales	<ul style="list-style-type: none"> ► Validación interna de los asuntos materiales identificados 	<ul style="list-style-type: none"> ► Listado de asuntos materiales validado

Identificación asuntos materiales en SUEZ Spain

Para la identificación de los asuntos materiales en SUEZ Spain, se han analizado diversas fuentes de información en el sector del agua. Tras este primer análisis se ha obtenido un listado preliminar de asuntos materiales.

- Análisis sectorial
 - IWA: www.iwahq.org/1nb/home.html
 - CEO Water Mandate www.ceowatermandate.org
 - Aquafed: www.aquafed.org
 - EWA: www.ewa-online.eu/home.html
 - WBCSD www.wbcsd.org/home.aspx
 - IAqua www.liquida.es/

- Benchmark
 - Suez Environment: *Commitments & Performance 2012, Sustainable Development; Annual Report 2012; Road map for Sustainable Development and Corporate Social Responsibility*
 - Veolia Water: *Annual and Sustainability Report 2012; 2012 CSR Performance Digest*
 - United Utilities: *Corporate Responsibility Report 2012*
 - American Water Works: *Our Corporate Responsibility Report 2011-2012*
 - Canadian Utilities: *Sustainability Report 2012, Atco Group*

- Global Reporting Initiative (G4)
 - Sustainability Reporting Guidelines (G4)



Adicionalmente se realiza:

- Análisis de prensa. Factiva: noticias sobre Agbar en todos los medios.

- Principales resultados de análisis interno de Agbar
- Política Corporativa de Desarrollo Sostenible de Agbar

En la página se exponen los Aspectos materiales extraídos y que sirven como base para la elaboración del Estudio de Materialidad de Aguas de Alicante.

Los Aspectos Materiales de referencia considerados por Aguas de Alicante tras este proceso, son:

Aspecto	Asunto	Definición	Tipo
1	Gobierno corporativo y transparencia	Rendir cuentas y actuar de forma transparente, asegurando que la estructura de los órganos de gobierno de la organización y los mecanismos establecidos para la toma de decisiones estén alineados con las mejores prácticas de buen gobierno e incluyan aspectos de sostenibilidad.	Contenidos Básicos Generales
2	Gestión del riesgo y compliance	Política, procesos y sistemas internos o externos para garantizar la gestión de los riesgos de la compañía y asegurar el cumplimiento de las regulaciones sobre la gestión del agua en los países donde opera la compañía.	Contenidos Básicos Específicos
3	Ética e integridad	Operar con los más altos estándares éticos en el desarrollo del negocio (ej. Código de conducta, transparencia en la relación con gobiernos, política anticorrupción, establecimiento de mecanismos para asegurar la implantación y el cumplimiento de los códigos y políticas de ética e integridad).	Contenidos Básicos Generales
4	Comunicación y compromiso con los grupos de interés	Establecer canales de comunicación y herramientas de gestión para entender y gestionar las necesidades y expectativas de los grupos de interés en todas las etapas de la cadena de valor de la compañía.	Contenidos Básicos Generales
5	Imagen de la compañía, reputación y marca	Procesos internos para garantizar la gestión de los activos intangibles asociados a la gestión de la marca y la reputación de la compañía.	Indicador Agbar

Aspectos generales

Aspecto	Asunto	Definición	Tipo
6	Sostenibilidad financiera	Estabilidad y robustez financiera de la entidad (resultados financieros que demuestren la solvencia financiera de la compañía, endeudamiento, beneficios, reparto de dividendos, etc.).	ND
7	Compras responsables	Inclusión de criterios ambientales y sociales en la selección, evaluación y gestión de los proveedores.	Contenidos Básicos Específicos
8	Principales inversiones	Porcentaje del gasto dedicado a inversiones de desarrollo de negocio, así como actividades de I+D+i medioambientales y sociales.	Contenidos Básicos Específicos
9	Tecnología e I+D+i	Prácticas de la compañía en materia de I+D+i y tecnología, gracias a las cuales se desarrollan soluciones sostenibles para la gestión del negocio y su comercialización.	Indicador Agbar
10	Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	Asegurar la transparencia en la adjudicación de concesiones, licitaciones y contratos y acuerdos públicos y privados para la prestación de servicios de la compañía persiguiendo la excelencia social y medioambiental en la prestación de los mismos.	ND
11	Medición del impacto socioeconómico	Contribución al desarrollo económico y social de las comunidades locales donde opera.	Contenidos Básicos Específicos
12	Negocio y tarifas	Transparencia de la compañía acerca de los costes operacionales necesarios para asegurar el aprovisionamiento del agua y su capacidad para repercutirlos adecuadamente al consumidor final.	Indicador Agbar

ASPECTO ECONÓMICO

Aspecto	Asunto	Definición	Tipo
	13 Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento	Actuaciones para compatibilizar el rápido crecimiento de la población y la escasez del agua con la provisión sostenible de los servicios de acceso al agua y saneamiento.	ND
	14 Calidad y seguridad del servicio	Actuaciones para garantizar la calidad del agua, la seguridad en el suministro (ej. Reparación de fugas, averías, etc.) y la eficiencia en la prestación del servicio.	Contenidos Básicos Específicos
	15 Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	Transparencia en las relaciones con clientes, establecimiento de mecanismos de gestión y resolución de las reclamaciones de los clientes finales, medición de su satisfacción y acciones con el objetivo de mejorar el servicio.	Contenidos Básicos Específicos
	16 Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes	Adecuación de los servicios y productos de la compañía a las necesidades de los clientes, incluyendo el establecimiento de tarifas y sistemas de pago que ayuden a las familias de bajos recursos a acceder a los servicios de la compañía.	Indicador Agbar
	17 Gestión del talento	Se incluyen todas las actuaciones de la compañía para desarrollar las capacidades de las personas empleadas, por ejemplo, formaciones, evaluaciones de personal, planes de carrera, etc.	Contenidos Básicos Específicos
	18 Beneficios sociales y medidas de conciliación a empleados	Prestaciones ofrecidas por la compañía a sus empleados que suponen un beneficio económico o social y actuaciones para garantizar la flexibilidad y conciliación de la vida profesional con la persona.	Contenidos Básicos Específicos
	19 Implicación de los empleados	Garantizar la implicación y el compromiso de los empleados a través de la implantación de mecanismos de escucha y el fomento de las actividades de voluntariado corporativo.	ND

Aspecto social

Aspecto	Asunto	Definición	Tipo
20	Seguridad y salud laboral	Políticas y medidas puestas en marcha por la compañía en materia de seguridad y salud laboral en su sentido más amplio, con el objetivo de prevenir accidentes laborales (Ejemplo: planes de contingencia de seguridad, objetivos de reducción de accidentabilidad, planes de formación en seguridad y salud, etc.).	Contenidos Básicos Específicos Indicador Agbar
21	Diversidad e Igualdad	Garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación de los empleados y prácticas de inclusión social en el lugar de trabajo (ej. Presencia femenina en altos cargos, Integración de discapacitados o minorías étnicas o culturales).	Contenidos Básicos Específicos
22	Concienciación sobre el uso racional de los recursos	Actividades para lograr que los empleados y la sociedad se conciencien sobre la escasez de los recursos naturales y la necesidad de su protección y uso racional.	ND
23	Compromiso con la comunidad local	Existencia de un compromiso de diálogo y participación de los ciudadanos en cada fase de potenciales proyectos que podrían afectarles e implicación social con la comunidad donde opera la compañía (programas de ayuda y fomento del desarrollo de la población local a través de la colaboración con ONGs y otras organizaciones).	Contenidos Básicos Generales
24	Derechos Humanos	Establecimiento de políticas y procesos para velar por el respeto de los derechos humanos en las unidades operativas y entre sus proveedores.	Contenidos Básicos Específicos

Aspecto Social

Aspecto	Asunto	Definición	Tipo
25	Actuación contra el cambio climático y su impacto en las operaciones	Transparencia sobre cómo el cambio climático puede afectar al negocio de la compañía y sobre las actividades de la misma (políticas, estrategias, objetivos de reducción y medidas específicas) para mitigar y adaptarse a ello.	Contenidos Básicos Generales
26	Eficiencia operacional	Plan de acción y medidas para lograr un consumo eficiente de recursos a lo largo de la cadena de valor de la compañía y asegurar la incorporación de criterios de eficiencia en todos los proyectos en los cuales la compañía participa (consumo de energía, agua, etc.), incluyendo objetivos y medición del grado de avance alcanzado (consumo de agua, consumo de energía, etc.).	Contenidos Básicos Generales
27	Uso de energías renovables	Utilización de energías procedentes de la generación renovable en las operaciones de la compañía.	Contenidos Básicos Generales
28	Minimización del impacto ambiental de las operaciones	Compromiso en la medición y mitigación del impacto ambiental de Agbar a lo largo de su cadena de valor (optimización de los recursos hídricos, eficiencia ambiental, reducción de la carga contaminante de los vertidos y generación de residuos).	Contenidos Básicos Generales
29	Medidas de reciclaje y reutilización de recursos	Reciclaje de materiales y recursos en oficinas y demás lugares de operación de la compañía y uso de materiales reciclados en las operaciones, incluyendo la valorización de residuos.	Contenidos Básicos Generales
30	Protección de los recursos naturales y la biodiversidad	Iniciativas y actuaciones para conservar los recursos hídricos de las comunidades donde opera la compañía, optimizando su uso, y para preservar la biodiversidad en los países donde opera la compañía.	Contenidos Básicos Generales

Aspecto ambiental

4. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

Con la información anterior, Aguas de Alicante identifica los GG.II., extendiendo la identificación a la actividad de cada Departamento.

Así, desarrollamos una Excel compartida, con la instrucción de que sea cada responsable quien incorpore los Grupos de Interés propios que influyen en la actividad que desarrolla su área.

Los Grupos de Interés identificados se encuentran disponibles como respuesta a los indicadores G4-24 a G4-27 del anexo I del presente Informe.

5. ELABORACIÓN DE LA ENCUESTA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

A partir del análisis DAFO, y del conocimiento de los aspectos materiales y de los GG.II., se elabora una encuesta que persigue conocer la valoración de cada Aspecto Material por los GG.II. Esta encuesta se plasma en un formulario Web que se envía a cada GG.II.. Esta encuesta sigue el esquema que se expone a continuación:

ASPECTOS	AM	ASUNTOS	PREGUNTAS
ASPECTOS GENERALES	1	Gobierno corporativo y transparencia	<ul style="list-style-type: none"> - Ser transparentes y sensibles a los requerimientos de información, poniendo a disposición del público la máxima información posible. -Fomentar el acceso de las mujeres a puestos de responsabilidad.
	2	Gestión del riesgo y compliance	<ul style="list-style-type: none"> -Proteger la confidencialidad de los datos.
	3	Ética e integridad	<ul style="list-style-type: none"> -Tener un comportamiento ético y promoverlo en todos los agentes que se relacionan con la empresa.
	4	Comunicación y compromiso con los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar el diálogo con proveedores, clientes, ciudadanía, Administraciones Públicas, asociaciones, etc. - Aumentar el diálogo con los Grupos de Interés.
	5	Imagen de la compañía, reputación y marca	<ul style="list-style-type: none"> - Promover el conocimiento de nuestras instalaciones por parte del público en general. - Promover y participar en actividades medioambientales que generen valor para el municipio y la ciudadanía.

ASPECTOS	AM	ASUNTOS	PREGUNTAS
ASPECTO ECONÓMICO	6	Sostenibilidad financiera	-Ofrecer una gestión sostenible y eficiente del ciclo del agua.
	7	Compras responsables	-Desplegar las prácticas de compra y relaciones con proveedores ambiental, laboral y energéticamente responsables.
	8	Principales inversiones	-Integrar las tecnologías inteligentes para mejorar la gestión del agua. -Seguir desarrollando y adoptando soluciones innovadoras en la gestión eficiente del servicio.
	9	Tecnología e I+D+i	-Proponer soluciones para hacer de las ciudades donde prestamos servicios, ciudades más sostenibles
	10	Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	-Desarrollar un enfoque social de la actividad, y colaboraciones con entidades sociales y solidarias. - Fomentar la colaboración y mejorar la colaboración y agilización de trámites con los Ayuntamientos de los municipios donde prestamos servicio.
	11	Medición del impacto socioeconómico	cva-Preservar la biodiversidad y valorizar los ecosistemas de los territorios donde desarrollamos actividades
	12	Negocio y tarifas	-Incrementar las actividades en los municipios donde la empresa tiene presencia. - Profundizar en la adaptación de tarifas de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes.
	13	Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento	Continuar con el desarrollo de un Fondo social para clientes en situaciones de necesidad, para evitar cortes por impagos.
ASPECTO SOCIAL	14	Calidad y seguridad del servicio	-Garantizar la calidad del servicio y mejorarlo año a año.
	15	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	- Gestionar las reclamaciones de nuestros clientes en los plazos comprometidos, y hacer los cambios necesarios para que no se vuelvan a producir.
	16	Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes	Extender tarifas especiales para colectivos sensibles (p.e. familias numerosas).
	17	Gestión del talento	-Reforzar las competencias y el desarrollo y formación de personas
	18	Beneficios sociales y medidas de conciliación a empleados	-Continuar desarrollando medidas de conciliación y beneficios sociales para la plantilla. - Mejorar la comunicación y las relaciones entre todos los ámbitos de la organización
	19	Implicación de los empleados	-Fomentar la participación entre las distintas áreas de la empresa. - Promover actividades de voluntariado para la plantilla.
	20	Seguridad y salud laboral	-Promover la seguridad y salud de los empleados y una calidad de vida laboral

ASPECTOS	AM	ASUNTOS	PREGUNTAS
ASPECTO SOCIAL	21	Diversidad e igualdad	<ul style="list-style-type: none"> -Fomentar la diversidad y la integración. - Incrementar la diversidad de género en todos los puestos de la organización.
	22	Concienciación sobre el uso racional de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> -Velar por un diseño ambientalmente respetuoso de las instalaciones. - Velar por una ejecución ambientalmente respetuosa de las obras de la red.
	23	Compromiso con la comunidad local	<ul style="list-style-type: none"> -Contribuir al desarrollo sostenible económico y social de los territorios. - Incrementar la participación en las actividades sociales y culturales de los municipios.
	24	Derechos Humanos	
ASPECTO AMBIENTAL	25	Actuación contra el cambio climático y su impacto en las operaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. - Defender cuestiones medioambientales y sociales y sensibilizar con el fin de inducir cambios en los comportamientos. - Utilizar y promover la utilización de materiales reciclados. - Calcular y verificar la huella de carbono de las actividades.
	26	Eficiencia operacional	<ul style="list-style-type: none"> -Promover un consumo de agua responsable por los ciudadanos. - Minimizar las pérdidas de agua en la red.
	27	Uso de energías renovables	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de energías renovables
	28	Minimización del impacto ambiental de las operaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Minimizar el ruido que realizan las actividades que desarrolla la empresa. - Utilización de medios de transporte con energías menos contaminantes. - Reducción del consumo de energía de cualquier tipo. -Minimizar del impacto ambiental en la gestión de la red de alcantarillado.
	29	Medidas de reciclaje y reutilización de recursos	<ul style="list-style-type: none"> -Reducir la generación de residuos. - Seguir trabajando en la reutilización y optimización de lodos de Depuración.
	30	Protección de los recursos naturales y la biodiversidad	<ul style="list-style-type: none"> -Proteger el litoral y la calidad del agua del medio receptor (mar). - Ampliar los usos del agua regenerada (agua tratada procedente de depuradora)

6. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES

Recibidas las puntuaciones de los GG.II. se realiza una vez se han identificado las preguntas, los diferentes responsables los Grupos de trabajo han identificados los aspectos materiales más relevantes, se entra a valorar mediante puntuación la significatividad de cada aspecto material.

Para evaluar la relevancia de cada aspecto material se sigue el criterio siguiente: PROCESO:

1.- ENVÍO DE ENCUESTAS

2.- RECEPCIÓN DE VALORACIONES

3.- INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS. SISTEMÁTICA A SEGUIR:

La puntuación del Aspecto Material tiene 1 dimensión: Prioridad.

Dado que cada Aspecto Material (AM) tiene una o más preguntas que lo evalúan, primero hay que normalizar los datos. Para ello:

- Media de cada pregunta por GG.II.: Calculamos la media de las valoraciones de cada pregunta realizadas para cada GG.II.
- Media de cada AM por GG.II.: Calculamos la media de las valoraciones de cada AM para cada GG.II.
- Media de cada pregunta para todos los GG.II.: Calculamos la media de las valoraciones de cada pregunta para todas las encuestas
- Media de cada AM para todos los GG.II.: Calculamos la media de las valoraciones de cada AM para todas las encuestas.

7. RESULTADOS DEL ANÁLISIS

En la tabla siguiente, se presenta la vinculación de los resultados del análisis de Materialidad, con los subtemas y expectativas de GG.II. de referencia de la organización. Es la última tabla y para su consideración se escogen los 10 AM principales identificados por el conjunto de GG.II.

Se han realizado dos formularios diferentes. Uno para los GG.II. internos (empleados), en el que se incluían preguntas relativas al personal, y otro para los GG.II. externos, que recogía las mismas preguntas, a excepción de las relativas a la Plantilla. Más abajo se exponen los resultados por GG.II.

Para el cálculo de la media por pregunta, se utiliza el principio de una pregunta un voto. Por tanto, se considera que cada respuesta tiene el mismo valor en el agregado, con independencia del GG.II. que la emita.

Si bien en la identificación de aspectos materiales realizada implica la identificación inicial de un total de 30 aspectos materiales. Tras el Estudio de Materialidad, se observa que han sido todos valorados. Sólo se ha quedado fuera el aspecto de "Derechos Humanos", por tener un contenido claramente superado por la Empresa, y que no merece mayor atención. Como se puede observar en el informe y en los indicadores "HR", el funcionamiento de Aguas de Alicante asegura la plena satisfacción de los Derechos Humanos y, por tanto, no tenía sentido su consideración.

Los otros 29 identificados se valoraron como aspectos materiales. Tras la valoración se eligió un grupo de 10 aspectos como prioritarios a incluir en la memoria. Este criterio de selección priorizó estos 10 frente a los otros 19, con la idea de asegurar la priorización en la explicación de los primeros, y tener material que compartir para orientar los esfuerzos de la organización en el desarrollo de los mismos.

Estos resultados tendrán su reflejo en acciones y objetivos a lo largo de 2016.

Resultados globales. Cada encuesta tiene el mismo valor. Tamaño muestra: 103

Nº ORDEN	ASPECTOS	ASUNTOS MATERIALES	PUNTUACIÓN ASUNTO MATERIAL
1	ASPECTO SOCIAL	Seguridad y salud laboral	4,51
2	ASPECTO ECONÓMICO	Sostenibilidad financiera	4,49
3	ASPECTOS GENERALES	Ética e integridad	4,46
4	ASPECTO AMBIENTAL	Eficiencia operacional	4,35
5	ASPECTO AMBIENTAL	Protección de los recursos naturales y la biodiversidad	4,35
6	ASPECTO ECONÓMICO	Tecnología e I+D+i	4,35
7	ASPECTO AMBIENTAL	Uso de energías renovables	4,35
8	ASPECTO SOCIAL	Calidad y seguridad del servicio	4,34
9	ASPECTO ECONÓMICO	Principales inversiones	4,24
10	ASPECTO SOCIAL	Gestión del talento	4,19
11	ASPECTO ECONÓMICO	Medición del impacto socioeconómico	4,17
12	ASPECTO SOCIAL	Beneficios sociales y medidas de conciliación a empleados	4,12
13	ASPECTO SOCIAL	Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento	4,07
14	ASPECTO SOCIAL	Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes	4,06
15	ASPECTO SOCIAL	Concienciación sobre el uso racional de los recursos	4,04
16	ASPECTOS GENERALES	Gestión del riesgo y compliance	4,04
17	ASPECTOS GENERALES	Gobierno corporativo y transparencia	4,04
18	ASPECTO AMBIENTAL	Medidas de reciclaje y reutilización de recursos	3,98
19	ASPECTO AMBIENTAL	Actuación contra el cambio climático y su impacto en las operaciones	3,96
20	ASPECTO SOCIAL	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	3,89
21	ASPECTO AMBIENTAL	Minimización del impacto ambiental de las operaciones	3,86
22	ASPECTO SOCIAL	Implicación de los empleados	3,8
23	ASPECTO ECONÓMICO	Compras responsables	3,78
24	ASPECTO SOCIAL	Diversidad e igualdad	3,78
25	ASPECTO ECONÓMICO	Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	3,745
26	ASPECTO ECONÓMICO	Negocio y tarifas	3,68
27	ASPECTOS GENERALES	Comunicación y compromiso con los grupos de interés	3,66
28	ASPECTO SOCIAL	Compromiso con la comunidad local	3,6
29	ASPECTOS GENERALES	Imagen de la compañía, reputación y marca	3,59

Resultados por GG.II.

Resultados Personal interno AMAEM. Tamaño muestra: 63

Nº ORDEN	ASPECTOS	ASUNTOS MATERIALES
1	ASPECTO ECONÓMICO	Sostenibilidad financiera
2	ASPECTOS GENERALES	Ética e integridad
3	ASPECTO SOCIAL	Seguridad y salud laboral
4	ASPECTO SOCIAL	Calidad y seguridad del servicio
5	ASPECTO AMBIENTAL	Protección de los recursos naturales y la biodiversidad
6	ASPECTO ECONÓMICO	Tecnología e I+D+i
7	ASPECTO AMBIENTAL	Eficiencia operacional
8	ASPECTO SOCIAL	Gestión del talento
9	ASPECTO ECONÓMICO	Principales inversiones
10	ASPECTO ECONÓMICO	Medición del impacto socioeconómico
11	ASPECTO SOCIAL	Beneficios sociales y medidas de conciliación a empleados
12	ASPECTO AMBIENTAL	Uso de energías renovables
13	ASPECTO SOCIAL	Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento
14	ASPECTO SOCIAL	Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes
15	ASPECTOS GENERALES	Gobierno corporativo y transparencia
16	ASPECTOS GENERALES	Gestión del riesgo y compliance
17	ASPECTO SOCIAL	Concienciación sobre el uso racional de los recursos
18	ASPECTO AMBIENTAL	Actuación contra el cambio climático y su impacto en las operaciones
19	ASPECTO AMBIENTAL	Medidas de reciclaje y reutilización de recursos
20	ASPECTO AMBIENTAL	Minimización del impacto ambiental de las operaciones
21	ASPECTO SOCIAL	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones
22	ASPECTO SOCIAL	Implicación de los empleados
23	ASPECTO SOCIAL	Diversidad e igualdad
24	ASPECTO ECONÓMICO	Compras responsables
25	ASPECTO ECONÓMICO	Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos
26	ASPECTO ECONÓMICO	Negocio y tarifas
27	ASPECTOS GENERALES	Comunicación y compromiso con los grupos de interés
28	ASPECTOS GENERALES	Imagen de la compañía, reputación y marca
29	ASPECTO SOCIAL	Compromiso con la comunidad local

Resultados Resto GG.II. Tamaño muestra: 42

Nº ORDEN	ASPECTOS	ASUNTOS MATERIALES
1	ASPECTO AMBIENTAL	Eficiencia operacional
2	ASPECTOS GENERALES	Ética e integridad
3	ASPECTO ECONÓMICO	Principales inversiones
4	ASPECTOS GENERALES	Gestión del riesgo y compliance
5	ASPECTO SOCIAL	Calidad y seguridad del servicio
6	ASPECTOS GENERALES	Gobierno corporativo y transparencia
7	ASPECTO ECONÓMICO	Medición del impacto socioeconómico
8	ASPECTO AMBIENTAL	Actuación contra el cambio climático y su impacto en las operaciones
9	ASPECTO AMBIENTAL	Medidas de reciclaje y reutilización de recursos
10	ASPECTO AMBIENTAL	Minimización del impacto ambiental de las operaciones
11	ASPECTO SOCIAL	Concienciación sobre el uso racional de los recursos
12	ASPECTO ECONÓMICO	Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos
13	ASPECTO ECONÓMICO	Compras responsables
14	ASPECTOS GENERALES	Comunicación y compromiso con los grupos de interés
15	ASPECTO SOCIAL	Compromiso con la comunidad local

8. MODIFICACIONES DEL INFORME A LA VISTA DE LOS RESULTADOS

A la vista de los resultados del Estudio de Materialidad, observamos que el contenido básico del Informe queda cubierto con los avances de los trabajos que hemos realizado hasta la fecha.

No obstante, se detectan mejoras a incorporar en el IDS 2015, en el campo de Ética e Integridad. Desarrollado como elemento clave para el aseguramiento del comportamiento ético de la organización en este campo, señalando los aspectos claves para mejorar la transparencia y reforzar la información a disposición del público.

9. DESARROLLO A FUTURO

La recogida de información directamente de los GG.II. supone un avance respecto del enfoque 2014 en el que se tomaba como referencia la información proporcionada por personal de referencia de la organización, en directo contacto con éstos.

El desarrollo del Sistema avanzará en la línea de profundizar tanto en la sistemática para identificar los GG.II. relevantes, como en la calidad de la información obtenida de los GG.II. Es por esto que se valora la futura incorporación de entrevistas para GG.II. especialmente sensibles, evolucionando hacia un sistema híbrido de entrevistas y encuestas, sin descartar otros medios, que nos permita llegar con calidad y de manera efectiva al máximo espectro de GG.II.

Esto permitirá optimizar el esfuerzo de la organización para adquirir, un cada vez más completo y exacto mapa de las expectativas y sensibilidad de los GG.II. hacia el comportamiento de la Empresa.

10. CONCLUSIONES

Esta sistemática de recogida de información de los GG.II. se considera adecuada para identificar los aspectos materiales de la organización y su repercusión en el desarrollo sostenible de la empresa.

A partir de este estudio se incluirá un análisis detallado de los resultados, y sus implicaciones para el informe DS 2015.

ANEXO 8.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS**AGUA EN ALTA**

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

AGUA EN BAJA

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

AGUA FREÁTICA

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

AGUA POTABLE ALCANTARILLADO DE**GRAVEDAD**

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

ALJIBE

Cisterna, depósito subterráneo de agua.

AMAEM

Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta.

APPLUS

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

AQUATEC

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

AUDITORÍA

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

BIOCARBURANTES

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

BIODIVERSIDAD

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

BIOGAS

Mezcla de gas metano y Co2 cuyo origen es la descomposición de diversas bacterias sobre sustancias organizas, apareciendo fundamentalmente donde hay desechos

CAMBIO CLIMÁTICO

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

BSI

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

CARGA ORGANICA

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

CASH-FLOW

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

COAGULACIÓN

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

COGENERACIÓN

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

COLECTOR

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

COLUMNA DE AGUA (MCA)

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

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.

DB05

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

DEPURADORA

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

DESALOBRACIÓN

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

DESARROLLO SOSTENIBLE

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

DESCARGA DEL SISTEMA UNITARIO (DSU)

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

DESMINERALIZACIÓN

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

DESNITRIFICACION

Tratamiento empleado para la eliminacion de nitratos del agua, convirtiendolos en nitrogeno en foama gaseosa, que va a parar a la atmósfera.

DESODORIZADORES

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

DESORCIÓN

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

DIGESTION ANAEROBICA

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

DIOXICLORACIÓN

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

DQO

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

DSU (DESCARGA DEL SISTEMA UNITARIO)

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

EBAR

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

EBIT

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

ECA

Entidad Colaboradora de la Administración

EDAR

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

ELECTRÓLISIS

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

EQUIPOS PORTÁTILES PDA

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

ETAP

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

FANGO

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

FOTOVOLTAICA, PLACA

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

GAS DE EFECTO INVERNADERO

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

GLP (GAS LICUADO PETRÓLEO)

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

GADU

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

GLOBAL PACKET RADIO SYSTEM (GPRS)

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

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

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

GSM

Sistema de regulación de presiones vía telefonía móvil

GW/h

Gigavatios hora

HUELLA DE CARBONO

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

HUELLA HÍDRICA

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

ICE PIGGING

Sistema innovador de limpieza de redes de agua potable mediante hielo.

IMBORNAL

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

IMPACTO AMBIENTAL

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

ÍNDICE DE MICROMEDICIÓN

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

INERTIZACIÓN

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

INGRESOS DE EXPLOTACIÓN

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

INNOVACIÓN

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

INVERSIONES INMATERIALES

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

INVERSIONES MATERIALES

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

INVERSIONES FINANCIERAS

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

ISC

Índice de Satisfacción del cliente

LIMNÍMETRO

Aparato empleado para medir la altura del nivel de agua

MARGEN DEL RESULTADO DE EXPLOTACIÓN

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

MARGEN DEL RESULTADO NETO

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

METODOLOGÍA LBG (LONDON BENCHMARKING GROUP)

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

METRAWA:

Metodología para Planificación y Renovación de la Red de Abastecimiento.

NA

No aplica

ND

No hay datos disponibles

NORMA ISO 9001

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

NORMA ISO 14001

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

NORMA 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.

NORMA OHSAS 18001

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

NORMA ISO 50001

Norma ISO 50001 es una norma aceptada internacionalmente que establece cómo implantar un sistema de gestión de la energía (SGE). La norma se ha concebido para asegurar el control de los consumos energéticos y la mejora continua en el uso eficiente de la energía.

NOX

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

ORGANOLÉPTICAS

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

ÓSMOSIS INVERSA

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

PDSI

Plan Director de Seguridad de la Información.

PERLIZADORES

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

POTABILIZADORA

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

PRELOCALIZADORES DE FUGAS

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

PREOXIDACIÓN

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

REACTIVO

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

REACTOR BIOLÓGICO

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

RECICLAR

Reciclar es la transformación de las formas y presentaciones habituales de los objetos de cartón, papel, lata, vidrio, algunos plásticos y residuos orgánicos, en materias primas que la industria de manufactura puede utilizar de nuevo.

RENDIMIENTO

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

RESULTADO DE EXPLOTACIÓN

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

RESULTADO NETO

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

REUTILIZACIÓN

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

SANEAMIENTO POR VACÍO

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

SGS

Entidad Certificadora Acreditada por ENAC.

SIPAID

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

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

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

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.

STRIPPING

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

SULFHÍDRICO (H2S)

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

TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

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

TRIHALOMETANOS (THM)

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

TRATAMIENTO BIOLÓGICO

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

TRATAMIENTO FISICOQUÍMICO

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

TRIHALOMETANOS:

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

ULTRAFILTRACIÓN

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

VARIACIONES DE FRECUENCIA

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

ANEXO 8.4. CUESTIONARIO

Su opinión es muy importante para nosotros.

AMAEM, agradece de antemano todas las sugerencias y comentarios que pueda aportar y le garantiza que serán tenidos en cuenta de cara a la elaboración del Informe de Desarrollo Sostenible de 2017.

1. ¿Cuánto ha leído del informe de Informe de Desarrollo Sostenible de AMAEM 2016?

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

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

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

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

- a. Conócenos
- b. Buen gobierno y gestión ética
- c. Equipo humano y desarrollo del talento
- d. Orientación al cliente
- e. Fortalecimiento de la cadena de proveedores
- f. Implicación social y derecho humano al agua
- g. Innovación sostenible
- h. Relación con los grupos de interés
- i. Promoción del Desarrollo Sostenible y la Responsabilidad Corporativa

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 endesacuerdo

5. ¿Está de acuerdo o en desacuerdo que el informe de Desarrollo Sostenible 2016 da respuesta a las demandas de información de cada uno de los grupos de interés de AMAEM y ofrece una visión adecuada de las actividades de AMAEM en sus enfoques integrales, económicos, ambientales y sociales?

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

6. Tras leer el informe de Desarrollo Sostenible 2016 considera que AMAEM esta en el camino adecuado de modelo de Empresa Socialmente Responsable?

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

7. En general ¿cómo valorarla el informe de Desarrollo Sostenible 2016 de AMAEM? Le ha parecido interesante e informativo.

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

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

informe.rse@aguasdealicante.es

Correo Postal: Aguas de Alicante. C/ Alona, 31. 03007 Alicante Fax: 965.12.69.26

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

ANEXO 8.5. PROYECTOS Y OBRAS 2016

Inversión en infraestructuras de saneamiento y agua regenerada.	Inversión en infraestructuras en la red de agua potable.	Redacción de Proyectos ambientales.
1.312.894,53 €	2.498.098,47 €	13.116.906,65 €

Beneficios de los proyectos y obras:

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

IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO de proyectos y obras

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

PROYECTOS AMBIENTALES REDACTADOS EN 2016

OBJETIVO	Planificar y mejorar las infraestructuras existentes en nuestro ámbito de actuación. AGUAS DE ALICANTE tiene previsto ejecutar gran parte de estos proyectos durante el año 2017.
-----------------	---

• **Proyectos de agua potable**

RENOVACIÓN DE LA RED DE AGUA POTABLE DE LA ZONA PALMERETES. ALICANTE.
CARACTERÍSTICAS: El proyecto contempla la renovación de unos 2.400 metros de canalizaciones antiguas de agua potable de diversos diámetros en el barrio de Palmeretes. Actuación de renovación acorde a la planificación de gestión de activos de Aguas de Alicante. Actuación compatible con la sectorización de la red.
PRESUPUESTO: 811.337,45 €

BENEFICIOS: Mejorar el funcionamiento de la infraestructura global de la red de agua potable de la zona aumentando la capacidad de transporte, sustituyendo tuberías antiguas y con mayores índices de roturas. Esta renovación de redes antiguas, junto con la sectorización para el control de caudales y presiones, permitirá reducir las pérdidas para optimizar el uso del agua para abastecimiento.



Foto 1: Trazado red distribución Palmeretes.

PROYECTO DE REFUERZO DE LA RED DE ALIMENTACIÓN DE AGUA POTABLE EN EL SECTOR DE VILLAFRANQUEZA. ALICANTE.

CARACTERÍSTICAS: El proyecto contempla el refuerzo de la red de distribución de Villafranqueza con la instalación de unos 1.150 metros de canalizaciones de agua potable de diversos diámetros. Adicionalmente se renuevan tuberías de fibrocemento antiguas de diámetros pequeños. Actuación de renovación acorde a la planificación de gestión de activos de Aguas de Alicante. Actuación compatible con la sectorización de la red.

Presupuesto: 264.961,71 €

BENEFICIOS: El refuerzo de la red de distribución, incrementando la capacidad de transporte de la red, permite la sectorización de este sector para mejorar el control de caudales y presiones. La sectorización de la red y la renovación de tuberías antiguas permitirán reducir las pérdidas para optimizar el uso del agua para abastecimiento.



Foto 2: Trazado red agua potable Villafranqueza.

PROYECTO DE RENOVACIÓN DE LAS REDES DE ABASTECIMIENTO EN EL SECTOR DE LOS ÁNGELES, FASE II. ALICANTE.

CARACTERÍSTICAS: El proyecto contempla la renovación de unos 1.500 metros de canalizaciones antiguas de agua potable de diversos diámetros en el barrio de Los Ángeles. Actuación de renovación acorde a la planificación de gestión de activos de Aguas de Alicante.

PRESUPUESTO: 481.515,77 €

BENEFICIOS: Mejorar el funcionamiento de la infraestructura global de la red de agua potable de la zona aumentando la capacidad de transporte, sustituyendo tuberías antiguas y con mayores índices de roturas. Esta renovación de redes antiguas, permitirá reducir las pérdidas para optimizar el uso del agua para abastecimiento.



Foto 3: Trazado red distribución Los Ángeles Fase II.

PROYECTO DE RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE EN LA CALLE JOVELLANOS DE ALICANTE.

CARACTERÍSTICAS: Renovación de 500 metros de tubería Ø80 de fundición gris de más 60 años de edad, situada en vía con alta intensidad de tráfico que dificulta las tareas de conservación y que presenta una elevada tasa de roturas en los últimos años. Actuación de renovación acorde a la planificación de gestión de activos de Aguas de Alicante.

PRESUPUESTO: 146.002,03 €

BENEFICIOS: Asegurar la calidad del agua. Renovación de la red de distribución para disminuir las tareas de conservación. La renovación de tuberías antiguas, permitirá reducir las pérdidas para optimizar el uso del agua para abastecimiento.



Foto 4: Trazado red distribución Jovellanos.

PLAN DIRECTOR DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE DE MONFORTE DEL CID. (REVISIÓN AÑO 2016).

CARACTERÍSTICAS: Se planifican las nuevas infraestructuras hidráulicas necesarias para la óptima gestión del sistema de distribución: 23.000 m³ de nuevos depósitos, 21.000 metros de nuevas redes arteriales, 20.000 metros de nuevas redes de distribución para atender a los nuevos desarrollos urbanísticos previstos en el PGOU y la renovación de 15.000 metros de tuberías de distribución existentes acorde a la planificación de gestión de activos de AMAEM.

PRESUPUESTO: 22.826.476,07 €

BENEFICIOS: El Plan Director del Servicio de Abastecimiento de Monforte del Cid es el documento marco en el que se planifica la ejecución de infraestructuras hidráulicas en el ámbito municipal. En este documento se analizan las infraestructuras de abastecimiento existentes y estableciendo las demandas futuras con el objeto de definir y valorar las obras de mejora necesarias para satisfacer la planificación urbanística definida en el PGOU del municipio.

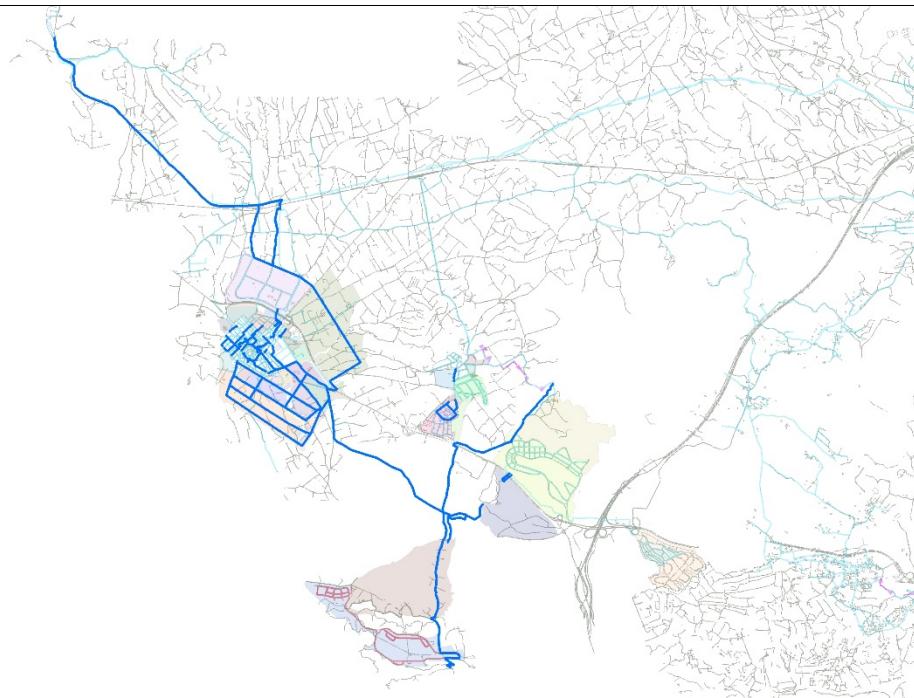


Foto 5: Plan Director Monforte del Cid.

- **Proyectos de agua regenerada**

MEMORIA VALORADA DE SUMINISTRO DE AGUA REGENERADA PARA EL RIEGO DE LA LADERA ESTE DEL MONTE BENACANTIL. ALICANTE.

CARACTERÍSTICAS: Instalación de equipos para la automatización del llenado de los depósitos municipales con agua regenerada desde la estación de bombeo existente en la calle Dr. Sapena. Instalación de un nuevo cabezal de riego de gestión municipal compuesto por grupo de bombeo y centro de filtrado, así como automatismos para la integración de éstos equipos en el sistema de telemando de riego municipal.

PRESUPUESTO: 103.970,33 €

BENEFICIOS: Incremento del uso de agua regenerada para el riego del Benacantil. Se logra la sustitución del uso de agua potable con la consiguiente racionalización de los recursos hídricos disponibles.



Foto 6: Actuación agua regenerada en ladera este Monte Benacantil.

- **Proyectos de drenaje**

PROYECTO DE INTERCEPTACIÓN DE RESIDUALES Y PLUVIALES EN LA ALBUFERETA. ALICANTE

CARACTERÍSTICAS: Ejecución de un nuevo alivio hacia el bombeo de aguas pluviales de la Albufera con objeto de reducir el aporte de caudales unitarios en tiempo de lluvia a la E.B.A.R. de la Albufera y minimizar los alivios hacia la playa de la Albufera durante en episodios leves de lluvia.

PRESUPUESTO: 149.923,47€

BENEFICIOS: Minimizar los aportes de agua unitaria hacia la E.B.A.R. de Albufera y facilitar las tareas de operación y conservación de la red unitaria.

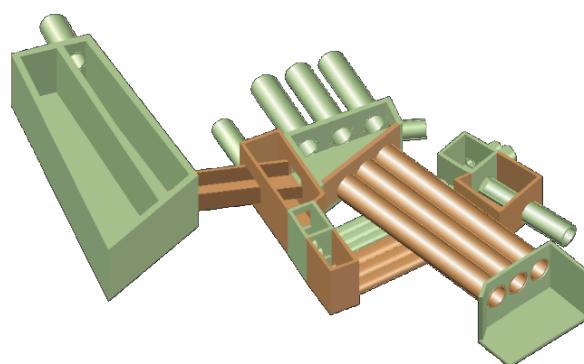


Foto 7: Vista 3D nuevo aliviadero Albufereta.

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

PROYECTO DE COLECTOR PRINCIPAL DE SANEAMIENTO PARA LA EVACUACIÓN DE AGUAS RESIDUALES DE LAS ZONAS CONSOLIDADAS DE HÁBITAT DISPERSO. TRAMO COMÚN RAMBLAS DEL RAMBUCHAR Y DEL PEPIOR. ALICANTE.

CARACTERÍSTICAS: Nuevo colector residual de 4.850 metros de longitud que da cobertura a una zona del Hábitat disperso de Alicante y al futuro colegio de la Canyada del Fenollar. Este colector se contempla dentro del Plan Director de Saneamiento del Hábitat Disperso y constituye la base sobre la cual se articulará la red de residuales del Hábitat disperso.

PRESUPUESTO: 1.759.583,21 €

BENEFICIOS: En la actualidad las viviendas en esta zona de Alicante disponen de fosas sépticas al carecer de red de alcantarillado. La ejecución de la nueva red de alcantarillado permitirá la eliminación de las fosas sépticas y por tanto de posibles problemas medioambientales por infiltraciones o vertidos.



Foto 8: Trazado colector Hábitat Disperso.

PROYECTO DE COLECTOR DE SANEAMIENTO Y RED DE IMPULSIÓN EN LA EXPLANADA DE ESPAÑA. ALICANTE.

CARACTERÍSTICAS: Renovación de 220 metros de colectores en mal estado de conservación. Actualmente los colectores a renovar se ubican a gran profundidad lo que hace muy complicadas las tareas de conservación. Actuación acorde a la planificación de gestión de activos de AMAEM.

PRESUPUESTO: 284.570,43 €

BENEFICIOS: La renovación de estos colectores permitirá la eliminación del bombeo de aguas residuales de Autobuses, mejorando la eficiencia energética del sistema de alcantarillado y facilitando a su vez las tareas de conservación y limpieza de los nuevos colectores.



Foto 9: Trazado renovación colectores Explanada.

OBRAS AMBIENTALES EN EJECUCIÓN EN 2016

A continuación se destacan las principales obras ambientales ejecutadas por Aguas de Alicante en el año 2016.

Repercusión en el empleo

434 empleos a través de 60 empresas subcontratistas

- **Obras de renovación de colectores**

Obra: Red de alimentación al depósito de Requena

PRESUPUESTO: 214.869,26 €

CARACTERÍSTICAS: Nueva tubería de llenado al depósito de Requena por galería existente, minimizando la obra civil necesaria para la instalación de 620 m de tuberías de diámetros comprendidos entre 250 y 400 mm, así como el montaje de elementos de maniobra.

BENEFICIOS: Esta actuación va a favorecer la correcta renovación del agua del depósito de Requena III, mejorando aspectos como: refuerzos del sector de consumo, aumento la capacidad hidráulica del mismo, posibilidad de mejora de presiones y recirculación del agua para alcanzar su calidad óptima.



Foto 10: Nuevas tuberías en interior galería depósito de Requena.

Obra: RENOVACIÓN DEL 500 PRFV EXISTENTE EN LA AVENIDA DE LAS NACIONES. ALICANTE.

PRESUPUESTO: 224.348,04 €

CARACTERÍSTICAS: La obra consiste en la renovación de 320 metros de la red arterial Ø500 de PRFV por una nueva conducción del mismo diámetro de fundición dúctil. La tubería sustituida presentaba una elevada tasa de fugas.

BENEFICIOS: Esta actuación va a aumentar la garantía de suministro a toda la zona de la Playa de San Juan de Alicante al disminuir las tareas de conservación sobre esta red arterial.



Foto 11: Ø500 Avda. Las Naciones.

Obra: RENOVACIÓN EN VÍA PÚBLICA DE LA CONDUCCIÓN Ø500 DE FIBROCEMENTO EN LA CALLE MELVA DE ALICANTE.

PRESUPUESTO: 224.153 €

CARACTERÍSTICAS: La obra consiste en la renovación de 270 metros de la red arterial Ø500 de fibrocemento que discurre por interior de parcelas privadas, para proceder a su sustitución por una conducción de 500 mm de fundición dúctil en la vía pública.

BENEFICIOS: Esta actuación permitirá realizar las tareas de operación y conservación sobre la red arterial de la Playa de San Juan, así como aumentar la garantía de suministro.



Foto 12: Canalización agua potable Ø500 C/ Melva.

Obra: RENOVACIÓN DE LAS REDES DE ABASTECIMIENTO DE FUNDICIÓN GRIS EN LAS CALLES NEPTUNO Y SATURNO DE ALICANTE.

PRESUPUESTO: 103.626,67 €

CARACTERÍSTICAS: La obra consiste en la renovación de 500 metros de redes de fundición gris por tuberías de fundición dúctil, así como el aumento de la capacidad hidráulica del sector con el refuerzo con tubería Ø150.

BENEFICIOS: Asegurar la calidad del agua. Renovación de la red de distribución para disminuir las tareas de conservación. La renovación de tuberías antiguas, permitirá reducir las pérdidas para optimizar el uso del agua para abastecimiento.



Foto 13: Canalización red distribución C/ Saturno.

Obra: REFUERZO DE LA RED DE AGUA POTABLE EN LAS CALLES JORGE JUAN Y MÉDICO PASCUAL RICHART DE MONFORTE DEL CID.

PRESUPUESTO: 175.632,57 €

CARACTERÍSTICAS: Obra de refuerzo y renovación de la red de distribución del casco urbano de Monforte del Cid. La obra canalizó unos 360 metros de tuberías de fundición dúctil de varios diámetros. Esta actuación es compatible con el Plan Director de Abastecimiento y con la planificación de gestión de activos de AMAEM.

BENEFICIOS: Esta actuación permite avanzar en la sectorización de Monforte, con objeto de mejorar en el control de caudales y en la regulación de presiones. De igual forma, se aumenta la capacidad de transporte de la red de distribución con objetos de atender las demandas actuales y futuras. La renovación de tuberías antiguas, permitirá reducir las pérdidas para optimizar el uso del agua para abastecimiento.



Foto 14: Zanja para canalización red de distribución en C/ Jorge Juan.

Obra: ACTUACIONES DE RENOVACIÓN DE LA RED DE ABASTECIMIENTO Y PARA EL CONTROL DE CAUDALES EN LA URBANIZACIÓN LA FONT. SANT JOAN D'ALACANT.

PRESUPUESTO: 108.790,68 €

CARACTERÍSTICAS: Conjuntamente con las obras de urbanización de la urbanización de La Font se procedió al refuerzo y renovación de la red de distribución. Actuación compatible con la planificación de gestión de activos de AMAEM. Igualmente se mejoraron las instalaciones para el control del agua suministrada a la urbanización y al término municipal de El Campello.

BENEFICIOS: Esta actuación refuerza la red de distribución de la Font, y permite el crecimiento de sectores previstos en el PGOU. La renovación de tuberías antiguas, permitirá reducir las pérdidas para optimizar el uso del agua para abastecimiento.



Foto 15: Canalización agua potable Urbanización La Font.

Obra: RENOVACIÓN DE LAS REDES DE SANEAMIENTO Y ABASTECIMIENTO EN EL BARRIO DE SAN BLAS DE ALICANTE.

PRESUPUESTO:	3.120.612 €
---------------------	-------------

CARACTERÍSTICAS: En el año 2016 se finalizaron las obras de renovación de las redes de abastecimiento y saneamiento del barrio. Se ejecutaron también las actuaciones de mejora en las aceras acorde a la petición del Ayuntamiento de Alicante.

BENEFICIOS: Renovación simultánea de las infraestructuras de abastecimiento y alcantarillado, acorde a la política de gestión de activos de Aguas de Alicante, con objeto de minimizar las molestias sobre los vecinos y mejorar las infraestructuras hidráulicas del barrio.



Foto 16: C/ Cardenal Belluga tras obra San Blas.

Obra: REPOSICIÓN DE SANEAMIENTO EN LA CALLE JERUSALÉN POR ACTUACIÓN DE URBANISMO COMERCIAL. ALICANTE

PRESUPUESTO: 44.647,24 €

CARACTERÍSTICAS: Renovación de 45 metros de colector antiguo en mal estado de conservación. Se coordina la actuación de renovación con el proyecto municipal de urbanización. Actuación acorde a la planificación de gestión de activos de AMAEM.

BENEFICIOS: Renovación de infraestructura en mal estado para minimizar problemas ambientales por filtraciones. Se planifica la actuación conjuntamente con la urbanización de la calle Jerusalén para optimizar costes y minimizar las molestias a los vecinos en fase de ejecución de la obra.



Foto 17: Trazado renovación colectores C/ Jerusalén.

Obra: MEJORA DEL DRENAJE SUPERFICIAL EN EL CAMINO DE BENIMAGRELL SANT JOAN D'ALACANT.

PRESUPUESTO: 328.748 €

CARACTERÍSTICAS: El obra consiste en la entubación con tubería Ø1000 mm de la cuneta situada en la calle Alcalde Juan Gosalvez. Sobre el colector pluvial ejecutado se ejecutó una nueva acera y carril bici.

BENEFICIOS: Mejora en la captación y transporte de las aguas pluviales con objeto de minimizar problemas de acumulación de aguas de lluvia en el entorno y mejorar la urbanización del entorno con la ejecución de tramo de carril bici y acera peatonal.



Foto 18: Nuevo carril bici sobre colector Ø1000.

Obra: URBANIZACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LAS CAPTACIONES DEL ENTORNO DE LA CALLE BENASAU. ALICANTE.

PRESUPUESTO:	31.945,36 €
---------------------	-------------

CARACTERÍSTICAS: Mejora de las captaciones en las calles Benasau y Santo Domingo, mediante sustitución de las rejas de entrada para evitar su obstrucción por el arrastre de sólidos y la modificación de la urbanización perimetral para facilitar la incorporación de la escorrentía pluvial hacia ambas captaciones y evitar la acumulación de aguas pluviales al final de la calle Santo Domingo.

BENEFICIOS: Mejora del sistema de drenaje en el entorno de la calle Santo Domingo con objeto de evitar las acumulaciones de aguas pluviales y las consecuentes afecciones a propiedades particulares y al tráfico rodado.



Foto 19: Reurbanización y nuevas captaciones Benassau.

Obra: AGUA REUTILIZADA A SAN VICENTE DEL RASPEIG. FASE I.**PRESUPUESTO:** 669.657,42 €**CARACTERÍSTICAS:** Durante el año 2016 se finalizó la obra, ejecutándose las tareas de urbanización y las pruebas de los equipos electromecánicos y de la nueva impulsión.**BENEFICIOS:** Implantación del servicio de agua reutilizada en el municipio de San Vicente del Raspeig para el riego de zonas verdes, en sustitución del uso de agua potable con la consiguiente racionalización de los recursos hídricos disponibles.**Foto 20: Urbanización sobre depósito agua regenerada.****Obra: REFORMA Y ACONDICIONAMIENTO DE LOCAL PARA USO DE LABORATORIO Y OFICINA EN LA EDAR DE MONTE ORGEGLIA.****PRESUPUESTO:** 199.648,88 €**CARACTERÍSTICAS:** Adecuación de local en la E.D.A.R. de Orgegia para la construcción de un laboratorio para la realización de todos análisis necesarios para AMAEM. Recinto de 500 m² con área de recepción y gestión de muestras, sección de análisis físico-químicos (espectrofotometría y cromatografía de gases), sección de análisis de aguas residuales y la sección de análisis microbiológico.**BENEFICIOS:** El laboratorio a Aguas de Alicante permite que los diferentes departamentos y áreas funcionales de la empresa puedan adoptar de manera ágil las decisiones estratégicas más acertadas, pero no solo ofreciendo unos resultados analíticos de calidad, sino también una opinión experta y una tecnología punta que permite prevenir o solucionar los problemas de una forma segura rápida y satisfactoria. Esta obra permitirá la futura acreditación de Aguas de Alicante con la norma ISO 17.025.



Foto 21: Interior nuevo laboratorio EDAR Orgegia.

COMUNICACIÓN CON LOS STAKEHOLDERS – OBRAS

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

Gran obra: Aquellas 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.

FASE PLANIFICACIÓN

- Presentación de la necesidad y alcance de la obra a agentes sociales (asociaciones de vecinos, comerciantes, etc)
- Reuniones Ayuntamiento, AAVV, comerciantes. Acuerdos.
- Información canales comunicación (web, prensa, redes sociales, etc)
- Preparación aplicación Realidad Aumentada (RA) con información inicial.

FASE INICIO OBRA (obra sin comenzar)

- Introducción de información en web y aplicación RA.

FASE EJECUCIÓN OBRA

- Información puntual “y personal” del Jefe de Obra con representantes de AAVV o Comerciantes.
- Información puntual en canales de comunicación (RRSS, prensa, etc.)
- Reuniones continuas con Supervisor Municipal del Ayto.
- Actualización semanal información en web/RA: Tráfico, evolución y planificación obra.

FASE FINALIZACIÓN OBRA

- Comunicación en RRSS finalización oficial de la obra.
- Última actualización web/RA.



Mucho más que Agua